

各地优化政务服务,推动新一批便民服务事项落地

个人办事,不只“能办”还要“好办、易办”

本报记者 张彬 李蕊 张驰

高效办成一件事

编者按:今年1月,国务院办公厅印发《“高效办成一件事”2026年度第一批重点事项清单》,内容涵盖就业、置业、养老等群众关切的民生领域,推动政务服务从“能办”向“好办、易办”转变。又一份清单,又一批便民服务事项,此次“高效办成一件事”改革给群众生活带来哪些新变化?各地又有哪些改革机制、创新举措?近期,本报记者探访内蒙古、山东、云南等地,看各地如何优化政务服务,推动落实“高效办成一件事”,不断增强群众获得感、幸福感。

一张表单,实现一次申请、一网通办

“您好,请问老龄补贴申领在哪办理?”内蒙古自治区乌海市海勃湾区政务服务中心办事大厅内,61岁的居民刘桂兰向办事大厅工作人员询问。

“阿姨,咱们现在直接在手机上就能办。”办事大厅负责人李倩向刘桂兰耐心解释,并帮助她在手机上搜索“海区e家”微信小程序,找到“补贴申请”板块里的“老龄补贴”,再指导她输入姓名、身份证号和住址进行登录。

李倩介绍,现在海勃湾区居民申请老龄补贴只需将身份证和户口簿拍照上传,系统就能自动抓取相关信息生成申请表,推送至后台审核,再将结果反馈给申请者。

不到5分钟,刘桂兰就收到了“申领成功”的短信提示,完成了老龄补贴在线申领。“之前,我得拿着一堆材料跑社区、街道、政务大厅,来回少不了折腾。现在只需在手机上点几下,太方便了。”刘桂兰说。

过去为什么办起来慢?老龄补贴申领关系老年群体切身利益,涉及多个环节,部门间存在数据壁垒,造成办理周期长。为了解决老年人的办事痛点,乌海市将

老龄补贴申领等服务事项纳入“高效办成一件事”改革,通过部门协同与流程再造,依托“海区e家”微信小程序,涉及多环节、多材料的办理流程如今整合为一张表单,实现“一次申请、一网通办”。“申请材料大幅精简,办理环节压缩60%,全流程时限由过去的15个工作日压缩至4个工作日。”海勃湾区政务服务与数据管理局局长田园介绍。

同时,考虑到部分老年人不熟悉智能手机操作,海勃湾区不仅在办事大厅保留了线下窗口,还在7个镇(街道)组建了帮办代办队伍,老人们只需联系社区,就有工作人员上门手把手教其操作,不出家门就能完成。

截至目前,“老龄补贴一件事”服务已覆盖海勃湾区所有街道社区,已有85%的老年人通过线上渠道成功申领到老龄补贴,累计办结相关业务46932件。

“不动产登记+水电气暖、有线电视和宽带”协同过户——一个难题,催生出一套高效服务机制

“原本以为办完不动产权证,还得挨个跑水、电、气、暖、有线电视和宽带等多个营业厅,没想到在一个窗口、填一张表,不到20分钟就全部搞定了。”在山东省青岛市不动产登记中心办事的张昊说。他从外地来青岛工作,本来以为买房办证很复杂,但在办理“不动产登记+水电气暖、有线电视和宽带”协同过户时,真切感受到了政务服务改革带来的高效与省心。

目前,青岛市已有110余家公共服务单位接入不动产登记系统,覆盖青岛全区域。群众只需在申请表中勾选相应事项,不用多地跑,一套材料、一张申请表,登记部门就能直接将申请信息推送到相关单位,完成协同过户,破解了不同群体办事的堵点、难点。

在青岛,这样的便利并非个例。72岁的青岛市民王阿姨攥着一沓材料,在儿女搀扶下,走进市南区巫峡路不动产登记服务大厅。3个月前,王阿姨的老伴突发心梗离世,

留下一套老房子。来之前,王阿姨心里直“打鼓”。听邻居说,以前办房产继承,先要花几千块钱办公证,备齐材料跑好几个部门,一两个月办完是常事。

一进门,帮办专员就将他们引导至“非公证继承”专区,详细讲解现在的非公证继承政策:不用公证、不用多跑腿,老伴的死亡证明通过信息共享渠道直接调取;孩子没带身份证,用电子证照照样办。王阿姨担心老伴父母的死亡证明开不出来,工作人员告知她,因老伴去世时已满75周岁,其父母死亡情况可通过告知承诺制解决;担心办证来回奔波,可直接在申请表上勾选邮寄寄送,证书免费寄到家。

15分钟后,业务受理完毕。走出大厅的王阿姨舒了一口气:“我心里一下子就踏实了。”在深化“高效办成一件事”改革之前,青岛市自然资源和规划局就开始探索免费办理不动产登记(受赠)亲属调查业务。从2017年6月至今,这项业务已为群众节约公证费用2亿余元。

在日常服务中,每解决一个复杂个案,青岛市自然资源和规划局都会复盘:难点在哪儿?怎么解决的?能否推广?

