

上海市绿化和市容管理局文件

沪绿容〔2023〕177号

上海市绿化和市容管理局关于印发《2023年上海市绿化市容行业全面深化“一网通办”改革工作要点》的通知

各区绿化市容局、各管委会、各相关部门：

为全面贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，落实市委、市政府关于优化营商环境和推进治理数字化转型相关要求，着力打造“一网通办”智慧好办2.0版，深入践行“人民城市”重要理念，在更高起点上推动绿化市容行业“一网通办”工作向纵深发展，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，根据《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》，结合本行业工作实际，现将《2023年上海市绿化市容行业全面深化“一网通办”改革工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

上海市绿化和市容管理局

2023年5月6日

(此件公开发布)

抄送：市政府办公厅政务服务处

上海市绿化和市容管理局办公室

2023 年 5 月 8 日印发

关于“2023 年上海市绿化市容行业全面深化 ‘一网通办’ 改革工作要点” 的通知

各区绿化市容局、各管委会，各相关部门：

为全面贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，落实市委、市政府关于优化营商环境和推进治理数字化转型相关要求，着力打造“一网通办”智慧好办 2.0 版，深入践行人民城市重要理念，在更高起点上推动市绿化市容行业“一网通办”工作向纵深发展，全面提升市绿化市容行业政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，根据《2023 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》，结合本行业工作实际，制订工作要点如下。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，以党的二十大营商环境改善和绿色发展理念为指导，以“放管服”改革为抓手，以坚守行业生态底线和生态环境安全，营造美丽上海为工作原则；树立跨前服务意识，依托数字化转型提升行业公共服务能力，深化行业“一网通办”改革，以提升“一网通办”智慧好办水平为方向，形成行业线上线下“泛在可及”全方位政务服务体系。进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，为加快推进绿化市容行业高质量

发展提供有力支撑。

二、工作目标

完成 18 项政务服务事项的“智慧好办”开发建设，实现行业“双百”服务。深化行政许可改革，梳理“一网通办”各类事项清单，更新完善电子证照库，提升电子证照应用。优化工程建设领域涉绿林主题集成服务，构建“泛在可及”便民政务服务体系。

三、工作要点

（一）打造绿容智慧服务，实现政务服务便捷精准

1. 深入推进主题集成服务

围绕企业个人“全生命周期”相关政务服务事项，巩固优化“国外引进林草种子、苗木检疫的许可”一件事办理成果，以点带面规范提升市、区两级已上线“一件事”服务水平。新增优化行业“一件事”服务，推动“道路挖掘绿化配套审批”、“植物进出口检疫”和“店招店牌设置”等行政许可事项实现跨部门“一件事”办理。进一步完善“一件事”服务管理，加强服务便利度和企业群众感受度。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心）

2. 深化政策和服务“免申即享”模式

进一步强化“免申即享”工作保障，加强市、区统筹协调和宣传引导，推进“车辆清洗备案”惠企利民政策实现“免申即享”，对符合备案条件的单位，实现智能匹配、自

动送达的服务方式。（牵头：许可处 配合：市容处、质监中心）

3. 优化拓展“双百”服务

着力提升“一网通办”的“帮办”响应速度和精准解决率，提升“一网通办”服务能级。依托行业“全程网办”成果，将18项行业年度超百件办理量事项做成“智慧好办”和“在线帮办”事项，开通“专业人工帮办”，通过“12345”热线直转专业部门专业人员接听，实现1分钟响应，90%解决率，首次申请受理成功率不低于90%；探索提供智能引导、智能申报、智能预审、智能辅助审批功能，实现智能客服解决率不低于60%建设目标。（牵头：许可处 配合：科信处、分类处、保护处、景观处、大数据中心）

4. 推动知识库运营健全完善

从企业群众视角，梳理行业政务服务问题清单，建立问答索引引导办理工作机制。依据新出台、新实施的政策文件，及时将相关问答更新至知识库，通过智能分析不断完善知识库，提高存量知识确认率、知识巡检率来提升用户满意率。

（牵头：许可处 配合：科信处、分类处、保护处、景观处、大数据中心）

5. 深化“全生命周期”数据治理

推进“聚数工程”，聚焦绿化市容行业重点领域，加强数据资产盘点工作，进一步拓展数据归集范围，提升数据归

集准确性、完整性、时效性。推动“数源工程”，拓展数源目录范围，推动实现“纳入数源目录的数据不再重复收集”。强化数据异议核实与处理机制，推动数据治理问题成因分析，持续提升数据质量。（牵头：科信处 配合：各相关部门）

（二）提升综合服务能力，开拓政务服务应用场景

1. 拓展行业公共服务事项

进一步扩大行业公共服务事项的“一网通办”办理类服务事项的应用，完善梳理行业 182 项公共服务事项，完成行业公共服务事项标准化试点工作。持续拓展我局公共服务事项，扩大“对餐厨垃圾产生单位和产生量申报”等办理类公共服务事项建设。（牵头：许可处 配合：各相关部门、各区绿化市容局）

2. 持续推进“两个免于提交”

加大线上高频重点事项“两个免于提交”推广落实力度，健全“两个免于提交”工作运营机制。完善证照授权体系，提升授权便利性和规范性，探索开发在线多级授权调证应用场景，赋能主体关系复杂事项的调证免交。进一步推动市区两级更多办事材料通过证明事项告知承诺和行政协助方式实现免于提交。深化电子材料共享应用，努力实现同一项目或同一主体历史材料免于提交。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心）

