

■“国内业务重点市场新突破”系列报道

2022年以来,集团公司寄递事业部坚持以“三个视角”找差距、以“三大规律”求创新,聚焦政务、商企、电商、现费、农村等重点市场拓展,深入实施“三差三力”竞争策略,系统贯彻“五客

工作法”,对标对表对先进,求新求变求突破,抓实抓细抓落地,推动特快业务增速赶超竞品、重点市场多点突破、业务结构持续优化、经营质效全面提升,国内业务发展进入新阶段、取得新成

效。自即日起,本报与集团公司寄递事业部合作推出“国内业务重点市场新突破”系列报道,宣传推广市场拓展的先进经验及最佳实践,敬请关注。

心怀“国之大者” 彰显央企担当
全面推进“一件事一次办”寄递服务

“一件事一次办”简介

近年来,在深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革和“互联网+政务服务”的基础上,一些地方政府进一步加大改革创新力度,将关联多个部门的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”,推行集成化办理,实现“一件事一次办”,大幅度减少办事环节、申请材料数量、办理时间和业务办理者跑动次数,得到企业和群众的普遍认可。“一件事一次办”既是政府推进职能转变、深化“放管服”改革、持续优化营商环境的重要内容,也是加快构建新发展格局、建设人民满意的服务型政府的重要支撑。

2022年9月,为加快推进“一件事一次办”,提升政务服务标准化、规范化、便利化水平,国务院办公厅印发《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》(国办发〔2022〕32号),明确“一件事一次办”的指导思想、基本原则、工作目标及部署要求,鼓励“采取窗口发放、物流快递送达等灵活多样的方式,将办理结果和实体证照第一时间送达申请人”。

为助力各级政府政务服务“一件事一次办”落地,集团公司寄递事业部依托邮政禀赋优势,坚持“政”字为先,心系“国家事”,肩扛“国家责”,创新开办“一件事一次办”寄递服务。指导各省(区、市)邮政分公司构建场景思维,承接寄递需求,扎实推进“一件事一次办”项目落地,取得了显著成效,在助力政府打造政务服务升级版、提升企业和群众办事体验感和满意度等方面发挥了积极作用。

寄递事业部部署要求

“一件事一次办”的推进,既实现了业务办理由业务部门“小一窗”向事项集成服务“大一窗”转变,又实现了政务服务从“以部门为中心”向“以事项为中心”转变,由此,也促使邮政寄递业务拓展路径从“找部门”向“找政府”转变。

为适应新形势、顺应新要求,应对新变化,更有效、更广泛、更深入助力各级政府“一件事一次办”落地,集团公司寄递事业部积极将场景思维引入业务拓展。坚持从办事群众及企业的视角想问题、谋创新、优服务,围绕“申请材料提交”“多部门联办”“审批结果送达”三大业务环节,指导各省(区、市)分公司主动对接当地政务服务管理部门。了解掌握政府端“一件事一次办”推进计划,建立事项清单,细化业务台账,逐事项逐环节梳理牵头部门、服务场景、寄递需求,有的放矢推进“一件事一次办”项目。全面承接申办材料上门揽收、审批材料部门间流转、审批结果邮寄送达等寄递服务。更高质量、更有效率满足各级政府优化政务服务要求及企业、群众的办事服务需求。

发展措施

集团公司寄递事业部充分发挥中国邮政“通政”的独特优势,与各省(区、市)分公司上下联动、同向发力,不断丰富“一件事一次办”的应用场景,深入挖掘政府端、办事群众及企业的寄递服务需求,迅速扩大“一件事一次办”开办范围。截至今年2月,全国新生儿“出生一件事”、企业“开办一件事”寄递服务的地区覆盖率超40%。

1.筑牢基石,全面深化“政邮合作”。政务寄递服务离不开各级政府的支持。在集团公司寄递事业部的指导推动下,目前,31个省(区、市)分公司均与当地政务服务管理部门达成合作。他们深度参与政府“一件事一次办”工作,优选人员进驻各级行政服务大厅,全面对接政府端信息系统,将邮政寄递服务嵌入各省(区、市)政务服务云平台,实现订单源头总控,100%承接“一件事一次办”寄递服务需求。

