

“高效办成一件事”

新部署将如何惠及你我

在线填报“一张表单”，上传“一套材料”即可进行子女入学申请；用“一杯咖啡”的时间完成企业开办手续……在“高效办成一件事”助力下，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”。

国务院办公厅印发的《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》8日对外发布。意见指出，“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”。

此次意见为何重点强调“常态化推进”“常态化实施”？

“‘高效办成一件事’是推动数字政府建设的有力抓手。充分发挥‘高效办成一件事’牵引作用，必须依靠常态化推进，助力数字政府建设常态化发展。”中央党校(国家行政学院)国家治理教研部研究员翟云说。

清华大学公共管理学院教授孟庆国认为，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，以跨部门协同实现“一件事”主题集成服务。

“这不仅是技术层面的优化，更是政务服务理念的深刻变革。”孟庆国说。

在推动重点事项常态化实施方面，意见作出系列部署——

推进跨部门关联事项集成办理，压减整体办理时长和跑动次数，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗(端)受理、一网办理”；

通过预约分流、错峰服务、潮汐窗口等方式动态调配服务资源，避免窗口过多过杂、忙闲不均；

全面落实首问负责、一次性告知、限时办结等制度，做好系统突发故障应急处置和人工兜底服务等工作……

“意见部署一系列举措安排，有助于实现从‘能办’向‘好办’‘易办’转变，进一步提升企业和群众的获得感、满意度。”翟云说。

推动“高效办成一件事”扩围增效，是此次意见部署的重要方面。

“意见鼓励从企业和群众视角出发，丰富拓展生活服务、产业扶持等领域应用场景。”复旦大学国际关系与公共事务学院教授郑磊说，推出更多企业有需、群众有感的“一件事”服务场景，有助于持续优化营商环境，提升政务服务效能。

意见还提出，探索“高效办成一件

事”向“高效办成一类事”拓展，开展特定人群、产业链发展等“一类事”集成服务。

郑磊表示，从“一件事”到“一类事”拓展，有助于实现相关服务事项“一站式”集成办理，同时能够助推政企常态化沟通交流，协同高效解决实际困难，推动从解决一个诉求向破解一类问题转变。

实现“一站式”集成服务，打破数据壁垒十分关键。

孟庆国建议，建立集约高效的数据共享交互渠道，加快落实《政务数据共享条例》，建立跨部门协调机制，细化相关落地举措，明确公共部门间数据共享的权责和流程。

“不同部门的系统和数据，往往格式、定义等不一致，成为数据共享的‘拦路虎’。需要制定统一的数据标准和规范，确保各部门数据能够有效对接、按需交换。”翟云说。

乘“数”而上，驭“数”前行。

意见提出，“在确保安全的前提下稳妥有序推进人工智能大模型等新技术在政务服务领域应用，为企业和群众提供智能问答、智能引导、智能预填、智能帮办等服务”。

专家表示，大数据技术能帮助政府部门更及时、精准、全面地发现群众

和企业需求，挖掘政务服务中的痛点、堵点和难点，为政务流程优化和政策制定提供有力支撑。

“如今，越来越多的智能政务应用应运而生，如人工智能驱动的智能客服系统可以全天无休提供政策咨询、办事指南等服务，减少人工负担等。”孟庆国说。

改革重在落实。

孟庆国表示，要推动建立用户需求响应闭环机制，实现从被动响应到主动治理的跃升。同时强化跨部门服务协作机制，通过“物理集中+虚拟整合”破除行政壁垒，驱动部门协同从“职能分段”转向“事项联动”。

翟云建议，加快推动全国“一盘棋”发展，充分发挥国家政务服务平台总枢纽的作用，不断提升政务服务的标准化、规范化、一体化水平。同时，以重点事项常态化推进机制为契机，采取小步快跑、逐步迭代的方式，加快解决企业和群众的急难愁盼问题。

“只有让政务服务真正贴近群众生活，解决群众身边的实际问题，才能让群众切实感受到政务服务的温度和便利，让数字政府建设更显民意、更接地气、更具成效。”翟云说。

新华社北京7月8日电



缤纷暑期

7月8日，小朋友在河北省遵化市新华书店阅读。

暑假期间，孩子们参加丰富多彩的活动，充实假期生活。

新华社发

“Whoosh”！看中国高铁一路飞驰

“‘Whoosh’是一列高铁列车，也是一种生活方式。”

今年，是世界铁路诞生200周年。7月8日在北京开幕的第十二届世界高速铁路大会上，印尼-中国高速铁路公司董事长德维亚纳·斯拉梅·里亚迪点赞“Whoosh”（雅万高铁动车组的昵称）。

这列采用中国标准设计、建造，融合了印尼文化特色的高速列车，飞驰在雅加达与万隆之间，全程只需40多分钟。雅万高铁是东南亚首条时速350公里的高铁，也是中国高铁“走出去”的标志性成果。

在北京，这场由中国国家铁路集团有限公司与国际铁路联盟(UIC)联合主办的全球高铁盛会，吸引了包括中国、法国、土耳其、意大利、日本、印尼等60多个国家和地区的2000余位嘉宾参会，共话“高速铁路：创新发展让生活更美好”。

中国高铁，再一次站上世界舞台中央。

国铁集团负责人用一组数字，展现中国高铁发展成就——

建成了全球规模最大、现代化水平最高、运营场景最丰富的高铁网，高铁营业总里程达4.8万公里，占世界高铁总里程70%以上，覆盖全国97%的50万人口以上城市；

形成了完备成套的高铁技术体系，覆盖高铁工程建设、装备制造、运营管理等各个领域，研发了以复兴号动车组为代表的一大批科技创新成果，高铁技术树起国际标杆；

构建了安全高效的运营系统，单日开行动车组列车可达10000列，动车组单日发送旅客可达1600万人

次，动车组累计发送旅客已超229亿人次……

在这场盛会上，中国高铁和世界高铁又将迎来哪些新拓展？

30场技术交流会上，围绕人工智能与数字化、基础设施、社会经济与商业、机车车辆和新系统性能、运营和乘客体验、路网规划与车站等6大核心议题，国际铁路联盟官员和200余名各国铁路高管、跨国企业负责人、专家学者将深入探讨高速铁路智能化、数字化、绿色化、高效化、国际化的发展路径。

与大会同期举办的现代化铁路技术装备展上，中国的CR450动车组样车惊艳登场。未来，它将跑出400公里的运营时速，成为世界上运营时速最快的新一代动车组。

这里，还有新型磁悬浮列车、新能源机车同台亮相，首次设立的“人工智能”展区集中展示智能建造、智能运维、智能检测等成果。在国家铁道试验中心展区，6大国家重点实验室同时对外开放，覆盖高速制动、高速轮轨关系、5G通信、弓网关系等关键系统，揭示中国高铁从设计、建造到运行全过程的强大科研实力。

在国内，高铁让中国变“小”，让梦想变“大”。在海外，高铁化身纽带，助力共建“一带一路”国家基础设施互联互通。目前，中国主持制定了国际铁路联盟高速铁路领域全部13项系统级国际标准，系统性完善了高铁技术标准体系，为世界高速铁路发展贡献中国智慧和中国方案。

从“Whoosh”出发，看见的不只是列车，更是中国高铁联通世界、共赢未来的信心与实力。

新华社北京7月8日电