



浦东企业服务中心内,前来办理各项业务的市民络绎不绝,便捷高效的服务让企业开户等事宜更为有序和顺畅。

# 数据多跑路,市民少奔波

## ——上海全面推进“一网通办”更新政务服务理念

摄影/本报记者 叶辰亮 赵立荣

以往熙熙攘攘的政务办事大厅,如今变得安静有序;以往办事需要带着大包小包的材料,如今只需简单的几份即可……在上海,一场政务服务领域的变革正热火朝天地进行,而变革带来的变化也着实提升着市民的获得感和满意度。

这几天,市民点开“中国上海”网站,可以醒目地看到置顶的“一网通办”栏目,其中个人办事、法人办事、事项清单以及各职能部门通道入口一应俱全;点击“我要办”,个人可办理户籍、社会保障等31类事项,企业法人可完成设立变更、准营准办、资质认证等34类事项。市民确定办理事项后,在线提交材料,坐等证件递送上门。网站还设有“总客服”帮助解决各类咨询与投诉问题。

互联网+、大数据、物联网……科技进步带来的不仅仅是人们生活方式的改变,更对政务服务提出了新要求。打破碎片化、条线化藩篱,有效整合和应用各类政务数据,真正实现企业和市民办事线上“一次登录、全网通办”,线下“只进一扇门,最多跑一次”的目标,搭建起一套完善的政务服务“一网通办”框架体系和运转机制势在必行。

目前,46个市级部门、16个区、220个街镇网上办事服务已入驻“一网通办”总门户,覆盖市、区、街镇三级的“一网通办”栏目初步建成。今年下半年,“一网通办”总门户将全面建成,《上海市政务数据资源整合实施方案》也将出台,“一网通办”数据资源整合共享力度将进一步加强。

“一网通办”的推进,促使各部门以“刀刃向内”的精神,以“有功能、有特色,实用、管用、好用”为标准,不断提升“数据跑路”能效,尽最大可能提高办事效率。

市民曹先生在网上预约了11时至12时到上海市出入境管理局办理往来港澳通行证签注,他于11时13分如约而至,这一诚信行为也换得“四专三优先”专属服务,办理流程缩短为15分钟左右。上海市出入境管理局副局长楼鹏影解释说,“四专三优先”服务,即专人引导、专属通道、专窗受理、专窗付费,相片采集优先、业务办理优先、费用缴纳优先的服务,目的是更好落实“只跑一次”制度。

过去,办理一张工程建设申请施工许可证需要跑10多个部门,审核时间长达200多天。不少地产企业工程项目负责人每每想到要办理这些证照就“头大”。而如今,审批流程大为精简。以徐汇区为例,企业通过区“建设工程联审共享平台”网上上传资料,41天内就能拿到施工许可证,不需要跑一个部门。

这些动动手指,只跑一次就能完成的事项,在我们身边已屡见不鲜。政府部门甘做“店小二”,从实际出发,出实招简化政务,不断自我改革、优化服务。对企业和市民来说,“店小二”不仅变得更加亲近,打交道的方式也日益多元,如社区事务受理中心、政务App、政务微信公众号“微服务”等,甚至连银行等都成了推进“一网通办”的载体。

今年初,杨浦区推出“政银通”服务,企业通过设在银行的服务点,也可以办理企业开业登记、企业年报公示、合规证明开具等市场监管服务,不需要再前往行政服务中心办理。目前,“政银通”已为超过500名投资者提供了便捷服务,依托该区“一窗通”开办企业网上申报平台,开办企业必要时间已从22天缩短到5天。



黄浦区行政服务中心全部328项行政审批事项已实现“一网通办”,市民在工作人员指导下通过“一窗通”网上提交资料,办理注册事宜。



工商银行杨浦支行营业厅内设立了杨浦区首家“政银通”企业服务点,企业开办所需的营业执照办理等一系列手续可“一站式”完成。



杨浦区新江湾城街道在湾谷科技园区设置智能终端机,为在园区工作的白领和周边居民提供“零距离”政务服务和便民服务。



机器人“快递小哥”在徐汇区行政服务中心大厅里忙碌穿梭,帮着递送材料。



静安区税务局办税大厅特别设立自助办税服务区,方便市民办税,减少等候时间。



上海市出入境管理局推出手机App预约办证,市民不必多次往返和长时间等候,以往喧闹的办证大厅变得安静有序。