



■政务服务大厅

■记者 张成妍

在“随申办”APP的普陀旗舰店,24小时自助服务区、咨询服务平台、随申码体验区、政务公开服务区……一个集访问、浏览、查询等多种功能于一体的移动端虚拟政务服务大厅让企业和市民得以“沉浸式”体验政务服务。

回归到现实,这些映射至虚拟空间的体验变得更具象可感。“一网一站三端”的“一网通办”总门户,持续擦亮着“人靠谱(普),事办妥(陀)”的普陀政务服务名片,其释放的数字红利,深深融入企业和市民的日常生活。

将业务“重组”,变审批“串联”为“并联”审批



■市民在办理业务

查到申请进度了。”

而对于企业而言,“一业一证”的改革变审批“串联”为“并联”审批,极大激发着市场主体活力。以位于大洋晶典·天安千树的一家咖啡店为例,该店开业前需变更营业执照名称并申请食品经营许可证、酒类商品经营许可证,以前要分别办两张许可证,费时费力,如今依托“一业一证”和企业高频证照变更联办“一件事”,一张变更名称后的综合行业许可证就可以通用。企业法定代表人王宏激动地表示,“之前想着办理变更营业执照名称要办理两张经营许可证,肯定耗费时间和精力,担心会耽误新店开门营业,没想到普陀区的办理流程如此方便迅速。”

“原先办理不同许可证需要跑多个部门,现在只需要网上申办就可以一次办结。”据介绍,为了让办事人“只跑一次、只填一表、一次办成”,普陀区政务服务中心通过线上线下接受办事需求,再根据办理事项向相关职能部门“派单”并推进办证过程。在这样的“重组”力度下,开设一家新企业,从原先跑7个窗口变为1个专区,申请材料从39件简化到5件,办理时间从5天压缩到1天,几乎可以确保企业两天完成准入又准营,市场主体无一不赞叹“一网通办”带来的便捷和高效。

让数据“破圈”,打破壁垒实现“共享融合”

业务的“重组”带动了行政的高效,这其中亦离不开系统壁垒的“打通”和部门数据的“破圈”。

比如前文提到的“长护险服务一件事”,便是在区内“智慧长护平台”数据与“一网通办”数据的匹配下,打破了数据阻隔,因而实现了受理流程和结果由“被动交付报告”转为“主动问询推送”。

作为全市唯一新增特色电子材料目录试点区,普陀区正落实“一网四端”接入和办件库质量规范,推进“区块链+电子材料库”建设。这一工作源于近几年来退役军人在进行求职、帮困、创业等时,时常面临办事材料重复提交的情况,因而区退役军人局通过归集部

分退役军人材料,选取了其中两份常用材料进行试点。目前,普陀区已完成区电子材料库平台及实体库建设,并在8类标准电子材料目录(居民身份证、居民户口簿、户籍证明、结婚证、离婚证、出生医学证明、公司章程、企业投资项目备案证明)基础上,新增了2类普陀区特色材料目录(男性应征公民入伍批准书和义务兵退出现役登记表)。目前已实现了综窗受理系统的电子材料调用功能,也就是说,申请人到普陀区政务服务中心进行线下办事,窗口人员可以通过申请人的授权调用相关电子材料,并进行复用,实现线下办理材料的免于提交。下一步,这个平台将延

伸到跨区共享服务,面向新就业群体的就医、社保等提供电子材料的共享。

在打通政企数据,完善服务监管方面,普陀区同样做出不少探索。面对在线新经济的蓬勃发展,更智能、更有针对性的专业网络监管和服务势在必行,在成立上海市第一家网络交易专业监管所的背景下,普陀区相关部门深入与区内企业“饿了么”进行对接研讨,入驻企业的相关数据反馈到区大数据中心,完善了“一企一档”信息,从而建设起创业者的“绿色通道”、商户入驻的“智能门闸”和商户运营的“升降电梯”。

普陀擦亮政务服务的靠谱(普)名片

从「入局」到「破圈」

“我刚入职,想要查看我的档案在哪里。”“我的社保卡掉了,需要补办一张,我要去哪个窗口办理?”……在普陀,由区领导牵头形成的“领导干部+工作人员帮办”的立体式工作机制,成了区“一网通办”工作的新亮点。

躬身入局方能“置顶人民”。领导干部帮办,既指向问题的整改,更是追求群众的满意,实现办事主体的深度“入局”。为延伸这一领导干部帮办的场景,普陀区依托覆盖全区楼宇、园区、片区、社区的共70台61个点的综合自助服务终端,通过设立“靠谱办·帮办点”,就近提供帮办服务,让有办事需求的企业群众乐享“15分钟政务服务圈”。与此同时,围绕个人生命周期和企业全经营周期,普陀区研发开设“5+X”云服务。比如,通过云招商、云融资、云办税等助力服务企业复工复产;选取征地区养老人员

医药费报销等“云互助”事项,扩大民生服务在线供给;“老法师”线上“面对面”客服,提供云咨询、云解答、云课堂等在线服务。

丰富了指导帮办的主体与形式,更有解读这些办事方法的好路子。针对政务事项中的专业术语,普陀区打造了“普小二”网办小课堂特色服务,32个配有手语的普小二网办动画教学视频和46篇图文贴士让办事动态化、场景化,50余场“一网通办”长者专版培训课程,帮助老年人跨越数字鸿沟,行政“语境”的打通让办事主体更具“代入感”。

请主体「入局」,帮办、解读打通行政「语境」