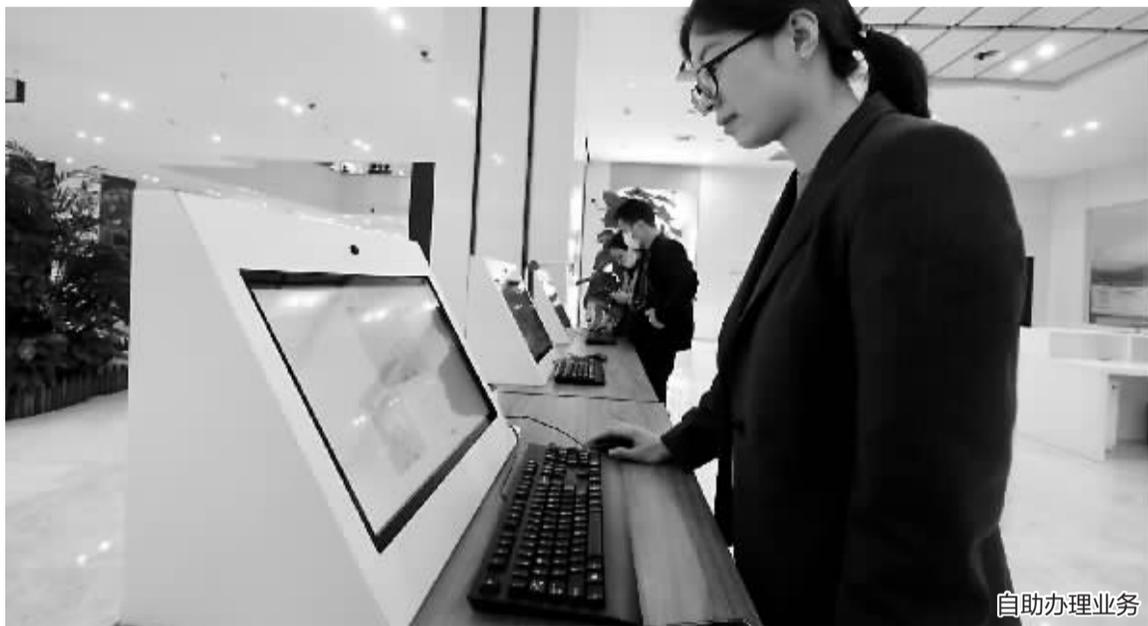


提供“智慧化、一体化、便捷化”政务服务

鄞州“一网通办”试点至今 人均办事时长缩短70%以上



自助办理业务

“今日入场 871 人，出场 194 人；今日取号 226 人，等待 39 人，网络申报等待 1 人……”日前，记者来到鄞州区行政服务中心，一楼大厅中的电子大屏正实时动态展示着中心的车流、人流、排队、办事、评价等各种信息，公开透明、一目了然。

“只要进入中心半径 500 米范围内，市民打开浙里办 APP 会发现已自动显示取号入口，就可在停车、走路时根据要办事项完成取号，节省办事时间。”鄞州区审管办党委副书记、主任姚燕君向记者表示，这一“无忧等待”功能只是自 2020 年政务服务一网通办试点以来的一个小亮点。

让群众办事从网上“可办”转向“好办、易办”，从“最多跑一次”升级到“一次不用跑是常态，最多跑一次是底线”，实现网上随时办、全域就近办、简易快捷办，鄞州区的政务服务一网通办升级版改革，让我们看到了一个更便利、更智慧、更人性的未来。

1

“进一扇门，办所有事” 背后是数据共享度大幅提升

让群众办事越来越方便，不能只是说说。目前，鄞州全区 41 个部门 11 个公共服务单位 1885 项政务服务事项已百分之百进驻了服务中心办事大厅，实现了“进一扇门，办所有事”。其中 35 个部门的 1309 个事项均在鄞州政务服务“一网通办”平台上线，材料共享提升了 50%，材料递交减少了 60%，人均办事时长 10 分钟以内、减少了 70% 以上。

在钟公庙街道开烟酒副食店 20 多年的店主周柏仙感触就很大。去年底，带着孙女到行政服务中心闲逛的周柏仙，看到烟草窗口才想起烟草专卖零售许可证快到期了。身份证都没带的她随口问了一句，工作人员在一网通办平台上只用了不到 10 分钟，就将崭新的许可证交到了她手中。

