



# 北京政务服务“一网通办”

办理时限压减60% 申请材料精简60% 542项事项可“全程网办”

□本报记者 盛丽文/摄

2019年北京市政府工作报告中提出,深入开展政务服务“一网通办”。一年来,“一网通办”进展如何?11月21日,北京市政务服务管理局召开新闻通气会介绍本市政务服务“一网通办”进展情况。记者从会上了解到,今年以来,市区两级政务服务事项承诺办理时限压减60%,政务服务事项申请材料减少2万份。同时,本市推出了一批“全程网办”事项,大力推进政务服务“一网通办”,通过深化改革、优化服务、完善“好差评”制度等多种措施,不断提升网上政务服务能力。

## 【精减】

### 政务服务事项办理时限压减60%

在减时限方面,市区两级依申请政务服务事项承诺办理时限在法定时限基础上压减60%,事项受理前接件时限压减80%。比如,社会保障卡的补领、换领和换发,原来需要3周时间,现在在压减时限后,包括制证时间在内,办理仅需4个工作日,大幅缩短了办事时限。

### 政务服务事项申请材料精简60%

在减材料方面,市区两级依申请政务服务事项申请材料减少21000余份,精简比例达到60%。以前群众办理一件事需要平均提供15份材料,现在只需提供6份材料。比如,护士执业首次注册,以前需要提交各类材料12份,精简之后,只需要提供3份材料,即申请表、身份证和1张证件照就可以办理;原来需要办理人提供的证件复印件材料全部减掉了,只要对证件原件进行核验就行了;原来需要办理人提供的考试证明、实习证明、体检证明、聘用证明、考核证明等等,也都不再让群众提供了,最大限度为群众办事提供了方便。

### 年底前平均跑动次数将压减至0.3次以下

在减跑动方面,市级行政许可事项在今年年底前,平均跑动次数由去年的1.5次压减至0.3次以下。如,市市场监管局广告发布登记事项,改革前,申请人需在递交申请材料和取得

审批结果两个环节各跑动一次。通过采取前段收件系统改造支撑收取电子材料和后端结果邮寄寄递的方式;改革后实现了最优办理条件下事项办理“一次不用跑”。

### 542项事项可“全程网办”

在“全程网办”方面,市级和市区共有依申请政务服务事项实现“全程网办”事项542项。如,购买北京市行政区域内商品房申请提取住房公积金事项,改革前,需要申请人现场提交房屋交易网签合同;改革后,公积金中心审批系统与市住建委北京市房屋权属交易系统信息共享,实现了全程网上审批。

## 【做法】

### 8种方式快速登录网上大厅

为破解企业群众办事登录难问题,原来网上政务服务大厅个人用户只支持口令(含短信验证)登录方式、法人用户只支持口令和证书两种登录方式,注册环节多、填写信息多。今年重点引入了支付宝、微信、百度等第三方账号等快速登录,登录方式由原来的3种增加到8种。

据介绍,办事人只要拥有微信、支付宝账、百度等第三方账号,无须重新注册,通过相关账号扫码或口令即可直接进行登录。同时,企业法人或法人指定人还可以在微信或支付宝小程序下载电子营业执照,使用领用的电子营业执照企业即可进行办事登录,进一步解决了企业群众网上办事“进门难”的问题。拓展渠道后,注册用户个人总数由2018年的158余万增加到970余

万,法人总数由于2018年的140余万达到184余万。

### 46项“我的定制服务”

在市网上政务服务大厅,北京市政务服务管理局以用户体验为核心,整合热点应用、办件查询、电子证照、个性化订阅等功能,形成用户画像,可根据用户特点实现服务精准推送。办事人通过用户空间,可查询个人相关历史办件信息、办件进度、身份证、户口簿、社保卡、驾驶证、行驶证等个人电子证照,并根据实际需求选择教育、住房、卫生、交通、社会保障等8大方面共计46项“我的定制服务”,实现更加个性化精准服务。

### 开通统一公共支付专栏

今年10月,在市网上政务服务大厅开通了统一公共支付专栏,聚焦办理量大、影响范围广的收费事项,接入考试缴费、高校缴费、不动产登记缴费等4类共8项缴费服务。

还开通58个“办好一件事”主题。针对群众“办好一件事”服务集成差、流程长、材料多、看不懂等问题,研究形成了“上一网、交一表、找一人、办一次”的主题服务模式,在市网上政务服务大厅“办好一件事”专栏首批推出58个主题,提供主题办事指南查询、线上线下申报等功能,通过填报“一张表单”,完成信息一次采集,办事人自行选择“政务专员”为其帮办、代办。以开“我要开中医诊所”为例,由交9表变为交1表、材料从58个减到36个,办理时限从120个工作日压缩至31个工作日,实现“只跑一次”。

## 规范11种类型政务服务事项

推进事项标准化,组织67个市级部门和公共服务企业、16个区、330余个乡镇(街道),对行政许可、行政给付、行政确认、行政裁决、行政奖励、行政征收、行政检查、行政处罚、行政强制、其他行政权力和公共服务共计11种类型的政务服务事项进行了规范,实现了同一事项名称、类型、依据、编码的“三级四同”。

集中发布办事指南28万余项,办事指南要素由53个提升到68个。同时,依据用户浏览习惯,调整办事指南布局,优化办理流程、办理材料展现方式,并针对常用指南要素,提供简版办事指南。优化页面布局,将热点服务、常用查询、专题专栏等服务进行重新组织与布局,针对办理量大、受关注高的事项,构建个人和法人的高频办事指南主题,方便办事人快速、准确地找到服务事项,热点服务点击由过去的3次减至1次直达。

### 373项政务服务接入微信小程序

出台《政务服务指尖行动计划》,利用微信、支付宝、百度等第三方渠道开发各类便民应用和轻量级小程序。

目前,已分别将微信小程序接入373项政务服务应用、将支付宝小程序接入334项政务服务应用、将百度小程序接入389项政务服务应用等。一些应用如:线上预约办理出生登记、户口迁移和注销、补领换领户口簿、更换身份证、扫码乘坐公共交通等常用事项,为企业群众提供更加便捷的掌上服务。

## 【京津冀】

### 首批20个线上服务事项

聚焦京津冀区域内政务服务“一网通办”,首批推出了20项线上服务事项和43项线下服务事项,涉及企业开办、公积金、社保、出境入境等领域。其中,线上方面,依托国家政务服务平台,上线了京津冀政务服务“一网通办”专区。除预约办理护照、港澳通行证、台湾通行证以外,目前专区还支持社会保险个人权益记录查询、律师证查询、“图书期刊印刷委托书”网上备案等20项区域内通办事项,同时对接了自来水、电力、燃气、热力缴费平台,方便群众在线缴费,真正做到让“数据多跑路,让群众少跑腿”。

线下方面,在“京津冀+雄安”四地实体大厅开设服务窗口,建设并部署了京津冀统一受理系统,提供了线下收件、信息录入、异地发证、视频会商和办件追踪等功能,已具备上线条件。

## 【完善】

### 建设一体化“好差评”系统

依托线上线下政务服务大厅、政府网站、市民服务热线等载体,畅通企业群众评价、投诉、举报渠道,建立企业群众政务服务评价监督体系。

整合政务服务PC端、APP、小程序、实体大厅评价器等评价渠道,建设多渠道一体化的“好差评”系统。办事人可在受理、审批、办结等进行评价,评价结果统一在办事指南页面公示。对评价等级为“不满意”“非常不满意”的办件,将限期整改,实现完整闭环管理。