

优化营商环境是最持久、最强劲的制胜之道，要通过营商环境的“进”，带动实现经济运行的“稳”，持续吸引一流人才、高端项目、优秀企业，更好实现高质量发展。

要投诉”“我要买房子”这样的大白话，便会跳出相应的推荐事项。护照或通行证快到到期前，“一网通办”还会主动提醒用户，这也减少了挑选搜索的成本。

比技术更重要的，是体制革新。

过去办一件事，需要跑好几个部门、交好多材料，在这背后是各部门数据互不联通，信息壁垒森严。

作为上海优化营商环境改革重要抓手，“一网通办”的提出，便是要打破部门间的信息壁垒。对这场“刀刃向内”的改革，上海市委书记李强一语中的。“政府是制度供给的主体，实现制度供给新突破，最关键的是加强政府自身改革”。

2018年4月，上海成立了市级层面的“大数据中心”，用一支专门的队伍拆壁垒、建标准。事实上，政务服务，只要涉及跨部门、跨层级、跨领域，就会显得非常复杂。以“买房”为例，看似很简明，背后却涉及不动产登记、税务、银行等多个机构。如果要考虑经适房、法院判决住房的登记，或是继承、赠与、交换等情形，那么办理“买房”事务，就仿佛走进迷宫——看似只有一个入口，但每前进一步，都会迎来许多岔路；一旦选错，就走不到终点。

统计显示，“不动产登记”事项目前可演化出超过1万种情形，也就是说有1万多条“岔路”。然而，比起办妥“建设工程”事务，“买房”还是简单的。

根据规程，“迷宫”很难轻易简化，为了化解用户痛点，“一网通办”在各政府部门的配合下，对全市政务服务体系进行了一次彻底梳理，为海量事项构建起全流程导引体系，相当于一座座“迷宫”绘就地图。有了“地图”，市民或企业要办成一件事的过程、环节、条件，也就变得清晰、透明起来。某种意义上可以说，此举让“一网通办”的“网店”拥有了标准化的商品。

比如“我要开个餐饮公司”，过去找不到窗口直接办成这件事。除了名称核准、分支机构营业许可，烟草和酒类还需有专门许可。现在进入主题，根据需求点选，一次就能办全部事项。

一些事项相当繁琐，梳理并不容易，但通过问卷递进引导，仍可以定位你需要的那个，后续还能自动生成表单。目前，上海“一网通办”大概已有100个高频主题。上海大数据中心相关负责人表示，2019年还会为个人和企业各新增100个主题。

2019年上海在持续推进“一网通办”上，动作不断。上海市市长应勇表示，要进一步提升“一网通办”政务服务效能，行政审批事项承诺审批时限平均减少一半、提交材料平均减少一半。

目前，上海已入库包括身份证、出生医学证明、不动产证、企业营业执照、食品经营许可证等17类高频电子证照超过5600万张，可以在线上线下实现相关证照免提交。上海市民信箱信息服务有限公司总经理王兆进告诉《新民周刊》，两年前，一名上海市民在新疆开车时遇到警察检查，结果证件忘记在宾馆没有携带，非常着急无法证明自己的身份，情急之下打开手机上的“随申办市民云”APP出示自己的身份证和驾驶证，新疆当地的交警惊呆了，感慨上海这么方便了，都有电子证件了。

“现在上海市民在窗口办事时，只要通过‘随申办市民云’进行‘亮证’，即使没带身份证也能办事，而且还可以免交复印件等纸质材料。”



2019年2月12日，位于上海市宜山路8号的徐家汇商圈“一网通办”24小时自助办理点也迎来试运营首日。