

# 一场年度标志盛会今日启幕

## ——第十八届全国政务服务工作会议交流研讨会在南昌召开

9月12日-13日,2024年第十八届全国政务服务工作会议交流研讨会在南昌举办,这是江西首次承办全国性的政务服务大会。来自政界、学界的有关重要领导、专家,以及有关城市政务服务管理部门负责人,将齐聚南昌,共商政务服务工作会议发展大计。

本届交流研讨会主题为“高效办成一件事”,推动提升政务服务效能,由中国行政管理学会、江西省人民政府办公厅、南昌市人民政府共同主办,南昌市政务服务和数据管理局承办。本着“创新、节俭、安全”原则,大会将创新办会方式,充分展示江西特色、南昌特色,紧紧围绕国务院“高效办成一件事”落地、优化营商环境、数字政府建设三项年度重点工作交流研讨。

据了解,本届交流研讨会设主题研讨和专题研讨环节,其中,主题研讨内容主

要围绕“高效办成一件事”,优化政务服务,提升行政效能,加快政府职能转变和数字政府建设,优化营商环境,建设全国统一大市场,加快构建新发展格局,推动高质量发展等重点领域展开。专题研讨内容分别围绕“创新体制机制流程,提升政务服务效能”;“转变政府职能,优化营商环境”;“加快数字政府建设,加强数据共享”等领域进行深入探讨。

由中国行政管理学会发起、地方政府承办的全国政务服务工作会议,是政务服务领域最权威、最具影响力的盛会。此次交流研讨会的召开,将进一步加强省际间合作互鉴、省市间学习交流,促进政府与学术专家讨论研究,并充分展示江西政务服务工作会议成效。

政务服务一头连着党委政府,一头连着企业群众。近年来,江西以“高效办成

一件事”为牵引,进一步加强整体设计,推动模式创新,注重改革引领和数字赋能双轮驱动,推进政务服务流程优化、模式创新,改革成效明显。江西被列为全国“高效办成一件事”2024年度重点事项集中攻关和创新示范地区;国家和省部署的25个“一件事”全部上线运行;退休、企业信息变更、义务教育入学等3个“一件事”入选全国典型案例汇编;企业信息变更“一件事”纳入国办印发的《优化政务服务推动“高效办成一件事”典型经验案例》。

此外,江西打造“赣服通”“赣政通”“赣企通”平台,推动“赣通码”实现“一码通全省”,在全国首个编制完成行政许可事项清单,创新推出“叮叮抢单”窗口服务模式,建设全省统一网上中介服务超市,全面实行延时错时预约服务,全省12345便民热线实现“一号响应、接诉即办”,让

更多利企惠民的举措落实落地。

作为本届交流研讨会的主办城市,南昌以第一等的政务服务助力打造营商环境区域性标杆城市。“南事好办”政务服务不断深入人心,打造集“搜索、咨询、办理、帮办、评价、监督”为一体的智慧大综窗,创新“智问、智搜、智填、智审、智服、智评”服务,实现“一窗搜索”精准查找1400余个事项,对号入座马上办;“一键到底”让800余个事项办理免信息填报,点点鼠标轻松办;“一呼秒应”让1400余个事项通过视频呼叫,手把手教放心办;“一办即评”推动服务全流程闭环监测,使未来的事情更好办。

金秋九月,滕王阁下,千里逢迎,胜友如云。期待本届交流研讨会为江西乃至全国如何持续提升行政服务效能,营造一流营商环境,推动经济社会实现高质量发展,提供更多“解题思路”与强大助力。

# 政务服务效能提升的江西改革实践

## ——访江西省政府副秘书长、省政务服务办主任李光东

9月12日-13日,2024年第十八届全国政务服务工作会议交流研讨会在南昌举办,这场政务服务领域标志盛会何以花落江西?以“高效办成一件事”为牵引,江西政务服务取得哪些成效?面对政务服务领域改革难点与堵点,江西当前改革重心何在?日前,江西省政府副秘书长、省政务服务办主任李光东走进“新华全媒访谈”,就以上问题进行交流。

### 这是一次为江西政务服务和数字政府建设注入新活力的盛会

主持人:本次大会是江西首次承办全国性的政务大会,也是2006年之后,时隔17年这一盛会第二次落户中部地区,本次大会将有哪些热点议题和看点?

