



网上政务大厅“一网打尽”行政审批

多点鼠标少交材料 预审预演便捷高效 信息共享公开透明

新实践 新成就

本报记者 范洁

互联网思维的核心，是扁平式、网格化的服务。当“互联网+”服务政务，能否打破利益藩篱和信息孤岛，以创新推动改革，为市民提供便利？

网上政务大厅是一种积极尝试。24小时、一站式、全流程，网上政务大厅与实体办事大厅的联动，为城市服务打开“新窗口”。

智能服务线上“预演”

虽是初次来到徐汇区行政服务中心，但新人小王和小丽对这里并不陌生，两人熟门熟路，直奔位于二号楼3层的婚姻登记处，出示预约编号，递交双方材料，到颁证室宣誓，一切顺利而从容，“因为我们已经在网上‘预演’过一次了！”

原来，打开官方网站的3D实景大厅，就能身临其境体验办理流程、熟悉窗口位置，足不出户即可提前登记预约、查询材料清单和排队情况。除了婚姻登记，医保、出入境、就业指导等服务也纳入其中，徐汇区还计划将3D大厅推广至各街镇的社区服务中心，避免办事部门找不到、办理事项搜不着、办事指南看不见、办理流程搞不清等问题。

这只是上海网上政务大厅建设的一个缩影。从实体到虚拟，从人工到智能，网上网下一体化，对市民与企业而言，提升了办事的便捷程度，而对职能部门，则提供了更科学更智能的方法。

“例如，寒暑假是出入境高峰，即将到来的2月14日是结婚高峰，但是具体会有多大的客流？通过网上预约，就能一目了然。此外，我们网上预审，申请人来窗口可以直接领证。”徐汇区行政服务中心工作人员王纾介绍，提前分流办事人群，科学增开办事窗口，动态调整窗口功能，网上政务大厅与实体政务大厅联动配合，收效明显。

网站、微信、手机APP同步开通，也为居民提供多渠道政务服务。目前，徐汇区行政服务中心实体大厅月均接待量为6万人次，网站、微信的月均访问量突破20万人次，审批事项、办事指南、表格下载、网上反馈覆盖率实现100%。

数据替代市民“跑腿”

在位于外高桥的上海自贸区综合服务大厅，挂牌初期入口处排起长队、大厅内人声鼎沸的景象已不见踪迹，取而代之的是井然有序、高效快捷。

改变，归功于网上政务大厅的“自贸区直通车”：借助“设立导航”，申请人能一次性获知办事的全部环节和材料清单，避免多次往返奔波；通过“一表申报”，能实现多个事项的网上备案和审批，还可通过快递直接领取结果。

市工商局的网上名称自主申报系统，也让创业者“少跑腿”。

名称预先核准登记，是所有企业办理登记注册的第一步，按照传统流程，从申领表格、到预审材料、再领取《名称核准通知书》，最顺利也至少要跑三次工商注册大厅。更令人头疼的是，由于名称资源限制，很多申请人取了十余次都重名，只

得多次往返工商注册窗口，耗费大量时间。

而现在，利用茶余饭后“碎片时间”就能操作。只要登录网上政务大厅，填报拟用名称，计算机通过智能检索，就能“秒回”预审结果。如果通过，系统会自动生成名称申请书，打印后直接去注册窗口换取正式的核准通知书；如果不通过，重新填报即可。

“无特别要求的申请人，也不用为避免重名‘绞尽脑汁’，可以在网上挑选名称。”市工商局工作人员介绍，目前上海企业名称使用率在75%左右，意味着四分之一的名称过期失效，这部分名称进入网上可选用名称库，可以根据类别、字号挑选，通过核准率较高。

市工商局数据，自去年11月上线以来，已有1100余家企业在网上自主申报名称，网上名称核准率由以前的3%升至25%，便捷的企业名称查询服务，让很多年轻创业者赞不绝口。

功能集成打破“孤岛”

网上政务大厅打破单点、分散、封闭的“各自为政”，“一次采集、多次利用”的数据机制，实现跨部门系统的整合对接和资源共享。

例如，由市住建委、交通委、水务局、绿化市容局、规土局、环保局共同搭建的共享交换平台，就在去年防御汛期暴雨、“灿鸿”“杜鹃”等台风中发挥作用。以往，为巡查市区下立交积水情况，水务部门需要耗费大量人力，而通过道路交通监控网络与防汛应急指挥系统的对接联动，则为排水调度提供信息支撑。

