我和我的祖国

长三角新奋进

特别报道

2018年，国家发改委对全国首批22个城市进行了营商环境试评价，浙江省衢州市位列北京、厦门、上海之后，排名第四。

和同时参与测评的天津、重庆、成都、杭州、南京等城市相比，衢州知名度似乎不那么高。

然而，就是这个浙西城市，凭着对“最多跑一次”理念的践行，把服务做到了老百姓心坎里。

用信息化、标准化推动审批便利化、智能化，服务精准化，“最多跑一次”改革成为衢州向中国营商环境最优城市发起冲刺的最强助力。

■ 衢州市行政服务中心一楼的无差别全科受理柜台

浙江衢州

衢州市位于浙江省西部、钱塘江源头、浙闽赣皖四省交界处，市域面积8844平方公里，辖柯城、衢江2个区，龙游、常山、开化3个县和江山市，人口258万。

衢州是一座历史文化名城。始建于东汉初平三年（公元192年），有1800多年的建城史，1994年被命名为国家历史文化名城。衢州也是圣人孔子后裔的世居地和第二故乡，素有“东南阙里、南孔圣地”的美誉。

儒风浩荡地 营商友好城

衢州行政服务从“最多跑一次”迈向“一次都不跑”

文 / 本报记者 **毛丽君** 图 / 本报记者 **陈梦泽**

“无差别受理”系统对接数据共享

花园东大道169号，衢州市行政服务中心。2018年4月，升级后的服务大厅正式运行，大厅内“最多跑1次”和“让数据多跑路，让群众少跑腿”的标语非常醒目。经过深度整合，“无差别受理”、社保、税务、不动产、公积金、公安六大板块办事窗口对外开放。

服务大厅一楼24个一字排开的“无差别受理”窗口是“最多跑一次”改革“3.0版”的亮点之一。为此，大厅改造、制度建设、人员培训等一系列前期筹备工作早在半年多前就已紧锣密鼓地进行着。

目前，进驻中心的政务服务事项达1336项，其中968项实现“无差别受理”。接受记者采访时，窗口工作人员李冉冉刚为朴先生办结外商投资企业董事变更手续，从材料递交到审核到变更完成，前后不过半小时。从“一窗受理”到“无差别受理”的升级，李冉冉最直观的感受是“事项越来越清晰了，受理材料越来越少了”，在前来办事市民的回馈中，“非常方便”是她最常听到的话。“以前办事找部门，现在办事找窗口，绝大多数办理事项当场就能办结。”

受理窗口的升级是直接能看到的，而看不见的系统和办事流程的升级，却是背后最有力的支撑。“要实现无差别受理，首先需要一个统一业务受理平台。基于政务服务网，我们有一个一窗受理平台，这个平台的受理建议要推送到各个业务部门的系统，那里就要做相应的系统对接。”行政服务中心管理办公室信息化建设工作人员李文阳说。

据李文阳介绍，对接过程比较复杂，涉及各级系统，各系统网络环境不一样，特别是公安、税务等专网对接特别难。“目前我们已经对接了5个国部级系统、36个省级系统以及7个市级的系统，相当于市级系统全部完成对接，部分省级和国部级系统的对接还在持续推进中。”

■ 衢州市行政服务中心24小时自助服务终端

系统对接后的数据共享主要围绕“减材料”展开。伴随着业务流程再造，如今数据共享后213个民生事项已经实现一证通办，市民办事仅需提供身份证，不需提供任何政府部门出具的材料；127个企业事项，只需凭企业组织机构代码证或投资项目赋码实现一证通办。

信息化助力“一件事”最多跑一次

“我们最大的亮点是信息化，最大的难点也是信息化。”行政服务中心管理办公室综合处处长曹云说，2018年“最多跑一次”改革主要围绕企业、群众办事中的“一件事”进行梳理，在不动产、公积金、投资项目等领域实行一个窗口进件，后台分类审批，统一窗口出件，真正做到了“一窗受理、一套标准、一网通办、一次办结”，实实在在提升企业和群众的获得感。

“一件事”顾名思义，并不是单一指某件事的某一环节，而是整件事情的全流程。说来容易，但真正要做到并不简单，这需要多部门之间业务的协同，办事流程再造。

“比如在不动产交易登记方面，围绕办房产证这‘一件事’，把住建、国土、税务三个部门建立业务协同系统，统一收件、信息共享、同步分发，实现办理不动产证书60分钟出证。”在李文阳看来，要实现“一件事”跑一次，不同部门间的业务协同就是实现信息化要着力打通的渠道。

