

在 习近平新时代中国特色社会主义思想指引下 —— 新时代新作为新篇章

上海全面推进政务服务“一网通办”，着力优化营商环境①

浦东：“单窗通办”破解群众办事“慢繁难”

327项网上涉企事项已实现全覆盖，“全程网上办理，不见面审批”的占52.9%，“窗口只跑一次”的占47.1%

编者按 全面推进政务服务“一网通办”，是上海贯彻落实党中央、国务院工作要求，加快打造国际一流营商环境的重要举措。今年3月，市委、市政府部署实施“一网通办”，目前已取得阶段性成果，市场活力得以进一步激发，企业办事也越来越方便，企业和市民获得感不断提升。为了落实市委全力打响“一网通办”政务服务品牌的部署，上海将进一步做实“一网通办”内容，真正方便企业、方便群众，为提升城市能级和核心竞争力提供坚实基础和有力支撑。从今天起，本报推出“上海全面推进政务服务‘一网通办’，着力优化营商环境”专题报道，聚焦各区在构建政务服务“一网通办”体系上的切实举措。



浦东新区市民中心的综合业务窗口实现“一网通办”，市民办事更加便捷。本报见习记者 邢千里摄

■本报记者 唐玮婕

在浦东新区企业服务中心，手握全新营业执照的柴女士对这里设立的“找茬”窗口连连点赞，“我们企业提出实际问题，窗口就给出可操作的解决方案，大大提升了办事效率。”原来，柴女士在办理过程中一度遇到了一个“死结”：设立新的分公司需要提供母公司营业执照原件，可偏偏公司对营业执照原件管理严格，一时半会儿拿不出来。当她来到“找茬”窗口咨询后，“找茬”专员立刻与浦东新区市场监督管理局沟通协调，提出了切实可行的替代办法——提供母公司所在地市场监督管理局档案管理部门出具的营业执照档案及公司章程，这下为企业解决了燃眉之急。结合群众和企业的实际需求，出台针对性优化举措，推出个性化专项服务，正是浦东新区“一网通办”政务服务体系让人感受到的“温度”。目前，327项网上涉企事项已实现全覆盖，“全程网上办理，不见面审批”的占52.9%，“窗口只跑一次”的占47.1%。截至6月底，办件总量达14万件，“一网通办”实际办理时间比法定时限压缩了85%，企业获得感进一步提升。在社区个人事务方面，浦东新区已实现161项民生

服务事项“全市通办”，就近收件，一站办结。

单窗通办 打破窗口专业性壁垒

今年以来，按照“前台围绕企业转、后台围绕前台转、中心围绕服务转”的工作要求，浦东新区19家行政审批机关的审批职能全部进驻企业服务中心，区级事权的16个部门129项企业市场准入事项全部纳入“单窗通办”，实现“一窗受理、分类审批、一口发证”。从解决企业、群众反映强烈的办事慢、办事繁、办事难等问题出发，“单窗通办”以“一次办成”为目标，打破各部门窗口业务受理的专业性壁垒。截至7月23日，共收件54136件、发放证照44345件。投资建设审批“单一窗口”自1月20日运行以来，目前有70个建设项目通过单一窗口申报审批，其中6个项目已完成前期全流程审批。同时，在临港、张江试点建设项目的集中验收。

浦东新区祝桥镇新海航资产管理运营有限公司已经体验到“单窗通办”带来的高效率——今年1月底在网上进行项目填报，4月中旬就拿到施工许可，耗时73个自然日；而以往，这一过程至少要耗时半年。以施工许可办

理为例，浦东新区已把审批全过程划分为方案审批、施工图联审、施工许可三个环节，每个环节都打包成一件事，分别实现“一次办成”。

一库共享

实现政务信息集成利用

“一网通办”，离不开一个“通”字。各个政府部门都有自己的信息系统，如果不打通，企业、群众办事就难免遭遇重复递交的麻烦。比如，过去企业在办理营业执照、卫生许可证等业务时，需要反复提交房产信息的证明，非常不方便。让数据多跑路，让群众少跑腿。浦东新区建立了“一库共享”电子证照库，打破政府部门之间“数据孤岛”，逐步实现政务信息集成利用，推动改革与再造。自2017年11月以来，已归集12个委办局的56种证照共37613张。

就在去年底，浦东新区企业服务中心综合窗口率先实现房产信息共享，目前已对13个部门70个事项共4907个办件共享房产证明。这一举措减轻了企业负担，优化了审批流程。

一号响应

打通企业“痛点”“堵点”

