

重庆推出80项“一件事”集成办理——

服务多做联动 办事少填材料

本报记者 常碧罗

国务院印发的《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》指出,“以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神,把‘高效办成一件事’作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手,“推动线上线下融合发展,实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化,最大限度利企便民”。

以“全流程网上办理”为目标,去年4月以来,重庆市整合各部门、各区县数据资源,在政务服务APP“渝快办”上线“一件事”服务集成办理专区,助力实现群众和企业事项办理“一次申报”“一次填写”。截至目前,重庆累计推出80项“一件事”服务集成办理,总办件量超过92万件。

——编者

高效办成一件事

最近,重庆市垫江县的谭先生家喜添新儿,谭先生想着去办理相关各项手续。

和第一个孩子出生时手忙脚乱相比,谭先生这次从容了许多。在手机登录“渝快办”,点击“一件事”服务——“新生儿出生”,按照智能导办填写信息,便可打包办理生育服务证登记、新生儿户口登记、医保参保登记、社保卡申领、预防接种查询等业务。3天内,这些材料便会邮寄上门。

一件事,一次办成。2023年4月以来,重庆市整合各部门、各区县数据资源,在政务服务APP“渝快办”上线“一件事”服务集成办理专区,围绕企业和群众全生命周期重要阶段,以流程再造为抓手,全链条深化业务协同和数据共享,全场景强化数字化、智能化应用,助力实现群众和企业事项办理“一次申报”“一次填写”。

新生儿出生“一件事”

此前办理事项平均提交35项材料,打通部门间数据壁垒后,可通过“渝快办”全程网办

“我家第一个孩子出生时,办理各种手续,跑了好多趟。”谭先生跟记者聊起了当时的办事经历。卫生健康委、公安局、医保局、人社局……几个部门前后跑了好多次。“要交很多材料。”谭先生边说边比画着。

“新手爸妈办理新生儿出生所需手续,此前确实存在不少堵点难点。”重庆市卫生健康委法规处处长孟庆芳介绍,以前,新生儿出生后,需要办理“出生医学证明、预防接种证、生育保险登记、户口登记、城乡居民基本医疗保险参保登记、城乡居民基本医疗保险缴费、社会保障卡办理”7类事项,平均提交材料35项,每一事项从受理到完成差不多要3个环节,全部办完平均需要80天。

这次二宝出生,谭先生直言方便了不少。还没出院,医生便指导谭先生夫妇用手机登录“渝快办”办理。借助人脸识别、电子签名等信息化手段,办事不再跑腿。以前要交的材料、复印件,现在也都不再需要了,全程网办。

“跑部门、交材料、等办结……我们也曾想过减压办事时间,减少办事环节和材料。”孟庆芳说,一些部门此前也尝试过进行线上高效办结,然而部门之间的数据壁垒、繁琐流程让“一件事”服务集成办理难以真正实现。

2023年2月,《数字中国建设整体布局规划》对外发布,明确提出提升数字化服务水平,加快推进“一件事一次办”,推进线上线下融合,加强和规范政务移动互联网应用程序管理。2023年4月,重庆全面启动“数字重庆”建设,搭建起一体化智能化公共数据平台,推动各领域工作体系重构、业务流程再造、体制机制重塑。重庆市政府办公厅基于“渝快办”APP,牵头梳理、调研政务服务高频事项的“便利化”办件。

“高效办成一件事,离不开各部门的数据联通。”重庆市政府办公厅职能转变协调处处长张勇介绍,重庆市级层面建立“一件事”服务集成办理工作专班,各事项牵头部门实行“一事一专班”“一事一方案”“一事一套图”,明确工作目标、事项信息、实现路径。2023年4月,第一个“一件事”服务——“新生儿出生”一件事正式上线。

市民无需重复下载客户端,在“渝快办”上可登录各事项办窗口。进入办事窗口前,“智能导办”清晰呈现办事流程图,市民无需退出页面找材料。需要填报表的事项,通过数据治理,办事群众只需选择“是”或“否”。

入学“一件事”

涉及9个部门、12个事项,业务流程再造提高效率,给学校和家长同步减负

“一件事”服务集成办理的背后,依托着一个强大的“数据大脑”。

92265类批量数据服务、1700个数据服务接口、548个图层服务接口……数据归集、数据共享、数据开放,一体化智能化公共数据平台承载着各类数据,实现高效流动利用。