“网上政务大厅赋予每个事项‘身份证号’，串联相关数据奔走各个部门审批系统，流动共享，实现了跨部门、跨层级的并联。”市政府办公厅电子政务办公室主任孙松涛介绍。

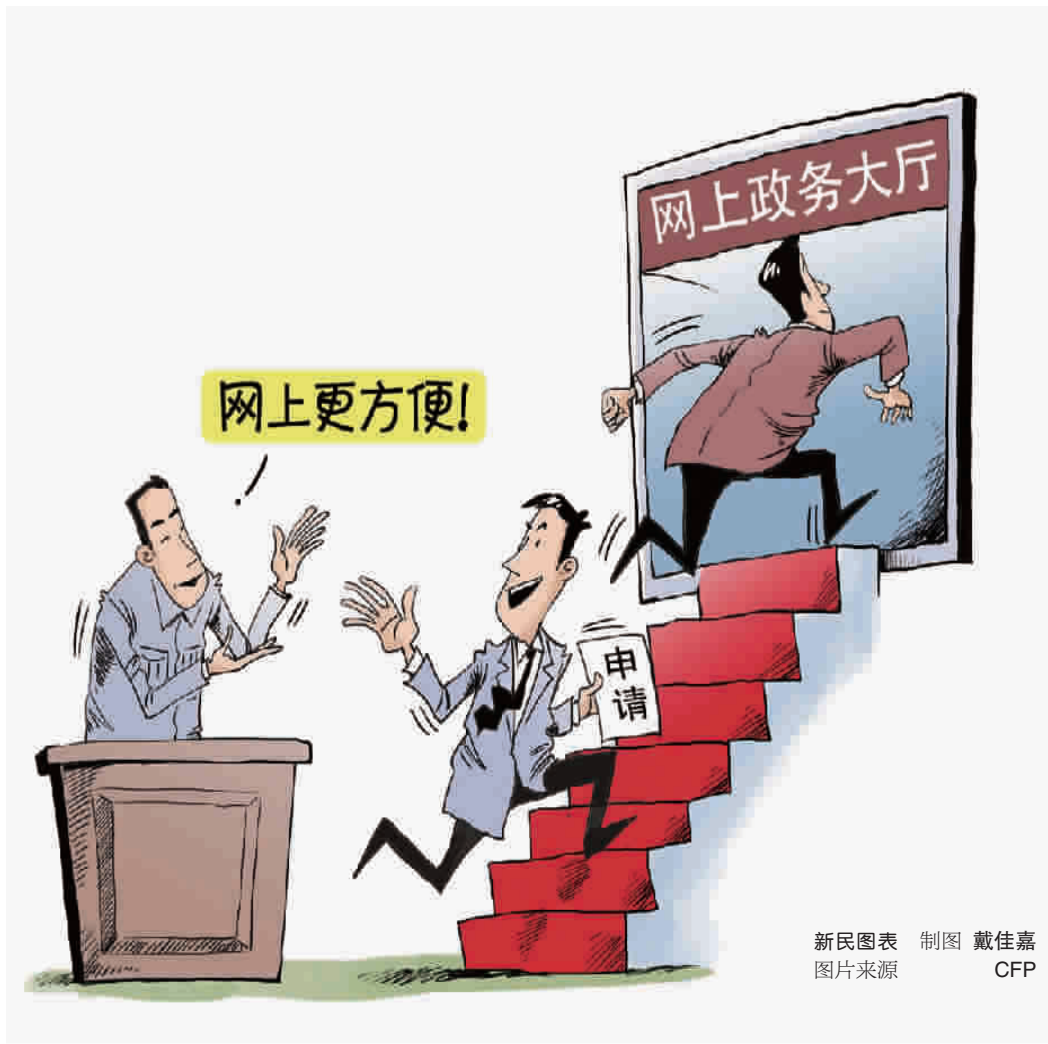
以浦东新区开发的“外资企业七证联办子系统”为例，就实现了外资批准文件、营业执照、组织机构代码证、税务登记证、食品前置许可、海关登记证和印铸刻字准许证的无缝衔接，办理时限大幅缩减：原先，分别办理七个证照的承诺时限是30个工作日，联办后压缩到8个工作日。

在网上政务大厅的“我的材料”“我的证照凭证”模块，就沉淀了市民历次提交的各类申报材料、办理结果、电子证照等，在办理新业务时，只要鼠标点击已有的身份、学历、税单等信息，就不需要反复扫描、提交、核验纸质材料。

