



暑假里的乌兰察布市图书馆 成学子“充电”好去处

06版



暑期不“宅”家！孩子们运动中过快乐假期



孩子们在镜头前自信展现自我

本报记者 李梦娜 摄

07版



婚姻登记“全国通办”之后，领结婚证还需要提前准备哪些材料？

06版



坚持“用户导向”办好“一件事”

■ 维辰

国务院办公厅日前发布《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。

“一件事”，其实暗含不同视角。比如，对个人而言，买房子是一件事，但办理房产证、水电气过户等，却涉及多个部门，对相关部门而言，就是多件事。“高效办成一件事”，就是把过去需要多个部门分办的多个事项整合起来，让

企业和群众从“多部门来回跑”到“一次办成事”。换言之，所谓“一件事”不是政府视角的“一件事”，而是企业和群众视角的“一件事”。

过去，线下办事“只进一门”、线上办事“一网通办”之所以难，是因政务流程多按部门职能“切块”设计，存在“各扫门前雪”的情况。“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的核心意义在于，推动政务服务从“分散式改革”转向“系统性重构”，通过聚焦重点事项常态化推进，在流程上打破传统条块分割，以跨部门、跨

层级、跨系统协作实现“一件事”主题集成服务。“整合”操作背后，其实是推动政务服务从管理思维向服务思维、从政府供给导向向用户需求导向转变。因此，集约互联、系统推进并非简单的技术路径，还须打破部门壁垒。

引人深思的是，专业化分工与需求一体化之间的矛盾，并不仅仅体现在政府治理和公共服务领域，企业通常也没有不同分工的多个部门，用户需求往往也需要多部门协同，一些企业就能很好打破“部门墙”实现并联协作、满足

用户多维性需求，有关经验值得研究。

毋庸讳言，推动“高效办成一件事”扩围增效落地效果如何，首先要看相关部门打破行政壁垒的意愿大小，其次才看打破数据壁垒的进度、人工智能技术的赋能程度等。也就是说，从试点探索到制度定型、从攻坚突破到长效运行，推进“高效办成一件事”重点事项常态化实施，更加需要构建以服务对象满意度为准则、以整体效能提升为共同目标、协同运转的组织制度和综合评价制度，健全与之相匹配、精准

有效的治理与监管保障，倒逼政务职责、流程、资源的重组与整合，更好满足企业和群众多层次多样化服务需求。

《意见》明确“注重用户体验和评价反馈”“优化重点事项业务流程”“加强行业指导和跨部门协同”“完善制度和标准体系”，有助于破除行政壁垒，驱动部门协同从“职能分段”转向“事项联动”，探索“高效办成一件事”向“高效办成一类事”拓展，带动政府治理能力整体提升，实现从被动响应到主动治理的跃升。