2.明确标准,持续扩大服务事项。为高效推进“一件事一次办”项目,集团公司寄递事业部召集各省(区、市)分公司业务专家开展多次研讨,明确项目切入路径、运营支撑保障要求,形成“一件事一次办”项目标准化解决方案,为各省(区、市)分公司项目开办提供了理论依据和实践案例。标准化解决方案下发后,31个省(区、市)分公司迅速行动,围绕企业从开办到注销、个人从出生到身后的各阶段,基于不同应用场景、业务情形,提供个性化、定制化寄递服务。目前,已成功开办了新生儿“出生一件事”、职工“退休一件事”和“身后一件事”以及企业“开办一件事”等服务事项,实现“一件事一次办”服务事项范围进一步扩大、服务领域进一步拓展。

3.紧抓机遇,外拓更多延伸服务。坚持以政府推进“一件事一次办”为契机,依托邮政与各级行政服务中心合作基础,积极拓展横向辅助性事务。一方面,指导各省(区、市)分公司进一步扩大邮政网点代办政务服务事项的范围,利用中国邮政遍布城乡、覆盖全国的网点资源,推动高频高需的行政审批事项向邮政窗口下沉,使邮政网点成为群众身边的“政务大厅”;另一方面,主动嵌入政务服务大厅的咨询引导、代办帮办、材料预审、综合受理、材料代收、证照送达等辅助服务,实现政务服务事项的全环节代收代办,为推进“一件事一次办”创造更为有利的条件。

■江苏邮政:助力“一件事一次办”惠民生

□本报记者 柏滨圭

新年伊始,江苏省连云港市邮政分公司联合市不动产登记中心,对不动产权证寄递服务进行再升级,实现“持续减轻群众办事成本与负担,践行‘一网通办’‘最多跑一次’”。据悉,此次服务升级呈现三大亮点:一是由原先传统实体EMS专窗专人受理服务升级集约至一个登记窗口,避免群众往返窗口、排队等候;二是由线下受理填写工单升级为线上自助扫码,在线申请“互联网+不动产登记”邮政寄递委托服务;三是寄递范围由以往仅限连云港市区拓展至全国。

此前,央视《新闻联播》栏目曾以《夯实为民初心,办好民生实事》为题,报道徐州市邮政分公司服务政府“出生一件事”项目,点赞此举“提升了群众的获得感、幸福感”。

新生儿出生原先需提交多份材料,涉及不在同一物理地址的多个审批部门,群众为此要多次跑腿。对此,徐州邮政助力政务服务“一网、一门、一次”改革,推出“出生一件事”项目。得益于该项目,新生儿父母只需凭相关证件,在医院端填写“出生一件事”办理登记表,不出医院就能办好出生医学证明、户口登记、医保登记、医保缴费和婴幼儿保健册、社会保障卡、预防接种证申领七件事,拿到由EMS递送上门的出

生医学证明、户口簿、预防接种证、社会保障卡、婴幼儿保健册五本证卡。

“与邮政开展‘出生一件事’项目合作,主要是看重其品牌服务优势和群众认可度。”沛县行政审批中心相关负责人表示,2022年,在邮政助力下,徐州新生儿“出生一件事”办理时间压缩90%以上。

从出生到退休,人的一生有很多“证事”要办。近年来,随着各地政府“放管服”改革的深入推进,很多“证事”的办理已简便到“只进一扇门、最多跑一次”。从连云港市不动产权证寄递服务再升级,到后来颇受点赞的“出生一件事”项目,江苏省邮政分公司一直致力于发挥寄递服务优势,持续与江苏省政务服务管理办公室深化“政邮合作”,努力让广大人民群众在家门口即可享受更加优质便捷的政务服务。

