

上升为国家制度性举措

“一件事一次办” 成地方政务服务“标配”

日前,国办印发《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》。前不久召开的国务院常务会议明确提出深入推进“一件事一次办”改革举措。会议决定,到今年底,各地要全部实现企业开办、企业准营等5项市场主体政务服务一次办,及新生儿出生、公民婚育等8项个人政务服务一次办。

政务服务,是评价营商环境的重要指标,也直接关系人民群众的幸福感和满意度。2021年8月,中共中央、国务院印发《法治政府建设实施纲要(2021—2025年)》,把“一件事一次办”上升为国家制度性举措。

一年多来,各地积极推进“一件事一次办”改革,推动便民利企服务网上办、掌上办、一次办,全国一体化政务服务平台也开辟“一件事一次办”专区,“一件事一次办”成为更多地方政务服务的“标配”。

从出生到退休—— 为群众提供便利

“想不到办理证件这么方便!”天津滨海新区曹先生的第二个小孩近日在天津市第五中心医院出生。与之前来回奔波不同,这一次,曹先生拿出手机在“津心办”APP上提交了新生儿“出生一件事”联办申请。

“第一个孩子出生时,办理出生证、社保卡、户口本等证件,都要跑不同的部门,填写多套材料。”曹先生坦言,有时一趟还不一定办下来。现在只需在手机上填一套表格,小孩的所有证件手续都能办利索。

更多与群众相关的政务服务事项从“一堆事”变为“一件事”,由“多次跑”变为“一次办”。今年7月,山东青岛的李老师正式从学校退休。办退休手续时,她只提交了独生子女证,填了一份表。“原以为办好得等一阵子,结果几天后单位就通知手续办完了。”李老师说。

这得益于青岛近来推行的事业单位人员退休业务“一件事”办理。据了解,以往涉及人社、医保、公积金等部门的业务,如今整合为一个平台办理。这意味着,公积金、医保业务也能同步办理。

“真好!真快!”李老师连连夸赞,“提交申报没多久,8月份的养老金、独生子女一次性补贴、住房公积金、医保金等各项待遇都陆续到账了。”

在湖南宁乡,居民李女士今年5月办理了新购二手房过户手续。“水电气咋过户呢?”李女士心里琢磨:若按“老规矩”,办理不动产转移登记,需准备3套材料,分别提交供水、供电、供气部门,太麻烦了。

后来,李女士听说在“智慧宁乡”APP上提交材料就能实现水电气联动过户。她打开APP,找到“一件事一次办”模块,申请了水电气联动过户。不到10分钟,过户手续便完成了。

一方面,政务服务质量不断提升。另一方面,人民群众对各种政务服务的需求越来越高,尤其对与自身关系密切的事项能否“一件事一次办”充满期待。

“人们到政府部门办事过程中的感受、遭遇和经历被称为‘行政负担’,包括为办事而搜索信息、查询要求和熟悉流程的成本,在通勤、请假、准备材料、中介服务等环节上的成本等。”中国人民大学公共管理学院教授马亮说,“一件事一次办”改革的推进,可以很好地解决群众在公共服务和民生领域的“急难愁盼”,实质性降低行政负担,为大家提供便利。



江苏省泗洪县住房和城乡建设局联合多部门探索“房水电气融合办理”路径,解决群众二手房交易时电、水、气过户多次提交材料等难题。图为泗洪县政务服务大厅不动产水电气服务窗口。 陈玉摄(人民视觉)

从开办到拓展业务—— 为企业优化营商环境

2021年6月,尚亦城(北京)智慧融媒公司法人陈先生打算在北京开一家书店。此前陈先生就自身情况进行了咨询,当得知把所有手续办完至少需要跑四次大厅时,着急开业的他犯了难。

正当陈先生发愁之际,北京市经开区实施“一业一证”改革,即把出版物零售许可、设立出版物出租企业备案、食品经营许可3个许可证缩减为1张综合许可证,申请表单从3份精简为1份,申报材料从29份减少到7份,办理时间从25个工作日缩短为5个工作日。

