

“高效办成一件事”有新部署,将如何惠及你我?

■ 新华社记者 王雨萧

在线填报“一张表单”,上传“一套材料”即可进行子女入学申请;用“一杯咖啡”的时间完成企业开办手续……在“高效办成一件事”助力下,一件件关乎企业和群众切身利益的“关键小事”,实现了从“多部门来回跑”到“一件事高效办”。

国务院办公厅印发的《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》日前对外发布。意见指出,“进一步发挥‘高效办成一件事’牵引作用,推动重点事项清单管理和常态化实施,在更多领域更大范围加强部门协同和服务集成”。

此次意见为何重点强调“常态化推进”“常态化实施”?

“‘高效办成一件事’是推动数字政府建设的有力抓手。充分发挥‘高效办成一件事’牵引作用,必须依靠常态化推进,助力数字政府建设常态化发展。”中央党校(国家行政学院)国家治理教研部研究员翟云说。

清华大学公共管理学院教授孟庆国认为,常态化推进机制的核心意义在于推动政务服务从“分散式改革”转向“系统性重构”,通过聚焦重点事项常态化推进,在流程上打破传统条块分割,以跨部门协同实现“一件事”主题集成服务。

“这不仅是技术层面的优化,更是政务服务理念的深刻变革。”孟庆国说。

在推动重点事项常态化实施方面,意见作出系列部署——

推进跨部门关联事项集成办理,压减整体办理时长和跑动次数,实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗(端)受理、一网办理”;

通过预约分流、错峰服务、潮汐窗口等方式动态调配服务资源,避免窗口过多过杂、忙闲不均;

全面落实首问负责、一次性告知、限时办结等制度,做好系统突发故障应急处置和人工兜底服务等工作……

“意见部署一系列举措安排,有助于实现从‘能办’向‘好办’‘易办’转变,进一步提升企业和群众的获得感、满意度。”翟云说。

推动“高效办成一件事”扩围增效,是此次意见部署的重要方面。

“意见鼓励从企业和群众视角出发,丰富拓展生活服务、产业扶持等领域应用场景。”复旦大学国际关系与公共事务学院教授郑磊说,推出更多企业有需、群众有感“一件事”服务场景,有助于持续优化营商环境,提升政务服务效能。

意见还提出,探索“高效办成一件事”向“高效办成一类事”拓展,开展特定人群、产业链发展等“一类事”集成服务。

郑磊表示,从“一件事”到“一类事”拓展,有助于实现相关服务事项“一站式”集成办理,同时能够助推政企常态化沟通交流,协同高效解决实际困难,推动从解决一个诉求向破解一类问题转变。

实现“一站式”集成服务,打破数据壁垒十分关键。

孟庆国建议,建立集约高效的数据共享交互渠道,加快落实《政务数据共享条例》,建立跨部门协调机制,细化相关落地举措,明确公共部门间数据共享的权责和流程。

“不同部门的系统和数据,往往格式、定义等不一致,成为数据共享的‘拦路虎’。需要制定统一的数据标准和规

范,确保各部门数据能够有效对接、按需交换。”翟云说。

乘“数”而上,驭“数”前行。

意见提出,“在确保安全的前提下稳妥有序推进人工智能大模型等新技术在政务服务领域应用,为企业和群众提供智能问答、智能引导、智能预填、智能帮办等服务”。

专家表示,大数据技术能帮助政府部门更及时、精准、全面地发现群众和企业需求,挖掘政务服务中的痛点、堵点和难点,为政务流程优化和政策制定提供

有力支撑。

“如今,越来越多的智能政务应用应运而生,如人工智能驱动的智能客服系统可以全天无休提供政策咨询、办事指南等服务,减少人工负担等。”孟庆国说。

改革重在落实。

孟庆国表示,要推动建立用户需求响应闭环机制,实现从被动响应到主动治理的跃升。同时强化跨部门服务协作机制,通过“物理集中+虚拟整合”破除行政壁垒,驱动部门协同从“职能分段”转向“事项联动”。

