

# “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

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,北京星宜会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。

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、最明显的短板补齐,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。

在重庆市江北北区,市民梁一新向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20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。  
首批推出的13个“一件事”,有不少



江西南昌市西湖区市民中心“企业之家”内的中小企业服务(科创)专区(2024年7月23日摄)。新华社记者 李鑫 摄

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。

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。

### 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,政务服务重心向企业群众“需求侧”转变——

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”——

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,专人专窗提供兜底服务;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”。

新华社记者 潘洁  
(新华社北京11月18日电)

# 全国在建和已建成国家级知识产权保护中心达74家

新华社北京11月18日电(记者 宋晨)记者18日从国家知识产权局获悉,全国在建和已建成运行的国家级知识产权保护中心数量达74家,分布在全国28个省(自治区、直辖市),其中浙江省7家。

近日,国家知识产权局同意绍兴市开展国家级知识产权保护中心建设,未来将面向高端装备制造和绿色化工产业开展知识产权快速协同保

护工作。  
绍兴市是浙江省重要城市,高端装备制造和绿色化工产业2023年产值总和超2000亿元。“在绍兴市建设国家级知识产权保护中心,能够更好地助力绍兴市优化营商环境和创新环境,推动产业高水平创新和高质量发展,为提升知识产权保护综合效能提供重要抓手。”国家知识产权局相关负责人表示。

# 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 王雨萧)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456万户,诚信纳税企业数量稳步增长。

记者了解到,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,防范化解各类税费风险。

国家税务总局数据显示,2024年,税务部门借助征纳互动服务,完善纳税信用提示提醒机制,及时提示纳税人纠正失信行为,共帮助1300万户纳税人实现纳税信用修复或升级。

# 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(记者 戴小河)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“15000000000”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

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、智能分拣等先进技术设备,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。

今年以来,邮政快递业区域发展结构更加均衡,中西部快递占比持续提升,业务量增速超全国平均水平。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。

# “两高”司法解释: 判决裁定生效前隐藏转移财产可构成犯罪

新华社北京11月18日电(记者 罗沙 刘硕)最高人民法院、最高人民检察院18日联合发布关于办理拒不执行判决、裁定刑事案件适用法律若干问题的解释,依法惩治拒不执行判决、裁定犯罪,确保人民法院判决、裁定依法执行,切实维护当事人合法权益。其中明确,判决、裁定生效前隐藏、转移财产的,可以构成拒不执行判决、裁定罪。

该司法解释规定,被执行人、协助执行义务人、担保人等负有执行义务的人,对人民法院的判决、裁定有能力执行而拒不执行,情节严重的,应当依照刑法第三百一十三条的规定,以拒不执行判决、裁定罪处罚。同时,司法解释列举了“实施以明显不合理的高价受让他人财产、为他人的债务提供担保等恶意减损责任财产的行为,致使判决、裁定无法执行的”等10项“有能力执行而拒不执行,情节严重”的情形,以及“聚众冲击执行现场,致使执行工作无法进行的”

等5项“情节特别严重”的情形。

司法解释规定,行为人为逃避执行义务,在诉讼开始后、裁判生效前实施隐藏、转移财产等行为,在判决、裁定生效后经查证属实,要求其执行而拒不执行的,可以认定其有能力执行而拒不执行,情节严重,以拒不执行判决、裁定罪追究刑事责任。

案外人明知负有执行义务的人有能力执行而拒不执行人民法院的判决、裁定,与其通谋,协助实施隐藏、转移财产等拒不执行行为,致使判决、裁定无法执行的,以拒不执行判决、裁定的共犯论处。

司法解释同时规定,拒不执行支付赡养费、扶养费、抚养费、抚恤金、医疗费用、劳动报酬等判决、裁定,构成犯罪的,应当依法从重处罚。在提起公诉前,履行全部或者部分执行义务,犯罪情节轻微的,可以依法不起诉。在一审宣告判决前,履行全部或者部分执行义务,犯罪情节轻微的,可以依法从轻或者免除处罚。

# 这项盛会,为何花落海南?

11月22日至30日,第十二届全国少数民族传统体育运动会将在海南三亚举办。届时,来自全国56个民族近万名运动员和嘉宾将穿越四季、穿越山海,欢聚在南海之滨,感受不一样的热带风情。

海南是中华民族的四季花园,三亚是我国唯一一座热带滨海城市,具备热带雨林和海洋风光,冬天气候暖轻,非常适合户外活动。

近年来,海南岛国际公路自行车赛、海南高尔夫公开赛、环海南岛国际大帆船赛等一系列大型赛事的举办,让三亚积累了丰富的办赛经验。硬件方面,三亚的体育场馆、酒店等设施一应俱全,能够满足举办大型运动会的需求。

地域特征、城市特质、气候特点、资源特色,让三亚与体育运动结下不解之缘。这次举办第十二届全国少数民族传统体育运动会,三亚市副市长、赛会执委会副主任兼秘书长张长丰希望“让没来过三亚的人大吃一惊,让来过三亚的人耳目一新”。

