

## 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”

本报记者 史志鹏

日前，国务院办公厅印发《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，也直接关系到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”。



南海春作（新华社发）

### 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妥。

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。“原以为办得好得等一阵子，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、公积金等多部门的业务，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。

“人们对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。

### 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，着急开办的他犯了难。

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、食品经营许可证3个许可缩减为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，国务院办公厅印发《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》，明确进一步优化营商环境，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“无证城市”，政务服务有望实现质的提升。

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，他发现出差地附近有一间“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。

### 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同时，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。

## 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。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。“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、关联性强、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，实现电子证照免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%。

（本报记者 彭训文整理）



江苏省泗洪县住房和城乡建设局联合多部门探索“房电水气融合办理”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）



为进一步推进“一件事一次办”，山东省龙口市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）

## 让政务服务更暖心省心

彭训文

国务院办公厅日前印发《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》，进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，更好满足企业和群众办事需求。

优化政务服务是加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境的重要内容，也是加快构建新发展格局、建设人民满意的服务型政府的重要支撑。近年来，各地在深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革、“互联网+政务服务”的基础上，进一步加大改革创新力度，将多个部门相关联的“单事项”整合为企业和群众视角的“一件事”，推行集成化办理，实现“一件事一次办”。比如，有的地方将申办事项转化为群众容易理解

的方式，通过系统自动为申请人组合出一套专属的定制式指南；有的开展“一键办”“码上办”“一个窗口办”等有益尝试。实践证明，“一件事一次办”改革通过流程再造、平台互通等举措，大幅减少了企业和群众的办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数，让政务服务更加暖心省心。

拉满改革之弓，“一件事一次办”改革正在深入加快推进。9月召开的国务院常务

会议提出，聚焦企业和群众实际需求，围绕企业从开办到注销、个人从出生到身后的重要阶段，对涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务，建立清单后台，由政府部门对关联的单项事进行归并，前台办事由“多地多窗多次”转变为“一地一窗一次”，让企业和群众办事少跑腿。

加快推进“一件事一次办”改革，关键是要狠抓落实，时刻牢记坚持以人民为

中心的发展思想，把加快推进“一件事一次办”作为利企惠民、增进民生福祉的大事来落实好，办出实效。

在加快推进“一件事一次办”改革过程中，一些深层次问题亟待解决，比如系统对接深度不够，数据共享难，不同地区集成化办理服务的名称、标准、规则不一致等。要解决这些问题，重点在于完善办理流程、加强多端协同。一方面，推动事项办理相关业务系统互联互通，

推进事项办理数据按需共享应用；另一方面，在政务服务网、手机客户端等设置“一件事”联办专区，并引入公用事业服务、其他便民服务，切实为企业和群众提供便利。

民之所望，政之所向。“一件事一次办”不仅考验着政府政务服务能力和水平，也考验着简化审批环节、精简审批事项的决心。期待随着改革深入推进，“让信息多跑路、群众少跑腿”成为常态，企业和办事群众获得感必将越来越足。

新视角