新生儿出生	入学就业
义务教育阶段小学入学	义务教育阶段中学入学
大学生就业服务	教师资格认定(高中及以下)
人才创新创业	
婚育	住房
公民婚育	生育津贴办理
公租房申请	二手房交易与水电气联动过户
涉企不动产登记	
社会救助	企业职工退休
扶残助困	收养和户口登记
企业职工退休	

数据来源:重庆市政府电子政务中心
本版责编:李健明 许丹旸 何昭宇
版式设计:张丹峰

“一件事”服务集成办理并非简单地把所有材料放到一个窗口收取,也不是仅仅把线下窗口数字化。”重庆市政府电子政务中心主任李宗磊介绍,“一件事”是一种方法,要兼顾群众的体验和办事人员的效率,必须依托更加扎实的数据底座进行流程再造和制度重塑。

每年入学期,都是家长和学校忙碌的时候。“家长给孩子交材料,学校老师要审核,学校的负担不小。”重庆市教委基础处处长向斌说,入学“一件事”涉及民政、住建委、卫生健康委等9个部门,汇集户籍类证明、不动产权证书、婚姻登记查询等12个事项,现在这些数据都已归集到“重庆市基础教育招生报名驾驶舱”,家长只需“刷脸”,所有信息便能立刻汇集。

原来,一体化智能化公共数据平台通过抓取家长信息,将数据搜集指令分别发送给9个部门。上述部门收到指令后,会自动匹配人员信息,推送用户相关数据。家长“刷脸”后,屏幕上便能显示有关入学“一件事”的所有材料。

除了方便家长,学校也因这项“数字红利”受益。数据自动比对、材料智能核验、智能化审批操作……现在,有了数据辅助,学校老师可以做到审批“10秒一件”,解决短时间大批量的信息审核难题,为学校老师减轻负担。

此外,大量的数据同样助力治理端的科学决策。走进重庆市教委,一张大屏上的数据正在动态更新。计划招生人数、报名人数、确认入学人数,各类数据清晰明了。“通过数据捕捉,我们能在后台及时发现关注一些特殊情况。”向斌说,比如留守儿童、残疾人儿童等,这些孩子的“画像”会自动传递给学校。

扶残助困“一件事”

找到群众体验中的痛点,在残疾人高频使用场景中,增加亲人帮助办理选项

“这个流程能不能再简化一点?”
“户口增减页能否不寄回呢?”
……………

每项“一件事”发布前,相关业务部门都会碰头开会,一步步简化办事流程,优化用户体验。

“我们从后台能够捕捉到用户进出系统的次数,如果短时间内频繁进出,有可能是不知道如何填写,退出系统查资料。”李宗磊说,针对这种情况,系统完善了每30秒自动保存的功能,防止因网络延迟、系统故障等造成所填信息丢失的问题。

如何优化证明材料提交?重庆努力探索机制创新。过去,群众在办理新生儿出生“一件事”时,需要提交户口增减纸质原件。现在,公安部门可根据系统原有数据和申请数据打印户口增减页,不再要求提交。各部门借助人脸识别、电子证照、电子签名等技术手段,补齐政策短板,数字和政策双驱动实现政务服务优化升级。

“创新不是单打独斗,需要多方发力,共同探索最优路径。”李宗磊告诉记者,每项“一件事”上线之前,都会选择几个区县进行试点。

在扶残助困“一件事”试点过程中,工作人员发现,一些残疾人在给新生儿起名时,手机操作困难。信息反馈后,市相关部门在系统中增加了亲人帮助办理的选项,同时拆解办事流程各项细节。“能让群众‘选择’,就不让群众‘填空’。”重庆市民政局社会事务处副处长姚力说。随着数字化的推进,残联也逐步在区县进行“远程评残”试点,让残疾人真正享受到数字化带来的便利。

从扫描PDF、拍照上传的“半自动”数字化,到完全实现数据交互;从只能新手妈妈申请“一件事”到转变为新手爸妈都可以成为申请主体;从上户口需要纸质材料到公安部门直接授权调取电子证照……一项项的改变,来自基层鲜活创新探索,实现“一地创新、全市复用”,提升“数字政务大脑”能力,为“一件事”服务集成办理提供支撑。

社会救助“一件事”

