



# 百姓的“急难愁盼”，办！

## ——总书记挂念的百姓身边改革事之政务服务篇

### 习近平总书记关切事

新华社记者

“办事方便吗？”“一站式做到了吗？”“居民平时都反映哪些问题比较多？”……党的十八大以来，习近平总书记在地方考察时多次走进当地的政务服务中心或便民服务中心，察民情、听民声。对于政务服务这一直接影响人民群众获得感的领域，总书记多次指明方向、明重点、提要求：

——“乡镇社区、企事业单位和窗口服务单位都要把为民服务工作搞好，要以百姓满意不满意为标准改进工作、改善服务，提高服务水平”；

——“要探索利用区块链数据共享模式，实现政务数据跨部门、跨区域共同维护和利用，促进业务协同办理，深化‘最多跑一次’改革，为人民群众带来更好的政务服务体验”；

——“更好解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题”；

……

一件事办理，就是一面为民服务镜子。新华社记者近期到河北、福建、广西等地政务服务一线调研采访，围绕部分办事事项，走近基层办事人员、来访群众，感受各地政务服务新气象，见证基层政务服务新作为。

#### 故事一：村里兴起“掌上开证明”

今年，租住在河北省石家庄市正定县塔元庄村的马延杰碰到了一桩急事：孩子要到县城读书，家里需要提交居住证明。由于自己不在村里，马延杰将电话打到村“两委”，寻求帮助。

按照村“两委”工作人员曹建辉提供的办事流程，马延杰打开手机，登录“冀时办”App，实名注册、确定选项、提交申请……不到半个小时，马延杰就收到了电子证明。一张证明，背后对应着千家万户的大事小情。近年来，不少政务服务事项实现网上可办，但在部分村镇，服务基础相对薄弱，群众办事时有不便。

“以前开具类似居住证明等，村里人少不了奔波，一趟交材料，一趟拿证明，碰到住得远或外出务工，还需要长距离多次往返。”马延杰说。

如何让乡村办事像城里那样方便快捷？在深化政务服务改革过程中，石家庄市梳理基层耗时多、频率高的证明事项办理难题，在全省率先启动基层电子证明系统试点，推动基层证明网上开具。

石家庄市行政审批局运行监管科工作人员李琳介绍，2022年以来，依托“冀时办”App基层电子证明系统，石家庄市

262个乡镇(街道)4753个村(社区)完成基层电子证明系统账号的配置，完成村级电子印章采集、审核人员手签制作备案9400余个。同时，建立了市县乡村四级联络机制，明确专人管理，确保把好事办好、把实事办实。

网上办证“零距离”，许多人像马延杰一样从“来回跑办”中解脱出来，体验到越来越便捷的政务服务。正定县行政审批局政务股股长褚玉婷说，在推动群众足不出户获取证明的同时，县里还建设了10个乡镇(街道)行政综合服务中心、198个村(社区)综合服务站，配备全天候运行的政务服务自助终端机，并推行帮办代办服务，推动政务服务就近办、网上办、自助办。

政务改革，也让基层“减负”。“以前，我每天要腾出大把时间接待办证群众。接待完后，还要找领导签字、盖章。”塔元庄村综合服务站负责人李珊珊说，如今许多基层证明网申网办，减少了办证接待量，她有了更多时间投入到其他为民事项中。

【新闻深一度】开具证明不便曾是不少群众反映的烦心事，也是政务服务改革帮群众解难题的重要领域。作为全国开展政务服务线上线下融合和向基层延伸试点之一，河北创新建设了“河北省基层电子证明系统”，在全省5.3万个村(社区)上线应用，实现了基层高频证明网上申请、审核、开具和领取。据统计，截至2023年11月底，河北省已线上开具居住证明、无犯罪证明、家庭经济状况证明等各类电子证明70万余个。

近年来，各地各部门贯彻《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》等中央文件精神，推出了大量政务服务改革举措，方便群众在家门口就近办事，并持续开展“减证便民”行动。司法部今年初公布的数据显示，自2018年启动相关行动以来，各省、自治区、直辖市人民政府和有关部门已累计清理取消的证明事项就达2.1万多项。