为了更好地打通各个环节，衢州市“最多跑一次”改革已经从最初的政府部门、行政服务中心向乡镇基层、公共服务企业、第三方中介机构延伸。“比如在办理公积金贷款，我们的服务已经向金融机构延伸。”据介绍，以往办理公积金贷款，要先去单位出具收入证明，再去房管部门打印房产证明，还要去银行等等，需提交15份材料。现在贷款人只需携带身份证和购房资料，服务中心二楼的公积金办理专区引入了多家有公积金贷款资质的银行，公共区域内甚至配备了中国人民银行的“个人信用报告自助查询机”，可现场查询并打印相关证明，办理业务从以往的需要在7个部门跑10次变为一次办结。这样的探索和尝试得到了住建部的高度肯定，发文建议全国推广。

如今，优化营商环境已经成为“最多跑一次”改革的落脚点和攻坚点，这也成为了衢州市大力推进重点领域改革突破的契机。“2018年，在国务院组织的第五次大督查中，《衢州市深化放管服改革，打造‘最多跑一次’示范市》作为典型案例被推广；我们也获得了长三角城市治理最佳实践案例评选最佳案例奖，在营商环境治理上获得非常大的突破。”曹云说。

政务智能化 正瞄准“一次都不跑”

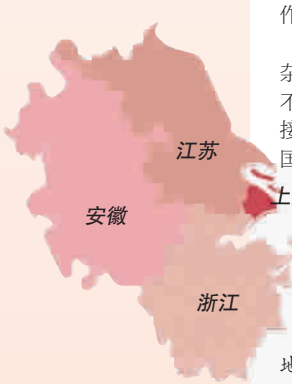
为什么是衢州？相信问这个问题的人不在少数。机会，往往更青睐有准备的人。据介绍，2016年初，衢州市的“四单一网”建设就已走在了浙江省前列。在大量考察调研基础上，同年9月衢州市探索实施“一窗受理、集成服务”改革，正是这项改革，契合了“最多跑一次”改革的精神。

2017年4月浙江省“最多跑一次”改革座谈会在衢州召开，将衢州“最多跑一次”改革实践形成的机制、制度、软硬件建设等全盘向全省推广。

“我们会继续在‘最多跑一次’改革方面发力，努力做到持续领跑。积极推进信息化和标准化，努力打造全省、全国最优营商环境。”曹云说，衢州行政服务将信息化、标准化推动审批便利化、智能化，服务精准化，以打造中国营商环境最优城市，打造“无证明办事之城”、“掌上办事之城”。

具体怎么做？李文阳说，现在说的是“最多跑一次”，但最好是“一次都不跑”。“今年，我们将进一步精简表单，主推网上办理、掌上办理。”记者了解到，在名为“浙里办”APP里，已有529个事项实现了掌上办理，今年争取实现80%的政务服务事项掌上办理，“我们的信息化将围绕建设‘掌上办事之城’的目标，结合实名认证、电子签章、人脸识别等技术进行，把政务服务向‘一次都不跑’方向推进。”

在李文阳的构想里，今天打通的渠道、积累的数据将成为明天更好服务的基石，在大数据分析和智能引导的基础上，政务服务将尝试主动服务，迈前一步，把服务做到老百姓办事的最小场景中去。



双城故事

上海——衢州

张江有块衢州“创新飞地”

衢州作为浙江省西部最后一个地级市，再往西，便是江西省境内。作为浙江大花园建设的核心区，衢州是“诗画浙江”的鲜活样板。它距上海400多公里，开车需5个多小时。如果非要说和上海有什么直接的关联，属于上海铁路局管辖的衢州高铁网络发达，从上海虹桥出发最快只需两个小时便能到达，一条铁路大大缩短了沪衢两地之间的距离。

然而，上海和衢州之间的联系并不止于此。在浦东张江高科技园区内，一个占地6000余平方米的生物医药平台，是衢州的一块“创新飞地”。生物医药与健康产业是衢州培养的新兴产业，发展潜力与空间巨大，而张江聚集了生物医药行业内最顶尖的人才和机构，2013年底，衢州主动跨区域对接上海张江，建起上海（衢州）生物医药产业孵化园。

如今，基地已入驻11家生物医药企业，聚集海外高端人才30余名，全力开发抗病毒药物及抗癌新药等国际前沿生物医药项目。依托张江，孵化园为衢州医药产业提供强大支撑，形成这样一种产业模式：研发在上海，生产在衢州，新科技、新产业通过“创新飞地”的孵化，为衢州所用。

特约刊登
东方美谷
名家MS