

网上政务平台 + 自助信包箱数据

——打造线上线下一体化 7×24 小时政务服务体系

西安国际港务区政务服务中心以企业需求为导向，依托西安国际港务区政务服务网建设全省首个 24 小时自助信包箱，通过网上政务平台与自助信包箱数据互相推送，打造了线上线下一体化的 7×24 小时政务服务体系。自助信包箱的使用解决了办事企业较多，窗口办件压力日益增大，办事人员交件、取件等需要等待较长时间，且受工作时间限制等方面问题。

一、网上政务平台 + 自助信包箱数据背景

近年来，“互联网 + 政务服务”作为一种新的形态正在深刻改变人们的生活。为深入推进“互联网 + 政务服务”工作，坚持以“最多跑一次”改革撬动政府数字化转型，全面提高政务服务效率，推进“15 分钟政务服务圈”建设，西安国际港务区于 2018 年 1 月 10 日正式启用“24 小时自助信包箱”，在全省率先实现网办自助交件、自助取件的政务服务新模式，将政务服务从 8 小时延伸到 24 小时“不打烊”的自助服务，并作为 2018 年陕西自贸区创新案例在全国推广。通过信包箱，348 个事项（本级 70.58%）实现了审批不见面。目前，已在 5 个主要企业聚集区设置 24 小时自助信包箱 5 个，覆盖企业近 7000 家。如今，升级后的信包箱已实现从“全港”到“全城”的跨越，办事群众可选择最方便的速递易箱柜，兼顾安全和便捷，真正享受家门口随时随地“自助交件、自助取件”的新政务服务模式。

西安国际港务区政务服务中心办事企业较多，窗口办件压力大，办事人员交件取件都需等待较长时间，推出了 24 小时自助信包箱后，办事企业首先可以在网上提交材料进行预审，然后信包箱交件，审批完成后，办事人员凭取件码到就近信包箱就可以取件，整个过程在网上就可以完成，节约了企业办事人员的时间，也提升了政府部门工作人员的效率，非常便捷。



西安国际港务区设置 24 小时自助信包箱

二、网上政务平台 + 自助信包箱数据主要做法及成效

(一) 主要做法

1. 坚持线上线下功能融合

分类梳理行政审批事项和公共服务事项，增加网上预审环节，通过线上预审等方式保证自助文件即刻受理；线下提供邮寄文件、自助文件、窗口文件、自助取件、邮寄送达等多种服务方式。目前已有 348 个“不见面审批”事项可通过 24 小时自助信包箱办理。

2. 坚持从企业需求出发

企业在通过网上预审后，可将相关纸质材料放入信包箱完成文件，系统下发信包箱开箱码和对应的审批部门，政府办事人员凭开箱码完成取件，帮忙免费代办事项。审批完成后，帮办人员将审批结果存放至相应的信包箱，企业到就近信包箱凭开箱密码取回审批结果。目前已在园区内办公密集区放置了 5 个信包箱，园区内 7000 多家企业体验到了这种不受时间限制、不出楼的政务服务。办事企业在西安国际港务区注册后通过网上政务服务平台找到需办理的事项，在资料齐全提交预审后，即可选择取件方式（信包箱取件），24 小时预审通过后，即可选择文件方式（信包箱文件），企业会同时在个人中心 and 系统短信均收到开箱码，办事人员凭开箱码到就近选择的文件箱即可完成文件。审批完成后，办事人员凭借取件码到就近信包箱即可完成取件，整个过程全部在网上流转，非常便捷。

3. 完善标准化使用流程

政务中心帮办人员定时查看的是政务服务管理系统“出件管理”和“待收件查询”。在窗口办结业务后，前台帮办收取窗口交接的各类证照，通过系统中“出件管理”的“快递箱自提”，查询办结好的证照开箱码，查询核对无误后帮办当天负责人到自提柜存放证照。同时，帮办人员在系统里查询到有信包箱收件信息后，在信包箱取出企业群众存放的资料，帮办人员通过系统中“快递箱交件”查看企业办件号码，核对资料后帮办人员抽号交给对应窗口工作人员，由窗口人员负责办理业务。整个运行流程明确了各环节责任人，将线上办理和线下实际流转相结合，保证自助交件、自助取件整个业务流程运行顺畅。

4. 坚持从实际出发科学选址

24小时自助信包箱不局限于以前的仅在园区内企业聚集区楼宇内建设自助信包箱，而是将实现从“全港”到“全城”的跨越，就近交件取件，并将政府服务从传统的5×8小时延伸至7×24小时，不用排队，不用抽号，全程只需1分钟，大大提高了效率，为企业和群众提供了高效、便捷的服务，提供网上预审、自助交件、后台审批、自助取件等一站式服务方式。通过对网上政务服务平台企业办件量进行分析和科学选址调研、企业座谈等，从2018年1月起，西安国际港务区政务服务中心先后选定在园区综合服务大厅和陆港大厦、华南城、中西部金融小镇、保税大厦等5处办事企业主要聚集地，分别设置了24小时自助信包箱，保障了园区70%以上的企业办事不出楼，24小时随时办。

