

向西看，细针密缕新西部

策划:张海燕 撰稿:李妮 李雪雪 文光辉 刘文新 罗心 杨黎明 常建哲 张书焱 齐美钰 董永前

近段时期,浙江政务服务引起广泛关注。其实,在西部各地,政务服务也有了巨大变化。这得益于“高效办成一件事”。

“高效办成一件事”这一政务服务理念与实践,与习近平总书记以人民为中心的发展思想、推进国家治理体系和治理能力现代化等重要理念紧密相连,是在其治国理政思想指引下,为更好满足人民群众需求、推动经济社会发展而进行的重要探索与举措。

2025年1月,国务院办公厅发布《“高效办成一件事”2025年度第一批重点事项清单》,聚焦企业群众最关心、最直接、最现实的利益问题,明确了新一年“高效任务”。从解决群众身边的“关键小事”到谋划全局的“发展大事”,西部各地通过“高效办成一件事”积极践行总书记以人民为中心的发展思想,将政府工作与企业群众的实际需求紧密相连,真正实现“民有所盼、政有所应”。

陕西省药监局 推进零售药店开办“一件事”

2月19日,陕西省药监局组织召开零售药店开办“一件事”工作推进会。省局党组成员、副局长宋健出席并讲话。

会议听取了西安市零售药店开办“一件事”试点工作相关情况汇报,聚焦宝鸡、安康在推进零售药店开办“一件事”运行过程中存在问题和困难,研究探讨解决措施,并对近期各项重点工作进行了安排部署。

会议要求,各有关部门和单位一是要高度重视,进一步提高政治站位,转变思想观念,把零售药店开办“一件事”改革作为提高政务服务能力、优化营商环境的有力举措抓紧抓实。二是要强化协同配合,健全完善工作机制,充分发挥牵头部门统筹协调和各单位职能作用,深入开展调查研究,推动形成部门协同、整体联动、线上线下融合的服务模式,合力推进我省零售药店开办“一件事”取得新进展。三是要主动对标先进,学习借鉴先进经验,深化系统对接设置,具体业务流转、部门配合协作等方面探索,形成工作成果,为全省“高效办成一件事”提供可复制可推广的经验。

下一步,该局将加强政策研究和调研指导,充分发挥零售药店开办“一件事”牵头抓总作用,总结试点经验,在全省范围内大力推进零售药店开办“一件事”,不断提升企业和群众办事满意度、获得感,更好的服务全省经济发展大局。

甘肃兰州 “西马快”大快人心

近年来,西固区以创建群众满意窗口单位为目标,深化拓展“店小二”式服务,创新打造“西马快”服务品牌,切实推动办事程序再优化、业务办理再提速、服务满意度再提升,逐步实现“帮您办”服务贴心、“一次办”服务舒心、“容缺办”服务暖心、“邮寄办”服务放心、“延时办”服务顺心、“上门办”服务省心。

西固区紧紧围绕“高效办成一件事”改革重点任务,不断推进政务服务事项流程优化再造,逐步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“开办餐饮店一件事”为例,一张表单即可完成食品经营许可证申请、门头牌匾审批和公众聚集场所消防安全检查申请,群众跑动次数从过去的6次变为“零跑动”事项。

西固区政务服务管理局局长郭谢有表示,“我们不断加强‘帮办代办’服务团队建设,优化全周期‘帮办代办’服务体系,累计为项目企业提供帮办代办服务400余次,完成‘个转企’全程帮办60件。”郭谢有说,持续落实有诉即办,严格落实政务服务“好差评”制度,坚持以评促改、以评提质;线下设立“办不成事”问题反映窗口,形成投诉反馈工作机制,畅通政企交流互动渠道;建立政务服务差评案件库,进一步完善

差评核实、整改、反馈闭环管理,确保群众诉求“件件有回音、事事有着落”。

为持续深化为民服务,西固区全力打造“政务服务24小时不断档”,在区政务服务中心和13个乡镇(街道)便民服务中心配置政务服务自助机,让企业和群众可以不受时间限制放心办事,缓解了窗口排队等候压力,缩短了办事群众的办理时间,并采用高频窗口常驻+低频窗口预约模式,切实解决群众和企业工作日无暇办、休息日无处办难题。全力打造“一刻钟政务服务圈”,结合乡镇街道管理体制,全面推行赋权强镇工作,实现全区13个乡镇(街道)111个村(社区)政务服务基层站点全覆盖。

兵团九师白杨市 精耕退休服务“责任田”

