

优化政务服务体验,为群众带来便利——

# “高效办成一件事”,如何落地

本报记者 赵昊

国务院日前印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(以下简称《指导意见》),对深入推动政务服务提质增效,在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”作出部署。首批重点事项清单有准入经营等企业事项和出生、入学等个人事项,共计13项。“高效办成一件事”,如何落地?本报记者进行了走访调查。



▲ 在北京市东城区政务服务中心,工作人员帮助群众从网上办成“一件事”。

## 建设渠道

日前,记者走进山东省德州市德城区政务服务中心大厅,映入眼帘的是各式各样的展板,有服务指南、操作指引、“VR导办平台”等。试着扫下“VR导办平台”中“我要开蛋糕店”的二维码,随后手机界面进入了一个“审批样板间”,需要审批的事项一目了然。

《指导意见》要求,要“全面加强政务服务渠道建设”。推进线下办事“只进一门”。完善集约高效的线下政务服务体系,县级以上地方人民政府政务服务中心要合理设置综合服务窗口和专业服务窗口,除特殊情形外,原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理,实现统一受理和一站式办理。

“无差别受理窗口”位于德城区政务服务大厅中心。“在这儿,工商、食药、卫健等高频政务服务事项及教文、文旅、城管等低频政务服务事项都能一窗受理,共计369个事项。”德城区行政审批服务局副局长张晶说,“群众最多只需跑一次,就能在规定时间内拿到办理结果。”

“您的事项已经办好了。”只见工作人员季慧敏在键盘上来回敲击,三下五除二就帮群众办成一件事。“我们都经过了严格的培训与筛选。”季慧敏说,“参加工作以后,首先由一名经验丰富的老师傅手把手教,从前台窗口材料受理再到后台审批要点,我们每个人都是顶个的‘全才’。”

出生、入学、退休等个人事项如何高效办理?工作人员看出了记者的疑惑,带着走进24小时自助办理区。在这里,社保医保缴费、不动产登记查询等业务均有相应机器。范女士准备开具无犯罪记录证明来进行机动车过户。在机器上点了几下,不到10秒钟,证明就出来了。

作为与个人生活息息相关的事项,出生、入学、退休等“一件事”被列入“高效办成一件事”2024年度重点事项清单。为此,德城区政务服务中心大厅设置了“潮汐窗口”,针对入学事项办理时间集中的特点,平时只安排少数工作人员,在入学事项办理高峰期加派人手,节约群众办事时间。

如今,越来越多的事项从“只跑一次”到“一次不跑”。《指导意见》指出,“推进线上办事‘一网通办’”“推动更多高频事项网上办、掌上办、一次办,实现从网上可办向好办易办转变”。

今年春节假期期间,位于北京市东城区的地坛庙会熙熙攘攘,游人如织。活动规模大,审批程序却很简单。“主办方只需在网上提交申请。”北京市东城区政务服务中心行政审批科科长陈晨告诉记者,“我们指导他们通过北京市政务服务网‘办好一件事’专区中的举办大型展览展销活动‘一件事’模块进行活动申报。审批完成后,我们亲自‘送证上门’。”

## 创新模式

“推进高效办成一件事,需要各个部门互联互通。”陈晨介绍。以开小饭馆为例,过去群众需要依次跑市场监管、卫健和消防等部门,做“一堆事”。如今只需要手指点一下或跑一个窗口,申请就会同时发送到相关部门,变成“一件事”。“之前相当于‘串联’,现在变成了‘并联’。”陈晨说。

成效实实在在。“我们聚焦市场准入领域,减环节、减流程、减材料、减时间,推动企业开办全流程从22.9天缩短至现在的1天。”北京市东城区市场监督管理局相关负责人介绍。

《指导意见》提出,要“全面深化政务服务模式创新”。推进关联事项集成办。从企业和群众视角出发,将



▲ 在山东省德州市德城区政务服务中心大厅,季慧敏帮助群众办理手续。

▲ 在江苏省淮安市政务服务中心,工作人员帮助群众办理就业和保险业务。

赵启瑞摄(人民视觉)