#### 故事二：“新晋爸爸”抛掉了“办事烦恼”

“孩子出生不到一周，还没出院，各种证件就全部办好了。”在福建省莆田市第一医院，“新晋爸爸”李楠到医院“出生一件事”一站式联办窗口，一次性递交材料，仅用4天，就拿到了孩子的出生医学证明、预防接种证、户口簿、医保卡等证件。

孩子出生是一个家庭的大喜事，但幸福之余的“办事烦恼”也不小。孩子出生涉及的办事事项较多，放在此前，李楠可能要经历一次手续“小长跑”，材料涉及卫健、医保、公

安、人社、金融机构等多个系统，以往，受制于部门间数据壁垒的阻碍，前置审批条件的存在，办好材料平均跑腿次数超过10次。

因办新生儿手续带来的“办事烦恼”是群众跨部门办事难的一个缩影。长期以来，跨部门的行业壁垒影响着群众办事效率，一些事项办理分散在不同部门、不同层级，群众需经历多道手续、填写多份材料。同时，在数字政务改革推进中，由于各业务系统权属不同、网络结构不同、数据标准不同，也一定程度上掣肘跨部门数据共享。

2020年7月，福建省在“数字福建”建设基础上，启动“一件事”集成改革，从事项场景覆盖、线上数据打通、线下综合服务方面入手，将涉及多个部门的“单项事”整合并联，整体性再造政务服务流程，实现一体化办理。

“省级层面数据汇集打通后，‘出生一件事’通过系统集成、协同联动、全流程网上审核等方式，实现‘一次办’。”福建省卫生健康委行政服务中心负责人吴晶文说，改革后，新生儿家庭只需填1张表、跑1次窗口，6个工作日内即可全部办结所需材料。

福建省发展和改革委员会体制改革处处长潘榕介绍，截至今年三季度，福建省全省共优化整合推出2479项“一件事一次办”事项，实现“一体化办理”。相较改革前，相关事项办理时间压缩57.72%，申请材料减少46.55%。

【新闻深一度】要运用现代信息技术，推进政务信息互联互通。“把数字技术广泛应用于政府管理服务”……在“数字福建”建设中，福建省公共数据汇聚共享平台已接入省市近1800个业务信息系统，汇聚800多亿条有效数据记录。福建省政务服务“一件事一次办”集成化办理平台上线运行以来，打通了12个部门、18个省级统建系统。

近些年，我国数字政府公共服务管理效能明显提升，“网上办”“最多跑一次”等改革在全国广泛实践。据相关部门统计，目前，全国近90%的省级行政许可事项实现网上受理和“最多跑一次”，平均承诺时限压缩了一半以上。

#### 故事三：“打开”异地求医的纠结

伴随经济社会发展和人员流动，群众异地办事需求不断增加，加快关切事项的跨区域“通办”成为群众的普遍期待。其中，医保就医手续就是群众关切的高频事项之一。

在广西南宁市，74岁的韦庆娟老人近日从中山大学附属第一医院广西医院的病房顺利出院。经过手术，困扰老人20多年的面颊痉挛、疼痛问题明显缓解。

韦庆娟家住广西贵港市平南县官成镇旺石村，距离南宁200多公里。这些年，母亲韦庆娟时发的病情没少让卢政银操心：“以前也带她去老家周边医院看过，但效果不太理想，外地就医母亲顾虑又多。我常年在省外做工，也很难一直安心陪着照顾。”

卢政银的“操心事”是不少病患家庭遭遇的现实问题。由于不清楚办理流程、不熟悉材料要求等，不少患者对异地就医心生顾虑，甚至耽误了治疗。同时，未及时办理备案还会导致医保报销比例降低，增加个人负担。

今年6月起，政务服务效能提升“双十百千”工程在全国开展，推动政务服务区域通办成为重要内容。经过调研，广西自今年7月起实施自治区内异地就医“免备案”政策，并全面推进医保经办政务服务事项“全程网办”。

