

立足一体化示范区国家战略

青浦区“一网通办”提升服务能级

林艳玉

2018年4月，上海市正式发布《全面推进“一网通办”加快建设智慧政府工作方案》，方案围绕全面建成“一网通办”总门户、建立高效协同办理机制、推进政务数据互联互通、强化管理资源支撑等方面作出了全面的战略。同年11月的首届中国国际进口博览会上，长三角一体化被宣布上升为国家战略。青浦、吴江、嘉善作为长三角一体化示范区的先行区域，将率先探索生态优势转化为经济社会发展优势，从项目协同走向区域一体化制度创新，全面推进“一网通办”。2019年以来，青浦区立足一体化示范区国家战略，以高标准、高站位推进政务服务“一网通办”改革试点，推进了三地政务服务联动协作机制、探索跨区域通办模式、电子证照互认、自助通办等服务。青浦区作为长三角一体化示范区的一员，将成为第一个国家政务服务平台跨地区应用的典型，为我国其他地区建设政务服务一体化平台起到积极的推动作用。

一、青浦区“一网通办”的主要做法

近年来，青浦区围绕“一网通办”，坚持问题导向，勇于先行先试，做实线上服务，确保政务事项好办、易办；做细线下服务，使服务更便捷、更有温度；做优服务评价，发挥好评的正向激励作用，持续提升政务服务水平。

（一）以“大数据+大平台”为核心，做实线上服务

第一，开设“一网通办”青、吴、嘉专栏网站。坚持以用户为中心。从群众的视角出发，开设青、吴、嘉专栏网站，统一政务服务线上办事窗口。青浦区作为青、吴、嘉三地专栏的统一访问入口，在服务栏目上共有4147个事项入驻“一网通办”青浦频道，并聚焦教育、医疗、社保等民生领域，推进500项公共服务事项网上办理。政务服务的改革创新，无论是上海的“一网通办”，江苏的“不见面”，浙江的“最多跑一次”，本质在于创新政务服务，优化营商环境。为方便企业快速链接其他省市业务，青浦区增设“三省一市”专栏入口，方便用户一键过渡其他平台，有效降低信息搜寻成本。考虑到青、吴、嘉三地政务服务系统的差异性，青浦区针对公司的设立、变更、注销等环节均展示非常详细的办事指南，涵盖内资公司、个人独资企业、工业产品生产许可证等6大类别16项细则。

第二，更新公共数据资源，实现数据赋能。青、吴、嘉三地的电子证照互认第一批已经实现企业营业执照、身份证、驾驶证、结婚证、居住证、行驶证、出生医学证明等8类电子证照共享互认。第二批社会保障卡、食品生产许可证、高等学历证书等11类电子证照互享互认正在推进。此外，青浦区已经自动获取证照209类，并且将达到政务服务窗口接入电子证件库100%和政务服务事项使用电子证照100%。在大数据资源平台建设上，青浦区承接上海市大数据资源平台的落地数据资源，构建集青浦区公共数据汇聚、整合、共享、应用、评价、展示六位于一体的大数据资源体系。比如，在数据赋能上，青浦区落地了上海市的法人库，青浦区的人才库、房屋库，包括“一网通办”的办件库，共涉及2800多个数据项。

（二）“服务专窗+自助终端机”相结合，做细线下服务

第一，设立“长三角一体化”服务专窗。需要“收受分离的线上线下联动办理”的业务，用户可以在网上进行电子化登记预

审后在线下提交材料。目前，青浦区已经设立 3 个专窗办理点，覆盖区、镇、街道，有效方便企业和群众快速查询和就近异地办理。为方便业务跨区办理，建立了三地联络小组，并由专人负责，集市场监管、税务、公安等多部门资源，多政一窗通办，跨省事项办理，一站式、继承式、保姆式服务，让企业群众切实感受到“一网通办”带来的便利。在传统模式下，企业需要分两次分别办理营业执照和经营许可，而跨区域“证照联办”机制的推出，通过引入告知承诺制审批方式，企业只需要到窗口提交一次资料，通过市场监管部门内部流转，同步审批即可获取营业执照和许可证件。

第二，运用终端机实现事项“自助通办”。采用自助终端机服务，打破时空限制和地域壁垒。针对市民和企业需要办理的高频事项、民生事项、常用证明等纳入到政务服务的“一网通办”中，居民到任意一台自助终端机，无须填写表单，只凭一张身份证，一分钟内即可完成申请。截至目前，青浦区已有 152 项事项和证明纳入到自助终端机。解决群众服务的“最后一公里”。目前，青浦区已经形成了“1+11+196”的服务体系，即 1 个区级行政服务中心，11 个街镇社区事务中心，196 个村级服务中心，把政务服务送到百姓的家门口。自助终端机在青浦的区级行政服务中心和金泽镇社区事务受理中心均有分布，为群众办事提供了极大的便利。

（三）“规范标准+换位思考”双拓展，做优服务评价

第一，依托“好差评”制度，提升服务效能。2019 年 12 月，国务院办公厅印发的《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》要求各级政务服务机构、各类政务服务平台全部开展“好差评”，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖。政务服务好不好、能否真正解决问题，人民群众感受最直接、最有发言权。青浦区依托“一网通办”“好差评”制度，实施了“一月一通报”制度，实现服务事项、服务渠道、服务单位全覆盖，与办事人、办事项、承办人三对应，评价内容、部门反馈“双公开”。青浦区“好差评”从 2019 年 8 月份实施以来，一共反馈了 9 万多条，其中差评是 33 条，而好评率达 99.97%。此外，青浦区还对政务服务评价进行“三定位”。即办事申请人员、办理业务事项、办理工作人员三者定位，办事申请人员通过上海市“好差评”系统评价平台生成的“实时动态二维码”对办事人员或者办理事项进行评价，切实实现“一事一评”。

