

# “一件事”改革撬动政务服务效能大提升

## ——“高效办成一件事”政策落地观察

新华社记者 潘洁

利民之事，丝发必兴。

今年年初，国务院印发《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》。企业信息变更“一件事”、信用修复“一件事”、新生儿出生“一件事”、教育入学“一件事”……一件件关乎企业和群众切身利益的关键小事，实现了从“多部门来回跑”到“一件事高效办”。

截至目前，这一政策的落地效果如何？企业和群众的办事满意度、获得感是否有所提升？将过去企业群众要跑多个部门办的事，集成还原为“一件事”，背后蕴藏着怎样的政务服务改革深意？新华社记者进行了走访调研。

### 清单持续扩容 企业群众办事更省心

在北京市西城区政务服务大厅，北京星宜餐饮管理有限公司金融街店店长赵鹏正忙着为新开的分店办理手续。原本以为要去好几个窗口、跑好几趟手续，没想到工作人员告诉他缺少的一份材料回去可以在线提交，证照过几个工作日就能拿到。

“一趟下来就能拿到新的营业执照和经营许可证，真是太省心了！”赵鹏说。

开办餐饮店“一件事”，是今年年初“高效办成一件事”政策提出的第一批重点事项。

第一批事项共计13个，包括企业信息变更、开办运输企业、开办餐饮店、水电气网联合报装、信用修复、企业上市合法合规信息核查、企业破产信息核查、企业注销登记等8项与经营主体办事相关的事项；新生

儿出生、教育入学、社会保障卡居民服务、残疾人服务、退休等5项与个人办事相关的事项。

“这些都属高频、面广、企业群众反映问题多的事项。”“一件事”改革以破解办事梗阻、降低制度性交易成本为着力点，从最关键的问题抓起、最基础的环节做起、最明显的短板补起、老百姓“最怨最烦”的难事干起，有助于增强人民群众的获得感。”清华大学公共管理学院教授孟庆国说。

在重庆市江北区，市民梁一新和记者分享了给她两个孩子上户口的经历。“生老大的时候，我们为给娃儿办证件，要在地图上搜这些办事机构的地点，一个个问怎么办，现在给老二办就方便多了！在‘渝快办’平台上点‘新生儿出生一件事’，所有的证件都办好了，还能邮寄到家。”

今年10月，重庆市在此前的新生儿出生“一件事”基础上新上线了2.0版本。新生儿父母可“一站式”申请联办出生医学证明、预防接种证等10个事项，办理时限5个工作日。

据了解，首批推出的13个“一件事”，有不少来自各地各部门探索成熟的工作实践。如今将这些事项在全国层面推广，既是各地政务服务改革成果的集中展示，也能够促进各地互学互鉴。

今年7月，在第一批13个事项落地见效的基础上，企业迁移登记、就医费用报销、申请公租房等8个重点事项对外公布。

“政策明确各地区各部门逐年推出一批重点事项，一件事事情接着一件事事情办，一年接着一年干，年年推进、事事有

定，定能实现积小胜为大胜。”中国人民大学公共管理学院教授明亮说。

以“一件事”为牵引 政务服务更高效

上海心动能科技有限公司总裁唐小惠最近刚办完公司法定代表人信息变更，本以为为手续繁琐，没想到在“一网通办”系统上海企业登记页面完成法定代表人信息变更后，没多久再打开公安、税务、人社、公积金等相关操作页面，发现相关信息已经自动更新了。第二天，她还接到了开户银行的电话，被询问是否需要变更企业账户信息。

“一处变更、多处联动”，便捷高效的服务背后，是后台数据的打通，更是以“一件事”为牵引形成的跨部门、跨层级、跨区域办事流程系统性重构。

从企业群众视角出发，政务服务信息向企业群众“需求侧”转变——

“要及时共享至地方食品经营许可证系统、工程建设项目审批管理系统、消防监督管理系统等，相关部门不再重复采集”“从企业视角出发，将企业登记信息变更后的跨部门、跨层级事项变更进行同步办理”……今年5月，市场监管总局等八部门发文，要求进一步优化政务服务提升行政效能，推进“高效办成一件事”。

