

沈阳“只提交一次材料”改革给企业和群众带来何种体验—— 办事更快更方便 感受更暖更贴心

核心提示 政务服务,不仅是评价营商环境的重要指标,更直接关系到人民群众的幸福感和满意度。

企业、群众期待的政务服务,是又快又好又方便的服务,是不“反复改、多次报”,而要“只提交一次材料就能办好多事”的服务。最好能像“网购”那样,一看就会、简便易行。

需求,就是目标,就是方向。把企业和群众“只提交一次材料”作为政府流程再造的主要目标之一,去年以来,沈阳市作为全省唯一试点,先行探路“只提交一次材料”改革。

两年砥砺,沈阳市交出了这样的答卷:企业、群众办事八成申请材料实现“只提交一次”或“免提交”,“一件事一次办”场景数量即将突破千个大关,实现高频事项全覆盖;今年7月,沈阳市“只提交一次材料”改革被中国信息协会评为“2022数字政府创新成果与实践案例”。

与亮眼答卷相呼应的是,企业和群众办事的真实体验与感受。让我们一起来听一听,他们怎么说。



随着沈阳市“一网通办”能力的提升,“窗口办”在减少,“掌上办”“网上办”在增加。图为沈阳市政务服务大厅一角。

一线传真 YIXIAN

以“简”促优

审批效率提升20%以上

本报讯 沈阳市通过彻底厘清全市政服务底数和边界,夯实“只提交一次材料”改革根基,通过改革倒逼政府流程再造,优化职能配置,推进整体政务服务环境持续改善。今年以来,累计调整5类395项政府职能,取消1611个申报材料,整体审批效率提升20%以上。

在沈阳市“一网通办”领导小组指导下,沈阳市营商局会同大数据局、信息中心及技术团队组建“只提交一次材料”改革攻坚专班。市营商局党组成员、副局长文勇介绍,针对过去政务服务事项底数不清、情形精细度不够、材料名称不统一等问题,建立“五级业务梳理法”,按照“事项—情形—材料—字段—数据”逐级拆解事项,彻底厘清市区两级政务服务事项底数,构建起数据血缘关系图谱。

千丝万缕,捋清头绪。清理“静默”事项,将“期刊、报纸变更刊期审批”等112项三年无办件量的事项纳入“冷藏库”,遇有申请“一事一议”;优化多级联办事项,对122项多级联办事项依托一体化平台实现政府内部流转;将94项政务服务事项调整为非依申请办理事项,各部门依职权主动行使职能;合并内部环节事项,将20项事项调整为内部办理环节,按照“一件事”标准优化整合流程;规范非进厅上网事项,对涉密、场地限制等47项事项,纳入进厅上网负面清单管理,防范风险,保护信息安全。

确保权力放而不乱、管而有序,既考验着行政者的勇气与担当,也考验着“善治善为”的智慧和能力,更是实现“办事方便”的应有之义。

沈阳市聚焦数据归源,打造数字政府;注重业务协同,打造整体政府;强化用户视角,打造服务政府;通过“一网通办”“一件事一次办”等改革举措,努力为企业和群众提供便捷而周到的服务。

从“第一步”到“每一步”—— 努力为群众提供随时可办的服务

“这真是太方便了!”不久前刚当了妈妈的沈阳市民高女士告诉记者,还没等出院,她已经通过手机上的“沈阳政务服务”APP,为宝宝办好了出生医学证明、新生儿落户、医保参保登记和社保卡申领等事项。

“整个办理流程堪称‘极简’:登录、刷脸认证,提交申请;在医院领取出生医学证明时,将户口簿、结婚证等证件交给窗口人员,然后就等着政务专递将办好的证件免费邮寄到家了。”高女士欣喜地说,“之前听长辈们讲,办这些事需要跑多个部门,要跑好几趟。没想到,现在的服务这么给力,5天就全部办妥了。”

出生,是人生迈出的第一步。尽可能简化新生儿事项的办理流程,是不少新手爸爸、妈妈的热切期待。

“针对这一热点事项,去年我们推出了‘新生儿一件事’,整合过去需要跑动4个部门才能办理的出生医学证明等4个事项,将一体化政务服务平台延伸至试点医院,满足新手父母就地办理的需求。”沈阳市营商局行政权力运行监管处处长刘涛介绍。

在今年的“只提交一次材料”改革中,营商部门深度对接妇幼保健、公安户政、医保参保3个省级专网系统,实现了全流程数字化办理。3月份,“新生儿一件事”场景在手机端的“沈阳政务服务”APP上线,“线下办”全面升级为“掌上四证联办”,为新生儿家庭带来极大方便。“办结之后,我们同步为新