第二，从“以部门为中心”向“以用户为中心”转变。从“以管理者为本位”向“以服务对象为本位”的转变，切实转变作风，密切党群、干群关系，当好服务企业和群众的“店小二”，真正做到数据多跑路、干部迈开腿、群众零跑腿，用干部的“辛苦指数”换取企业的“发展指数”、群众的“幸福指数”。在网站上开通“我要找茬”栏目，以用户为中心的视角出发，由用户对“一网通办”政务服务提出问题、建议、策略等。针对用户提出的合理找茬内容作出答复。用户也可在上海随申办 APP“找茬”栏目及时查看内容的处理进度和结果反馈。同时，政务服务设有“我要查”“我要办”“我要约”等多个功能专栏。比如“我要约”专栏，用户可以对办理的事项进行提前预约，并实时查询办理事项的窗口排队时间，有效节约等待时间。

二、青浦区“一网通办”的经验启示

“一网通办”是上海探索推进“互联网+政务服务”的一项重大改革，是事关上海加快打造良好营商环境和建设服务型政府的重要举措，必须切实增强思想自觉和行动自觉，立足全局，服务大局，通力协作、持续攻坚，坚决将这项改革推进到底。

（一）以人为本，打造政务服务升级版

牢固树立以人民为中心的发展思想，把政府职能转变与营商环境优化紧密结合，更加注重用户需求，提高政府服务效率。

一是“一网通办”向“一网好办”转变。2020 年 2 月，上海深化“一网通办”改革，实行“两个免于提交”，即凡是上海市政府部门核发的材料，原则上一律免于提交；凡是能够提供电子证照的，原则上一律免于提交实体证照。“一网通办”的本质是让企业和老百姓办事更便捷、更有温度。打造政务服务升级版在于扩大“减证便民”的力度，减少纸质证明材料，在自助终端

机、手机应用端即可办理事项。

二是“群众少跑腿”服务。通过启用长三角“一网通办”服务专用章的电子印章，可实现青浦、嘉善两地之间的异地收件双向互通可办，比如在青浦区的申请人可以跨区域办理嘉善的营业执照。

三是刀刃向内，突破自身极限。坚持人民导向，把人民群众的利益放在第一位。聚合各类审批部门，把各个部门的审批事项进驻到政务服务中心。还针对跨区域办理的事项可在长三角服务专窗实现“一窗办理，全科服务”。

（二）求同存异，开启三地合作互动版

一是建立政务服务联动协作机制。青浦与吴江和嘉善合作，加强“一网通办”标准、运行模式规范化、政务服务便民化三个方面的建设。对示范区内的一体化成果进行梳理，比如“一网通办”事项目录清单、异地审批标准化、电子证照共享互认等。

二是坚持优化服务流程，实现部门业务流程革命性再造。按照“一网通办”要求进一步优化政务服务流程，推进证照、办理材料、数据资源共享互识。比如依托各自现有的信息化系统，探索采用全程电子化和网上登记预审，线下提交材料的模式，稳步推进示范区内企业开办过程中营业执照、公章刻制、涉税事项、银行开户四个环节实现一日办结。

三是差异与共享并存。青浦区的政务服务系统与吴江、嘉善之间有差异，选取“内资有限公司设立”为突破点，在不改变行政隶属、不改变现有平台、不打破现有的数据通道的基础上，实现基层数据的互联互通，实现一个通道在三个地区的呈现。在青浦区政策与吴江、嘉善不同的客观条件下求同存异，实现审批最大公约数。

（三）安全管理，构建防护体系智慧版

“一网通办”的安全管理需要构建全方位、多层次、一致性的立体化平台安全防护体系，明确各级平台网络安全管理机构及其职责，建立健全各项安全管理制度规范。

一是构建一个全方位制度标准规范。以上海市“互联网+政务服务”技术体系建设指南为参照标准，完善优化青浦区“互联网+政务服务”建设规范。按照上海市要求，明确电子证照、电子公文、电子签章拥有的法律效力，制定青浦区与长三角一体化示范区之间的电子照片、电子公文、身份认证的使用和管理办法，合理合法推进标准电子签名应用，真正做到证件数据、证明信息等跨部门、跨区域、跨行业的互利共享。

二是落实青浦区网上政务系统安全管理办法。青浦区作为长三角一体化示范区政务服务专栏的唯一入口，需要加强优化信息安全保障体系建设和重要领域密码应用，通过不同等级的密码保护、安全检测、应急处置等行动来推动数据信息安全，从而为网上政务服务的推进和拓宽提供基础保障。

（四）互联互通，探索云端数据智能版

“一网通办”就是通过互联网大数据对公众的需求进行整体把握，在“一张网”平台上，实现区域之间的信息共享、办理协同、监管同步，做到“一网受理，只跑一次，一次办成”。

一是在自助端和网络端实现互联互通。目前青浦区已经实现网上有专栏，线下有专窗，自助有终端。加快完善政务数据共享、互通应用机制，继续扩大自助机异地办理事项范围，实现三地自助机服务无缝对接，完善异地申报、打印、查询功能。通过最大限度的数据共享，实现实时性的政务便民数据的充分应用。

二是行政审批标准的互联互通。统一市场主体准入标准、市场准入审批模式、办事的事项清单和办事指南等。比如以群众（企业）心目中的“一件事”为突破口，系统梳理优化证照办理流程 and 环节，打破区域时空壁垒，实现“一件事”的统一标准、统一流程、统一审批、统一办理。注重企业的共同体验和专属感。积极探索企业的自由迁徙。在现有的平台上，探索企业工商、税务、财税分享三位一体实现跨区域的自由迁徙。

（作者单位：中共上海市青浦区委党校）