“从2024年重点事项清单涉及责任部门看，有的事项需要五六个部门配合，有的需要七八个部门配合，有的需要十几个部门甚至相关企业配合。”孟庆国说，将一件件具体的事项作为切入点，通过对传统审

批流程重构和模式创新，倒逼审批流程优化，牵引行政体制改革，以“小切口”解决政务服务改革中的问题，从而实现政务服务效能大提升。

破解多个“门”、多张“网”，推动政务服务全国“一盘棋”——

助企惠企服务专区、民生保障服务专区、“跨省通办”服务专区、生育服务专区……在国家政务服务平台，数十个主题服务专区一目了然，31个省（区、市）及新疆生产建设兵团和46个国务院部门平台的政务服务在这里纵横贯通，构建起了全国政务服务“一张网”。

业务不协同、系统不互通、数据不共享、标准不统一等问题，一度是困扰政务信息化建设的“老大难”问题。

“‘高效办成一件事’政策提出全面加强政务服务渠道建设，统筹‘一门’‘一网’‘一线’三种渠道，推动‘不打烊’的政务服务全覆盖、常态化，有助于系统破解跑多个‘门’、上多张‘网’等问题，推动部门协同、数据共享。”马亮说。

强化机制建设 促进政务服务标准化、规范化、便利化

党的二十届三中全会《决定》提出，“健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制”“促进政务服务标准化、规范化、便利化，完善覆盖全国的一体化在线政务服务平台”。

如何促进政务服务“三化”、进一步深化政务服务改革？

顶层设计同基层探索的有机结合至关重要。围绕前两大

重点事项清单，国家层面组织具备良好基础的地区集中探索可行方案，各地也在同步部署、积极探索，大胆创新、试点先行。

南京整合市场监管、税务、人社等多部门信息，在江苏省率先推出企业破产信息核查“一件事”；青岛以政府购买公租房运营管理试点为契机，在山东省率先推行公租房从资格申请到配租入住全业务、全流程“一件事”一网通办……

“要加快总结各地各部门的经验做法并形成相对标准的规范操作方案，加强自上而下的顶层设计。同时也要结合地方实际，尊重企业群众的需求偏好，避免‘一刀切’。”马亮说。

老百姓关心什么、期盼什么，政务服务改革就要抓住什么、推进什么。政务服务改革的不断深化，折射的是为民服务的初心。

开设“办不成事”反映窗口，专人专窗提供兜底性服务；建立“微笑指数”评价体系，提升政务服务软实力；提供周末延时服务，解决“上班没空办、下班没处办”的难题……想群众之所想，急群众之所急，政务服务的温度在不断提升。

“落实好‘高效办成一件事’，既考验各地的标准执行、数据共享、新技术应用等‘硬件’条件是否到位，也要看各地领导干部对政务服务的认识和工作人员素养等‘软件’条件是否到位。”北京大学政府管理学院教授黄璋说，只有“硬件”和“软件”都得到保障，才能真正高效办好每一件政务服务“小事项”，实现为人民服务的“大目标”。

（新华社北京11月18日电）

### 学习《决定》每日问答

## 为什么要完善国家安全法治体系、战略体系、政策体系、风险监测预警体系

《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出：“完善国家安全法治体系、战略体系、政策体系、风险监测预警体系”。这是党中央对进一步推进国家安全体系和能力现代化作出的战略部署。

国家安全是安邦定国的重要基石。中华人民共和国成立以来，我们党始终高度重视、坚定维护国家安全和社会安定。现在，我国处于以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业的关键时期，由大向强、将强未强之际往往是国家安全的高风险期。世界百年未有之大变局加速演进，世界进入新的动荡变革期，我国外部环境不稳定、不确定性持续高企。在这一大背景下，我国所面临的国家安全问题的复杂程度、艰巨程度明显加大，这就要求不断健全国家安全体系、提高国家安全能力。一是当前我国国家安全内涵和外延比历史上任何时候都要丰富，时空领域比历史上任何时候都要宽广，内外因素比历史上任何时候都要复杂。二是国家安全涵盖政治、军事、国土、经济、文化、社会、科技、网络、生态、资源、核、海外利益、太空、深海、极地、生物等诸多领域，国家安全工作整体性、全域性、系统性、联动性特点突出。三是体系对抗是当代国家安全斗争的基本特点，只有从顶层设计上统筹资源打好总体战、最大程度实现国家实力的系统集成，才能赢得斗争主动。三是国家安全体系是国家治理体系的重要组成部分和支撑，全面建设社会主义现代化国家，必须同步推进国家安全体系现代化。因此，要着力推进国家安全体系建设，推动国家安全体系各方面建设有机衔接、联动集成，形成体系性合力和战斗力。