▼ 在黑龙江省虎林市公安局曙光派出所,户籍民警为群众一次性办理户口、身份证等相关业务。

于子淳摄

本文照片除署名外均为本报记者赵昊摄



需要多个部门办理或跨层级办理,关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理,为企业和群众提供“一件事一次办”、“一类事一站办”服务。

“这需要我们转变工作思维,以目标为导向,把越来越多的事项打包成‘一件事’。”陈晨介绍,“除常规的‘出生一件事’等事项外,东城区政务服务中心还结合区内文化演出活动多的特点,力争推出‘非备案演出场所申请演出一件事’,为区内文化从业者带来便利。”陈晨举例说,东城区有很多咖啡馆,夜晚就会变成一个个演出场所,“申请演出一件事”推出后,申请者只需要跑一次,所有审批手续都能办下来。

推动“高效办成一件事”,不仅要打破部门壁垒,也要突破地域限制。《指导意见》指出,推进异地事项跨区域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求,持续推动更多政务服务事项省内通办、跨省通办,做到就近办、异地办。

依托公安部“跨区域户口迁移信息网上备案系统”,户口迁移如今实现“跨省通办”。家住北京的修先生原籍在黑龙江哈尔滨,去年想通过“老人投靠独生子女”落户北京。北京市公安局东城分局建国门派出所户籍民警接到“跨省通办”提示后,立即与哈尔滨某派出所取得联系,当日就完成迁移事项。

“本以为要回哈尔滨开证明,一来一回需要好几天。没想到上午递交材料,下午就被通知办好了,太惊喜了。”修先生说。

## 扩面增效

在东城区政务服务中心,有一群“红马甲”穿梭于此。“他们是帮办代办员,可以代替群众跑腿,有什么事都可以找他们。”陈晨说。

《指导意见》提到,要“全面推动政务服务扩面增效”。增强帮办代办能力。健全线上线下帮办代办体系,明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容,提升帮办代办响应率、解决率和满意度。

对东城区政务服务中心帮办代办员王文霞来说,今年年初的一次跑腿让她记忆犹新。“一个二手车交易市场园区要整体搬迁,大概30多户商家。”王文霞说,同时来办事大厅办理搬迁落户新园区的手续,对这几十名经营者而言不是特别便利。于是,王文霞和同事驱车前往十几公里外的园区,提供送上门的审批服务。在办理过程中,经营者们有什么疑惑,王文霞和同事都会热情解答。

“如今,我们组建了一支由106名专业政务服务骨干组成的‘德力帮办’跑腿团,首批发布了109项政务服务帮办跑腿事项清单。”张晶说。

未来,“一件事”的涵盖范围会越来越广。《指导意见》指出,要“推动与企业及群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项纳入政务服务中心、接入政务服务平台”。记者尝试在北京市政务服务网搜索“水电”一词,第一条就显示“水电气网协同报装‘一件事’集成服务”。摘要为“水电气网”“水电气联动”“办好一件事”等。

扩大服务范围,也要扩大覆盖人群。德城区政务服务中心组建了一支政务“主播团”,每周在平台进行几场直播开启“云课堂”,为人们讲述“高效办成一件事”的便利和具体操作方法。“说是课堂,其实并不是一板一眼的讲课,而是在和观众互动中,以聊天的形式讲解政策,吸引更多人关注我们的政务服务工作。”张晶说。

“下一步,我们将持续聚焦企业和群众的办事需求,不断深化‘一件事’集成办事场景建设,以高效办好每一件政务服务‘小事项’,推动实现经济社会高质量发展的‘大目标’。”陈晨说。

# 民主“摸得着” 民生有温度

史志鹏

近日,北京两位视障人士办理结婚登记时拿到盲文版结婚誓言的新闻刷屏了。据了解,这是中国视障人士首次通过阅读盲文版、大字版的结婚登记告知单和结婚誓言,全程无障碍办理了结婚登记手续。观看现场视频后,网友们纷纷点赞:“隔着屏幕都能闻到幸福的味道!”

