上海“一网通办”用户体验报告——

这么好的新产品要让更多人知晓

焦点

上海在全国率先提出“一网通办”和智慧政府建设的总目标；今年2月，“一网通办”APP“随申办”成为全国首个突破千万用户的政府服务移动平台；截至3月22日，上海已有**771万**个人用户在“一网通办”实名建立档案，占实有人口**30%以上**；**189万**企业法人建立企业档案，约占设立企业的**90%**。

推进“一网通办”政务服务一年多来

- “减时间、减环节、减材料、减跑动”落到实处 成效显著
- 企业市民办理事务 用户体验越来越好 更多便捷 更多实惠

▲ 浦东企业服务中心刷脸即可办理业务 本报记者 **徐程** 摄

智能化推荐秒懂企业心思

软件公司行政人员 张思聆 >>>

张思聆所在的公司想要获得高新技术企业认定，可享受所得税税率优惠。她在“一网通办”总门户网站上，通过“法人一证通”登录后惊喜地发现，在“企业办事推荐”栏目中已自动推荐了“高新技术企业认定”“技术先进型服务企业认定”等主题办事。

点击“我的信息”，公司的基本信息、法人资质信息及信用报告一目了然，相关档案一应俱全。在“我的证照”中还能查到公司名下的电子营业执照和其他证照。

“根据系统逐步引导，我在网上填报、上传申请材料。预审通过后，直接到普陀区相关办事窗口，材料经过审查后当场受理，后续等待专家评审通过后，就能拿到高新企业认定证书了。”

忘带卫生许可证也能办事

美容美发厅经营者 许梅芳 >>>

3月11日起，杨浦区行政服务大厅市场局A14窗口率先试用“电子亮证”功能。“我忘带公共场所卫生许可证了，还能办美容美发厅吗？”许梅芳试探着询问窗口工作人员，得到“当然可以”的肯定答复后，她感慨地说：“现在办事真的方便很多。”

作为上海市电子证照库试点区，杨浦区在全市率先与上海市电子证照库完成对接，打通数据壁垒，依托“随申办”APP，实现身份证、居住证、户口簿、企业营业执照等17类常用证照手机亮证服务。下一步，杨浦区行政服务大厅将于4月中旬全面铺开这项服务，大幅突破目前窗口受理的极限，适应各种业态的办证需求，大大提高企业办事的便捷度。

网上填表全程有提示帮忙

创业者 周赟 >>>

周赟最近准备注册一家公司，咨询了工商部门后获悉，可以通过点击上海门户网站网上政府大厅“优化营商环境”直接办理。他按提示上网实名认证后，还需填写企业名称的四段式组成内容。不一会儿，系统就显示出已有相似企业名称供他参考，帮助他顺利填写了登记机关、企业住所、营业期限和经营范围，输入了董事、监事、经理等主要成员。

随后，系统提示进入刻章环节，并提供预约银行开户服务。全部信息填报完后点击提交，系统会提示申请案已保存成功，在办理进度跟踪中，还可查办事进度。“与之前相比，确实很方便，很多流程都简化了，也不用一次次跑窗口。”周先生说。

申领过程从15天缩到1天

上海技术物理研究所员工 周喆 >>>

“现在办理施工许可证的效率真高，我上午来办，傍晚就拿到了证。”今天上午，在虹口区行政服务中心工程建设项目审批专区，周喆拿着上海技术物理研究所虹口园区电力改造项目竣工备案证，高兴地说。

他介绍，工程建设项目审批历来比较麻烦，流程多、材料杂，过去一般要15天才能拿到施工许可证，现在一天就拿到了。为此，虹口区将区建管中心竣工备案受理窗口迁移到区行政服务中心，并设立工程建设项目审批专区，实行立项用地规划、工程建设许可和施工许可、竣工验收许可“一口受理”。

希望更多人用好这个“福利”

食品添加剂公司负责人 周发发 >>>

上海凯惠食品添加剂有限公司负责人周发发前不久第一次使用“随申办”APP，是因为办排水证时忘带营业执照。她回忆，那天已经到了窗口，才发现忘带证件，正准备回去拿，窗口工作人员让她别急，用手机下载“随申办”APP，输入企业名称，可以查询到营业执照，不用再跑一次。

这次顺畅的使用经历，让周女士第一次享受到了“一网通办”带来的福利。“方便自然不用说了。不过，这么好的新产品，我还不知道，看来在宣传推广方面，还需要再加大力度。”周女士期待，更多企业与市民也和自己一样，了解并使用这个“福利”。她还觉得，现在的使用界面内容比较多，看起来有点眼花缭乱，希望界面能再优化一些。

证件过期前收到了系统提醒

市民 董雯雯 >>>

家住南丹路的董雯雯上午走进徐汇区不动产登记中心，发现大厅里有一台自助查询设备——不需再去窗口排队，就能查询、打印名下的不动产登记资料。“真方便，只要读取身份证信息和刷一下脸，就能看到我名下所有的房屋信息。”让她惊喜的不止这一项。