// 相关链接 //

国务院办公厅印发《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》

新华社北京7月8日电 日前,国务院办公厅印发《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》(以下简称《意见》),对进一步优化政务服务、提升行政效能,健全常态化推进机制作出部署。

《意见》强调,要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神,践行以人民为中心的发展思想,进一步发挥“高效办成一件事”牵引作用,推动重点事项清单管理和常态化实施,在更多领域更大范围加强部门协同和服务集成,带动政府治理能力整体提升,持续优化营商环境,增强企业和群众获得感,助力高质量发展。

《意见》提出4个方面的重点任务。

一是加强重点事项清单管理,明确经营主体和个人全生命周期重点事项总体清单,发布年度重点事项清单,鼓励探索建立特色事项清单。二是推动重点事项常态化实施,优化重点事项业务流程,统筹线上办事系统建设,提升线下办事服务能力,加大政务数据共享力度,探索开展“人工智能+政务服务”,注重用户体验和评价反馈。三是拓展“高效办成一件事”应用领域,推进“一类事”服务集成化,提升综合监管质效,提高政务运行效能。四是强化组织实施,加强行业指导和跨部门协同,注重省级统筹和基层创新,完善制度和标准体系,做好业务指导和宣传引导。

《意见》指出,坚持集约高效、整体规划,加强资产调剂共享,避免低效闲置、

翟云建议,加快推动全国“一盘棋”发展,充分发挥国家政务服务平台总枢纽的作用,不断提升政务服务的标准化、规范化、一体化水平。同时,以重点事项常态化推进机制为契机,采取小步快跑、逐步迭代的方式,加快解决企业和群众的急难愁盼问题。

“只有让政务服务真正贴近群众生活,解决群众身边的实际问题,才能让群众切实感受到政务服务的温度和便利,让数字政府建设更显民意、更接地气、更具成效。”翟云说。

铺张浪费,坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”。强化统筹规划,在确保安全的前提下稳妥有序推进人工智能大模型等新技术在政务服务领域应用。持续完善全国一体化在线政务服务平台,强化有关业务系统集约整合和互联互通,提高安全防护能力水平。

《意见》要求,国务院有关部门要加强本行业本领域重点事项统筹协调,强化条块联动,实现涉及本行业本领域的“一件事”标准统一、业务协同。各省(自治区、直辖市)人民政府要统筹推进本地区“高效办成一件事”工作,明确部门分工,加强综合协调,强化跟踪督办和创新激励。注重发挥市县级政务服务管理部门直接服务企业和群众的优势,创造性推动重点事项在基层一线落地见效。

X 新闻速读 INWENSUDU

市场监管总局等九部门支持个体工商户转型为企业

本报消息 市场监管总局等9部门近日公布《关于推进高效办成个体工商户转型为企业“一件事”加大培育帮扶力度的指导意见》,进一步促进政务服务标准化、规范化、便利化,支持个体工商户转型为企业。

指导意见明确优化“个转企”办理流程,实现接续办理涉企事项,加强涉税信息共享,延续有关行政许可,强化部门协同。

指导意见明确,个体工商户通过直接变更转型为企业的,可以在申请变更登记时,同步办理公章刻制、社会保险登记、住房公积金缴存登记、基本账户开立变更等事项,鼓励提供预检服务,加强信息共享、便利企业办事。

根据指导意见,“个转企”登记后,相关行政许可部门简化手续,最大程度延续原有有效许可。对符合条件的工业产品生产、食品生产经营、烟草专卖、道路普通货物运输等行政许可予以延续,为转型后企业依法提供便捷服务。

工信部规范移动互联网服务收费

本报消息 工信部日前发布《移动互联网应用服务用户权益保护合规管理指南》,通过规范服务收费、鼓励设立客户服务热线和简化转入工流程等一系列举措,切实保障用户合法权益。

据介绍,此次发布的指南旨在指导企业建立健全合规管理体系,其中明确提出采取有效措施保护用户个人信息安全,防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失;以适当方式公示算法推荐服务的基本原理、目的意图和主要运行机制,向用户提供便捷关闭算法推荐服务的选项,防范“信息茧房”等问题;明确标价,清晰明示产品功能权益及资费等内容,不得实施不合理的差异化定价行为。