“原先要去现场审核是否‘人证不符’‘证照不符’等，还要查询有无被工商部门吊销营业执照等，而现

在这些数据都在一网通办平台上实现了共享，真正实现了‘秒办’。”鄞州区烟草专卖局审批科科长夏欣龙告诉记者。

不需要带蓝图、委托书，只要有政务网账号和一台存有相关文档的手机，1 小时就能办出以前几天才能办好的公共场所卫生许可证；不需要行驶证、运输证、身份证，只要有政务网账号，就能在家办理车辆道路运输证……政务一网通办的推进使得审批流程更加便捷、高效，群众办事真正从网上“可办”转向了“好办、易办”。

“如果说，政务服务 1.0 平台是把线下的办事窗口搬到网站、手机上，是互联网和政务在物理层面的连接，那政务服务一网通办平台就是以数据化运营为核心，通过系统打通、数据共享协同，实现整个政务流程的再造。”鄞州区审管办党委副书记、副主任张嵘向记者描述。

2

服务向镇街、社区延伸 政务一网通办实现“就近智办”

“刷个脸，再签个字就行”，鄞州区湾底村李女士近日到下应街道公共事务服务中心办理医保共济账户备案时，原以为要提供身份证或社保卡，没想到工作人员只让她对着窗口的平台电脑刷一下脸就办好了，全程不到 2 分钟。

原来，鄞州区的政务一网通办试点建设正不断向镇街延伸，并同时推进村社服务中心标准化建设，通过受理前台上沉，不断提升就近办服务，让更多群众在家门口就能享受到改革成果。

记者了解到，下应街道公共事务服务中心还是全省唯一的政务一网通办乡镇试点单位，在原有业务受理区的基础上，增加了智能导服区、24 小时自助服务区、半自助办理区等，业务办理也从“窗口受办”

向“自助智办”转变。同时，街道下辖社区便民服务中心也同样进行了升级。

70 多岁的应祥云是下应街道洋江社区居民，之前没及时办理老年人优待证，前不久他来到社区咨询办理手续。令他没想到的是，社区工作人员没有通过原先街道批量申报的方式受理，而通过政务一网通办平台直接受理，两天后证件就办好并快递上门了。

张嵘告诉记者，政务一网通办平台街道层面目前上线如共济账户备案等 17 个事项，镇街窗口通过收件后由区级中心业务审批，并回传审批结果，打通了政务服务“最后一公里”，老百姓办理这些事项时再也不用费劲跑到区里来，在家门口就可体验“刷脸”办事。

3

以数字化改革为引领 启动示范标杆大厅建设

“我们在浙里办上线‘在线取号’功能后，窗口排队率下降了 30%，人均排队等候时间减少了 35%。”姚燕君向记者表示，改革试点中的数字化大厅建设推动了服务中心的智治、智管，既不断提升了群众的办事体验，也实现了大厅的高效运转，意义重大。

记者在鄞州区行政服务中心看到，不仅大厅布局优化，功能也更加完善、条块也更加分明，各办事片区内智能导服区、自助服务区、收件区、审批区、出件区等一目了然，发票领用、发票代开等自助机旁不少工作人员现场引导群众自助办理。

姚燕君告诉记者，整个中心配备了 90 套集高清拍摄、刷脸、签字等功能于一体的触摸嵌入式自助设备，方便了群众自助办理，“同时还有智慧导航系统、智慧展板系统等，既方便群众自助查询窗口位置、办事指南，也可以为中心窗口增减、流程优化、人员限流等管理提供预警和决策依据。”

姚燕君告诉记者，鄞州区今年初被列入全省示范大厅试点区县之一，已全面启动政务服务一网通办改革示范标杆大厅建设工作，按照数字化改革的要求，围绕“实体大厅改造、可办事项提升、基层延伸覆盖、全省跨省通办、‘一件事’上线应用、数字大屏建设”六大重点任务，进一步优化完善线上线下融合、预约办理、适老化、就近办、通办等办事服务体验。

“鄞州区将通过深化政务服务‘一网通办’改革，全面提升政务服务水平，同时，以数字化改革引领政务变革，用数字化的思维、方法和手段，促进政务领域理念创新、制度创新、模式创新、服务创新，不断增强群众的获得感和幸福感。”姚燕君向记者表示，鄞州区行政服务中心将积极打造富有鄞州标识的“智慧化、一体化、便捷化”政务服务办事大厅，为浙江省建设全国一流政务办事大厅目标提供“鄞州样板”。

记者 房伟/文 崔引/摄



自助办理区域