办事不方便？效率高不高？企业和群众

说了才算数。以用户为中心，以用户需求为导向，浦东新区构建“一号响应”机制，作为线上线下深度融合的政务服务总客服，无论是“找茬”机制、帮办机制、窗口无否决权机制，还是主题套餐个性化服务机制和审批承诺时间动态优化机制等，都是通过持续吸纳民智，打通了办事流程上的“痛点”“堵点”。

刚刚在浦东新区企业服务中心完成经营范围修正的郭先生告诉记者，“最近，公司为了参与一场招投标，需要设立一家项目子公司，但在申报经营范围的时候却遇到了难题。幸好这里有‘企业帮办服务’，工作人员主动帮忙联系监管部门，让我们顺利通过了审核。”

郭先生口中的“企业帮办服务”，即针对各类投资主体的新设及变更环节提供咨询辅导和帮办代理等。4月8日以来，已有1620家企业享受到了这一“专人服务、帮到底”服务。

为了最大限度并联审批、减材料、减环节、减证明、减时间，浦东新区还针对企业办“一件事”所涉及的审批服务事项，组成主题套餐，实行一次办结。目前，在“单窗通办”事项范围内已初步梳理出89个“一件事”主题套餐，正进一步研究流程优化、材料环节精简等问题，并逐一制定工作方案。

上海对申办“网上身份证”的企业提供“零成本、零跑动”服务

首次申领“法人一证通”明起免费

本报讯（记者张懿）作为推进“一网通办”的重要基础设施，上海将进一步降低“法人一证通”（相当于企业“网上身份证”）的办理门槛。从明天开始，企业首次申领“法人一证通”将无须任何费用；同时，“一次都不跑”就完成“法人一证通”申领也已成为可能。此举有利于进一步优化营商环境、提升“互联网+政务服务”的获得感。“法人一证通”数字证书是上海法人主要的网上身份认证手段，是全市各部门“互联网+政务服务”的重要基础支撑。在国内，上海是率先推进“法人一证通”的地区之一，自2012年系统启动建

设以来，“法人一证通”已与全市39个委办局开展业务对接，涵盖60余个应用平台，涉及700余项行政审批事项。企业申领“法人一证通”数字证书之后，日常运营中大部分业务无需往返于各委办局窗口，可直接通过证书登录全市“一网通办”平台或各委办局在线平台办理，真正实现法人数字证书跨部门“一证通办”，助力营造“一网通办”服务格局。目前，“法人一证通”已覆盖全市各类法人170多万家，发放证书超过200万件，平均可为全市法人节省成本约4亿元，节省出行时间约2.8亿小时。根据市政府“一网通办”工作整体要

求，从8月1日起，全市所有法人单位办理第一张“法人一证通”数字证书时，将不需要再支付50元的存储介质费用，也就是说，无须任何费用就可申领一张“法人一证通”用于网上办事。如果这张免费的“法人一证通”证书因技术升级或非人为因素损坏而无法使用，也可免费更换。为帮助企业更方便地申领“法人一证通”，全国第一个“法人一证通”远程办理系统日前已在上海上线。借助人脸识别等多种智能化手段，该系统可以对办理“法人一证通”的法人代表、经办人进行远程身份认证，从而实现全程在线、“一次都不跑”的办理体验。

上海交警、医疗、邮政三部门联手推出“警医邮”一站式便民服务

11家医院明起可办理驾驶证业务

本报讯（记者张晓鸣）明天起，由交警、医疗、邮政三部门联手在本市11家医院设立的“警医邮”便民服务点正式上线启用。在这些便民点，广大驾驶人、学员和驾校学员可以“一站式”办理驾驶证业务，解决领证、换证手续繁杂等问题，实现“一站受理、只跑一次、一次办成”。以补领驾驶证为例，驾驶人可通过设置在医院现场的自助终端采集个人基本信息、驾驶证专用证件照片、身份证明等材料照片，选择驾驶证领取方式，用现金或扫码方式在线支付所需费用，需体检的由医院工作人员引导各项目体检。申请信息将实时传输至后台

业务系统，车管所工作人员远程审核，及时反馈受理结果，对于符合要求的限时办结，安排邮递方式向申请人交付驾驶证。申请办理初次申领驾驶证的学员和申请增加准驾车型的驾驶人，在驾校培训机构完成报名手续并在交通主管部门备案培训信息后，即可至“警医邮”便民服务网点拍照、体检并申请办理驾驶证申领业务，车管所工作人员会对其申请信息进行远程审核，及时反馈其登录互联网交通安全综合服务管理平台预约科目考试。“警医邮”便民服务好处多多，少等