指南还提出,鼓励设立客户服务热线,在显著位置公示客服热线电话号码,简化人工服务转接程序,向老年人提供人工直连热线服务;建立健全用户投诉处理机制等。

北京将专项治理十类不文明骑行行为

本报消息 即日起,北京市公安局将聚焦十类非机动车不文明行为开展专项治理,全力营造安全、有序、文明的道路交通环境。

此次专项治理围绕影响道路安全与通行效率的十类不文明行为展开,具体包括骑车拍照、多人并排骑行、追逐竞驶、人行横道骑行、车筐载人、越线等待、不规范停车、低速骑行、人行便道骑行和酒后骑行。

据悉,为确保治理成效,交管部门将在早晚高峰时段,围绕学校、商圈、交通枢纽、主要路口等区域增派警力,针对违法行为开展严格现场查处,对违法当事人依法处理;开展“文明骑行进校园、进企业、进社区”活动,通过案例讲解、模拟体验、发放宣传材料等方式普及交通法规与安全知识,利用新媒体渠道,曝光典型违法案例,发布文明骑行倡议;利用视频、图像等资源发现非机动车不文明行为,通过车牌识别追溯违法主体,进行追查处理。

南昌上线“法码同行”信息化平台

本报消息 近日,江西省南昌市举行法治护企“法码同行”信息化平台上线新闻发布会。

据介绍,“法码同行”平台是南昌市自主研发的重要数字化系统,通过全流程数字化手段,实现对南昌市涉企行政执法及企入服务行为的备案管理、留痕监督和统筹调度,推动行政执法更加规范、透明、高效。

“法码同行”平台依托赣政通、赣服通系统,构建了“四端、三查、两库、一批惠企措施”的系统架构,全面覆盖涉企执法与服务的全类场景。平台内嵌“預告式检查”“预警式检查”和“体检式检查”三种服务型执法模式,推动行政检查从“末端处理”向“前端防范”转变,增强企业获得感和安全感。

为从源头规范执法行为,平台设立了企入企业库与检查事项清单库,仅允许已备案人员对清单内事项开展企入检查,杜绝随意检查、重复检查等扰企行为。

服务疏解,这个微信群暖心又便捷

■ 康晓博

“叮!”随着手机提示音响起,中绿雄安投资有限公司党建办公室主任郭超习惯性地点开“@雄安-疏解之友”微信群,一条“雄安服务早知道”信息弹出,除了天气预报,还有几条新区的政务新闻。

郭超一边滑动手机,一边仔细阅读。“@雄安-疏解之友”微信群已经陪伴了他130多天。

为了更好地开展疏解服务,河北雄安新区综合服务中心于今年2月组建了“@雄安-疏解之友”微信群。截至目前,群里已有145家疏解单位的工作人员。在雄安新区综合服务中心的运营下,这个小小的微信群成为服务疏解单位的重要渠道。

“微信群目前设置了两个固定的板块,即‘雄安服务早知道’和‘雄安生活下午茶’。”雄安新区综合服务中心工作人员王思佳介绍,“雄安服务早知道”定位为政务服务的“信息枢纽”,聚焦政务动态、政策解读、民生服务等刚性需求,突出权威性与时效性。内容除了天气预报、政务要闻,还包括民生服务,比如新区公积金政策调整、招聘信息、交通出行提示、消费券发放等,创建至今已发送各类信息500余条。

对疏解企业而言,“@雄安-疏解之

友”微信群已经成为离不开的“伙伴”。

郭超说,有了这个微信群,政策变动、项目进展等信息不再需要四处打听,群内一目了然。

中电建产投雄安商管公司工作人员吕红娃对“@雄安-疏解之友”微信群最大的感受是“安心”。她表示,无论子女入学咨询,还是就医政策指导,“雄才”卡申领咨询,一旦有疑问,只需@群里的工作人员,很快就能得到专业解答和帮助。