“这次带母亲来南宁看病，医院医保窗口反映现在有了新政策，异地看病不用备案了，医保报销的比例也不降低了。”卢政银拿到住院结算单说，“免备案”后，此次母亲看病的自支部分较实施备案制节省了4000多元。

“‘免备案’政策极大提升了参保群众享受优质医疗资源的便捷度。”中山大学附属第一医院广西医院副院长杨超说，为了方便群众，医保部门还和医院开展“医医合作”，将医保服务窗口前移，患者就医实现了医保业务在医院的“一窗办理”。

除了“免备案”，广西还相继推出生育医疗费用报销“免申即享”、生育津贴“免申即办”、医疗服务事项办理“免填单”等多个高频服务事项“省心易办”服务。广西壮族医疗保障局局长庞军说，借助政务服务一体化平台等渠道，广西同步上线了43项医保经办政务服务事项，网办可办率从85%升至100%，参保群众可以全天候、全时段、跨区域办理医保业务。

【新闻深一度】根据历史数据测算，广西实施异地就医“免备案”后，每年将减轻参保群众医疗负担约6.6亿元。“全程网办”后，广西医保经办服务事项平均工作时限由8.22天缩短至6.35天，提速22.7%，部分服务事项工作时限压缩至即时办结。

在全国，依托全国一体化政务服务平台，大批高频政务服务事项实现“一网通办”“跨省通办”，有效解决经营主体和群众办事难、办事慢、办事繁等问题。《数字中国发展报告(2022年)》显示，国家电子政务外网实现地市、县级全覆盖，乡镇覆盖率96.1%，全国一体化政务服务平台实名注册用户超过10亿人，实现1万多项高频应用的标准化服务。

(新华社北京12月23日电)

## 全国秋粮收购超1亿吨

新华社北京12月23日电(记者王立彬)年末岁尾，玉米等秋粮全面进入收购高峰期。截至目前，主产区各类粮食企业累计收购秋粮超过1亿吨。

国家粮食和物资储备局23日晚公布最新数据显示，秋粮上市以来，各类粮食企业积极入市收购，市场购销活跃，价格保持基本平稳。目前主产区各类粮食企业累计收购秋粮超过1亿吨，收购进度过半。分区域看，东北地区收购进度在四成左右，华北地区五成左右，南方地区已接近尾声。

据悉，为切实保护种粮农民

利益，国家有关部门及时批复在黑龙江符合条件的地区启动中晚稻最低收购价执行预案。目前黑龙江当地已安排收购库点200多个、仓容800多万吨，能够满足农民售粮需要。

针对近期全国多地出现强降雨天气，国家粮食和物资储备局要求各地积极稳妥抓好秋粮收购，指导农户科学储粮，合理利用烘干能力，充分发挥粮食产后服务中心作用，帮助农户减损增收，优化收购现场服务，加大预约收购力度，切实满足农民售粮需要，让农民卖“暖心粮”“舒心粮”。

### 住房城乡建设部表示——

## 因城施策、一城一策、精准施策稳定房地产市场

新华社北京12月22日电(记者王悦玲)住房城乡建设部部长倪虹在12月21日至22日召开的全国住房城乡建设工作会议上表示，2024年是实施“十四五”规划的关键一年，做好住房城乡建设工作意义重大。在住房和房地产方面，要稳定房地产市场，坚持因城施策、一城一策、精准施策，满足刚性和改善性住房需求，优化房地产政策。

“要坚持‘房子是用来住的、不是用来炒的’定位，适应房地产市场供求关系发生重大变化新形势。”倪虹表示，要持续抓好保交楼保民生保稳定工作，稳妥处置房企风险，重拳整治房地产市场秩序。