李光东:全国政务服务工作会议交流研讨会是由国务院批准、国务院办公厅政务办公室指导,中国行政管理学会、地方政府共同主办的政务服务领域最权威、最具影响力的盛会。本届大会以“高效办成一件事”推动提升政务服务效能”为主题,设有一个主题研讨和三个专题研讨环节。其中,主题研讨内容围绕“高效办成一件事”、优化营商环境、提升行政效能、加快政府职能转变和数字政府建设、优化营商环境、建设全国统一大市场、加快构建新发展格局、推动高质量发展等重点领域展开;专题研讨内容分别围绕“创新体制机制流程,提升政务服务效能”“转变政府职能,优化营商环境”“加快数字政府建设,加强数据共享”等进行深入探讨。

届时,国家有关部委,各省(区、市)、计划单列市、省会城市、重点城市及部分改革试点地区相关负责同志以及知名专家、学者将齐聚南昌,共襄盛会、共谋发展,相信必将为江西乃至全国政务服务和数字政府建设工作注入新的活力和动力。

### 三方面成效让江西政务服务从“可办快办”到“好办智办”

主持人:本次大会主题是以“高效办成一件事”为牵引,推动政务服务效能提升。近年来,江西省以“高效办成一件事”为牵引,推动政务服务由“可办快办”向“好办智办”转变方面,取得了哪些亮眼成效?

李光东:近年来,江西以“高效办成一件事”为牵引,加快推动政务服务水平、政府治理流程优化、模式创新和履职效能持续提升,取得了积极成效。

一是服务效能进一步提升。通过流程再造、部门协同、数据共享等,实现“一件事”全省统一办理标准和模式,让企业群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变。全省25个“一件事”涉及的30个单位151套系统已全部打通。目前,“一件事”平均办理时间从35个工作日压减为9个工作日,平均办理环节从11个压减为2个,平均提交材料从16份压减为6份,平均跑动次数从6次压减为零跑动(已实现全程网办),综合平均压减率超77%。截至9月1日,全省“高效办成一件事”累计办件量达105万,企业群众办事便利度和获得感得到全面提升。

二是数字赋能进一步增强。充分发挥数字赋能作用,对“一件事”涉及的多个政务服务事项的申请材料和表单,通过归并去重、数据共享等方式进行精简、优化,在用户授权后实现表单“智能填报”、材料“自动调取”。目前,平均每个“一件事”可实现5条表单数据智能填报,2份申报材料自动调取,其中“大件运输许可”可实现“智能填报”26条表单数据,“企业注销登记”可自动调取10份申报材料。

三是营商环境进一步优化。聚焦企业实际办事需求,我们推出了企业开办、变更、准营到注销全生命周期“一件事”服

务,分场景进行流程再造,提供全过程分阶段集成办服务。全省25个“一件事”中,涉及企业的12个,占48%。目前,企业主体开办业务“一日办结率”超97%,新开办企业首套公章免费全省全覆盖,累计免费刻章超40万枚,贴补公章刻制费用超2000万元,有效降低制度性交易成本。

### 以强有力措施推进“高效办成一件事”改革攻坚破难

主持人:“高效办成一件事”改革,一头连着党委政府,一头牵着企业群众。要达成利企为民的目标,需要突破一些改革难点、堵点。您认为当前的改革重心何在?如何推进实施?

李光东:当前,政务服务标准未统一、业务协调需加强、系统互通有难度、数据共享不充分等问题仍然是制约“高效办成一件事”改革难点堵点,也是当前改革的重心。因此,必须采取强有力措施推进实施。

一是坚持高位推进、集中攻坚。国家部署的13个“一件事”由省府主要负责同志总领衔,具体事项分别由相关省政府负责同志总领衔推进。省里部署的12个“一件事”由省府秘书长总领衔,具体事项由省府副秘书长、省政府办公厅负责同志总领衔推进,为“高效办成一件事”落地落实奠定坚实基础。我们成立工作专班,让每个“一件事”都明确具体的牵头单位和责任单位,明确推进时间表和路线图,细化任务分工和进度要求。