“听到这个消息,我按照一次性告知单要求准备了材料,没想到过来办的当天就搞定啦!”陈先生在政务服务大厅提交材料半个多小时后,便领到综合许可证。

不久前,国办印发《关于进一步优化营商环境降低市场主体制度性交易成本的意见》,明确进一步优化涉企服务,要求聚焦企业和群众“办好一件事”,积极推行企业开办注销、不动产登记、招工用工等高频事项集成化办理,进一步减少办事环节。

北京师范大学社会学院副教授刘冰认为,“一件事一次办”将为企业提供更优越的营商环境,节约成本将转化为经济效益,促进企业高质量发展。

对中小微企业而言,意义更大,有助于其专注生产经营,提升企业盈利能力。

当前,大数据、人工智能、云计算、区块链等新技术方兴未艾。马亮认为,新技术广泛应用,“秒批”“不见面审批”日益流行,一批城市也在积极打造“无证明城市”,政务服务质量有望实现质的提升。

今年上半年,广东番禺的王先生想开拓国际市场,但由于在外出差,无法到番禺区政务中心办理获取对外贸易资质的相关业务。这可咋办?

这点困难没有难倒王先生。通过“晓屋”小程序搜索,他出差地附近有一间“政务晓屋”。扫码走进“晓屋”,王先生与番禺区各部门的“云坐席”进行交流,顺利完成了申请。

“以前需要跑4个部门,现在来‘晓屋’一趟就都办好了!”王先生说,即便出差在外,只要有“晓屋”,也能一次办妥。

“政务晓屋”,是利用5G+VR技术手段,提供远程视频连线服务,以不见面、非接触、云端批的方式,实现业务“就近办、全域办、跨省办”的智慧政务服务场所。目前,番禺区已布设“晓屋”84台,可办本地服务事项3000多项,依托北京、广东、浙江等12个省20个市设置的178台“晓屋”,可办全国事项近2.3万项。

为进一步推进“一件事一次办”,山东省龙口市公安局行政审批局探索改革推行民办非企业单位登记“两证联办”,压减审批时限90%以上。图为办事群众领取证书。 吕世军摄(人民视觉)



从数据共享到统一标准—— 让更多人享受改革红利

中央党校(国家行政学院)电子政务研究中心日前发布的《省级政府和重点城市一体化政务服务能力评估报告(2022)》显示,我国16个省份和12个重点城市的一体化政务服务能力总体指数为“非常高”,在服务成效度、办理成熟度、方式完备度、事项覆盖度和指南准确度等方面有显著提升。

除了让群众和企业少跑腿,“一件事一次办”也为政府部门减少了工作量,提升了工作效率。在刘冰看来,“一件事一次办”的事项由少变多,基层工作人员重复录入填报材料的状况将缓解,他们能把更多精力用于服务本身。技术赋能、数据共享、业务协同也将加快数字政府建设。

虽然“一件事一次办”改革在各地取得不错效果,但在实际推进过程中仍面临一些挑战。

马亮指出,一些地方对“一件事一次办”的理解存在偏差,往往对其进行人为切割。看似每一段是一次办,但连在一起仍要跑多次。他举例说,“出生一件事”包括入院检查、住院服务、出院报销、疫苗接种、医疗保险、户籍登记等一揽子事。“一件事一次办”的本意是这一揽子事一次办,而非其中每个事项一次办。

“‘一件事一次办’的根本

在于跨层级、跨地区、跨部门、跨系统的数据共享,使群众和企业的关键底层数据能够互联互通,能在任一窗口或端口全国通用,为一次办成事提供基础支撑。”马亮说,目前数据共享不足在很大程度上制约了“一件事一次办”。他建议加强和创新数据治理,实现数据的高效共享和有序开发利用。

刘冰也有类似看法:“各地区数字能力参差不齐,有些地方数字化基础设施、数据质量及共享水平还相对落后。”如果数据暂时难以实现高效共享,可以提升“互操作性”有效整合办事流程,通过简化数据调用机制推进高频政务服务事项一次办理。