同时，要构建房地产发展新模式，建立“人、房、地、钱”要素联动的新机制，完善房屋从开发建设到维护使用的全生命周期基础性制度，实施好“三大工程”建设，

加快解决新市民、青年人、农民工住房问题，下力气建设好房子，在住房领域创造一个新赛道。

在城乡建设方面，倪虹指出，要积极推进城市更新行动，做实做细城市体检。研究建立城市设计制度，再改造一批城镇老旧小区，重点解决加装电梯、入户、停车难等问题，建设一批完整社区，补齐一老一幼等设施短板，加强无障碍环境建设和适老化改造，打造一批儿童友好空间建设样板。

此外，还要大力推进城市地下管网改造，实施城市排水防涝能力提升工程，深入推进城市生命线安全工程建设，推进城市生活垃圾分类提质增效，持续推进“口袋公园”、城市绿道建设，探索在中小学、幼儿园周边配套建设公园、公厕和等候区等场所设施，为接送孩子的家长提供便利。

## 农业农村部部署元旦春节期间“菜篮子”产品稳产保供

新华社北京12月23日电(记者于文静)近期，全国多地出现强雨雪、强寒潮天气，低温雨雪冰冻灾害风险高，给“菜篮子”产品生产供应带来影响。农业农村部对此作出部署，要求各地统筹抓好生产发展、市场流通、质量安全、调控保障，确保元旦、春节期间“菜篮子”产品稳产保供。

这是记者23日从农业农村部了解到的消息。

农业农村部要求各地严格落实“菜篮子”市长负责制，抓好生产供给，强化质量监管。及时预判灾害性天气对生产的影响，落实好棚室加固、补光增温、水肥管理、病虫害防治等措施。分区分类抓好南菜北运基地和北

方设施蔬菜生产。强化生猪产能调控，抓好重大动物疫病防控，统筹做好牛羊禽、生鲜乳生产和水产养殖。推动监管措施落实到乡、村，落实到生产主体，加大风险监测和监督检查力度，严厉打击违法违规行为。

农业农村部强调，各地要促进市场流通，做好监测预警。严格落实鲜活农产品运输“绿色通道”政策，引导主产区与大中城市建立稳定对接关系，健全完善“菜篮子”产品跨区域联动保供机制和滞销卖难应急处置机制，保障种养农户合理收益。加强“菜篮子”产品生产情况调度、市场运行动态监测，及时发布供求信息。

## 增发国债第二批项目清单下达

新华社北京12月23日电(记者陈伟伟 严赋憬)国家发展改革委23日发布消息，国家发展改革委近日商有关部门下达2023年增发国债第二批项目清单，共涉及增发国债项目9600多个，拟安排国债资金超5600亿元。截至目前，前两批项目涉及安排增发国债金额超8000亿元，1.1万亿元增发国债已大部分落实到具体项目。

国家发展改革委有关负责人介绍，第二批项目清单包括以海河、松花江流域等北方地区为重点的骨干防洪治理工程、其他重点防洪工程、灌区建设改造和

重点水土流失治理工程、城市排水防涝能力提升工程、重点自然灾害综合防治体系建设工程等领域项目。项目的建设实施对加快完善我国防洪工程体系、应急管理体系，系统化提升防灾减灾救灾能力，更好保障人民群众生命财产安全具有重要意义。

据介绍，下一步，国家发展改革委将按照党中央、国务院决策部署，会同有关部门督促各地高质量推进项目建设，加快资金拨付使用，尽快形成实物工作量。同时，加强项目监管，着力把项目建设成为民心工程、优质工程、廉洁工程。

## 国网武威供电公司两项工程获评现代智慧标杆工地

近日，国家电网公司基建部公布了2023年度输变电工程标杆工地评选结果，国网武威供电公司所属两项工程获评2023年度输变电工程现代智慧标杆工地。

甘肃武威石门330千伏输变电工程、甘肃武威武威110千伏输变电工程均属武威市高质量重大工程。其中，石门工程新建330千伏变电站1座，是古浪县境内容量最大的变电站；苏武工程新建110千伏变电站1座，是民勤县第二供电电源通道。两项工程的建成投运，进一步优化了区域网架结构，为武威市经济社会发展注入了新动能。