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央统筹中华民族伟大复兴战略全局和世界百年未有之大变局，积极推进国家安全体系建设，取得历史性成就、发生历史性变革，形成并发展国家安全理论体系。习近平总书记创造性提出总

体国家安全观，并在新时代国家安全实践中不断丰富发展，为新时代新征程国家安全工作提供了根本遵循，这也是我们党历史上第一次形成了系统完整的安全理论体系，把我们党对国家安全实践规律的认识和把握提升到新高度。二是改革完善国家安全领导体制。设立中央国家安全委员会，习近平总书记亲自担任主席，建立起集中统一、高效权威的国家安全领导体制。出台《中国共产党领导国家安全工作条例》《党委（党组）国家安全责任制规定》等党内法规文件，确保党的绝对领导贯穿国家安全工作各方面全过程。三是建立健全国家安全工作协调机制和重要专项协调指挥体系，国家安全法治体系、战略体系、政策体系、风险监测预警体系不断完善。

当前我国国家安全面临的形势异常严峻，国家安全体系建设仍有短板，必须加快推进国家安全体系和能力现代化，特别是进一步健全国家安全法治体系、战略体系、政策体系、风险监测预警体系。完善国家安全法治体系，要进一步完善以国家安全法为统领的中国特色国家安全法律体系，有计划有步骤推进重点领域国家安全法律法规立改废释纂，严格国家安全法，保障国家安全工作在法治轨道上运行。完善国家安全战略体系，要以总体国家安全观为指导，加强顶层设计，根据形势发展变化不断完善国家安全战略，将国家安全战略切实贯彻到国家安全的各领域全过程。完善国家安全政策体系，要不断完善重点领域国家安全政策，加大政策贯彻执行力度，确保各项政策部署落地见效，更好发挥政策导向作用。完善国家安全风险监测预警体系，要推动风险监测、研判、预警、处置各环节有效衔接，推动国家安全风险治理由事后反应、被动应对向事前预警、快速反应转变。

（新华社北京11月3日电）

## 我市让利惠民以旧换新为购物消费再添一把“旺火”

本报讯（记者 于芯 魏利军）随着辽源家电以旧换新政策的持续发力，再叠加“金九银十”消费旺季，“双11”等重要消费节点，让利惠民以旧换新在辽源掀起购物消费热潮，为家电消费再添一把“旺火”。

记者走进家大型家电卖场，看到前来咨询补贴购买家电的消费者络绎不绝，以旧换新依然是各大卖场促销宣传的

重点之一。除了能参加同品类商品以旧换新之外，消费者还可跨品类参与以旧换新。在换新过程中，旧机回收、新机送达可以一站完成。

今年以来，辽源全面贯彻落实中央、省委家电以旧换新工作部署要求，以畅通家电更新消费循环为重点，健全废旧家电回收体系，打通废旧家电回收堵点，持续开展全方位、多层次、多渠道的换新政策宣传活动，全力提升市民对消费品以旧换新政策的认知度和参与度，打通政策落地见效的“最后一公里”。

记者了解到，10月9日，辽源启动第三轮家电以旧换新和智能家电购新活动，对个人消费者购买1级、2级能效或水效标准的空调、冰箱等8大类产品，分别给予20%和15%的以旧

换新补贴，对购买洗碗机、净水机等16小类产品的个人消费者，给予15%的购新补贴，两项活动每件产品补贴均不超过2000元，并鼓励销售企业给予至少5%的叠加让利，政策效应进一步显现。与此同时，本轮活动还在完善申领流程、加速资金释放、强化网络监管、扩大政策解读等方面作了全面优化，让政策直达快享，惠及更多消费者。

