



一网通办中的“冰箱”与“大象”

杨洁



新民眼

在徐汇滨江开一家饭店,要花多长时间? 9月的第一个工作日,在徐汇区行政服务中心大厅内,基快富食品(中国)有限公司上海分公司的金女士一口气拿到了食品经营许可证、酒类商品零售许可证和消防验收批文。从8月20日填写表格到8月30日审批完成,前后总共只花了9个工作日。在商场里开饭店所需要的证件,全齐了。

“以前我来咨询过,听说有很多证件要办,心理预期至少要花上一个月。没想到现在只填写一张表格、交一次材料就可以了。”

金女士的“没想到”,事出有因。由于开饭店所需的证件涉及到市场监管、应急管理、市容绿化等不同部门,以往往往是挨个“串联”审批、一证一办。分门别类核算下来,办事人总共需要跑动8次、递交材料41份,花费约60个工作日。

近日,“一件事一次办”主题式服务在上海“一网通办”总门户上线启用,以“开饭店”这件事为例在徐汇区与长宁区开展试点,将所需材料减少到16份、跑动次数减少到1次、办事时间缩减到约12个工作日,金女士成为了第一批“吃到螃蟹”的人。

2019年是上海市加快推进“一网通办”攻坚年,市委、市政府明确今年要实现“双减半”(行政审批事项办理时限减少一半、提交材料减少一半)、“双100”(新增100项业务流程优化再造事项、新增100项高频个人事项全市通办)的目标。此次推进的“一件事一次办”,瞄准的就是“双100”之一的业务流程优化再造。

从群众疲于奔波,到政府主动作为,“一网通办”在打通信息孤岛的同时,更关键的是要打



■ 徐汇区行政服务中心24小时自助服务大厅

本报记者 孙中钦 摄

破思想的壁垒。“数据多跑路,群众零跑腿”——“店小二”用“辛苦指数”,换取企业的“发展指数”、群众的“幸福指数”。

长宁区行政服务中心的“一件事一次办”线下综合窗口试点运行一个多月来,已受理约20件“开饭店”申请,颇受好评。工作人员傅建宏透露,考虑到老百姓需要,区里正加紧研究为既有多层住宅加装电梯事项也开设综合窗口。“加装电梯涉及到规土、房管、建交等部门,建设领域的审批错综复杂,有平行、有交叉,有前置、有后置。”这是一块难啃的骨头,但正是像这样需

求量大、审批又存在很多复杂环节的事项,更需要综合窗口的出现,让群众办事更便捷。

尽管未被纳入试点,虹口区行政服务中心也主动聚焦开办企业的办证周期,推出了15个主题事项的“一事一次办”。综合窗口完成前台收件后,材料同步分发、同步审批,由“店小二”们代替群众跑腿。相关负责人透露,本月虹口还将上线“一生相伴”服务功能,把市民从出生到养老各阶段所需办理的事项串联起来,让服务更主动、更暖心、更温情。

“从以部门为中心,到以用户为中心”——

理念的转变,倒逼政府部门开启刀刃向内的自我革命。

在审批部门自我加压的探索中,有不少做法走在全国前列。以市药监局为例,经多次沟通、请示,国家药监局同意在上海先行先试网上提交材料的同步减少。原先法定办理时间为20天的执业药师注册,如今减少到5天,并真正实现“零跑动”。目前已有3000多人次通过“网上全程办理”完成注册、变更等工作。

聚焦行政审批办理时限、提交材料“双减半”,市政府办公厅组织16个区级、39个市级部门,经过4个多月的改革攻坚,取得阶段性成果:目前,审批承诺时限已平均减少59.8%,提交材料已平均减少28.6%,力争提前实现年度目标任务。

“做得好不好,群众说了算”——及时发现问题和解决问题,才能真正使“一网通办”成为上海政务服务响当当的金字招牌。

上月,上海所有政务服务事项“好差评”功能正式上线,覆盖了线下实体窗口、线上服务门户、移动端、“12345”市民服务热线、自助终端等政务服务渠道。更早,最受市民欢迎的“一网通办”十件事评选结果出炉。到政府办事要“像网购一样方便”,提升便利度之外,上海正向“用户评价”“售后服务”等环节靠拢,引入互联网思维,进一步提升服务能级。

“一网通办”的成效,或许可以用一个大家都很熟悉的问题做类比:把大象放进冰箱需要几步?最简单的答案是打开门、放进大象、把门关上。对于企业和群众来说,办事最好也是这样简单——找到政府,一次办成。

“双减半”“双100”持续推进的过程中,政府部门还会遇到更多庞大臃肿的“大象”,需要怎么放、如何放得下?“大象”的瘦身,“冰箱”的扩容,这些正是“一网通办”要解决的问题。

www.svw-volkswagen.com

辉昂礼遇 用车没有空窗期

辉昂出险维修代步车服务 等您尊享

2019年4月1日起,凡在上汽大众大众品牌授权经销商处激活【辉昂“尊享出行”服务增值包】的新车主,将获赠超越以往的升级服务体验。
• 详情请洽当地经销商

车之道,为大众

上汽大众 SAIC VOLKSWAGEN

PHIDEON 辉昂
— 隼 锋芒 自辉昂 —

扫码开启尊享体验

累计30天
出租代步车

2次
维修期间

1000元
维修补偿

1起
送车上门