自工程开工以来，国网武威供电公司全面深化智慧工地建设，充分运用基建新技术、新材料17496件，切实筑牢了维护社会安全稳定

的第一道防线。

中，全面采用SF6气体快速灌装装置、气体绝缘金属封闭开关设备无生化安装棚等多项智能施工机械和创新工法，全过程采用三维数字化设计，将变电一次、二次、土建等专业模型整合到三维场景中，精确进行碰撞检查、带电距离校验、材料统计操作，满足项目信息化、精益化管理要求，全方位提升工程建设智能化水平。

本次评选活动涵盖工程安全、质量、技术、计划、环保、数字化及队伍等专业管理全口径，范围覆盖35千伏至1000千伏交流电压等级，实现对基建各专业管控重点的全面协同检查。活动历经各单位自评申报、项目初评、现场复核、综合评议等环节，最终评选出40项公司级标杆工地和80项区域级标杆工地。

(金奉乾)



近年来，河北省唐山市加快清洁能源开发利用，有序推动风电和光伏发电等新能源项目建设。据介绍，目前该市风电、光伏发电等清洁能源装机容量达324.2万千瓦。图为12月23日拍摄的河北省唐山市丰南区黑沿子镇一处“渔光互补”光伏发电场。

新华社发

## 西峰区：“枫桥经验”新实践 巧解百姓“千千结”

(接1版)线上整合网格化服务中心，实现雪亮工程、数字城管、智慧校园等多网合一，全区385名网格员通过“随情e通”和“治理通”APP排查上报矛盾纠纷。对摸排的各类矛盾纠纷和重大积案，逐件按诱因、时间、地点、涉及人数、事态发展进行梳理归类，登记造册，建立台账，做到“底子清、情况明”。

在不断巩固原有好做法的基础上，西峰区坚持创新探索，建立党政负责、部门联动、各方参与的纠纷调解协调联动机制，成立人民调解、司法调解、社会组织调解3类调解委员会。区综治中心建立“1+9”人民调解机构，即区综治中心人

民调解委员会和国土征迁、道路交通、婚恋家庭、金融借贷等9个专业人民调解委员会，分行业调处各领域矛盾纠纷。对区级受理、上级转办、部门移交、乡镇街道上报的矛盾纠纷，由综治中心统一处置，做到“现场办理一批、移交转办一批、政策化解一批、联系解决一批”，实现矛盾纠纷预测走在预防前、预防走在调解前、调解走在激化前。

同时，加强调解网络建设，打造特色调解室，引入第三方调解力量，充分发挥各级调解组织和调解人员的作用，最大限度把矛盾纠纷化解在基层。解放路司法所推行“诉前调解+司法确认”模式，多

元化解矛盾纠纷，实现“1+1>2”的法律效果和社会效果；安定路街道老王调解室把礼、德、法、理、情、和运用在调解工作中，当天接到投诉、当天化解，做到案案有调解、件件有结果；后官寨镇“说和”工作室发挥老党员、老干部的经验优势、威望优势，妥善解决群众反映的疑难问题和利益诉求……

探索新路径，追求新突破。庆阳市西峰公安分局董志派出所被命名为甘肃省第三批“枫桥式公安派出所”；西峰区肖金司法所、安定路街道司法所荣获“全国模范司法所”称号；徐惠民、王圣晖、张洪斌荣获甘肃省“枫桥式人民调解员”称号；

胡晓刚被评为“全国模范人民调解员”。

西峰区还整合群众接待大厅和信访接待大厅，设立信访受理窗口，让群众诉求有地去、有人解。心理咨询室工作人员帮助有需求的群众进行心理评估，让其更好地了解自己的心理状况；公检法司工作人员、律师在参与矛盾纠纷排查化解工作的同时，为来访群众宣传、解读政策法规，帮助群众依法合理表达诉求、维护权益。

截至12月14日，西峰区共受理处置群众来访和矛盾纠纷案件20946件，化解17496件，切实筑牢了维护社会安全稳定的第一道防线。