以旧换新工作一边连着企业效益，一边连着百姓生活。辽源市委、市政府通过政策加码、活动加力，家电以旧换新活动取得了显著成效。截至目前，全市家电以旧换新活动已使用补贴资金1046万元，已完成回收旧家电6283台，销售新家电10417台，带动销售额6736万元，家电消费市场持续升温。

## 怎样理解完善大安全大应急框架下应急指挥机制

《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出：“完善大安全大应急框架下应急指挥机制”。这是以习近平同志为核心的党中央顺应时代发展大势，主动应对复杂风险挑战、深入推进改革创新的重要举措，体现了党中央对提高公共安全治理能力和水平的高瞻远瞩、深谋远虑、科学部署，对应急管理改革发展提出了更高要求，进一步指明了方向。

习近平总书记强调：“应急管理是国家治理体系和治理能力的重要组成部分，承担防范化解重大安全风险、及时应对处置各类灾害事故的重要职责，担负保护人民群众生命财产安全和维护社会稳定的重要使命。”中华人民共和国成立以来，我们党发挥社会主义制度优势，团结带领人民成功应对了一次又一次重大突发事件，有效化解了一个又一个重大安全风险，创造了许多抢险救灾、应急管理的奇迹。

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央改变灾难推动型的治理方式，主动谋划防控可迟滞或中断中华民族伟大复兴进程的全局性风险，部署解决在实现“两个一百年”奋斗目标进程中防灾减灾抗灾减灾的战略性举措，从推进国家治理体系和治理能力现代化的高度，对我国应急管理体制进行系统性、整体性、重构性改革，应急管理体系和治理能力持续加强。组建应急管理部和国家综合性消防救援队伍，建立起大安全大应急框架下应急指挥机制，推进公共安全治理模式向事前预防转型，基本形成协同高效的应急管理工作格局，应急管理效能实现质的提升。2018年至2022年，全国生产安全事故总量和死亡人数比前5年分别下降80.8%、51.4%，自然灾害死亡失踪人数比前5年下降54.3%。有力应对新冠疫情，社会治安持续向好，群体性事件大幅度下降，恐怖事件明显减少，我国已成为命案发生率最低、刑事犯罪率最低、枪爆案件最少，世界上公认最安全的国家之一。

当前，我国公共安全形势仍很

严峻。我国是世界上自然灾害最为严重的国家之一，灾害种类多，分布地域广，发生频率高，造成损失重，受全球气候变暖影响，自然灾害的极端性也明显增强，强降雨、山洪、滑坡、泥石流等时刻威胁人民群众生命财产安全。现代城市高层建筑、高架道路、地铁、地下管网、化工厂等危险源众多，防震的压力也越来越大。我国新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化同步推进，带来的事故隐患多与本质安全水平低叠加、历史风险累积和新业态新风险叠加的问题也很突出，城乡间、地区间、行业间生产发展水平不平衡，安全生产比任何国家都艰难复杂。随着经济社会发展进入转型期，公共卫生和社会安全突发事件等各类事故隐患和安全风险频发多发。特别是各种风险因素相互作用、相互交织、相互加强，随着媒体形态、社会舆论场的巨大变革，公共安全风险传导性更强，任何小事处理不好，都可能引发蝴蝶效应，影响社会和谐稳定。同时，现阶段我国应急管理事业改革仍处于不断深化过程中，一方面，公共安全无处不在，应急管理涉及方方面面、涉及各行各业各领域；另一方面，依然存在短板弱项，应急管理体制机制仍需健全，基层应急能力和社会共治体系短板问题和矛盾。解决这些问题，仍需进一步完善大安全大应急框架下应急指挥机制。

完善大安全大应急框架下应急指挥机制，要坚持党中央对应急管理工作集中统一领导，建强各级应急指挥体系，不断打破条块分割、部门独立、地方割裂的传统公共安全治理模式，发挥应急管理部的综合优势和各相关部门的专业优势，强化综合管理、综合应对、综合救援、综合保障、综合服务，加强全方位要素协同联动，统筹各方力量和资源，提高突发事件防范应对合力，提高公共安全治理水平。

