

# “高效办成一件事”，改革成效怎么样？

新华社“新华视点”记者王雨萧、张晓洁

国办近日印发《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》，明确进一步发挥“高效办成一件事”牵引作用，推动重点事项清单管理和常态化实施，在更多领域更大范围加强部门协同和服务集成。

教育入学“一件事”、企业信息变更“一件事”、开办餐饮店“一件事”……政务服务的“小事项”，关系着改革惠民“大文章”。这一改革措施目前落地情况如何？“新华视点”记者进行了走访调研。



▲在德州市政务服务中心，工作人员正在受理企业登记信息备案变更业务。  
新华社记者萧海川 摄



◀在哈尔滨市民大厦，企业经办人冯女士通过“退休‘一件事’”业务系统，三分钟便完成50名退休员工信息录入。

## “一盘棋”改革，全面提升政务服务效能

从多举措加强政务服务制度建设，到更多聚焦群众办事需求，再到探索数智赋能政务服务……记者在采访中了解到，各地正以“一盘棋”改革思维，推动政务服务效能持续跃升。

健全机制，不断完善制度规则体系——

上海构建“一表关联”“一库共享”“一源加工”的数据流转体系；浙江推出“云端联审”模式，企业提交一次材料，相关部门即可同步进行线上核查；海南发布《政务服务事项标准化总则》，以标准化为牵引推动实现同一事项“无差别受理、同标准办理”……

“各地加强政务服务制度建设，统一服务标准，统筹服务事项，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。”中国人民大学公共管理学院教授许光建说。

需求导向，变“被动响应”为“主动服务”——

走进江西抚州崇仁县政务大厅，36本彩色印刷的办事指南整齐排列，从企业开办到社保参保，每项事项的流程、材料都标注得清清楚楚。“我们在网上开设政策专栏，通过微信公众号定期推送《知识问答》，确保政策精准、高效触达群众。”崇仁县县长黄志刚说。

郑磊表示，各地从以政务职能为中心的“供给侧”模式，逐步转向以企业和群众办事需求为导向的“需求侧”模式，让“一件事”从“能办”到“好办”“易办”，是改革惠民、服务为民的生动体现。

技术革新，加速赋能数字政府建设——

在江苏昆山，扫一扫“数字政务门牌”二维码，即可获取100多项高频事项的网办攻略；新疆乌鲁木齐推出“即办秒批”服务，人工智能自动核验申请信息，对符合条件的申请实现“秒批”……人工智能等新技术与政务服务深度融合，激活更多面向企业和群众的应用场景，有效推动政务服务向“智办”跃迁。

“‘高效办成一件事’改革的意义，远超出行政效率提升的范畴，更是通过重塑政务流程推动国家治理体系的深刻变革。持之以恒处理好每一件关乎民生福祉与经济发展的‘关键小事’，正是实现‘国之大事’、服务人民根本利益的坚实路径。”北京大学政府管理学院副院长黄璜说。新华社北京7月17日电

## “一件事”牵引，企业、群众办事更便利

“过去办事要跑好多次，现在只提交一次材料就可以，太高效了。”在宁夏中宁县政务服务中心，马先生仅用半天就完成了营业执照申领、税务登记等全流程业务，“丝滑”实现企业开办。

从准入准营、招聘用工、纳税缴费，到经营发展、工程建设、注销退出，“高效办成一件事”重点事项清单覆盖经营主体全生命周期。

“‘一件事’改革把过去需要走多个环节、带很多材料、花大量时间去办的事项高效办成，以小切口推动政务服务理念转变、流程重塑、部门协同，进一步降低制度性交易成本，提升企业和群众的获得感。”复旦大学国际关系与公共事务学院教授郑磊说。

在江西九江，长虹小学学生家长曹光耀忍不住为教育入学“一件事”点赞。

“6年前给大女儿小升初报名，要去学校确认材料、到教育局咨询招生政策、去公安开户籍证明，流程非常繁琐。”曹光耀说，今年给小女儿办入学，在线进行电子证照授权，系统自动完成了信息核验与材料提交。

填报“一张表单”，上传“一套材料”即可实现教育入学“零跑动”办理；出示“医保码”可办理预约挂号、报告查询、门诊缴费等全流程；新手爸妈在“喂一次奶的时间”里就能办完宝宝出生需要的相关事项……各地各部门持续丰富拓展“一件事”应用场景，为群众提供更便捷的政务服务。

据悉，截至目前，2024年推出的21项“高效办成一件事”重点事项已基本落地实施，2025年第一批12项重点事项正在加快推进实施中，累计办件量超1亿件。

近日，2025年第二批重点事项清单发布，进一步聚焦企业和群众需求，推出“企业融资服务”“境外旅客购物离境退税”“登记失业人员就业帮扶”等一批服务事项和应用场景。

## “一张网”联动，跨地区、跨部门服务更协同

在江苏苏州吴江平望便民服务中心，来自安徽六安霍邱县的陈添荣前来办理养老保险账户余额一次性提取。“跨域通办窗口”的工作人员视频连线霍邱县行政服务中心，为其出具了相关证明材料。前后不过十几分钟，余额就已到账。

“屏对屏”实现跨省办事、“一卡通”覆盖更多场景……目前长三角“一网通办”平台开通政务服务已超200项，政务服务协同打破地域壁垒，更加便民利民。

以“高效办成一件事”为牵引，全国政务服务“一张网”正加速形成——

在国家政务服务平台，“高效办成一件事”重点事项服务专区等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40多个国务院部门平台的政务服务在这里贯通；“随申办”“浙里办”“渝快办”，依托全国一体化政务服务平台，各地打造别具特色的地方政务服务端口……

数据显示，截至今年6月底，全国一体化政务服务平台初步实现521万项服务事项和3.6万多项高频热点服务应用的标准化服务，有力推动各地各部门线下办事“只进一门”、线上办事“一网通办”。

“一张网”高效联动背后，是政务数据“流动”更加畅通。

京津冀跨省市企业迁移登记“一件事”，推动三地部门间信息共享互认；重庆建设一体化公共数据平台，推动数据资源“一本账”管理；海南着力打通医疗、医保、医药数据，建立动态更新的“三医”健康档案……各地不断打通数据壁垒，推动政务服务更加高效便民。

“要加快落实《政务数据共享条例》，建立集约高效的数据共享交互渠道，通过数据共享撬动政务服务效能提升，更好助力经济社会发展。”清华大学公共管理学院教授孟庆国说。