九师白杨市人社局创新性开展“清障行动”,深入梳理退休办理所需的各类材料清单,通过加强与政务服务中心、医保局、住房公积金管理中心等部门的信息共享与数据比对,精简经办材料。同时建立档案、缴费信息预审机制,对职工档案进行电子化管理和预审,提前提取关键信息,退休人员只需提交身份证等核心基础材料,即可完成退休申请。截至目前,通过预审机制,已为6家企业预审职工档案13份,预审连队职工和灵活就业人员档案420余份,审批率达100%。

该局积极搭建线上退休办理平台,将退休申报、进度查询、待遇核算等功能跟师市政务服务中心“退休一件事”相融入,退休人员足不出户,通过兵团政务服务平台、兵政通等APP即可完成退休申请的提交,随时掌握办理进度,做到“零跑腿”。针对高龄、重病、残疾等行动不便的退休人员,师市人社局组建了一支由党员干部带头的“社保小蜜蜂服务队”,开启“上门办、帮代办”的暖心服务模式,让他们足不出户就能享受到贴心、周到的人社服务。

高效办成退休“一件事”改革实施后,该局已为433名职工群众办理了领取退休待遇手续,退休办理的平均时间从过去的60个工作日大幅压缩至10个工作日以内,申请材料数量减少了40%,办理环节、申请材料数和办理时限平均精简70%以上。

四川成都 护航“新手保护期”

成都市金牛区紧扣“高效办成一件事”改革,聚焦企业群众需求,围绕企业准入准营、发展经营、变更注销的全链条服务场景,集成关联业务,打通业务链条,全面构建“全生命周期”服务体系,提供一站式、全方位、全链条服务,实现“好办事”的便利和“办成事”的效率双提升,最大限度利企便民,激发经济社会发展内生动力,赋能高质量发展。

企业开办事项往往涉及市场监管、税务、公安、综合执法等多个部门业务,如何帮助新办企业和迁入企业扫除办理盲点、破解办理难点、梳理办理要点,保护企业顺利度过“新手期”,是摆在政务服务部门面前的首要问题。

“金牛区紧扣‘高效办成一件事’改革要求,有效落实‘企业开办一件事’、‘企业信息变更一件事’、‘企业迁移一件事’,同步强化融合审批和帮办代办,把‘办几件事’变成‘办一件事’,助力企业轻松准入准营。”金牛区政务服务管理和行政审批局相关负责人表示。

具体来说,金牛区印发《深入推进“高效办成一件事”落地落实工作方案》,逐项优化各“一件事”办理流程,明确办理细则、标准或制度,梳理办事指南和受办手册,进一步减环节、减材料、减时限,优化流程,让群众“一看就懂、一次办齐”。其次设置“金帮办”服务专区,提供全程帮办代办服务,推动“被动式”政务服务向“辅导式”升级;积极推行“容缺受理”“一次性告知”等制度,对主要申报材料齐全且符合法定形式,但次要材料或手续有欠缺的,实行容缺受理,先行办理,待申请人补齐材料后及时出具办理结果。此外,依托区政务服务大厅打造企业综合服务中心,一站集成金融、法律、政策、人才等服务需求;制卡赋码形成“企业开办服务包”,提供企业开办“一件事”涉及的前、中、后“全生命周期”材料清单、惠企政策等20余项政务服务,实现企业开办时证照、印章、惠企政策“一码拎取”。



酒泉市住房公积金管理中心敦煌市分中心的跨省通办窗口。 屈文君供图

广西贵港 打造便民利企新高地

近年来,贵港市政务服务中心织密政务服务“一张网”,进一步深化“高效办成一件事”服务改革,推出包括企业开办、简易注销、涉企不动产登记、新生儿出生、公民婚育、灵活就业、义务教育等117个“一件事”套餐,涵盖企业、个人全生命周期,为企业、群众提供办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化的“一件事一次办”高效服务。

打造“高效办成一件事”服务体系。“二手房转移登记及水电气过户整合为‘一件事’以前,我们需要分开办理6个事项,至少要跑6次,每次都要重新排队,材料也比较多,至少要交14份材料,耗时费力。现在,我们在一个窗口就能一次办理6个事项,只跑一次就可以,材料减少了一半,办理时间也缩短了一半,比以前快多了!”前来不动产窗口办理二手房转移登记的林先生,半天不到就办理完成二手房转移登记及水电气联动过户,喜悦地说道。为持续打造高效便捷的政务服务环境,贵港市政务服务中心积极推进服务环节整合及流程优化,将多个部门、多个环节办理的事项,打造成企业群众眼中的“一件事”,实现“多个单事项”到“一件事”的转变。群众通过“线上一网”“线下一门”“热线一号”“自助专区”等多种服务渠道,随时随地享受“一件事”全程网办、掌上办,一次办结,办事效率大幅提升。此外,针对特殊群体办事不便等问题,贴心提供上门办、陪同办、代理办、优先办、延时办、周末预约办等服务。