前段时间，董雯雯打算带父母错峰旅游，打开“随申办”APP，很快发现“我的证照”栏目下有警示标志——原来，她的港澳通行证即将过期。

继续浏览“我的主页”，她发现“个性推荐”栏目显示的第一条链接为“我是本市居民，我要去港澳”。“在线填表很方便，表格里的信息只有‘紧急联系人信息’需要我敲键盘。”她前后只花了不到5分钟，手续就办妥了。

期待“亮证”的范围再广一些

“随申办”APP 记者体验 >>>

“随申办”最受欢迎之处就是电子证照系统，能把手机瞬间变成一个集身份证、居住证、驾驶证等电子证照于一屏的“证件包”。

记者点击进入“亮照”一栏，只见身份证、驾驶证、出生医学证明、结婚证、户口簿等17类常用电子证照都可在线“亮证”，到各政府窗口办事，只要扫码验证，再也不用怕带不全证件往返折腾。

不过，目前电子证照尤其是电子驾照等亮证功能还未完全开放，部分证照的归集过程中，也偶尔存在数据质量问题，希望“一网通办”进一步完善细节，成为市民日常生活中不可或缺的好帮手。

市区各部门提升用户体验 能刷脸 一站式

细化服务“无微不至”

推进“一网通办”过程中，为了让企业和市民获得越来越好的用户体验，市、区各相关部门动足脑筋，不断细化服务内容，优化办事流程。

上海市市场监管局 “一窗通”将覆盖更多环节

本市工商部门的数据显示，截至今年2月底，申请人共通过“一窗通”平台填报开办企业申请55.5万户，提交申请37.13万户，已核发营业执照27.98万户。

今年，上海市场监管部门将进一步提高营商环境改革工作的精确性、落地率和覆盖面，聚焦企业办事的痛点堵点，对开办企业推出无纸化全程电子化登记服务，推广电子营业执照，争取使企业足不出户就可办理公司执照。在企业退出难方面，继续完善注销企业“一窗通”平台，缩短企业注销时间。

此外，市场监管部门还将推动政府管理再造，实现“一窗通”覆盖开办企业的全部环节，对公章刻制、就业参保登记系统深度整合，企业只需登录一个网站、填写一次表格，即可完成开办。

浦东企业服务中心 刷脸即可办理业务

企业以往办理设立登记、股东变更等手续，股东必须一起到现场核对身份、签字，费时费力。记者从浦东企业服务中心了解到，上海自贸区率先试点的“一网通办”已实现100%全程网上办理；只要通过微信小程序“浦通办”，就可网上核验身份。

走进浦东企业服务中心大厅，网上预约过并实名认证的用户会马上收到一条短信，指导其去相关窗口办事。“我们运用了‘刷脸’技术，预约用户一进门就能获得‘金牌服务’。”浦东新区区府办副主任、企业服务中心主任蒋红军介绍。

初来乍到的用户也不用担心。进门左手，一排“帮办”服务窗口可以为“小白”们提供贴心服务，咨询、填表等都有专人指导。

虹口区行政服务中心 打造一站式便利店

虹口区聚焦企业和群众办事痛点、堵点，加快政务服务线上线下融合，打造“一网通办”企业办事一站式服务便利店，将原先已压缩到3个工作日需完成的审批许可再压缩一半时间。如果手续齐全，上午办理，下午就可以拿到所需的许可证。

相关部门从企业需求出发，积极支持鼓励新技术、新模式、新业态发展，探索“合议核准制”，对符合经济发展方向的新兴行业经营范围的表述，多部门合议通过即予以核准，帮企业尽快拿到营业执照。

市大数据中心网罗“数据食材” 跨部门 跨层级

共享数据“中央厨房”

要在前台实现“一网通办”，关键在后台数据是否能“通”，要打破壁垒，让原本隶属于各部门、条块的数据归集、流通、应用。

去年4月，上海第一个市级层面的“大数据中心”成立，相当于中央厨房，网罗“数据食材”。去年11月，《上海市公共数据和一网通办管理办法》施行，明确“共享为原则，不共享为例外”，这是全市第一部关于公共数据管理与“一网通办”改革的地方政府规章。“去年，‘一网通办’总门户上线，政府部门50%信息系统完成归集，并建成数据共享交换平台。”市大数据中心副主任池龙说。

今年，“一网通办”将迎来新升级。3月，《上海市加快推进数据治理促进公共数据应用实施方案》印发，更具体的时间节点、任务分工来了。

在数据归集方面，市大数据中心数据资源项目负责人刘迎风介绍，公共数据全量归集工作今年将全面铺开，上云范围和规模都属于全国首例——涉及党政机关、人大、政协、法院、检察院等150多个预算主管部门1000多个信息系统的上云迁移，涵盖各部门的关键核心业务系统。

在应用共享方面，今年将进一步完善数据共享交换平台的功能，提供跨部门、跨层级的公共数据交换共享和调度服务，并将推动更多国家数据落地。此外，各区要按统一标准规范，对接区级分平台。“这就好比原本各家说方言，现在都讲普通话。”刘迎风打了个比方。

本报记者 杨洁 叶薇 金旻矣 袁玮 宋宁华 郭剑烽 孙云 李一能 江跃中 曹刚 特约通讯员 龙钢