前台窗口“一口受理”，后台人工“并联办理”，信用、人口、税务、社保、民政、卫生等各领域信息共享、比对、调用，也形成了网上政务大厅的数据库，可以避免企业和个人提供假数据、假材料、假证照，促进网上办事的诚信规范。

行政审批规范“阳光”

打造网上政务的“单一窗口”，办理事项“应进必进，一网打尽”，网络的公开透明，也对行政审批流程予以规范，将权力“晒”在阳光下。



新民图表 制图 戴佳嘉
图片来源 CFP

松江区网上政务大厅设置了“审批事项”“服务事项”“事中事后监管”等功能模块，将全区的政府采购、建设工程、房屋修缮、农林水利等一系列招标项目信息和招投标结果公示，全流程透明化，减少人为影响，既屏蔽和杜绝了围标、串标等行为，也吸引更多企业参与公平竞争。

同时，还将“小型建设工程交易平台”“政府投资建设项目数据库”“建设工程投标保证金管理系统”等整合在“阳光交易”服务平台，并对区域内重点产业项目审批提供数据采集、分析、统计和报表。去年，产业项目审批时间减少68.3%，建设工程项目审批时限压缩三分之二。

松江区行政服务中心主任赵宏卫指出，网上政务有助发挥市场在资源配置中的作用，“网上政务大厅应打造‘易服务’理念，以代表信息技术的字母e为基础，互动融合达到办事‘容易’，适应服务需求不断‘变易’。”

杨浦区则将“三张清单”和办事指南上网公开，详细规定了部门、流程、时限等要素，减少行政不作为、乱作为、选择性作为，今后还将通过部门信息集成共享，做到一处上网申报、处处电子留存、服务限时办结，以此倒逼各行政机构优化流程、落实责任。

截至目前，上海已建成覆盖全市的网络平台，初步形成网上政务服务“单一窗口”，并探索构建贯通三级的网上政务服务共享体系。确定接入市政府网上政务大厅的829项市级部门审批事项中已有675项完成接入，占总量的81.4%。网上政务大厅访问量已突破293万人次，网上办理事项9.5万件。

市长杨雄表示要摒弃小九九，推进政务数据共享

“打造政府服务‘单一窗口’”

“推进数据共享、网上办事，改变了过去的习惯做法，动了一些部门的‘奶酪’，必须下大决心，敢啃‘硬骨头’！”市委副书记、市长杨雄在昨天举行的上海市网上政务大厅建设与推进工作领导小组第二次全体会议上指出，今年是网上政务大厅建设承上启下的关键一年，要全面贯彻落实国务院有关要求，对照既定的总体方案，咬定青山不放松，进一步转变思想观念，加大创新突破力度，构筑数据共享基础，强化各方协同应用，确保按时建成政府服务“单一窗口”，推动政府服务管理加快迈入“互联网+”时代。

“建设网上政务大厅，打造政府服务‘单一窗口’，是推进政府治理现代化的重要抓手，也是市政府对全市人民的承诺。”杨雄指出，数据共享是基础，各区县、各部门要从大局出发，打破僵化保守，摒弃小九九、小算盘，作为公共资源的政务数据必须共享。一方面，要把好信息系统建设关。数据共享是政府信息系统建设的一项基本原则。凡是不能共享、搞数据孤岛的，都

不能立项建设、不能通过验收。即使是已建成的，也要按照互联互通和信息共享的要求改造升级。另一方面，要推动数据向网上政务大厅汇集，网上政务大厅是全市政务数据资源共享的枢纽、汇聚平台和交互中心，要抓紧实现与其他各类数据库对接，重点包括法人、人口、空间地理三大基础数据库，公共信用信息服务平台，专业系统数据库等。

“应用是网上政务大厅的生命线，要通过协同应用，提高政府服务管理效率。”杨雄强调，网上政务大厅已有一批应用项目，但还不够。今年的首要任务就是要实现所有部门审批事项接入网上政务大厅。要在“协同”上做文章，每个部门都要主动用好政务大厅，拓展政务大厅的应用范围，重点做到“四个结合”。要与简化优化公共服务流程紧密结合，今年要聚焦企业和市民普遍关心、量大面广的服务事项，进一步精简环节、精简材料、优化流程，推进网上全程办理，让群众感受到网上政务大厅带来的便利。