慢慢地,一套“1+1+3”服务机制“长”了出来:打造1套具有当地特色的服务体系,交易、纳税、贷款、水电气暖过户等“一堆事”变“一件事”,九处登记事项实现网上办;针对标准不统一、业务难推广,形成1套全市统一的技术服务标准,45项高频业务在全市任一登记大厅都能办;成立3个“青易登”专题工作室,普法超1.6万人次,啃下162个硬骨头项目,化解纠纷300余起。

教师资格认定一次办——一个窗口,“体检+受理+认定”同步办理

前阵子,家住云南省昭通市鲁甸县的肖权翠刚刚完成教师资格认定,求职路上,她心里的一块“石头”落了地。“到医院体检完,现场就能确认资格。一次进门就能认定,很方便!”肖权翠说。

教师资格认定只需“一次进门”,得益于鲁甸县“高效办成一件事”改革开设的弹性专窗。

在鲁甸县中医医院,从清晰的标识指引,到按项目进行体检,再到接收窗口提交身份信息、证件照两项材料,便捷流程和有针对性的指引服务让认定资格更顺畅。“现场确认后可以等待领取证件了,如果不方便现场领取,还有邮寄服务,离得远也不怕。”肖权翠说。

然而此前的教师资格认定流程相对繁琐,除了需要网上申报,还有信息认定和材料提交等,需要申请人在政务服务中心和医院之间来回跑,办理周期也较长。

“教师资格认定多次跑、不方便。”2025年初,鲁甸县政务服务管理局开展的一次“暖心政务行”活动中,群众关于教师资格认定的意见被圈为重点。“要提升服务便利度、群众满意度,必须要精简环节、优化流程。”鲁甸县政务服务管理局副局长陈雨说。

在鲁甸县政务服务管理局、教育体育局、卫生健康局以及县中医医院召开的联席会议上,各单位经过研讨锁定了教师资格认定流程中的冗余环节,决定在县中医医院开设办事专窗进行试点,将原有分散流程转为“体检+受理+认定”同步办理,实现“体检即认定”,避免群众多跑路。

然而,试点引发的讨论声不小:“新开设一个窗口,是否需要专人值班?”“医院患者多,窗口设在哪儿合适?高峰时段是否会造成拥挤?”

“考虑周全些、设计周到些,能解决这些问题。”陈雨说。优化流程的同时,县政务服务管理局还联合县教育体育局对资格认定业务进行培训,同时联合县中医医院实行“延时服务+错峰分流”、开通绿色通道,实现日常就诊患者与教师资格认定体检人员分流。

如今,鲁甸县教师资格认定“高效办成一件事”机制已累计办理4批次共535件教师资格认定业务,办事环节减少75%,申请材料精简50%,审批时限提速65%。“教师资格认定最快两天确认,教师资格证的办理流程大大加快了。”鲁甸县政务服务中心教育体育局服务窗口工作人员李洁简说。

(王超参与采写)

一线行走

心中装着村里事、干事想着大伙儿,村民对我从不熟悉变成很理解,从不认可变成很认同,开展工作便有了底气和动力

从4月下旬开始,辽宁省鞍山市千山区的对砬石村迎来了旅游季,赏梨花、登山峰、观奇石、品秋梨,每年来自对砬石村的游客可超过15万人次,人气一直持续到10月。现在的对砬石村已经成为全国乡村旅游重点村。

时间拉回到2020年,当得知对砬石村要大力发展乡村旅游业,旅游管理专业毕业的我就回到了这片生我养我的土地,成为一名村级后备干部。

然而,特长还没发挥出来,冷水先浇下一盆。村里的老人看我年纪小又多在外,总觉得村里的事找我办不成,有事来村部非要等熟悉的村干部回来才肯说。一次,村里的一位残疾人对补贴政策有误解,认为是我故意没做好,冲我发了一顿牢骚。年纪大一点的村干部便安慰我着急往前冲,可以慢慢适应。

也许是年轻人身上有股不服输的劲,我想,既然回乡干,就要干出个样子来。对砬石村有种植南果梨的传统,村里有一株南果梨祖树,老人对它有感情,口口相传了不少故事。借着整合旅游资源的契机,我以采集祖树的故事,打开了村民们的话匣子。对砬石村还有两座山峰,山中有不少奇石景观,但都没有开发出固定的观赏点来。经过三四个月的转山访户,我写出了对砬石村的首套旅游解说词,还设计了游览路线和打卡点。