全国各地的少数民族群众将齐聚“天涯海角”,体验“面朝大海,春暖花开”的海岛浪漫风情,与海南各族人民共赴这场民族团结的盛会、群众体育的盛会。吉林代表队的郑伯珍将参加秋千比赛。她说:“非常期待和全国各地的朋友们相聚在三亚切磋交流,还可以展示朝鲜族民俗风情,体验不同民族的传统文。”

海南是一个多民族聚居的省份,全省少数民族人口17405万人,占全省总人口的17.68%。在三亚,汉族、黎族、苗族、回族等民族相互依存,发展出独特的文化传统和民俗。竹竿舞、织锦文化、黎医药等……三亚将为全国各民族来宾献上一场文化盛宴。

本届运动会新增的特色项目“攀椰竞速”,就来源于海南人爬树摘椰子的生活劳作场景,不仅展现了独特的地域文化,还有丰富的趣味性和很强的竞技性。“爬椰子树可是我们海南人的强项,非常期待这项比赛。”黎族姑娘陈巧翠说。

目前,运动会各项筹备工作已经准备就绪,近7000名志愿者“小鹿晗”翘首以盼。

本届运动会将是海南建省以来举办的规格最高、规模最大的综合性体育盛会。运动会将向各族群众展示海南自由贸易港建设成果,让他们实地感受海南全面深化改革开放和建设中国特色自由贸易港的新发展新变化,共建共享中国特色自由贸易港发展新机遇。

办好此次运动会,必将为海南省和三亚市留下一批宝贵的“赛会遗产”,也将进一步促进各族群众血脉相融、信念相同、文化相通、经济相依、情感相亲,推进中华民族共同体建设,巩固发展中华民族大团结,共谱强国建设、民族复兴新华章。

新华社记者 刘博 许仕豪  
(新华社三亚11月18日电)

## 中央生态环境保护督察组 督察安徽举报联系方式

为全面贯彻党的二十大和二十届三中全会精神,深入贯彻落实习近平生态文明思想和习近平总书记重要指示精神,经党中央、国务院批准,根据二十届中央生态环境保护督察工作领导小组会议精神,中央第二生态环境保护督察组近日进驻安徽省开展生态环境保护督察。  
根据工作安排,中央第二生态环境保护督察组督察进驻时间为1个月。进驻期

间(2024年10月20日-11月20日)设立专门值班电话:0551-62956707,专门邮政信箱:安徽省合肥市A167号邮政信箱。督察组受理举报电话时间为每天8:00-20:00。根据党中央、国务院要求和督察组职责,中央生态环境保护督察组主要受理安徽省生态环境保护方面的来信来电举报,其他不属于受理范围的信访举报问题,将按规定交由被督察地方处理。

## 中央第二生态环境保护督察组 向安徽省转办第二十九批信访件

10月20日起,中央第二生态环境保护督察组进驻安徽,开展为期1个月的生态环境保护督察。  
截至11月18日9时,我省收到中央第二生态环境保护督察组转办的第二十九批群众信访举报件128件,涉及环境问题128个。其中,大气环境问题52个、水环境问题27个、噪声问题18个、其他污染问题15个、土壤问题8个、生态问题8个。第二十九批转办信访件涉及16个地市,分别是:合肥市(26

## 中央第二生态环境保护督察组转办群众来信来电举报统计表 (第二十九批)

设区市	类型	交办情况	污染类型							
			水	大气	土壤	生态	噪声	辐射	其他	
合肥	26	3	10	1	1	6	6			
亳州	12	4	4	1	1	1	1	1		
安庆	12	2	6		1	1	1	2		
阜阳	10	3	3	2			2			
滁州	10	2	5	1		1	1	1		
宿州	9		6	1		1	1	1		
淮北	6	3			1	1	1	1		
淮南	6		4		1	1				
蚌埠	6	1	3		1	1				
六安	6	1	2	1	1	1				
芜湖	6	3	1	1		1				
宣城	5	1	1		1	2				
池州	5	1	2	1		1				
马鞍山	4	1	2				1			
铜陵	3		3							
黄山	2	2								

## 中央生态环境保护督察组群众信访举报 转办和边督边改公开情况(第十九批)

目前,中央第二生态环境保护督察组转办的第十九批113件群众信访举报件已办结36件、阶段性办结27件、未办结50件,其中,责令整改1家,立案处罚1家,罚款0.2436万元。  
根据工作安排,中央第二生态环境保护督察组进驻安徽时间为1个月。进驻期间(2024年10月20日-11月20日)设立专门值班电话:0551-62956707,专门邮政信箱:安徽省合肥市A167号邮

政信箱。督察组受理举报电话时间为每天8:00-20:00。

中央生态环境保护督察组群众信访举报转办和边督边改公开情况(第十九批详情请扫二维码)。