二是坚持业务重构、数据贯通。我们搭建全省统一的“高效办成一件事”业务平台,减轻基层负担。平台对“一件事”业务流程进行梳理重构,将原先分散在各部门的审批事项,以“一件事”的视角全部归集到统一业务平台办理,建立并联预审共享服务机制,实现省、市、县、乡四级窗口“一件事”一网通办,全流程闭环管理。

# 向数据要政务服务质效

## ——访南昌市政务服务和数据管理局局长李鑫

9月12-13日,2024年第十八届全国政务服务工作会议交流研讨会在南昌举办,这是江西首次承办全国性的政务大会。此次盛会何以花落南昌?以“高效办成一件事”为牵引,南昌政务服务取得哪些新成就?作为本次大会的主办地,南昌又将有哪些亮点展示?大会前夕,南昌市政务服务和数据管理局局长李鑫做客“新华全媒访谈”,就以上问题与网友进行交流。

主持人:李鑫局长,您好!作为这场全国政务服务领域年度标志盛会的举办地,南昌将为大家带来哪些期待?

李鑫:金秋九月,我们在赣水之滨、滕王阁下,迎接全国各地政务服务领域的领导、专家、同行,参加由中国行政管理学会、江西省政府办公厅、南昌市人民政府共同主办的第十八届全国政务服务工作会议交流研讨会。今天的南昌,可谓“千里逢迎、高朋满座”。

本次大会的举办,是南昌落实党的二十届三中全会精神的重要举措,也是南昌行政审批和大数据管理职能部门整合改革成效的一次“亮卷”。大会期间,与会嘉宾将深入南昌基层,实地体验南昌以高效办成一件事为牵引,推动提升政务服务效能的探索实践。

在南昌城市大脑,大家将观摩考察“南事好办”“人才补贴一件事”“义务教育入学一件事”特色品牌;在西湖区市民中心,嘉宾将实地体验企业之家和就业之家的“叮叮抢单”增值化服务;在红谷滩区鸿玺社区,大家可以看到“15分钟政务服务圈”给社区居民带来的切实便利;在九龙

湖社区卫生服务中心,可以听到社区居民和签约医生对“社区看病一件事”的亲身体会。

同时,作为新晋“网红城市”,我们也诚邀与会嘉宾观滕阁盛景、揽秋水长天、探海昏遗址,感受英雄城的文化与热情。

主持人:南昌“义务教育入学一件事”“人才补贴一件事”上线以来,取得了良好的社会成效。大会期间,这两个典型应用案例将向来自全国各地的政务服务领域领导、专家展示。能否介绍南昌推进“高效办成一件事”的特色做法?

李鑫:几天前的“开学季”,南昌许多家长亲身感受到了“义务教育入学一件事”的高效、公平、公正。我关注到一些网友评论,说掌上办入学,再也不用复印材料、排队、找人打听了,简简单单分分钟办完。我们让“数据在后台跑”,避免“群众在前台转”。这是南昌市发挥数据要素赋能政务服务作用,实现“高效办成一件事”的缩影。

目前,南昌市打通市级系统261个,建成全国产化、全省领先、拥有400台服务器的政务云平台,承载全市110个单位227个系统。政务服务实际办事中1372项事项可免证办、351种2051万张电子证照可在线获取。

有了强大的共享数据支撑,政务服务提质增效“如有神助”。南昌义务教育新生入学手续办理时间,能从以前的几个月压缩到现在的4分钟,就是因为打通了公安、自然资源、住建、民政等部门数据;来昌留昌青年人才申领人才奖补资金,从以前

的最少一个星期到多部门间跑腿变成如今的“免批秒办”,也正是得益于公安、教育、人社等部门系统连通后的“数据跑路”。“义务教育入学一件事”“人才补贴一件事”是南昌“高效办成一件事”的实践案例,也是政府运行数字化、智能化的典型示范。

主持人:“一件事”顺应热点、关注焦点,成效大,声誉好。对于千千万万的市民群众和企业而言,他们的日常政务事项办理体验同样值得重视、需要提升。结合本次大会主题,能否谈谈南昌市如何从面上“推动提升政务服务效能”?

