

# 撬动政务服务效能大提升

## ——“高效办成一件事”政策落地观察

新华社北京11月18日电 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。

“这些都属于高频、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，我们为了给娃儿办证件，要在地图上搜这些办事机构的地点，一个问题怎么问，现在给老二办就方便多了！在‘渝快办’平台点‘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”，有不少来自各地区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。

“政策明确各地区各部门逐年推出一批重点事项，一事情接着办，一年接着一年干，年年推进、事事有成，定能实现积小胜为大胜。”中国人民大学公共管理学院教授马亮说。

### 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，政务服务重心向企业群众“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，有的事项需要五六部门配合，有的需要七八部门配合，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。

### 强化机制建设 促进政务服务“三化”

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。围绕前两批重点事项清单，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璜说，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”。

## 10月份全国一般公共预算收入同比增长5.5%

新华社北京11月18日电 财政部18日发布数据显示，今年前10个月，全国一般公共预算收入184981亿元，同比下降1.3%，扣除去年同期中小微企业缓税入库抬高基数、去年年中出台的减税政策翘尾减收等特殊因素影响后，收入保持平稳增长。从单月数据来看，10月份，全国一般公共预算收入同比增长5.5%，全国税收收入同比增长1.8%。

“可以看到，10月份，财政收入增速达5.5%，单月增幅继续回升；当月税收收入运行也呈现一些积极变化，实现年内首次正增长。”中国财政科学研究院院长杨志勇表示，财政收入数据的变化，体现了经济运行回升势头增强。

分中央和地方看，今年前10个月，中央一般公共预算收入82482亿元，

同比下降3.9%；地方一般公共预算本

级收入102499亿元，同比增长0.9%。 财政支出方面，今年前10个月，全国一般公共预算支出221465亿元，同比增长2.7%。分中央和地方看，中央一般公共预算本级支出32658亿元，同比增长7.9%；地方一般公共预算支出188807亿元，同比增长1.8%。

各级财政部门认真落实积极的财政政策，加强财政资源统筹，加大对基本民生和重点领域的经费保障，保持财政支出强度。从主要支出科目看，今年前10个月，教育支出32573亿元，同比增长1.1%；科学技术支出7421亿元，同比增长1.1%；社会保障和就业支出34931亿元，同比增长5.1%；城乡社区支出16462亿元，同比增长6.6%；农林水支出19967亿元，同比增长10.4%。

## 我国诚信纳税企业数量稳步增长

新华社北京11月18日电 记者18日从国家税务总局获悉，全国纳税信用年度评价结果显示，2024年全国守信纳税人达4127万户，比2023年增加378万户，其中纳税信用最高等级A级纳税人数量近335万户，比去年增加45.6万户，诚信纳税企业数量稳步增长。

为更好推动企业养成诚信纳税自觉，国家税务总局近期发布了新版

《“走出去”税收指引》，将涉税服务事项由原来的99个扩充至120个，并更新了2021年至2024年生效的税收政策文件及税收协定有关内容，帮助企业更好适应国内外税收环境新变化，做好税务合规管理。税务部门还充分运用税收大数据，对企业合规情况进行风险扫描，帮助纳税人及时享受税收优惠，纠正政策执行偏差、规范税费申报，防范化解各类涉税风险。

### 上接A01版

为抢抓“三通道”历史机遇，新会区正全力谋划项目建设，打造“153060”（即新会区各镇15分钟内上高速；新会城区与区域所有乡镇实现30分钟联通；与粤港澳大湾区中心城市实现60分钟联通）出行生活圈。同时，新会区积极做好公路项目的储备谋划和港口航道的谋划；加快编制推动八镇互联互通新会区大泽、司前两镇交通专项规划方案。此外，新会区还积极开展粤港澳大湾区交通互联互通、珠江口西岸一体化建设、区镇经济一体化等专项交通研究，与大桥经济、低空经济、镇级国土空间总体规划等工作紧密衔接。

### 上接A02版

“接下来，我们还将进一步实施专精特新企业倍增计划，力争今年实现新增5家国家级专精特新‘小巨人’企业、省级专精特新中小企业累计超850家的目标。”市工信局有关负责人表示。