此事不禁让笔者想到了今年全国两会上的一幕:唯一一位盲人全国人大代表王永澄站在“代表通道”向媒体分享自己的履职故事。两会期间,王永澄拿到了首份盲文版政府工作报告,提出的意见建议也收到了盲文版的答复。他不由感慨:“这就是‘摸得着’的民主!”

两个故事,一个发生在结婚领证这类百姓日常之中,一个出现于代表委员共商国是的庄严场合,场景虽不同,但都彰显出对残疾人

体的关爱与呵护,折射出中国式现代化的民生温度。对于视障人士而言,从“听得见”到“摸得着”,自主性大大提升,参与感越来越强。

残疾人是社会大家庭的平等成员。近年来,为保障残疾人的合法权益,中国不断完善相关法律法规体系。去年9月1日起施行的《中华人民共和国无障碍环境建设法》是中国首部就无障碍环境建设制定的专门性法律,无论是无障碍版结婚誓言还是盲文版政府工作报告,都是对这一法律精神的生动实践。

法律的生命力在于实施,法律的权威也在于实施。无障碍环境建设法实施半年来,各地各部门积极贯彻法律规定,帮助残疾人等群体更好融入社会,共享经济社会发展成果,无障碍环境建设取得新进展。但同时也要注意,一些地方

仍然存在着对法律贯彻落实力度不够、配套措施不够细化、人财物投入不足等问题。

无障碍环境的建设是一项长期、复杂的工程,为残疾人群体创造一个包容友好的环境需要各方共同努力,形成合力。在前行的道路上,每帮他们搬走一块“绊脚石”,他们就能大胆地再往前迈一步。这一步,不管多小,都有意义。正如那份“摸得着”的结婚誓言和政府工作报告证明了的:一个贴心的举措、一个不起眼的细节,就能为他们带去便利,让其感受到幸福。我们相信这样的暖心故事会越来越多。

## 社会 杂谈

## 民生新事

【事件】

### 政务App搭建“鹊桥”

近日,浙江政务App“浙里办”上线婚恋交友服务引发关注。据悉,嵌入的“亲青恋”平台由共青团浙江省委搭建,旨在为青年提供一站式婚恋服务,创造更多寻找幸福的机会。

进入“浙里办”“亲青恋”板块,注册需要填写实名信息。经过民政、人社、教育、司法、公安、发改等6个部门认证后,成为会员,可选择使用每日速配、爱情会客厅、爱情学堂等功能。为给青年群体营造健康良好的婚恋环境,除了速配相亲对象等线上服务,平台还提供“红娘”志愿者一对一咨询、婚恋知识讲堂等线下服务。

据介绍,该平台线上信息安全性、资源可靠性高,与线下活动的公益性叠加,有助于满足部分青年群体的婚恋诉求。此外,“浙里办”还开设“亲青创”“亲青小哥在线”等平台,通过创新务实的政务服务,让青年群体的“急难愁盼”变成民生“幸福清单”。

【短评】

### 政务服务要下“绣花功夫”

王一涵

跟部分市场婚恋平台信息真伪难辨、服务费动辄成千上万元相比,“亲青恋”更安全靠谱,大大降低了婚恋成本。“官方严选”,透出的是政府创新务实的服务意识,以“绣花功夫”为青年群体排忧解难。

坚持问题导向。恋爱成家是青年的人生大事和普遍需求,但现实中,仍存在社交圈窄、时间精力有限等制约因素。将“亲青恋”嵌入政务App,更好地兼顾真实性与安全性,解除了大家婚恋交友的后顾之忧。

依托数字化赋能政务创新。一方面,指尖“划一划”,即可速配相亲对象,线上聊天;另一方面,线下公益活动自由度高,内容日新月异,飞盘、剧本杀、观影、Citywalk等趣味活动贴合当下年轻人日常兴趣和交友偏好,让人能在更轻松的状态下展示自我。

官方“鹊桥”的火爆,承载着青年群体对未来幸福生活以及对公共服务精细度和创新性的期待。期待这样有温度、有关怀的“官方严选”再多一些,更好对接群众诉求,让人们的生活更加便捷、美好。