李鑫:我们不仅要打造N个“一件事”个案品牌,也要面向市民群众和企业,把政务服务的“每件事”做好,让每一个市民百姓、每一个企业主,从每一件事项办理中,感受到政务办事的便捷和营商环境的优越。这就要说到我们正在打造的“南事好办”政务服务场景。

“南事好办”服务场景将在本次大会期间正式上线,是南昌倾力打造的政务服务品牌。“南事好办”从企业和群众视角出发,以数字赋能为驱动,通过“一窗搜索、一键到底、一呼秒应、一办即评”,形成智问智搜、智填智审、智服智评的政务服务“网上办”模式,为市民企业带来全新的政务办事体验。

第一,为了让市民群众快速找到正确的办事流程,我们深度打通行业系统,搭建了“智问智搜”极简入口,建设了线上“智慧大综窗”,把96个系统归集为1个页面、将70余个要素简化为3个,通过梳理3万余条口语化清单,让1400

件事项可通过“模糊、联想、口语”搜索找到对应事项。

第二,为了减少群众办事时的材料填报,我们对政务服务过程中沉淀的1700万份材料数据进行治理,建立了5.1亿条数据规模的数据库,通过提升数据共享复用能力,实现20余种信息免填报。同时,通过算力算法关联业务清单和数据要素之间的逻辑关系,建成人工智能审查要点模型,实现800余项材料表单内容“在线填报、自动校验、自动生成”,30余项事项申请“一次提交”、结果“即时校验”、事情“马上办成”。

第三,为更好解决群众办事的在线操作、材料上传、业务办理等问题,我们打造了线上专业客服,让办事群众与工作人员实时音视频交流,使1466项政务服务事项可全流程咨询帮办,目前1分钟内首次响应解决率超80%,并开通急事呼叫专线,为特殊群体开展一对一专属服务。同时,我们搭建政务服务“晴雨表”,让群众可以通过一个办件中心看办事进度,让管理部门通过业务指标、管理指标、效能指标等模型进行无感智能评估,并将抽查回访情况与模型数据对比,形成以公开促监督、以监督促提升、以提升促效能的正向激励机制,唱响“南事好办、办事不难”品牌,为南昌企业群众带来更好的办事体验。

提升政务服务永远在路上。我们将通过此次大会,与来自全国各地政务服务领域的领导、专家、同行学习交流,不断提升政务服务水平,助力打造营商环境区域性标杆城市。

“高效办成一件事”是推进政务服务改革的一项重要举措,也是推动政务数字化建设的具体体现。党的二十届三中全会《决定》提出,要“促进政务服务标准化、规范化、便利化”“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”。

加快推进“一件事”建设,江西各地强化跨部门政策、业务、系统协同和数据共享,加快推进数字政府建设,打造最优营商环境,为群众带来更加便捷的政务服务体验。

### 从企业服务“一件事”看营商环境

政务服务一头连着政府,一头接着企业,是营商环境的一张“晴雨表”。

“我们公司因情况不熟被列入失信名单,可以帮我们移除吗?”今年5月,南昌市上坐餐饮服务有限公司负责人陈经理来到南昌高新区政务服务中心求助。了解情况后,南昌高新区第一时间成立专业团队,完善信用修复资料收集,为企业提供“帮办代办”服务,并在一周内完成信用修复,从失信名单中移除。

企业信用修复“一件事”是南昌高新区推进的一项企业服务“一件事”改革。南昌高新区政务服务中心主任王永辉介绍,营商环境好不好,关键看服务质效。过去,信用修复“一件事”各环节相互独立,企业多部门多头跑,流程复杂、耗时长、程序繁琐;如今,工作人员全程帮办,企业“一次提交”,结果“多端”获取,享受“专家号”服务待遇。

“信用修复不用操心,我们企业的发展信心更足了!”陈经理表示,高效的信用修复“一件事”服务让企业倍感暖心和舒心。

据了解,江西先后推进企业信息变更、开办运输企业、开办餐饮店、开办农药农资店等10多项涉企服务“一件事”。企业服务越来越明晰,程序越来越优化,企业跑多个“门”、上多张“网”等问题得到破解。