生儿建立一人一档,从宝宝取得自己的第一个合法身份开始,真正让政务服务“记录一生、关注一生、服务一生。”刘涛说。

从校园步入社会,是人生迈出的重要一步。今年大学毕业的鞍山女孩小赵,就在政务服务过程中感受到了沈阳的高效与热情。

原来,小赵刚签下一份心仪的工作,在办理入职手续时,公司提出需要提供就业创业证。“我上网查询得知可以网上申请办理,就下载了‘沈阳政务服务’APP试试。从搜索服务、填写信息、刷脸认证、出电子证到截图发给单位人力部门,整个过程只用了几分钟。”办理过程又快又方便,让小赵大为惊喜。“爱了,爱了!我发现这个APP上还有很多实用模块,以后我会长期使用。”

让小赵们感受到便利的,是沈阳今年新上线的“就业创业证掌上2.0版”。新模式不再限制办理人户籍,全国各地来沈就业、创业人员均可通过“沈阳政务服务”APP办理就业创业证。只要申请人手机定位在沈阳市,填写好个人户籍信息和居住地信息,无须提交任何材料,无须人工审批,长达十余页的电子版就业创业证即可在线实时生成。

不只是这些,“义务教育入学一件事”“人才认定一件事”“公积金提取一件事”等与群众生活息息相关的事项陆续上线运行。

在沈阳,企业、群众办事申请材料八成实现“只提交一次”或“免提交”。

从设立开办到业务拓展—— 关注企业成长需求厚植发展沃土

“以前办理备案是线下办,得安排一个专人,跑3天到5天;现在是全程线上办,而且是‘秒批秒办’,办事体验特别好。一方面,企业节省了人力成本和时间成本,更重要的是,让我们感受到政府对企业的服务和支持,发展的信心更足了!”

说这话的,是辽宁东三禾牧业有限公司总经理冯有强。他提到的备案,是指粮食收购资格备案。沈阳是全省粮食产量最多的城市,粮食收购体量相对也较大。去年4月,按照国家相关规定,沈阳市积极推动简政放权,粮食收购许可转为备案制。市场彻底放开后,从事粮食收购的企业迅速增多。

为简化办理流程,真正方便企业,全面实现“准入即准营”,沈阳市营商局结合“只提交一次材料”改革工作,以“粮食收购资格备案申请”为试点场景,大力推行全流

程自动化办理服务,推进实现无人干预办理、自动审批发证。

企业感受到的“秒批秒办”,背后是营商部门多项改革举措、创新突破落地生效——通过引入“AI审批”优化再造流程,统一应用电子表单、电子印章、电子证照、快递取送等能力,大幅压减企业申报和审批时间;在企业授权下,系统自动加盖电子印章、审核相关材料、出具电子证照,全流程自动在线办理。目前,该服务已在全市14个地区推广,越来越多的企业享受到“只提交一次材料”改革的红利。

“12月正是秋粮收购的高峰期,转过年,才进入储存阶段和精加工阶段。”冯有强告诉记者,“这边忙着收,那边终端市场价格持续看涨,今年收益看好哇!”

在便利、优质的政务服务中感受到力量,并坚定发展信心的企业还有很多。今年上线的“经营性公共停车场备案”服务场景,让办

理企业交口称赞。

该服务场景将经营性公共停车场划分为地下停车场、屋顶停车场、露天机械停车场等10类不同情形,针对每类情形自动生成办事指南和申报流程,让申请人一目了然,在此基础上重点应用数据汇聚能力,对每个企业实施“精准画像”。在实际申报时,系统会自动检索历史信息,通过对土地和房产信息、智能预检条件并引导企业完成申报,极大地满足了用户需求,提高了申报效率。

业内专家认为,沈阳市推行的“只提交一次材料”改革,为市场主体提供了更为便利的政务服务,更加优越的营商环境,尤其对于中小微企业来说更具有意义,由此节约成本和基于良好感受而信心倍增、专注于生产经营,从而带动盈利能力提升,都将转化为企业的效益,对于地区经济高质量发展产生现实助力。

数字赋能

为服务场景上线提供支撑

本报讯 欲“数治”,先“治数”。推动“只提交一次材料”改革落地生效,根本在于实现跨部门、跨层级、跨系统、跨区域的数据共享,使支撑企业、群众办事的关键“底层”数据能够互联互通。基于这样的认识,沈阳市围绕申请人反复提交材料的核心问题,以数据集中共享为途径,多方联动发力共同“治数”,释放“数治”红利,为各类服务场景的上线应用铺平道路、提供支撑。

按照材料来源,将申请材料区分为政府部门核发、申请人自备、第三方机构出具等3类,分类施策、逐项推进。记者从沈阳市营商局了解到,目前改革进程中重点推进复用率高的政府部门核发材料数据治理。

对接国、省、市级系统共454项政府部门核发材料数据,按照材料电子化程度,分别推动电子证照生成、电子文件转化、核验接口开发,累计获取数据337项,占比74.2%。为打通数据“壁垒”,沈阳市积极与人社、卫健等10个省级部门取得沟通,争取“出生医学证明”等30项省级数据,目前已打通25项。