坚持“以人民为中心”的发展理念,深入贯彻中共中央、国务院关于深化“放管服”改革和“互联网+政务服务”的决策部署,在各级政务服务部门的指导下,充分利用邮政通达城乡的网络优势,积极拓展“一件事一次办”项目和跨区域通办寄送等便民服务。从新生儿出生,到就业、退休等众多公共服务办理事项,均可通过“群众点单、数据跑路、邮政服务”的方式,实现“不见面办理”。

去年9月,南京市邮政分公司开办的邮政智慧政务运营中心顺利投入

使用。该中心面积约1900平方米,在全省率先实现全流程自动化打包,能够为省市两级的政务服务中心、税务、公安交管、公安证照(身份证、出入境证件、居住证)等提供政务寄递服务。目前,已实现税务发票日均寄递约2500件,公安证照类日均邮寄1.1万件,公函文书月均邮寄量近5万件。

南京邮政进一步发挥邮政网点遍布城乡和渠道下沉的优势,系统性推进“邮政微政务服务点(专窗)”建设。以为企业、群众提供就近便利服务为出发点,将更多的政务服务向邮政网点延伸。把邮政网点建设成为现有各级政务服务网的线下“实体店”,对行政服务中心服务体系进行有效延伸和补充,让人民群众能就近实现“一件事一次办”。去年10月9日,扬州市政务服务管理办公室与扬州市邮政分公司签署战略合作协议,在邮政网点开设政邮合作便民服务点,实现政务服务事项办理向“家门口”延伸,为企业、群众“一件事一次办”提供更多选择与便利。

目前,江苏邮政已实现全省109个县级以上政务服务中心100%驻点服务,年寄递各类政务邮件超2800万件。此外,累计建成警邮网点超1070个、税邮网点超410个,法院文书集中送达中心14个。借助这些邮政网络,越来越多的“一件事一次办”政务服务向百姓“家门口”延伸。

最佳实践点评

江苏省邮政分公司充分彰显行业“国家队”的责任担当,围绕政府“一件事一次办”改革,助力打造政务服务升级版。以“省级统筹、综合试点、复制推广”的总体思路,梳理个人和企业的全生命周期,先后开办“出生一件事”“不动产一件事”等多个“一件事一次办”事项,在全国形成示范效应,实现经济效益与社会效益“双丰收”。江苏省分公司通过驻点服务、网点赋能、创新发展,不断丰富“政邮合作”内涵,办事企业和群众的体验感、获得感显著提升,赢得了各级政府部门、广大人民群众及新闻媒体的高度认可与关注。

■四川邮政:“一件事一次办”加“邮”更便民

□本报记者 万多多 通讯员 廖群英

迎接新生命,是每个家庭最幸福的时刻。但宝宝从一出生就需要办理各种证件,宝妈宝爸在享受新生命到来的喜悦的同时,也难免会为各种证件办理的琐碎和繁杂而烦恼。同样,企业在办理政务服务事务时,往往会遭遇“各个部门来回跑、材料准备一套又一套、审批程序一环扣一环、办理结果等待时间长”等问题,“一件事来回跑”一度成为营商环境优化过程中的难点、痛点。

四川省政府贯彻落实中共中央、国务院大力推行“一件事一次办”,努力推动便民利企服务网上办、掌上办、一次办。

主动出击
对接“一件事一次办”

为服务政府相关工作需求,四川省邮政分公司主动出击,深度融入“一件事一次办”等“放管服”改革和数字政府建设,积极对接“一件事一次办”牵头部门,探索合作,助推政务服务更加便民。经多次协商后,2022年12月,四川邮政联合多个相关部门,先后印发《四川省加快推进“新生儿出生一件事”联办工作方案》《关于加快推进四川省“公民婚育一件事”落实落地的通知》,成功将邮政服务嵌入“个人一件事”“企业一件事”等“一件事一次办”政务服务中,切实做到变“群众跑”为“邮政跑”。