### 向全国展示制造业数字化转型“江门方案”

随着新一轮科技革命和产业变革深入推进，除了走“专精特新”之路，数字化转型也成为关系中小企业生存和发展的必答题。

今年中博会期间，还同期举办了中小企业数字化“链式”转型活动，发布广东“链式改造”实践成果、解读转型模式、展示案例做法。其中，江门入选成为广东“地方政府推动制造业数字化转型”的三个地市案例之一，江门企业广东兴艺数字印刷股份有限公司入选“中小企业实施‘小快轻准’数字化改造”典型案例。

城市和企业成为典型案例，背后映射出的是近年来江门大力推动制造业数字化转型的持之以恒。在中博会制造业数字化转型专题展上，占地面积200平方米的数字化转型江门馆，向全国展示了制造业数字化转型的“江门方案”。

早在2018年，江门便成立了全省首个地级市工业互联网联盟，在越来越多企业意识到“智能化改造不是

选择题而是必选项”的背景下，江门着手通过一系列改革措施，推动更多企业进行数字化转型。

从2021年起，江门每年安排工业互联网发展专项资金2000万元，支持中小企业上云上平台，对符合条件的工业互联网标杆示范项目、产业集群试点等给予补贴，更结合“链长制”的实施，走出一条“链式”改造的特色路径，推动金属制品产业链、造纸产业链转型案例先后入选2022年、2023年全国中小企业“链式”数字化转型典型案例。

2023年，我市印发《江门市制造业数字化转型三年行动计划（2023—2025年）》，进一步完善蓝图规划，提出力争到2025年打造5个省、市级产业集群数字化转型项目，培育80家工业互联网产业标杆企业，累计推动超过2200家规模以上工业企业运用新一代信息技术实施数字化转型。同年11月，江门成功入选广东省中小企业数字化转型城市试点。

据了解，我市已组织对近700家企业进行免费数字化诊断，遴选近90家服务商的330款“小快轻准”产品，为企业转型提供丰富的产品和服务；同时，还探索共育数字化转型人才新模式，已共同培养数字化人才超200人。目前，我市已建立起“政府—数字化牵引单位—企业—金融机构”四方对接协作机制，多渠道为企业数字化转型提供融资支持。

## 我国快递年业务量首次突破1500亿件

新华社北京11月18日电 国家邮政局监测数据显示，截至11月17日，我国快递年业务量首次突破1500亿件。

17日下午，在国家邮政局中国快递大数据平台的大屏幕上，不断滚动的数字弹出了“150000000000”的超长字符。这第1500亿件快件，是极兔速递揽收的一箱花牛苹果，由甘肃天水发往重庆，一位消费者从拼多多平台下了这一单。

今年以来，我国快递市场保持繁荣活跃，发展质效不断提升，加快推进产业升级、拉动生产消费，为更好提高经济运行效率、畅通实体经济循环作出重要贡献。

快递市场规模的持续扩大，得益于宏观利好政策驱动。多部门多地区发布扩内需的支持政策，以实施大规模设备更新和消费品以旧换新行动为契机，不断丰富消费场景，开拓下沉市场，巩固了当前持续向好的发展态势，带动了快递业务量强劲增长。与此同时，得益于日益完善的顶层设计、高效通达的服务网络、智能科技的广泛应用，快递企业持续完善基础设施建设，积极布局无人车、无人机、智能分拣等先进设备，行业运输转运能力日益增强，网络体系逐步完善，服务效率和质量也得以有效提升。如今，小到针头线脑、柴米油盐，大到农机配件、冰箱彩电，消费者只需在手机屏幕上轻轻一点，快递小哥最快当天便可送达。一件件包裹穿梭于东西南北，编织出一张物畅其流的全国统一大市场。



## 中国海军首艘风帆训练舰技术停靠香港

11月18日，中国海军首艘风帆训练舰“破浪”号抵达香港，进行为期2天的技术停靠。

停靠期间，任务官兵将参观驻香港部队展览中心“梦起东方——中国梦·强军梦·香江卫士”主题展览。“破

浪”号将组织舰艇开放活动，供香港市民参观。

新华社发

图说 我们的价值观

# 共产党好 百姓乐

广东龙门梁彩欢作

富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善

## 幸福人家