

# 长三角协同立法推动“一网通办”迭代升级

## 政务服务从能办迈向好办易办



黄浦区政务服务中心长三角专区

黄浦区政务服务中心长三角专区的服务专员通过屏幕共享实时连线办理业务  
本版摄影 本报记者 刘歆

本报记者 姚丽萍

在长三角，“一网通办”让企业市民少跑腿、数据多跑路，可不是说说的。昨天下午，沪苏浙皖三省一市人大常委会联合召开新闻发布会。市十六届人大常委会第二十九次会议刚刚表决通过了《上海市促进长三角政务服务“一网通办”规定》，苏浙皖也同步通过地方立法，让“一网通办”从“能办”向“好办、易办”迭代升级。

如果说长三角“一网通办”是政务服务的“高速公路”，那么，地方立法中的“关键几条”内容，将推动这条“高速公路”更加畅通无阻。

### 清单管理

“随申办”“苏服办”“浙里办”“皖事通”，看到这些名字，沪苏浙皖的市民、企业人员都忍不住要会心一笑。没错，在长三角，“一网通办”都有各自的昵称，家喻户晓。

这些用足了“谐音梗”的昵称里，既有长三角“一网通办”便捷高效服务企业市民的诚意，又有政务服务系统性流程再造，打造现代化治理体系和治理能力的目标。

上海，长三角的龙头。迄今，上海政务服务“一网通办”已开通7年，个人实名用户从742万增至8862万，法人用户从189万增至480万。上海市“一网通办”总门户开通超3190项政务服务事项，网办率从13%提升至90%，累计办件量逾7.92亿件；累计推出71个重点“一件事”，平均“减环节、减时间、减材料、减跑动”达到50%以上，累计办件量超3011万件。

近年来，上海会同苏浙皖三省扎实推进长三角政务服务“一网通办”，这一平台已开通政务服务超300项，企业设立变更注销、新生儿出生“一件事”、长三角困难生教育资助“免申即享”等一批服务事项已落地见效。

在长三角，跨省通办的核心诉求是什么？是强化上海龙头带动作用，通过打破行政壁垒，促进要素自由流动，实现区域内资源精准配置、高效共享，从而为企业发展营造成本最低、效率最高的营商环境。

跨省通办，表层是技术赋能，深层是业务协同和行政审批制度系统性改革。其关键在于，通过地方立法，弥合各地规章制度、服务机制与办事流程的差异。跨省通办，高频事项主要是企业设立、变更和注销，长三角协同立法以此为突破口，逐步实现从技术联通向制度贯通的跨越。

瞄准此目标，《上海市促进长三角政务服务“一网通办”规定》第四条明确了“清单管理”制度，充分体现了“需求导向”——

■ 市政府办公厅与江苏省、浙江省、安徽省政务服务主管部门共同编制、发布长三角政务服务“一网通办”事项清单，并根据企业跨地区经营和个人异地办事需求逐步扩大清单事项范围。清单应当明确事项名称、服务方式、责任部门等内容。编制清单应当事先向社会和有关部门征求意见。

■ 长三角政务服务“一网通办”事项清单应当聚焦企业准入准营、招聘用工、纳税缴费、经营发展、工程建设、注销退出和个人出生、教育、就业、人才、生活、置业、出行、就医、救助、养老、身后等领域办事需求，拓展政策、法律、金融、科技创新、国际贸易等增值服务。

一言以蔽之，“长三角协同立法，就是以服务国家战略为牵引，以满足企业和个人异地办事需求为导向，系统总结固化长三角政务服务“一网通办”的重要制度成果，持续推动解决难点堵点问题。”上海市人大常委会法工委主任阎锐说。

### 服务提升

有一种意大利披萨，名为比萨玛尚诺，传承传统工艺，以手工薄底为特色。店家是马上诺餐饮(上海)有限公司，在全国有60家门店，其中40家在长三角，40家中的8家由上海颜值最高的“店小二”协助完成布点，靠的就是长三角“一网通办”。

九江路128号，外滩·中央-新康大楼，上海市优秀历史保护建筑。如今，这里是黄浦区政务服务中心，人称上海颜值最高的“店小二”。

近年来，黄浦区被纳入上海市长三角“一网通办”试点区，推进长三角地区政务服务异地办理，着力破解“多地跑”“折返跑”，打造沪苏政务服务合作新典范。为此，颜值最高的“店小二”开出“连锁店”——政务服务中心长三角专区。