融合线上线下,线上难以处理的情况,干部线下及时跟进,解决群众急难愁盼

去年7月,家住垫江县裴兴镇南华社区的胡永好突发疾病,随即前往医院检查,被诊断为高血压3级(极高危)、糖尿病。因病丧失劳动力,一家人的生活遇到了很大的

一线行走

线下政务“搬”线上,难在哪

姜峰

新生儿出生“一件事”在重庆全市范围推行后,实实在在的举措赢得群众点赞。便捷高效的背后,“不晓得做了多少次调研、开了多少回协调会”。数字赋能、提质增效,把线下的政务“搬”到线上,并不简单。

以出生医学证明办理为例,如果无法实现电子证照,后面的一连串事项都无法实现。重庆市卫生健康委成立工作专班,下了大半年时间的“笨功夫”,集纳完成了全市600多家公立医院、民营妇产机构的电子印章制作,开发出统一的出生医学证明签发系统,从纸质材料到指尖申报,为数据应用打下了坚实基础。

啃下这根“硬骨头”,只是第一步。像新生儿出生需要办理的7件事项,横跨卫健、公安、医保、人社4个部门,需要为一座座

困难。

此时,南华社区帮代办员敲开了胡永好家门。工作人员发现,胡永好一家的生活,在短时间内无法得到改善。“像你家这种情况,可以申请农村低保,也能申请临时补助。”工作人员通过社会救助“一件事”为胡永好申请了相关补助,同时与乡村振兴局协调在月将胡永好纳入监测管理。没过多久,社会救助金就打到了胡永好的银行卡上。

“手机、电脑改变了传统的办事流程,但是不能完全代替‘面对面’。部分不会上网的老年人、行动不便的残疾人,都需要工作人员面对面解决急难愁盼。”张勇告诉记者。

翻开通讯录,家住渝北区的盛女士回忆:孩子刚出生时,她在“渝快办”上向渝北区政务服务中心申请了新生儿出生集成办理,没多久接到了区政务服务中心窗口工作人员的电话。原来,盛女士夫妇均为重庆其他区县户口,受理主体应为户籍地政务服务中心,且提交的资料有漏项。“孩子在住院,我没有时间重新申请。”盛女士很着急。

为了解决盛女士的困难,渝北区政务服务中心窗口工作人员来到医院,帮助盛女士进行了手机申请变更,还主动帮她对接属地政务服务中心,申请加急办理。最终,不到5个工作日,盛女士就在医院收到了新生儿的户口材料和社保卡。

“在山区、农村地区,让更多村民了解‘一件事一次办’,少不了村干部的‘铁脚板’。”西阳土家族苗族自治县政务服务中心主任冉学峰告诉记者。

“这真的能在手机上办?”“当然可以,你打开手机,你儿子的户口现场就能办!”如今,西阳县龙潭镇赵庄社区网格员郭晓红走街串巷,让更多老乡了解到如何“高效办成一件事”。

政务服务中心一窗综办、自助机办理业务、手机端全流程办理……无论采用哪种方式办“一件事”,后台操作流程完全相同,时间、环节、所需材料也一致。“我们努力做到线上线下融合,为群众提供切实帮助。”张勇说。

接下来,重庆将多渠道开展企业群众需求调研,以流程再造、业务协同、数据共享为抓手,谋划更多“高效办成一件事”重点事项和服务场景,同步开展“回头看”工作,收集企业群众、部门、区县在办理集成服务过程中存在的问题和建议,迭代升级“一件事一次办”“一类事一站办”服务,进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。

法治聚焦

编者按:征信权益受侵害,如何投诉维权?生鲜食用农产品,怎样进行适度合理包装?托育机构的托育队伍、保育照料,应达到什么条件?

《征信投诉办理规程》《限制商品过度包装要求 生鲜食用农产品》国家标准、《托育机构质量评估标准》等相关规定标准本月起实施,这些规定和标准围绕日常生活中常见问题进行了规范、建议,为群众合法权益和美好生活提供保障。

《征信投诉办理规程》本月起施行 简化对投诉人的身份核验要求

本报记者 吴秋余

现代社会是信用社会,征信的重要性日益凸显。对个人和企业来说,良好的信用记录是畅行信用社会的关键,不良征信则可能影响个人日常生活和企业生产经营。近年来,我国征信市场快速发展,征信业务覆盖主体持续增多,征信服务应用场景日益多元。当信息主体合法权益受侵害时,应该如何依法维权?中国人民银行近期修订发布的《征信投诉办理规程》(以下简称《规程》),将于2024年4月15日起正式施行。《规程》畅通投诉渠道、明确投诉管辖、精简投诉要件、优化办理流程、规范办理文书等方面对征信投诉办理制度进行了全面修订完善。