宁夏银川 向“快办好办智办”的蝶变

2024年,银川市《在全国率先推出葡萄酒产业“一件事”铺就“紫色产业”发展“快车道”》《聚焦抓好“高效办成一件事”全力化解企业群众办房证难》《高效办成企业信息变更“一件事”让企业变更更“跑”》《让企业变更更“跑”》3个经验做法被写入第十八届全国政务服务大会典型经验汇编,向全国宣传推广。

2014年,银川市开启了“一枚印章管审批”之路,历经十载,政务服务实现了从“集中办、一站办”向“快办好办智办”的蝶变,入选2023年城市营商环境“创新城市”榜单,获评中国“十大大美之城”。本次研讨会上,银川市受邀围绕“加快数字政府建设,加强数据共享”主题,以“数‘智’并举以‘高效办成一件事’答好利企便民新考卷”为题进行交流,向全国推介银川经验。

银川市审批服务管理局局长杨爱军介绍,银川市凝聚改革合力,全力推动“高效办成一件事”落地。区市党委、政府高度重视“高效办成一件事”,先后召开16次推进会,明晰工作进度,督促推进落实。探索推出葡萄酒产业、项目开工、生育津贴办理等15项地域特色突出、社会关注度高的“一件事”,形成了“13+1+7+15”整体工作思路,力争打造自治区级“高效办成一件事”示范点。同时激活数据资源,打通38套国家、自治区专网系统,实现400个事项同系统办理,市本级1212个事项及县区6000多项政务服务事项网上办事全覆盖、17种证明材料可在361个政务服务事项中共享调用,强力推动“高效办成一件事”落地。畅通线上“一网两端”渠道,上线“高效办成一件事”端口,在国务院确定的13项、自治区确定的“1+7”项“高效办成一件事”任务基础上,创新推出“产业+项目+企业+民生”

特色15项“一件事”,形成了“13+1+7+15”的“高效办成一件事”改革思路。目前,银川市“高效办成一件事”特色专区15项“一件事”已全部上线运行,为企业、群众节约办事时间平均超50%。国务院第二批8项“一件事”中退役军人服务、公积金个人住房贷款购房2项“一件事”已先行落地。

青海格尔木 持续深化跨省远程异地评标工作

“近年来,格尔木市以钉钉子精神不断推进‘高效办成一件事’,对企业和群众高需求、高频率的服务进行整合上线,提供全链条、全方位的精准服务,企业和群众进入一个门、到一个窗口,不仅能一次办理业务,还能高效、优质办成。”格尔木市数据局相关负责人介绍。

该局与呼和浩特市、包头市、赤峰市等地区签订远程异地评标合作协议,开展跨省域合作。在进场项目100%全流程电子化条件下,全年累计开展政府集中采购项目42个,其中远程异地评标项目30个,远程异地评标率达71.43%,抽取远程异地评标专家人数占总抽取人数58.14%。常态化开展工程建设项目远程异地评标。全年累计开展工程建设项目103个,其中远程异地评标项目91个,占比88.35%,抽取远程异地评标专家人数占总抽取人数的76.04%。通过与西宁市、海东市、济南市交易中心等地合作,完成“1+N”远程异地评标项目7个。服务外省远程异地评标项目31个,抽取本地评标专家79人。远程异地评标的实施,在降低交易成本、提高交易效率、遏制围标串标、专家资源共享等方面实现了“1+1>2”的叠加效应,实现招标人、投标人、评标专家的地域隔离,营造了公平公正、规范高效的交易环境。

今年,格尔木市数据局将持续推进政务服务改革攻坚,加快推进“高效办成一件事”改革落地见效,进一步优化政务服务提高行政效能,便利企业群众办事。进一步健全完善公共资源交易监督管理体系,规范公共资源交易各方行为,为全市政府采购、工程项目建设及企业健康发展营造阳光、透明、公正、高效的市场交易环境。

云南昆明 从“能办”向“好办”

近年来,昆明市将“高效办成一件事”作为利企便民的重要抓手,以建设智慧政务为目标,推动政务服务线上线下深度融合,走出昆明特色之路,实现从“能办”向“好办”转变。

“云上办”助推政务智办,搭建政务服务云上大厅,创新应用场景服务模式,为企业群众提供全面、准确的数字服务,解决企业和群众不会办、信息填写不准确、材料传递困难等问题,缩减企业群众往返办事时间,降低交通成本,足不出户即可享受在线办理,实现“零跑腿”。打造“15分钟便民服务区”,241项高频政务服务事项上线“e办通”在线全流程办理,办理结果“立等可取”,将企业群众关心的“一件事”送到“家门口”,实现“自助办”“就近办”“异地办”“24小时不打烊”,截至目前已累计办件107121件,跨省通办6748件。