1月15日,四川邮政与省政务服务管理平台对接上线后,全流程线上收寄“出生一件事”项目的首单在宜宾市筠连县

出单。

“家中添第一个小孩时,我至少跑了五六个部门。现在好了,二孩出生后,我只需要在网上提交相关资料,通过邮政寄递,孩子的出生证、户口簿、社保卡等证件直接送到家里,省了不少时间,真是太方便了!”筠连县陈先生在线上提交申请,不一会儿就完成了新生儿一系列证件的线上“打包”办理。

建设系统
助推“一件事线上办”

四川邮政积极参与到各类政务平台、服务流程的建设中,对接省民政厅、省大数据中心、省公安厅、省卫健委,为“一件事一次办”业务提供定向开发的系统解决方案,全面融入数字政府建设,更好地支撑“一件事一次办”服务上线。

四川邮政与省大数据中心、省政务服务中心、省邮政管理局等单位联合印发《四川省“政务服务+邮政”工作方案》,积极承担并着力落实一体化政务平台公共物流配套系统建设,推动实现政务“一网通办、邮政送达”。现已完成系统开发,并在省大数据中心成功演示全流程。该系统实现邮政寄递系统与省一体化政务服务平台互联互通,将更加有效推进政务服务“就近办”“一次办”“多点办”“网上办”,有力支撑出生、婚育等“一件事联办”服务的线上申请、线下邮政寄递。

目前,四川邮政为省一体化政务服务平台建设的公共物流配套系统已开始试点运行,今年将覆盖全省超

3000个邮政网点和205个政务服务中心,有效提升四川省政务(公安交管、税务、人社、市监等)“一件事一次办”服务水平。同时,四川邮政还将不断加大与卫健部门、医院等医疗领域的合作力度,逐步在全省21个市(州)开办“公民婚育一件事”服务。

打造场景
乐享“一件事更易办”

为全面提升企业、群众办事的便利度和获得感,实现“一件事一次办”情形最细、材料最少、流程最优,四川邮政还联合政府相关部门创新打造“一件事场景式套餐服务”,将关联多个部门的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”,助力推动企业、群众的“一件事”从“能办”向“好办”转变。

2月17日,随着成都市锦江区政务服务审批和便民服务中心的正式入驻,8个崭新的政务服务窗口在成都市邮政分公司暑袜街支局内闪亮登场。这是成都邮政与锦江区政务服务中心合作,创新打造的“智政务·新邮政”服务新场景。

新场景下,当办理政务业务的群众步入暑袜街支局时,工作人员主动上前、一路领办,从排号、准备材料、申请提交到证件邮寄等流程,提供“一条龙”服务,全过程服务更显人性化,百姓也有了主人翁的获得感。

目前,四川邮政已将企业开办、医疗卫生、文化娱乐、投资建设和城市管理

等65个人服务事项纳入邮政网点服务范围,有效延伸政务服务触角,更快速、更高效、更便捷满足企业和群众对办理政务服务的需求。

下一步,四川邮政将主动深度融入深化“放管服”改革,持续丰富“政务服务+邮政”内涵,上线运行专门为省一体化政务服务平台量身打造的公共物流配套系统,积极嵌入更多“一件事一次办”,服务涵盖个人和企业全生命周期(个人“从出生到身后”、企业“从开办到注销”)相关政务服务事项,让企业和群众享受“网上办”“一次办”的便利化服务,不断增强获得感和幸福感。

最佳实践点评

四川省邮政分公司胸怀“国之大者”,聚焦“民之所盼”,联合多个政府部门,共同印发相关文件,在全省范围内实现“出生一件事”“婚育一件事”全覆盖。四川邮政的经验主要表现在以下方面:一是主动对接,积极融入“一件事一次办”等“放管服”改革和数字政府建设,高效对接“一件事一次办”各事项牵头部门,实现快速突破;二是系统嵌入,与省政务服务平台对接,嵌入寄递服务模块,实现订单“源头总控”;三是场景思维,创新打造“智政务·新邮政”服务新场景,真正让企业和群众享受便利化服务。