（新华社北京11月4日电）

## 截至今年三季度 全国近八成村卫生室纳入医保定点

《人民日报》北京11月18日电（记者 白剑峰）国家卫生健康委日前召开新闻发布会，介绍提升基层能力、增进群众健康获得感有关情况。国家卫生健康委基层司司长傅卫说，截至今年三季度，全国已有78.4%的村卫生室纳入医保定点管理，10个省份实现全部村卫生室动态纳入医保定点管理，居民就近报销更加方便了。

傅卫说，基层医疗卫生机构以占全国将近1/3的卫生人力资源，提供了全国一半以上的诊疗服务量以及绝对大多数的基本公共卫生服务，为城乡居民健康提供了基础性保障。我国全面推开紧密型县域医共体建设，持续开展“优质服务基层行”活动，目前已经有3.56万所乡镇卫生院和社区卫生室中心达到了服务能力标准。

强化基层的全科、中医科、康复科、儿科等重点科室建设，重点加强基层儿科服务能力建设。目前全国有80%的乡镇卫生院和社区卫生室中心都可以提供儿科服务。多渠道扩充优化乡村人员队伍。实施大学生乡村医生专项计划，完善基层的人才政策，推动落实县管乡用和乡聘村用。同时，进一步提升人员素质，组织开展了乡村全科执业助理医师考试，实施基层卫生人才能力提升培训项目。目前，在村医队伍中执业医师和执业助理医师比例已经超过了45%。

截至目前，我国已经有2171个县区开展了紧密型县域医共体建设，实现了以省为单位全面推开。今年以来，我国加快推动县域医共体内以人员为核心的资源下沉，同步实施服务、技术、管理下沉，开展巡回医疗和巡诊派驻，现在全国90%以上的县实现了县级医院人员派驻乡镇卫生院全覆盖。同时，加快医学影像、医学检验、心电图诊断等县域内资源共享中心建设，影像中心已经覆盖全国70%以上的乡镇卫生院，推动了基层检查、上级诊断、结果共享互认，让群众在基层能够享有更便捷、更优质的检查诊断服务。

从2023年开始，国家卫生健康委等5部门联合开展大学生乡村医生专项计划。截至今年10月底，专项计划录用的近7500名大学生乡村医生都已陆续走上工作岗位。2023年专项计划招录的大学生平均年龄24岁，97%都集中在35岁及以下，大学本科及以上学历占到了12.5%，大学专科学历占到87.5%。专项计划为村医队伍增添了新鲜力量，提升了乡村医生队伍学历。目前，各地正在继续推进2024年专项计划招聘工作。

（转自《人民日报》）

## 2024年度“社保服务进万家”主题宣传活动启动

本报讯（记者 李品素）11月15日上午，2024年度“社保服务进万家”主题宣传活动启动。活动通过面对面宣传、向市民普及社保知识、解读社保政策，吸引了众多市民咨询了解，营造了全民关注、全民参与、全民支持社会保险事业发展的良好氛围。

活动以“政策面对面、服务零距离”为主题，以社保惠企政策、便民举措为重点，聚

焦未参保企业、灵活就业人员、各类新业态从业人员、农民工、断保人员等重点群体，引导广大用人单位和群众关注、了解和掌握社保政策。活动现场，对市民提出的关于延迟退休、社保转移、灵活就业社保办理、待遇发放等各类问题，工作人员进行了耐心解答，细致宣传相关政策。同时，工作人员还向过往市民发放社保政策宣传册，热情引导他们前往活动区域深入了解更多社保相关政策。

据了解，“社保服务进万家”活动为期一周。活动期间，将组织宣传团、服务队深入企业、社区和乡村，提供“面对面”贴心暖心服务，针对性开展社保热点知识宣传，倾听收集意见建议，为企业和群众办实事、解难题，确保社保政策宣讲到位、服务送到位。



工作人员耐心细致地为百姓解答社保相关政策。 本报记者 孙嘉筱 摄

## 学习贯彻党的二十届三中全会精神