渐渐地,我听到有村民议论:“别说了,小姑娘干得有模有样。”受到肯定,我干得更起劲了。心中装着村里事、干事想着大伙儿,村民对我从不熟悉变成很理解,从不认可变成很认同。找人帮工时有了响应,调解纠纷时也有了帮手,开展工作便有了底气和动力。

后来,在区里的对接和支持下,村里建成了清华大学乡村振兴工作站千山站。从2021年开始,每年寒暑假都有清华大学的学生来村里调研、实践,一次至少要在村里住2周。一有时间,我便和他们进行头脑风暴。

村里出题、团队答题,渐渐成了大学生来对砬石村开展社会实践的模式;村里的南果梨要做电商销售,包装怎么设计?村里旅游越来越火了,如何增加文化味?我们共同研发出“难舍南梨”品牌形象和创意表情包等50余件文创IP和产品,绘制文化墙、设计7处地面标识和6处网红打卡点。

大学生们亲切地叫我“娜姐”,他们常常跟我说在对砬石村的社会实践经历接地气、有温度。这也是我在对砬石村工作的真实感受,我希望能为乡村全面振兴汇聚更多青春力量,让青春与乡村实现共赢。

(作者为2026年度新时代青年先锋获奖者、辽宁省鞍山市千山区东鞍山街道对砬石村党总支副书记,本报记者胡婧怡采访整理)

栏目投稿邮箱:rmrbzzb@peopledaily.cn

年轻人回乡,就要干出个样子来

杨娜

甘肃兰州城关区人民法院用好专家调解员力量——专业调解及时修复医患关系

“心里的疙瘩解开了,脸上的疙瘩也就不是问题了。”在甘肃省兰州市城关区人民法院渭源路人民法庭,签完调解协议的赵女士感慨。

纠纷起因并不复杂:赵女士在美容院预约的美容针被悄悄换了品牌,回家后越照镜子越觉得不对劲,“必须讨个说法”。

渭源路人民法庭法官张羽鸿递上热茶:“赵女士,咱先找专家聊聊。”原来,渭源路人民法庭有套“专家意见书+诉前鉴定”的调解方法:先请医学专家看检验报告,把诊疗责任摸清楚,要是双方还有分歧,再做司法鉴定“敲实锤”,这样有助于解决医疗纠纷类案件陷入鉴定困难、久拖不决的难题。本案的医学专家,就来自法庭与三甲医院、科研机构等部门共建的专家调解库。

专家查看赵女士的皮肤检测报告和美容产品鉴定报告:“没问题,不伤皮肤,面部有一些肿胀也是恢复过程中的正常现象。但就算两类产品在疗效上很相近,换了产品却没告知,美容院还是有疏忽。”美容院经营者认了错:“是我们没做好,该赔。”张羽鸿补充:“对产品管理一定要严格,美容针毕竟触及皮肤,安全第一,告知义务不能省。”

“我们把解纷环节从‘审判台’前移至‘调解桌’。参考专业的医学意见,讲解医疗合同纠纷相关法律规定,逐步缩小双方争执空间,自然就找到化解矛盾的办法了。”张羽鸿说。这起美容针引发的纠纷,正是渭源路人民法庭用新时代“枫桥经验”化解医疗纠纷的缩影。作为城关区医疗纠纷案件的集中审理法庭,渭源路人民法庭积极与甘肃省卫生健康委、医疗机构、专业调解组织对接,有效发挥“专业调解员+专家调解员”诉调对接优势。

“一纸判决能了结案件,却未必能化解矛盾。新时代‘枫桥经验’帮助我们找准了法与情的平衡点,克服了医疗纠纷鉴定周期长的难题,让患者的合法权益得到及时维护。”张羽鸿说,“近年来,我主动学习心理学知识,向老法官请教调解技巧,越发体会到‘先处理情绪,再处理事情’的道理,引导争议双方换位思考,努力实现案结事了。”

“我们的目标不仅是裁判案件,更要修复医疗机构与患者的信任关系。”渭源路人民法庭庭长李春林表示,今后将推动设立医疗纠纷快速处理中心,从源头上做实医疗纠纷预防化解的第一道防线。