“@雄安-疏解之友”微信群之所以能获得疏解人员的好评,离不开雄安新区综合服务中心工作人员的努力付出。

“我们把‘很主动、很靠前、很全面、很精细、很优质、很快捷’的服务理念深深植入微信群的运营中。”雄安新区综合服务中心主任韩德强介绍,微信群围绕疏解人员需求设置内容板块,在运营上注重做好每一个细节、并做好贴心服务。

“虽然只是一个小小的微信群,但它是我们走好网上群众路线,便捷高效服务疏解对象的一个有效抓手,我们将不断进行扩面、赋能、创新、优化。”韩德强说,接下来,他们将打造包括“@雄安-疏解之友”微信群在内的“@雄安-”系列网络化服务平台矩阵,充分运用网络化手段有效提升服务时效,服务质效,确保疏解对象来得了、留得住、发展好。

(据《河北日报》)



近年来,天津市围绕“大城智管”目标,持续推进城市全域数字化转型,通过有效整合多部门数据资源,打造“津心办”数字社会综合应用平台、“津治通”社会治理综合应用平台、天津市“互联网+监管”系统、天津市城市运行管理服务平台等核心数字平台,实现政务事项“掌上通办”,推进城市运行管理“一网统管”,以数据汇聚共享提升城市治理的精细化与智能化水平。图为7月9日,在天津市城市管理委员会,工作人员通过天津市城市运行管理服务平台进行实时监测。

新华社记者 孙凡越摄

重庆市大渡口区基层执法实现从“看得见管不着”到“接得住管得好”

推进“大综合一体化”改革 提升基层治理效能

■ 郭晓静 周传勇

6月21日,星期六,重庆市大渡口区司法局会议室一大早就响起了讨论声,副局长袁慧正在与相关科室、第三方公司工作人员一起,就开发“联合法制审核一件事”数字应用一事进行讨论,力争该应用在年内上线。

“大渡口区100多平方公里的土地上聚集了近44万常住人口,高效的城市治理是提升区域竞争力、吸引力、宜居度、可持续发展能力的关键。”大渡口区委书记张果介绍,今年以来,大渡口积极探索推进“大综合一体化”行政执法改革赋能超大城市治理,在全市率先实现镇街综合执法全覆盖,设立全市首家法制审核中心,全区8个镇街还结合实际探索各具特色的执法模式、场景,为重庆探索超大城市现代化治理提供了宝贵实践。

赋权基层让执法触角延伸到治理末梢

6月20日晚,大渡口区新山村街道沪江社区钢花村片区一改昔日拥堵景象,车辆停放有序,人行道上居民闲庭信步。

该片区共有13栋楼房、548户居民,居民出入小区仅有一条宽约4米、长约120米的水泥路。由于周围停车场少,以前一些人就沿道路随意停车,居民出行不

便,也堵塞了消防通道,带来安全隐患。

“区里曾多次开展打通生命通道夜间专项行动,短期效果不错,但过不了多久就又是老样子。”新山村街道政法委员曾小强说,过去镇街一级行政执法权受限,行政执法需要上级机关统一开展或者派驻执法队伍,因此处理滞后,存在执法盲区,而且治标不治本。

破局始于“大综合一体化”行政执法改革的系统推进。大渡口设置了城市管理、生态环境保护、文化市场、农业农村、应急管理共5支区级综合行政执法队伍,在8个镇街再分别设立一支综合行政执法队伍,整合人员、延伸执法触角、提高执法效率。目前,全区共有综合行政执法队员195人,其中镇街综合行政执法队员74人,基层执法人员数量增加了47%,执法人员活跃度增长了85%。

“我们还针对镇街实际所需的执法事项进行赋权,将区住房城乡建委、区规划自然资源局、区城市管理局等多个部门的行政执法权下放至镇街。”该区司法局局长袁煜说,刚开始有人担心,一揽子事情交给镇街,会不会增加基层负担。“从表面上看,镇街需要管理的事项的确多了,但是减少了大量部门协调和上传下达等工作,基层治理变得更精准高效。”

据统计,自改革实施以来,大渡口区全量认领两批次市级划转行政执法改革事项共1026项,全区综合行政执法队伍及镇街共认领综合行政执法改革事项

6352项。

法制审核中心推动执法标准统一化

赋权基层之后的新挑战是,如何让基层“接得住管得好”?