归集1895项申请人自备材料数据,建设历史材料库,推动各自建业务系统全量回传申请材料及办件结果,上线一人(企)一档系统,按照企业、个人两个生命周期,集中提供历史材料复用功能,目前这1895项材料和信息已全部实现复用。

聚合262项三方机构开具材料数据,依托中介服务平台、数据共享交换平台对接第三方机构数据,已实现“施工图设计文件”“房屋面积测绘报告”等5项材料共享获取。

“在明年的改革中,我们将依托数字政府中枢,围绕工程建设、法律公证、医疗卫生、银行电信等重点领域,推动相关材料数据汇聚应用。”沈阳市营商局行政权力运行监管处处长刘涛介绍,“创新数字化政府的管理手段,持续推动国家、省、市数据对接,减少申请人提交的材料。目前,全市已有超过80%的申请材料实现‘只提交一次’或‘免提交’,真正让群众少跑路,数据多跑腿。”

改革攻坚

全面提升“一网通办”能力

本报讯 记者从沈阳市政府日前召开的新闻发布会上获悉,经过不懈努力,沈阳市“只提交一次材料”改革阶段性任务现已基本完成,下一阶段将继续深化“只提交一次材料”改革,随着行政体制机制、业务协同流程、数据运用模式、技术支撑体系的不断优化完善,政府部门职能进一步理顺,政务服务便利度进一步提升,企业、群众满意度和获得感进一步增强,同时大力推进改革效能向沈阳现代化都市圈城市延伸。

党的二十大报告强调,深化简政放权、放管结合、优化服务改革。沈阳市锚定建设国家中心城市目标,制定实施相关行动计划,围绕职能调整、数据对接、场景上线、平台支撑、监督管理5个方面,明确30项重点任务,全方位推进“一网通办”能力整体跃升,持续做好全省示范引领,聚力打造“办事方便”的政务环境,以高质量营商环境为高质量发展提供支撑。

据了解,2023年全市将持续深化“只提交一次材料”改革攻坚,实现90%申请材料在市、区范围“只提交一次”或“免提交”,改革效能延伸至沈阳现代化都市圈范围,不断提升企业群众满意度和获得感。

具体而言,强化数据汇聚治理,加快完成电子证照生成、电子文件制作、核验接口开发,逐步推进三方机构出具材料共享,形成统一数据支撑能力;强化场景应用上线,以智能化、数字化技术推动服务形式迭代升级,推出更多“智能办”“秒批秒办”“零材料”等各类服务场景;强化平台能力支撑,升级改造一体化平台,强化政务服务网、政务服务APP等各类前端服务能力,整体提升平台智能化水平。

2025年年底前,政务服务标准化、规范化、便利化、均等化全面实现,“都市圈通办”实现全覆盖,沈阳“一网通办”跃居全国领先水平。

本版稿件由本报记者金晓玲撰写
本版图片由本报记者杨靖拍摄



从快办好办到暖心舒心—— 千个服务场景传递温暖凝聚力量

办事方便是企业、群众对政务服务最朴素的需求。沈阳市营商局党组书记、局长刘晓虹深知,营商环境建设就是在不断改革的过程中探索制度创新,围绕服务企业和群众两个全生命周期去深度参与,从企业、群众的视角整合服务,把更多首创性、突破性制度创新成果转化为企业、群众的获得感和满意度。

近两年来,以“只提交一次材料”为核心,沈阳市一步一个脚印,全力打通“职能交叉”“数据有壁垒”“业务不联动”等堵点难点,推出“跨层级”“跨部门”“零材料”“智

能办”“秒批秒办”“都市圈通办”“证明在线开具”7类“一件事一次办”特色服务场景,多维度提升企业、群众办事体验。

办事效率显著提升。沈阳市以数据共享替代申请人提交材料,进而有效减轻用户申报负担。以“成品油零售经营资格许可”为例,通过数据共享复用,推动办理所需的12项申请材料中,“建筑工程规划许可证”等4项政府部门核发材料实现“免交”;电子申请表内25项填报信息中,“企业名称”等10项由系统自动获取带入,实现“免填”,极大地

提高了政务服务办理效率。截至目前,全市已有2237项材料和信息实现“只提交一次”或免于提交,依申请事项平均办理时限相比过去缩短46.2%。

政务服务更加“懂你”。依托一人(企)一档系统,归集35类用户信息,在确保信息安全和用户授权的基础上,固化102类用户特征,为智能化服务提供支撑。在特色服务场景中,为企业、群众提供智能推送、条件预检、情形引导、联合推荐等多种智能化服务,大幅提升用户办事体验。如大学毕业生会被推荐创业补贴



- ① 沈阳市为市场主体提供了更为便利的政务服务和更加优越的营商环境。
- ② “公积金提取一件事”等与群众生活相关的事项陆续上线运行。
- ③ 在沈阳,企业、群众办事申请材料八成实现“只提交一次”或“免提交”。