本版责编:季健明 徐雷鹏 迟嘉瑞



湖北省襄阳市樊城区竹条中心小学将传统非遗项目融入日常教学,让学生近距离感受中华优秀传统文化的魅力。图为5月7日,竹条中心小学的学生们正在练习竹竿舞。

北京规范电动自行车管理

电动自行车购买后15日内应登记

本报北京5月7日电 (记者王洲)新修订的《北京市电动自行车登记规定》于5月1日起正式实施。登记规定作出电动自行车应当自购车之日起15日内申请登记,过户交易应在交付之日起30日内申请转让登记等明确要求,进一步规范电动自行车登记管理,维护道路交通安全。

此次修订新增了可进行变更的项目。为满足市民对车辆外观的个性化需求,新增加了电动自行车车身颜色的变更;对于电动自行车电动机、车架损坏的,可更换产品类型号电动机、车架后办理变更;对于电

动车辆属于两人以上共同所有,可办理共同所有人姓名变更;对于车辆所有人姓名(单位名称)、身份证明名称和号码、住所、联系方式手机号码变更的,增加了相应的业务办理项目。

北京市公安交管部门表示,未来将结合登记规定实施效果和市民办理需求,有序拓展登记服务网点、延伸登记服务范围,积极推进电动自行车业务申请网上提交等网上业务办理事项,进一步提升公安交管服务质效。

肆收钱敛财,利用职务便利为他人项目承揽、企业经营等方面谋利,并非收受巨额财物。

金之镇严重违反党的政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、工作纪律和生活纪律,构成严重职务违法并涉嫌受贿犯罪,且在党的十八大后不收敛、不收手,性质严重,影响恶劣,应予严肃处理。依据《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》等有关规定,经中央纪委常委会会议研究并报中共中央批准,决定给予金之镇开除党籍处分;由国家监委给予其开除公职处分;终止其新疆维吾尔自治区第十次党代会代表资格;收缴其违纪违法所得;将其涉嫌犯罪问题移送检察机关依法审查起诉,所涉财物一并移送。

交通银行原党委委员、副行长侯维栋严重违纪违法被开除党籍

本报北京5月7日电 经中共中央批准,中央纪委国家监委对交通银行股份有限公司原党委委员、副行长侯维栋严重违纪违法问题进行了立案审查调查。

经查,侯维栋丧失理想信念,背弃初心使命,对抗组织审查,搞迷信活动;违反中央八项规定精神,违规接受宴请和旅游活动安排;不按报告个人有关事项,在职工录用、职务晋升等工作中为他人谋取利益并收受财物;廉洁底线失守,违规收受礼品、礼金、消费卡,借用管理和服务对象大额钱款,将应当由本人支付的费

用由他人支付;毫无纪法底线,将金融科技资源配置权力异化为谋取个人私利的工具,大搞权钱交易,利用职务便利为他人项目承揽、贷款融资等方面谋利,并非收受巨额财物。

侯维栋严重违反党的政治纪律、组织纪律、廉洁纪律和生活纪律,构成严重职务违法并涉嫌受贿犯罪,且在党的十八大后不收敛、不收手,性质恶劣,影响恶劣,应予严肃处理。依据《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》等有关规定,经中央纪委常委会会议研究并报中共中央批准,决定给予侯维栋开除党籍处分;按规定取消其享受的待遇;收缴其违纪违法所得;将其涉嫌犯罪问题移送检察机关依法审查起诉,所涉财物一并移送。

上海惠企政策服务引入“好差评”机制 解决企业在申兑政策中的堵点、难点

本报上海5月7日电 (记者王崧欣)记者从5月7日召开的上海市2026年优化营商环境“十大攻坚突破任务”新闻发布会上获悉:近日,上海发布2026年优化营商环境十大攻坚突破任务,明确优化惠企政策全流程服务,包括健全政策制发审核机制,拓展“免申即享”“直达快享”范围,强化“随申兑”平台对各级申报类政策的全覆盖,并组织开展政策效果专项评估等。

从去年起,上海将优化惠企政策服务列入十大攻坚突破任务,市政府办公厅牵头惠企服务专班,集中精力推进惠企政策“免申即享”“直达快享”。今年将进一步推动“免申即享”“直达快享”扩面增效,努力做到惠企政策出台即实现“免申即享”,并对暂不具备条件实施“免申即享”的企业也全面精简流程,压缩申兑周期。上海今年将把政务服务“好差评”机制引入惠企政策服务全流程,强化问题常态化发现和整改机制,更精准解决企业在申兑政策过程中的堵点、难点问题,真正做到“企业有所呼,我们就有所应”。

截至目前,上海市区两级共826个政策项目实现“免申即享”,服务企业超706万次。市级政策项目“免申即享”占比达到50%,申兑企业数量、兑付效率均有明显提升。如“购物退税商店补贴”覆盖企业数量翻一番,“老旧营运船舶报废更新补贴”项目实现最快半小时到账等。