### 从义务教育入学“一件事”看数字建设

“打开‘义务教育入学一件事’专窗,填写家长信息,输入学生名字,只需验证身份,点击确认键,即可办理入学申请,不用再拿一摞材料跑学校了。”今年开学,南昌市东湖区的黄女士通过义务教育入学“一件事”在家里帮小孩办理了入学申请。

“以前带着房产证、户口本、出生证明、结婚证等材料到报名现场排队交材料,费时费力又费心。现在,掌上几分钟,足不出户即可完成办理,线上可查审核进度,非常方便。”黄女士说。

便捷的入学流程得益于江西推进数字化、智慧化招生模式。从2021年起,江西在全国率先探索智慧入学,搭建数字化入学平台,解决义务教育招生入学普遍存在材料繁多、流程冗长等问题,推进义务教育从“线下到处跑”到“掌上智慧秒办”。

“从登录到一键式获取电子入学通知书,只需一次人脸识别,其他流程大数据自动抓取,完成入学办理最快只需33秒。”江西南昌市教育考试院办公室主任沈艳介绍,入学“一件事”把数据信息、智能引擎、应用场景、应用流程融为一体,将学区划片、信息采集、资格审核、学位分配、入学报到等功能汇成“一件事”,公安、自然资源、住建等13个部门35类业务数据资源跨领域、跨层级、跨业务共享,实现数字化与招生入学全流程无缝衔接。

目前,江西实现招生录取“零跑腿”“零证明”“零失误”,累计服务175万名新生入学“掌上好办”“智慧秒办”。在实现“高效”的同时,更让招生入学公平公正。智慧入学便利了群众,也给教育行政部门、学校干部减负,压缩了权力寻租空间。“大数据匹配之下的阳光招生、阳光分班,提升了教育公信力。”南昌一所小学的副校长表示,智慧入学、阳光分班让每一位学生都能享受公平公正的教育资源。

### 从退休“一件事”看部门协同

日前,江西省政务服务中心“退休一件事”综合受理窗口前,中国铁路南昌局集团有限公司经济师涂后乐将填好的表单交给工作人员后,就完成了职工退休手续。“只提交了一份表单,就把事办完了,真的很高效!”涂后乐惊讶不已。

中铁南昌局集团每月有上百位职工要办退休手续。以往,涂后乐拖着装满职工档案的大箱小箱,来回跑遍公安、医保、人社等单位,事情繁琐不说,还经常因资料不全拉回去“返工”。

“退休一件事”改革后,拖箱子办业务的现象一去不复返。从程序和内容上做减法,江西通过流程再造、表单去重、数据共享等方式,打通各部门信息壁垒,将原本需跑人社、公安、住建、医保、卫健等5个部门变为只跑“一件事”窗口,办事环节由12个减少到4个,实现“一表申请、一套材料、一次提交”。

“现在的‘一件事’,在过去可是‘一堆事’。”江西省社会保险管理中心三级调研员扶群英介绍,流程化简,需要多部门协调配合、信息共享。“退休一件事”把18套省级集中业务系统与各市县级政务服务一窗平台串联起来,在同一系统上进行初审、二审、办结、反馈,一步即达。

“我可在系统上同步处理人社部门发过来的退休人员办结信息和表单,核定后直接反馈到下一部门。操作更加畅通,信息结果一目了然。”江西省医疗保障局相关工作人員说,退休审批结果跨部门共享应用,相关数据共享调用,提升退休“一件事”服务事项的标准化、规范化和便利化。

江西省政府副秘书长、省政务服务办主任李光东说:“畅通内部资源共享,让数据在各部门间流动‘跑腿’,减少了办事环节和时间,实现群众办事只跑一趟或一趟不跑。”

“高效办成一件事”是政务服务改革的升级版,通过“一件事”改革,江西政务服务从“繁”到“简”,从“优”到“精”。未来,江西“一件事”改革将为群众带来更多便捷、高效、暖心的服务新体验。

# 「一件事」的办理新体验

叶炼青