针对很多政务服务事项一地一策、缺乏统一标准的问题,马亮认为,要进一步加强政务服务的标准化和规范化建设,使不同地区和部门的政务服务统一标准。

“一件事一次办”的深入推进有赖于新技术应用,需要借助智能手机、自助服务机等设备设施。“在实践推广中,有可能会给老年人、受教育程度较低人群等带来不便,形成‘数字鸿沟’。”刘冰建议在开通线上通道的时候,也要保持足够数量、广泛覆盖的线下办事渠道,让老年人、残障人士等特殊群体共享“一件事一次办”改革红利。(史志鹏)

链接

各地加快推进“一件事一次办”

上海

建设“一网通办”全方位服务体系

2021年初,上海发布《深化“一网通办”改革构建全方位服务体系工作方案》。方案提出,2021年底前,实现从“可用”向“好用”转变。围绕个人事项和企业经营全周期服务,拓展和优化公共服务、便民服务等。实现基本公共服务领域全覆盖,推出10项示范性公共服务场景应用;“随申办”月活跃用户数突破1300万。2022年底前,实现从“好用”向“爱用”转变。形成协同高效的服务运行体系,公共数据与社会数据融合,充分应用大数据、人工智能等技术,推进服务从“直通”到“直达”。2023年底前,实现从“爱用”向“常用”转变。“一网通办”全方位服务体系基本建成,为群众和企业提供智能化、个性化、高质量的政务服务、公共服务和便民服务等。“随申办”月活跃用户数突破1500万。

湖南

聚焦个人、企业、项目3个全生命周期

今年9月14日,湖南省委全面深化改革委员会第十八次会议审议通过《湖南省深化“一网通办”打造“一件事一次办”升级版攻坚行动方案》,围绕“一件事一次办”的技术支撑升级、服务范围拓展、办事质效提升等3个方面提出改革举措。方案提出,强化系统集成和数据共享、电子证照应用,开发数字场

景应用,推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”,更好满足企业、群众多样化、便捷化办事需求。

2019年3月以来,湖南共发布300件“一件事一次办”事项。方案提出,在此基础上,聚焦个人、企业、项目3个全生命周期,推出26个主题式、套餐式场景应用,推动更多跨部门、跨层级事项集成化办理。

浙江

办好“一件事”有了工作指南

2021年初,浙江省发布《群众和企业全生命周期“一件事”工作指南》,推进“一件事”改革要素均等化、质量目标化、方法规范化,不断满足群众和企业个性化、多元化的办事需求,进一步提升机关运行效能。据了解,群众全生命周期包括出生、上学、就业、婚育、置业、救助、就医、退休、养老、身后等。企业全生命周期包括企业开办、场地获得、员工招聘、生产经营、权益保护、清算注销等。以出生“一件事”为例,目前联办事项包括出生医学证明办理、预防接种证办理、户口登记、医保参保登记、社保卡办理、生育保险待遇审核等事项,所需的申请材料包括浙江省出生“一件事”办理登记表、新生儿父母双方居民身份证、新生儿拟落户方居民户口簿、新生儿父母结婚证等。

山东

实施政务服务“双全双百”工程

2021年4月,山东省发布《政务服务“双全双

百”工程实施方案》。方案提出,2021年底前,围绕企业开办、准营、运营、退出等阶段,个人出生、教育、工作、养老等阶段,各推出不少于100项企业和群众办事需求大、关联度强、办理频率高的事项,实现极简办、集成办、全域办,提升企业和群众获得感和满意度。重点任务包括简化事项办理流程、优化场景集成服务、编制工作规范、强化数据共享应用、线上线下协同推进等。

广东

推出高频“一件事”主题集成服务

今年初,《广东省数字政府改革建设2022年工作要点》发布,提出深化政务服务事项管理。在全省各级推出高频“一件事”主题集成服务,在教育、民政、商事登记、人才引进等领域探索高频事项秒批、秒办。优化升级政务服务事项管理系统,建设全省事项运营中心,推动各类系统对接联通,实现电子证照提交全流程闭环管理,有序推进“四少一快”政务服务优化。

近年来,广东加快推进政务服务事项标准化管理和流程优化,拓展“一件事”主题集成服务。截至今年8月底,广东政务服务网已上线10954个“一件事”主题集成服务,涵盖出生、学习、就业创业、企业开办、经营、注销等重点领域,其中可网办的超1万个,网办率超94%。(彭训文整理)

本版稿件均据《人民日报海外版》