这个“连锁店”依托长三角“朋友圈”，通过远程虚拟窗口，联手打造政务服务跨省“连锁店”，让企业最大程度受益。目前，签约加盟跨省通办“连锁店”的省、市、区政务服务中心已达22个。有趣的是，各个加盟政务服务中心通过互设“异地网办专员”，实现“本地人为外地事代劳”。企业无论身处沪苏浙皖何地，都能获得当地专员“手把手”的远程指导，无缝登录属地网办平台完成业务办理。

那么，想在长三角开连锁店的意大利比萨店家，遇见了开着“连锁店”的“店小二”，会怎样？你看，“店小二”为企业连线当地审批部门，远程咨询确认开店材料和流程；联动当地政务服务中心，线上预审+线下寄递办理食品卫生许可证。结果，不用企业往返跑，8家连锁店，开了。

可见，长三角“一网通办”优化营商环境，关键是打通服务渠道。渠道如何打通？《上海市促进长三角政务服务“一网通办”规定》第五条给出答案。

首先，集约建设长三角政务服务渠道，保障长三角政务服务“一网通办”线上平台运行，推动更多政务服务事项实现跨省(市)网上办理；加强长三角政务服务“一网通办”线下服务专窗建设，提供长三角政务服务“一网通办”相关咨询、帮办和代收服务。

其次，推动线上线下办事渠道融合，在政务服务场所按需开设长三角政务服务远程虚拟窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，提供异地帮办、远程办理等服务。

此外，长三角政务服务“一网通办”事项有关责任部门应当及时向社会公布线上、线下服务渠道以及办事指南，方便企业和个人查询。

“过去，我们只能与密切联系的省市自发签订跨省通办政务服务合作协议。”黄浦区政务服务中心主任徐喆说，有了长三角“一网通办”协同立法，各地分散的共享帮办模式，就能升级为统一标准、统一职责的政务服务连锁品牌，让企业无论身在长三角何地，都能走进“同一家店”办成“同一件事”。

### 模式创新

赵延琼，黄浦区政务服务中心长三角专区的服务专员。她的办公桌上，最醒目的是“三件套”——高拍仪、摄像头、耳麦，这些是远程帮办必需的装备。通过屏幕共享实时连线，她与长三角同行为企业与个人提供跨省办事服务，实时核验材料、解答疑问、指导修改，让异地办理如同“面对面”一样顺畅。

迄今，黄浦区政务服务中心长三角企业通办专窗累计电话和邮件联系近十万次，远程虚拟窗口连线499次，服务企业3264家。在这里，“店小二”助力全球知名奢侈品集团足不出户办理杭州、苏州等地的分支机构变更，协助市民办理异地医保，为长三角企业提供国际商标注册服务……

迄今，长三角“一网通办”逐步实现了多方共赢——上海持续提升总部经济黏性与枢纽功能；长三角各城市更好地承接产业资源、实现精准引流；企业则得以降本增效，享受更优营商环境。

未来，持续共赢的关键，需要以数据共享为底座、以区块链等技术为桥梁，构建起“一地办理、全域协同”的信任机制与服务新模式。为此，《上海市促进长三角政务服务“一网通办”规定》明确“服务创新”导向，优化流程、强化协同，推动实现“接续办、集成办、免申办”——

■ 对需要跨省(市)多地办理的迁出迁入、转移接续等政务服务事项，实行申请人在一地申请，多地协同接续办理。

■ 对涉及多个部门、关联性强、办理量大、办理时间相对集中的跨省(市)办理事项，逐步实现一次申请，高效集成办理。

■ 对惠企利民政策，依托长三角政务服务“一网通办”线上平台，建设企业和个人专属服务空间，主动推送跨省(市)适配政策，推动“免申即享”“直达快享”。

至于“数据管理”，地方立法也特别强调，三省一市数据部门按照长三角政务服务“一网通办”事项清单和高频办事需求，建立政务数据共享清单目录，推动业务数据标准统一，提升政务数据共享效率和供给质量。

当然，数据安全，不会遗漏。依法加强政务数据全生命周期安全防护，保障长三角政务服务“一网通办”政务网络和数据安全，依法保护国家秘密、个人隐私、个人信息、商业秘密、保密商务信息等，也都已写入法条。

如今，从“跨省通办”到“一网通办”，从技术协同到立法协同，长三角政务服务“高速公路”要呈现的新样貌是——更高效、更安全、更规范。

### 聚焦异地办事需求