打造数字政务白牌“明白办”,以明白查、明白办、明白找、明白问、明白评、明白评“六个明白”为抓手,统一服务标准,优化服务供给,提升办事体验。将复杂难懂的办事指南和办事指南进行适民化“翻译”,把“法言法语”转化为通俗易懂的群众语

言,推动政务服务水平提档升级,集掌上办事、视频教办、办事导航等十大功能于一体,群众只需扫二维码,即可快速获取办事部门电话、政策解读、智能问答等信息,实现政务服务信息掌上“一键直达”。

首批推出“一件事”40个重点事项,2024年9月下旬在国家、省“一件事”重点事项清单之外正式推出90个重点事项并落地,设立165个“一件事”综合受理窗口,开设市、县、乡三级556个高效办成“一件事”账号,实现“一件事”线上线下融合通办,最大限度利企便民,激发经济社会发展内生动力,累计办理“一件事”主题事项199972件。

四川广元 全力优化残疾人办事流程

为切实推进残疾人服务“一件事”办理工作,全力优化残疾人办事流程,大幅提高残疾人办事满意度,推动政务服务效率实现新跨越。去年10月29日,广元市昭化区残联理事长刘明海来到昭化区政务服务中心“高效办成一件事”综合窗口,以“角色互换”的方式深度体验办事流程,全方位感受残疾人服务“一件事”办理的各个环节,以便及时发现并解决问题、优化流程、改进服务,彻底打通残疾人办事的“最后一公里”。

“我因交通事故小腿受伤,如今走路需拄拐杖,想办理一个残疾人证,该如何办理呢?办了残疾人证后有没有补贴呢?”首先,刘明海化身残疾人办事人,来到综合窗口体验领取残疾人服务“一件事”申请表,并提交了残疾人证新办、残疾人“两项补贴”的申请。经综合窗口初审后,将这两个事项分派至残联、民政部门进行审批。通过部门间的信息流转,极大地加快了事项办理效率,减少了残疾人办事的次数,切实增强了办事群众的获得感与幸福感。

随后,刘明海转换为“窗口人员”身份,为残疾人办理“一件事”申请。通过亲身体会,他强调窗口人员务必认真落实四川省残疾人服务“一件事”办事流程,准确指导残疾人填写服务申请表,详细告知联办事项的具体内容,并结合残疾人的实际情况,协助完成补贴、培训等事项申请。

据悉,自2024年6月四川省实施残疾人服务“一件事”以来,原本由残联、民政、人社等部门分别负责的残疾人证新办换领、残疾人“两项补贴”申请、残疾人就业帮扶申报等事项,均在综合窗口实现“一件事”融合式办理,成功解决了以往残疾人办事需在多个部门来回奔波的难题,有效优化了政务服务工作流程,极大地提升了残疾人群众的办事体验。

重庆 让办事像购物一样简单

从满足共性、高频服务需求向提供个性、衍生服务,重庆将服务范围从政务服务向公共服务、便民服务拓展,比如围绕优化营商环境推出“个转企一件事”、大学生创新创业、中小企业政策兑现等“一件事”。

在“渝快办”上,“服务超市”版块将高频服务进行分类,让办事像购物一样简单,包含了“住、业、游、乐、购”的“愉悦生活”版块服务了大家生活的方方面面,推动高效办成每件事。

据了解,重庆制定了“高效办成一件事”的任务书、路线图和时间表,实行“一事项、一专班、一方案”,条块部门加强联动,以挂图作战推动“一件事”改革取得实效。同时,重庆组织全部区县的政务服务中心工作人员,从企业群众视角对政务服务事项进行颗粒化和标准化研究,这有效推动了政务服务事项在线上线下服务渠道同源发布、同步更新,无差别受理、同标准办理。

现在,各区县“比学赶超”的氛围已然形成,两江新区的“小江帮办”、合川区的“小合帮帮办”等品牌帮办服务队不断建立起来了,石柱县桥头村的村民因农村建房“一件事”有了更宜居的住所,江津区的政务服务中心推出了亚健康智能检测仪免费服务群众……

“我们把群众和企业的实际办事需求放在第一位,重构了政务服务的业务流程,强化部门协同,推进数据有序共享,加强集约化建设,形成了多跨协同的工作格局,推动线上线下融合发展,以整体政府为大家提供集成化的全场景新服务。”重庆市政府办公厅副主任邓远峰说,重庆会不断努力,建设好一个泛在可及、智慧便捷、公平普惠的全场景新服务体系,让大家在全生命周期的重要阶段能高效办成每件事。