《规程》简化投诉要求,优化办理流程,提升办理规范性。要求中国人民银行分支机构统一在其官方网站上公布投诉渠道,简化对投诉人的身份核验要求,新增材料审查、投诉中止、合并办理流程,并规范了投诉申请、投诉答复、终止告知等相关文书格式。《规程》统一征信投诉受理权与管辖权。明确征信投诉由被投诉人所在地的中国人民银行分支机构管辖,实现征信投诉受理与征信监管的主体统一、权责对等。

近年来,一些不法分子打着“征信修复”旗号从事违法违规活动日益增多,导致一些有不良信用记录的个人和企业上当受骗。《规程》明确投诉受理标准和受理范围,对不符合受理条件的投诉强化告知义务,并针对提供虚假材料、冒名投诉等情形增加终止办理条款,从而引导投诉人正确维权,减少非法“征信修复”等现象。“招联首席研究员董希淼说。

中国人民银行有关部门负责人表示,《规程》出台有利于提高征信投诉便利度,降低投诉成本,方便人民群众维护自身合法征信权益,提升征信投诉办理质效。中国人民银行将持续做好信息主体征信权益保护工作,推进我国征信业高质量发展。

水果、畜禽肉、水产品不超过4层包装

本报记者 林丽娟

4月1日,《限制商品过度包装要求 生鲜食用农产品》国家标准开始实施,将为强化商品过度包装全链条治理、引导生鲜食用农产品生产经营企业适度合理包装提供执法依据和基础支撑。

该标准明确了蔬菜(含食用菌)、水果、畜禽肉、水产品等生鲜食用农产品是否过度包装的判定方法和技术指标:一是针对不同种类和不同重量的生鲜食用农产品设置了10%—25%包装空隙率上限。二是规定蔬菜(含食用菌)和蛋不超过3层包装,水果、畜禽肉、水产品不超过4层包装。三是明确生鲜食用农产品包装成本与销售价格的比率不超过20%,对销售价格100元以上的草莓、樱桃、杨梅、枇杷、畜禽肉、水产品等不超过15%。

参与该标准起草的江南大学食品安全与质量控制研究中心主任姚卫蓉介绍,可通过看商品的包装材料是否贵重,数清包装层数,测量或估算外包装的体积,询问包装材料成本与销售价格,简单判断商品是否属于过度包装。

部分消费者日常生活中网购生鲜食用农产品。对于有些生鲜食用农产品,货架销售符合层数要求,但电商销售还要使用快递包装,这个快递包装是否算销售包装?

鉴于生鲜食用农产品的生鲜、易腐等特性和产业需求,销售包装在生鲜食用农产品商品供应链中还有保鲜、保活等功能,该标准对“销售包装”的定义中,特别注明“不包括物流防护包装以及冷却、气体调节、防潮等保鲜保活功能性用品”。快递包装为物流包装,因此不算销售包装。

此外,为避免对农业生产经营造成不必要的不良影响或产生新的资源浪费,标准设置了6个月的实施过渡期,并规定“实施之日前生产或进口的生鲜食用农产品可销售至保质期结束”。

托育机构监控录像资料保存期不少于90天

本报记者 申少铁

4月1日起,国家卫生健康委近日发布的推荐性卫生行业标准《托育机构质量评估标准》(以下简称《标准》)正式实施,对托育机构的办托条件、托育队伍、保育照料、卫生保健、养育支持、安全保障、机构管理等评估的内容进行了规定。

《标准》明确,托育机构是由单位(事业单位、社会组织、企业等)或个人创办,由专业人员为3岁以下婴幼儿提供全日托、半日托、计时段、临时托等照护服务的机构。托育机构应取得提供托育服务的营业执照,营业范围中应明确注明“托育服务”或“3岁以下婴幼儿照护服务”。应设有满足婴幼儿生活游戏的生活用房及适当的辅助用房。

根据《标准》,托育机构应具备完善的安全设施设备,安装一键式报警、配备必要的消防设施。婴幼儿生活场所安装监控设备且全覆盖。监控录像资料保存期不少于90天。在日常生活与活动中向婴幼儿渗透安全教育,应确保婴幼儿受教育率达到100%。定期面向婴幼儿家长开展安全教育。此外,《标准》明确,托育机构负责人应具有大专及以上学历,有从事儿童保育教育、卫生健康等相关管理工作3年以上的经历。

(作者为本报重庆分社记者)