“全市第一批划转事项中有255项属于住房城乡建设领域,包括建设工程管理、物业管理等,其中不少对我们来说都是新东西。”大渡口区城市管理综合行政执法支队市容大队副大队长邓安说,尤其是在执法时对违法事实的认定、裁量基准的适用等方面把握不准。

“这是‘大综合一体化’行政执法改革中的共性问题。”袁慧说,为提高执法专业化水平和效率,大渡口区设立了全市首家法制审核中心,汇集法律顾问、专家学者和各部门的业务骨干,对行政执法部门、各镇街提请会商审核的重大执法决定开展会商审核,指导解决执法过程中遇到的难题。同时,每个镇街设置1至2名综合执法法制审核岗,负责本镇街行政执法法定的日常审核工作。

比如,茄子溪街道一家企业在进行建筑土方、工程渣土施工时,未采用密闭式防尘网遮盖,按规定将被处罚,但邓安不熟悉业务流程,一时无从下手。

有了法制审核中心,邓安将案件提交后,一场跨部门“会诊”迅速展开:住建、城管、司法等领域专家围绕调查取证、法律适用等环节出具专业意见,最终

认定企业属非主观违法,依法从轻处罚,案件从按案到办结仅用几天时间,时效较过去大大提升。

“近一年以来,经过法制审核中心多次理论指导和实操,区级、镇街综合行政执法队伍的整体素养有了显著提升,能够独立处理大部分案件。”大渡口区住房城乡建设委治安站站长王宁波说,更重要的是,审核中心推动了执法标准统一化,对同一类案件的裁量基准误差大大减少,标准化执法体系逐步形成。

“一镇街一特色”基层执法场景遍地开花

随着阵地建设日渐完善,队伍业务能力不断增强,大渡口区各个镇街也纷纷结合基层实际,打造了一批具有复制、推广价值的执法场景。

每天清晨和傍晚,位于新山村街道的大渡口公园总是人来人往。“每天至少有上万人到公园休闲散步,这也衍生了占道经营、消防通道堵塞、噪声大等问题。”曾小强说,以往通过人力巡逻,不仅时间有限,而且对噪声等问题的取证很困难,整体执法效果欠佳。

新山村街道在全市率先探索物联网感知系统与“执法+监督”应用相结合:通过汇总公园周边的物联网感知设备,把设备数据接入大渡口区数字化城市运行和治理中心,通过AI算法识别违法行为,再将违法信息接入市司法局开发的“执

法+监督”应用,执法人员根据线索执法,实现了行政违法线索从物联网感知设备到“执法+监督”应用的全过程闭环处理,从发现违法行为到处置的时间缩短40%以上。

九宫庙街道的义渡古镇、重钢工业博物馆等沿江景点是热门打卡地,随着气温上升,长江沿线戏水、非法垂钓及游泳现象频发。为治理好辖区区内近2公里的江岸线,九宫庙街道在沿江区域新建18个物联网感知设备,配备扩音器,并搭载防钓鱼、防溺水、区域入侵、烟雾报警等AI算法;在全市率先贯通使用市农业农村委开发的“长江治渔”系统,实现信息互通,一旦出现沿江人群聚集超量、违规垂钓或火情,系统便立即触发预警,自动播放防溺水、禁渔语音提示,执法队伍再根据预警信息采取行动,让沿江公共安全安全管理更高效。

八桥镇创新推出精准服务市场主体“三色”工作法,以区级部门信用评级为基础,结合基层执法关切的市容、环保、消防等内容,制定市场主体执法信用评价标准,并摸排生成评分,最终形成绿、黄、红“三色”等级,每季度动态调整颜色等级。对绿色主体采取“激励优先+服务前置”,全年免除行政检查;对黄色主体采取“修复引导+动态跟踪”,每季度按2%比例双随机抽查;对红色主体采取“攻坚整治+信用重塑”,每月按5%比例双随机抽查。

(据《重庆日报》)