

新气象

“一网通办”上线 办事“最多跑一次”

首席记者 曹刚

2018 年终盘点 特别报道

寒假将至,计划带孩子出境游,要办护照。只需登录“一网通办”总门户,依次点击“我要办”和“出境入境”,就能轻松找到相关业务;填满信息,上传电子版材料;审核通过后,系统会告知办事时间;最后只需按时办理,20分钟内就能完成,比从前快一倍。而且周六也提供服务,

取证时间从10天缩到7天。上述流程,通过手机移动端的“市民云”,也能完成。

“最多跑一次”,成为许多市民对2018年最温暖的回忆之一。办事流程不断优化,得益于今年在全市重点推进的“一网通办”,这已成为“上海服务”的一块金字招牌。



▲ 浦东新区企业服务中心“单窗通办”服务,让线上线下默契配合

本报记者 徐程 摄

▲ 浦东的74个事项实现了“网上全程办理”

首席记者 刘歆 摄

数字说话

1274项 接入

截至10月31日,“一网通办”总门户用户数超过959万,全市共有1274项事项接入平台,累计办理357万件,167项社区服务事项实现全市通办。梳理约1200类证照目录,接入9个市级部门、4个区、51类电子证照。

103项 公证

9月1日起,全市22家公证处对103项公证事项提供“最多跑一次”服务,包括用于出国留学的委托、声明、学历等。市民可通过“12348上海法网”或各公证处自有网络服务平台预约。

4个 机器人

徐汇行政服务中心有一支机器人服务团队:“徐小智”负责引导,“徐小境”精通政策,“徐小递”能跨部门、跨楼层送材料,每天为窗口人员节省离席来回时间近4小时;“徐小法”懂法律,擅长大数据分析,提供证据采信率预估、案件结果预测等。

1次 不用跑

7月2日起,市公安局“上海公安人口管理”微信公众号在全市受理13类79项户籍业务。交警总队与邮政部门联合推出“驾驶证有效期满换证”“补换领行驶证”等27项车驾管业务,交材料、缴费、领证等,均不用到窗口办理。

1 “一”个门户 两端发力

以前办事,要到相应部门逐一问询、办理,常因漏带材料,多走冤枉路。许多部门都有网上服务平台,但存在入口体验差、前后台脱节、办理标准不统一等问题。各部门政务服务事项琐碎,急需一个平台统一受理。7月初,“一网通办”总门户应运而生,在“中国上海”网站试运行。

通过支付宝、微信或市民云账号登录后,可根据主题或部门,迅速找到所需办理的事项;还能查看养老金、公积金、车辆违章等信息。页面右侧有5个功能区:点击“我要约”,看各区行政服务中心窗口情况,并

网上预约;通过“我要办”,上网办理审批事项;“我要查”能实时查询办件状态;“我要评”“我要找茬”则可写评价、提意见。

9月初,依托“市民云”APP,“一网通办”移动端上线——动动手指即可查纳税明细或出入境情况,缴纳交通罚款或水电煤费……实名用户还有专属“我频道”,整合社保、医保、公积金、个人税单等23项个人数据,不仅方便查询,还会在信息变化时主动提醒。

有了网页端和移动端总门户,就能轻松完成申报、预约、验证等流程,为“最多跑一次”打下坚实基础。

3 再造流程 互联互“通”

“一网通办”,关键在“通”,核心和难点也是“通”。业务流程革命性再造,正是“一网通办”要突破的另一关键点。

市大数据中心负责人坦言,上海建设电子政务,起步较早,但以往有些弊端:常以政府为中心,界面不够友好,信息壁垒将数据变成孤岛。想真正“通”,首先就要倒逼政府改革,树立用户思维,改善市民体验;须协调各方利益,减时间、减环节、减证明、减跑动次数。

“一网通办”不是把政务服务简单搬上网。在浦东新区行政服务中心,不看部门招牌,随

意找个窗口,都能提交材料,这就是浦东在“一网通办”改革中推出的“单窗通办”服务,让线上线下默契配合。

上海从一批高频次、跨部门事项切入,整合涉及多部门的共性材料,协同管理,该取消的坚决取消,该归并的坚决归并,该整合的坚决整合。比如,上海港过去靠纸质单证交接集装箱,口岸全年印制、打单和寄送成本超4亿元;现在,上港集团打通各方数据,实行电子单证和APP办理,货物抵港到企业申请提箱,由平均4.5天压缩到最多1天,成本显著降低。

2 “网”上数据 替腿跑路

办事要跑几次,主要症结在于信息不畅,遇到问题,只好去当面问清楚。如今到了网络时代,“数据”畅行无阻,可以代替腿脚去跑路。

数据整合共享,是上海“一网通办”要突破的第一个关键点。当数据跑得飞快,多跑路,群众就能少跑腿,更轻松。

今年4月,上海市大数据中心成立,专为“一网通办”提供技术支持,负责平台的开发运营,统一管理全市公共数据,协调各区、各部门,实现跨层级、跨部门、跨系统、跨业务的数据共享。大数据中心负责人介绍,各部门要按需求清单、责任清单、负面

清单共享数据。“对‘不能给数据’的负面清单,必须经过审定,部门自己说了算。”

上海还以“政务云”为载体,将人口、法人、空间地理、电子证照四大基础数据库陆续迁移到“云上”。其中,灵活运用电子证照,是创新亮点。

用户在移动端实名认证后,可在证照卡包中“扫一扫”添加身份证、社保卡、交通卡、读者证、驾驶证、行驶证等9类电子证件。办事不用带实体证件,只要在窗口亮出电子证照,扫码后就能证明“我是我”。比如读者证关联“市民阅读”服务后,就可在市级和区级图书馆借书并线上续借。

4 多管齐下 确保“办”好

“一网通办”,落脚点是“办”。有了综合平台,数据充分共享,多方合作再造新流程,结果是不是一定“办得好”呢?还需配套措施和法规保障。

《上海市公共数据和一网通办管理办法》11月1日施行,围绕数据采集、治理、共享等环节,明确各方职责。下一步,上海还会推出一系列地方标准和规章。

3个配套文件也已实施——《电子证照管理暂行办法》明确,系统如能直接读取电子证照的,无需再提供实体证照;《电子印章管理暂行办法》要求各机关单位不得拒绝电子印章;《电子档

案管理暂行办法》则规范了“一网通办”形成的电子档案管理。

9月21日,市大数据中心与市邮政管理局合作,将服务送货上门。从交材料到收证件,市民都能通过统一的物流平台及时完成,无须多跑一次。

8月底,市大数据中心与银联、支付宝、微信合作,建立统一的公共支付平台。目前,驾驶证工本费、出入境证件费、国家公务员考试网费、户口簿工本费、交通罚款、犬类管理费等10家单位35个事项都能线上缴费。办事人不必再去业务窗口和收费窗口反复排队了。