

2014年,浙江政务服务网开通运行,伴你一生大小事

如今,“浙里办”超1亿实名注册用户,“一网通办”让百姓尽享办事便捷

足不出户办了事 政务服务跑出浙江速度

本报记者 蓝震 通讯员 王黎靖

可能很多人没有料想到,2014年6月25日开通上线的浙江政务服务网,会给浙江乃至全国人民带来如此深远的影响。

2014年6月26日,《钱江晚报》头版报道了“浙江政务服务网昨开通运行”的消息,并用两个版来呈现全国首个省市县一体化网上政务服务平台的诞生。

浙江政务服务网的开通,让“网上办”“掌上办”成为浙江群众办事的主渠道。当年《钱江晚报》还模拟了一对夫妻的办事经历,包括结婚、蜜月、买房、生育、入学、工作、医疗、保险等若干个办事场景,无不惠及。

9年间,“全省统一办、网上一站办、大厅就近办、多元协同办、无感智能办”的“一网通办”浙江模式,走向全国,让老百姓在指尖感受浙江温度和速度。



2022年10月8日,衢州市政务服务中心(新址)正式启用。

改革亲历者:最大的改变,要有用户思维

“门难进、事难办、脸难看”,曾是以往群众办事过程中的真实写照。2014年,浙江以刀刃向内的勇气和决心推动改革,大力推进以“四张清单一张网”为重点的政府自身改革。其中,“一张网”就是浙江政务服务网。

那一年,随着浙江政务服务网的开通上线,参加工作第十个年头的李文阳被抽调到衢州市行政服务中心管理办公室。

当时,浙江政务服务网的口号是“服务零距离,办事一站通”,打开首页就能看到“阳光政务”“行政审批”“便民服务”三大板块,公布了4236项省级部门权力清单,链接全省9000多项网上审批服务,提供2.4万项便民资源。

李文阳回忆道,2014年12月衢州推出了第一项全流程网上审批事项——大型户外广告审批。在随后的数千个日夜里,他和同事一起梳理并建立了全新的办事标准和流程,打破“信息孤岛”实现数据共享。

这张“网”的画像逐渐清晰:衢州的行

政审批许可事项可以“网上办、掌上办、就近办、一证办”,群众足不出村、足不出户就能享受便捷服务。在户籍迁移、公积金提取等事项上,衢州还与邻省边界市实现跨省联办。

同样把青春献给这项政务服务改革的,还有“90后”杭州姑娘孙姮舒。2015年9月,孙姮舒大学毕业后,就来到了拱墅区行政服务中心工作,成为了一名不动产的“窗口人”。

以前办理房产证,要去地税、房管、国土3个窗口,准备3套材料,叫3个号排3次队。孙姮舒清晰记得,2016年6月1日杭州不动产登记正式三证合一,通过集成的“互联网+”平台,材料“瘦身”、流程“打包”,实现群众网上预约、就近办理,一套材料、一次取号、一窗受理、一个流程、一件送达,一个小时办结。

对李文阳、孙姮舒而言,这些年最大的感受是理念上的改变。“以前部门是以管理为主,现在必须要把服务放在第一位,要有用户思维。”李文阳说。

新手奶爸:线上提交,隔天领证

用户体验好不好,老百姓最有发言权。

今年7月4日,吴先生的儿子铛铛出生,对于新手奶爸来说,宝宝出生后第一件“人生大事”就是办理各类证件。以往要涉及4个部门5个事项,办理要跑5次窗口,平均2天才能拿到结果。不过,吴先生在“浙里办”的“出生一件事联办”里,动动手指、刷刷脸,就轻松完成申请。“昨天在‘浙里办’线上递交了相关材料,今天就拿到了新生儿出生医学证明(预防接种证)、落户登记、医保参保登记和社保卡。”吴先生感叹“真是方便”。

通过多跨协同,逐步实现政务服务事项的“一网通办”,是“浙里办”向政务超级app迈出的关键一步。目前,“浙里办”已围绕个人从出生到死亡、企业从准入到退出,构建起线上线下全面融合的政务服务体系。

如企业开办“一件事”,“浙里办”整合

精简原先分散在市场监管、公安、税务、人行、社保、住建、医保等部门的办业务,构建企业开办“一次验证、一窗受理、一表填报、一网通办、一次领取、一日办结”模式。企业一次申请,即可完成企业设立登记、公章刻制、银行预约开户、发票申领、社保登记、公积金缴存登记、医保登记等业务。

简单讲,群众、企业上“浙里办”,无需再为“有没有熟人、属地究竟在哪、哪个部门受理、用什么系统申报、如何申报”而烦恼。点击“浙里办”提交办事申请后,系统将代替用户“跑部门、跑各单位”。

“政务服务的改革没有‘终极版’,只有进行时。面对企业成长、群众生活中不断变化的需求,‘浙里办’持续更新迭代,深化线上线下融合程度,更大力度方便企业、群众办事,更大限度激发市场活力,让服务更好找、办事更顺畅,积极助力营商环境优化提升。”浙江省大数据发展管理局相关负责人说。

『八八战略』

20

周年的民生实践之

2014



吴先生线上提交材料,隔天就领到出生证明和社保卡等。



数据说

“浙里办”一网通办

浙江为推动“互联网+政务服务”工作,先后实施四张清单一张网、最多跑一次、政府数字化转型、数字化改革等重大改革,助力政府职能转变,推动政务服务由“可办”转向“好办易办”。

就在今年6月25日,“浙里办”迎来了9周年。“浙里办”公布了一组亮眼数据:“浙里办”拥有超1亿实名注册用户。

从2014年到2023年,创新构建“全省统一办、网上一站办、大厅就近办、多元协同办、无感智能办”的“一网通办”浙江模式,切切实实为用户提供了优质、普惠的数字化公共服务。

目前,“浙里办”汇聚3638项依申请政务服务事项、2000余个便民惠企服务、“出生”“企业开办”等40件多部门联办“一件事”,推出身份证、驾驶证、道路运输证等290余类高频电子证照。