（二）主要成效

1. 服务事项精准落地

目前已在园区内办公密集区放置了5个信包箱，园区内7000多家企业体验到了不受时间限制、不出楼的政务服务。实现了工商、公积金、规划、建设、环保等市级144项和区级358项下沉事项就地办理，覆盖企业近2000家，60%的政务服务兑现了不用排队、无须抽号，24小时随时自助办理和全程“零跑腿”不见面审批。国际港务区政务服务中心已经不再满足于打通政务服务的“最后一公里”，而是如何将与企业群众的距离从“一公里”进一步缩小，成为新一步的工作目标。

2. 服务效能持续攀升

信包箱模式推出以来，总计通过24小时自助信包箱全程网办事项358项，占本级政务服务事项的70.58%。共办理发票认证16177张、发票领用

2098 张、企业名称预先核准 16 件、企业注册 17 件、企业变更 15 件、证照领取 193 件、企业注销 178 件、企业迁移 14 件、帮办指导 125 件、办事咨询 367 件、免费刻章 10 套、公章领取 10 套、老年证办理 1 件、档案查询 1 件，合计共计 19222 件事项，实现了“试点先行，汲取经验，快速铺开，全面便民”的目标。

3. 社会效益不断提升

2019 年 4 月 17 日，中共中央政治局常委、国务院副总理韩正在考察国际港务区时，对“楼小二”政务服务新模式大加赞赏，并鼓励国际港务区抓住制度创新这一关键，对标国家要求，打造更加便民、利民、惠民的政务服务体系。目前，24 小时信包箱模式获得了区内众多企业的好评，企业满意度超过 95%，吸引了省内外 30 个政府单位前来观摩、考察，有力地加速了“信包箱”政务服务模式的推广与复制。

24 小时自助信包箱试运行以来箱格使用率一直在 80% 以上，截至 11 月 22 日，累计自助文件、取件 2932 件。该项举措将政务服务由传统的 5 × 8 小时延伸至 7 × 24 小时，借助“互联网 +”手段，通过物联网、数据共享等技术手段，为办事企业和群众提供 24 小时“不打烊”的自助服务。

三、网上政务平台 + 自助信包箱数据政策启示

国际港务区在持续优化营商环境中，坚持以“最多跑一次”改革撬动政府数字化转型，紧盯“一网、一门、一次”目标，加强“互联网 + 政务服务”建设，24 小时自助信包箱等政务改革创新案例被评为陕西自贸区创新案例，在新型智慧城市的建设中，带动了企业快速聚集，2018 年全区市场主体新增 9000 多家。

通过数据共享、网上预审等方式，国际港务区实现了“让信息多跑路，让群众少跑腿”，24 小时自助信包箱、政务服务驿站被评为陕西自贸区创新案例并在全国推广，率先在全省启用“人脸识别”技术办理政务服务，持续优化的营商环境为高质量开放奠定了基础，2018 年全年园区新增市场主体达 9505 家。

四、网上政务平台 + 自助信包箱数据下一步工作思路

下一步，陕西自贸区西安国际港务区片区将紧盯重点领域和高频事项，纵深推进“放、管、服”改革，完善自助信报箱功能，下沉更多政务事项，

增加个人事项自助办理等业务，并将自助服务终端延伸至辖区街办、政务服务驿站及社区，打造24小时随时办的“一站式”服务新品牌。西安国际港务区将依托“互联网+”政务平台，完善自助信报箱功能，将自助服务终端延伸至街办、政务服务驿站及社区，增加提供预约办事、业务办理网上预审、证明打印、业务办理进度查询、就近交件等功能，实现企业和群众办事不出楼、不出社区、不用排队、24小时随时办的“一站式”服务。

【实践者说】

“家门口自助交件功能太方便了，我们不用拿着材料往返于公司和各个行政部门之间，24小时都可以递材料、取材料，就像取快递一样”。西安国际港务区一家入区企业负责人王先生表示：“下班后在自己家门口的速递易箱柜前，输入交件码，几分钟就完成了递交材料办理政务事项的全过程。”

据《西安日报》记者报道：在中午午休时间，陕西四方泗建筑工程公司财务管理人员小闫，通过国际港务区政务大厅24小时信包箱服务，仅一分钟就取到了变更后的营业执照。此前，小闫在公司登录政务服务中心网站提交了变更申请，从申请到取到证照，小闫几乎实现了与审批办证人员零见面。

【案例点评】

通过数据共享、网上预审等方式，国际港务区实现了“让信息多跑路，让群众少跑腿”。自助信包箱的使用解决了窗口办事企业数量多，窗口办件压力大，办事人员交件、取件时间长等问题。24小时自助信包箱被评为陕西自贸区创新案例，并在全国推广。