候，业务分流多点可办。公安交警服务“窗口”可办理的业务种类繁多，服务资源又相对有限，时有扎堆办理、常排队长等现象。推行“警医邮”便民服务后，网点数量进一步增加，服务触角有效延伸，使办事群众有更多选择；免复印、影像存取取消材料、“警医邮”便民服务模式下，信息填报全部通过系统自动核验、自助终端传输生成，申请人只需在自动打印的表格上签名确认即可。今年1月，上海公安交警部门推出“车管所到家”服务，驾驶人外地转入、信息变更、延期以及无需体检的补换证业务均可足不出户网上办理。

举全市之力办好进口博览会 推动新一轮高水平对外开放

上海构建“7+1”住宿保障圈层

市旅游局还协调周边省份储备住宿资源，将吴江、太仓、昆山等区域加入住宿保障，共同保障房源、控制住宿价格

本报讯（记者何易）首届中国国际进口博览会筹办工作进入冲刺阶段，一系列涉及展会期间住宿保障、旅游接待、旅游市场管理、公共服务及城市旅游宣传方面的工作正紧锣密鼓地展开。记者从中国进出口博览会筹备工作推进会上获悉，按照距离进口博览会举办地国家会展中心（上海）的公里数，上海将构建起“7+1”个住宿保障圈层，并全力采取措施严控住宿价格，杜绝恶意涨价、随意毁约等行为。上海已按照距国家会展中心（上海）的公里数，由近及远，以各区为单位划分，构建起“7+1”个住宿保障圈层。上海市旅游局表示，长兴、普陀、闵行、青浦、嘉定、松江这核心区六区对接安保管控方案，按照距离国家会展中心（上海）5公里内外分为2个圈层；黄浦、静安、徐汇三区为1

个圈层；虹口、杨浦二区为1个圈层；浦东新区分为2个圈层；宝山、奉贤、金山三区为1个圈层；崇明区则为单列补充的1个圈层。截至目前，本市拥有80间以上客房酒店及连锁品牌酒店达1711家，共有256607间客房，约41.1万张床位。上海市旅游局还协调周边省份储备住宿资源，已与江苏省苏州市旅游局沟通对接，将吴江、太仓、昆山等区域纳入住宿保障，目前初步形成了包括49家酒店、约8860间客房作为补充房源。重点团组供需对接上，目前已为外宾政要团、国内重要贵宾团、省市采购团、央企采购团、海内外媒体记者团等协调落实80余家酒店做好住宿接待准备。同时，上海市旅游局全力采取措施严控住宿价格，会同物价等部门启动酒店房价监控机制，研究临

时价格干预措施；指导携程等主要在订房平台拉起防护网，加强对房价、预订率的实时监控和实时响应；依托上海市旅游行业协会等社会组织启动价格诚信机制，杜绝发生恶意涨价、随意毁约等违规行为。此外，截至目前，市区两级旅游管理部门已开展进口博览会各类相关培训200余批次，覆盖旅游管理和服务人员近4万人。培训从改善服务细节、优化服务流程、美化服务环境、提高服务质量四方面入手，突出仪容仪表、接待礼仪、岗位技能、外语沟通、安全管理、应急处置和进口博览会知识等重点，全面提高一线服务人员的服务水平。全市旅游公共服务能级也正得到全面提升，将有22座综合旅游服务中心改造升级“城市会客厅”，目前已完成外滩十六铺、浦东小陆家嘴、静安寺、

国际旅游度假区等十座，虹桥机场、浦东机场、铁路上海虹桥站等12座正抓紧推进。为迎接进口博览会，大力推广城市旅游形象，上海正在加快打磨一批旅游精品，会同市交通委等部门优化黄浦江游览线路，完善黄浦江两岸45公里滨江公共空间配套旅游服务设施，开展游船和码头“达标创星”工作，力争在今年国庆节期间以崭新形象亮相；按照“一码入口、多种体验”目标，加大“建筑可阅读”二维码导览体系设置，在全市范围推广“建筑可阅读”微旅行路线。上海还针对重点酒店、机场、码头、火车站等，着手开展旅游信息触摸屏、旅游资料架、欢迎牌等宣传服务设施的配置，供各国参展客商了解最新上海旅游信息，营造开门迎客的良好氛围。

团结全市党员为进口博览会添砖加瓦

本报讯（记者钱蓓）为贯彻落实党中央、市委关于筹办首届中国国际进口博览会的精神和要求，上海市委组织部昨天召开“进博先锋行动”推进会，回顾总结今年以来市面上推进“进博先锋行动”的进展和成效，对下一步服务保障进博会各项工作，进行再动员、再推动，团结凝聚全市各级党组织和广大党员为进口博览会添砖加瓦、保驾护航。市委常委、市委组织部部长于绍良出席会议并讲话，对深入开展“进博先锋行动”、全力冲刺100天提出明确要求。他表示，要提高政治站位，切实增强服务保障进博会的责任感、使命感；要加强组织体系建设，

把党的组织优势、组织功能、组织力量转化为确保进口博览会成功举办的重要动能；要激发党员干部新时代新担当新作为，努力在办博攻坚战中建功立业；要持续深入开展“进博先锋行动”，积极营造浓厚氛围。会上，市商务委党组、虹桥商务区管委会党组、青浦区委和东浩兰生（集团）党委四家单位作了交流发言，基层党员代表洋山海关综合业务一科党支部书记傅维维发出深入开展“进博先锋行动”倡议。各区、大口党委负责同志、组织部（处）长，以及直接参与进口博览会筹办工作的市直单位负责同志共80余人参加会议。

进口博览会服务保障工作推进会召开

本报讯（记者何易）首届中国国际进口博览会筹办工作进入冲刺阶段，上海昨天召开进口博览会服务保障工作推进会。会议强调，进口博览会是世界上第一个以进口为主题的国家级博览会，是继2010年世博会以来在上海举办的又一次大型国际性博览会，将对上海经济社会发展带来一系列深远影响。各相关

部门和单位要以更高站位、更大格局，充分认识做好进口博览会服务保障工作的重要意义，将其作为当前一项重大政治任务，把服务保障各项工作做得更深、更细、更实；要充分把握进博会更在上海举办的重大机遇，打响“上海服务”品牌，展示城市形象，拉动旅游消费，全力提升旅游业发展能级。副市长陈群出席会议并讲话。

黄浦：“一网通办”延伸触角，让服务实现“主动推送”

全区177个居委会自助服务机与市级“一网通办”平台全面对接，办理事项超140项

新华社上海7月30日电（记者陆文军 吴霞）“通过记录办理事项，分析群众需求，让服务实现‘主动推送’，将是未来政府部门努力的方向。”上海市政府办公厅电子政务办公室主任杨丽娟说。上海正全力打响“一网通办”政务服务品牌，电子政务时代，政府部门正越来越“懂你”！

在上海黄浦区新天地居委会，进门第一眼就能看到一台类似银行ATM机的机器。别小看了这个名叫“黄浦区社区综合自助服务平台”的自助服务机，轻刷一下身份证，创业者可以查询办事进度，妈妈可以给孩子预约一次亲子活动，老年人可以选择中意的老年大学课程……

“我们上了年纪的人，不太会用手机预约，以前去街道办事处要排队，很麻烦。”65岁的朱先生轻车熟路地在自助服务机上预约了第二天去街道办事处受理中心办理敬老卡的业务。

为了让百姓更方便地办理各种业务，黄浦将全区177个居委会的自助服务机与上海市级“一网通办”平台全面对接，将自助机的服务功能涵盖到民政、公安、计生、医保等大类，总共办理事项超过140项。上半年，在黄浦区行政服务中心，杏花楼领到了《出口食品生产企业备案证明》，前后仅用了3个工作日。审批为何能如此快？原来，黄浦区行政服务中心对接上海出入境检验检疫局，就出口食品生产企业备案开展“检地合作”，在上海设立了首个“出口食品备案企业综合服务”窗口，将服务送到了企业家门口。

还是在上半年，黄浦区行政服务中心开设了马德里国际注册受理窗口，为上海乃至长三角地区的企业提供马德里国际注册商标申请现场受理、咨询等服务以及有关品牌建设、维权受理等方面的专业指导。

“我们从企业办事需求出发，针对金融服务、科技创新、食品餐饮等14个领域187个行业，跨部门、跨领域‘打包’整合相关经营许可，有机串联从企业注册到后置审批的办理流程。”上海市黄浦区政府办公室副主任倪莺说。

黄浦区委书记、区长杲云说，外滩、新天地、豫园、南京东路、淮海路等举世闻名的“上海地标”都聚集在黄浦，黄浦的政府服务必须是第一流的，目前推进的“一网通办”是打造最优综合营商环境的一项重要举措，也是提升政府管理服务和效率的重要抓手，让老百姓办事像“网购”一样方便。