3. 推动“长三角”一体化政务服务应用

根据《2023 年长三角地区依托全国一体化政务服务平台推进政务服务“一网通办”和公共数据共享应用工作要点》要求，加快推进长三角区域三省一市林业有害生物调运检疫要求书批次签发优化为年度签发的试点，实现长三角区域三省一市林业有害生物调运检疫的互认互通。着力打造长三角动植物园等统一预约服务，探索打造统一的预约平台和购票渠道，并接入三省一市省级政务服务 APP。（牵头：公绿处 配合：科信处、林业总站、大数据中心）

（二）加强线上线下融合，推动政务服务泛在可及

1. 构建线上线下融合的政务服务体系

进一步推进政务服务线上线下标准统一、服务同质，推动大厅端、电脑端、移动端、自助端四端联动、功能渐趋完善，构建线上线下全面融合的标准化行业政务服务体系。推进“店招店牌备案”事项下沉街镇办理，探索线上线下 15 分钟服务圈建设。推进以“随申码”为载体的“多码合一”场景应用，持续完善“随申码”数字信任体系，深化绿化市容行业“一人（企）一码”场景应用。持续深化“随申码”开放服务体系，探索以“随申码”作为数据凭证的“一数一码”应用。（牵头：许可处 配合：科信处、分类处、景观处、大数据中心）

2. 拓展“随申办”移动端应用

按照全国一体化政务服务平台移动端建设指南要求，拓展行业“随申办”移动政务服务应用场景。加快行业政务服务事项接入“随申办”移动端，研究推出“好办”、“快办”、“不见面”办理等特色高频事项接入“随申办”移动端。持续拓展行业各领域服务事项、特色应用及主题服务专栏接入，在“随申办”移动端企业云，同步建设16项政务服务事项申报服务专栏，构建“政企直连”的服务通道。规范行业各类移动政务服务应用接入，推进已接入服务优化迭代和体验提升。（牵头：科信处 配合：许可处、分类处、保护处、景观处、大数据中心）

3. 强化电子证照管理使用

不断更新完善电子证照库，提升电子证照应用，将“建筑垃圾处置证”、“临时使用绿地”和“临时占用林地”许可通过主动智能化服务，提供证照到期提醒服务和数字化“亮证”，提升行业“两页”服务水平，优化电子证照使用体验和使用能效。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心）

四、保障措施

1. 强化组织领导

切实加强组织领导，强化经费、人员保障。局各业务处室要负责指导、协调和督促负责行业条线的政务服务工作。局相关处室要加强统筹协调，细化任务分工，定期召开专题会议研究“一网通办”有关重点难点问题，确保“一网通办”

改革任务落地见效。（牵头：许可处 配合：财务处）

2. 加强队伍建设

深化行政服务中心职能转变，加快转型。强化“一网通办”政务服务相关人员力量配置。加强“一网通办”业务知识培训教育，不断提升工作人员的服务意识、业务能力和办事效率。开展“一网通办”专项立功竞赛活动，提升工作人员的荣誉感。（牵头：许可处 配合：组织处、工会、行政服务中心）

3. 深化“好差评”制度

发挥“好差评”对行业“一网通办”改革的推动作用，引导企业群众自主自愿参与评价。围绕“好差评”系统中企业群众针对“一网通办”工作的意见建议，及时做好解释回复，并进行针对性整改。完善“好差评”制度融入各项服务事项，推动提升“一网通办”服务效能。（牵头：许可处 配合：各相关部门）

4. 加强宣传推广

推进“一网通办”宣传工作常态化，围绕行业“一网通办”各项工作，借助中国上海门户网站、新闻报道、现场推介、自媒体宣传等线上线下途径，有针对性、多渠道地开展宣传推广，重点宣传行业年度超百件办理事项相关场景应用，提高企业和群众对行业网办、“智慧好办”事项、“一件事”办理的知晓度和参与度，提升“一网通办”宣传、推

广的覆盖面和影响力。（牵头：宣传处 配合：办公室、许可处 各相关部门）

附表：2023 年绿化市容行业“一网通办”改革任务分工表

附表：

2023 年绿化市容行业“一网通办”改革任务分工表

对照关于全面落实构建全方位服务体系工作方案要求，推进行政权力和与企业群众生产生活密切相关的公共服务全覆盖，结合绿化市容行业现有工作基础，梳理提出行业 18 项年办件量在百件以上事项（见附录），打造为“智慧好办”、线上线下帮办和随申办企业云服务模式。

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
1	（一）提升政务服务线上线下全过程智能化水平	推进 18 项“双百”服务事项智能引导、智能申报、智能预填、智能预审、智能辅助审批等服务，实现线上线下申请材料结构化、业务流程标准化、审查规则指标化、数据比对自动化。实现智能预填比例不低于 70%，智能预审比例不低于 90%，企业群众首次申请受理（收件）成功率不低于 90%。	许可处	科信处、分类处、保护处、景观处、市大数据中心	9 月底
2		推进行业 18 项“双百”服务事项办理状态实时同步，企业群众可在“一网通办”平台实时查询到办件所处的办理环节状态信息。	科信处	市大数据中心	9 月底

3	(二) 深入推进主题集成服务	配合完成“道路挖掘绿化配套审批”“一件事”运营管理系统开发建设，全程跟踪运行，及时评估绩效。	许可处	科信处、大数据中心	全年
4	(三) 探索“免申即享”服务	推进“车辆清洗备案”惠企利民政策实现“免申即享”，对符合备案条件的单位，实现智能匹配、自动送达的服务方式	许可处	市容处、质监中心	9 月底
5	(四) 持续推进“两个免于提交”	通过市区林业部门管理信息协同，实现建设项目占用林地中占补林地现场调查审核资料和方案的“两个免于提交”。	许可处	相关区林业部门	6 月底
6	(五) 提升“两页”个性、精准、主动和智能服务水平	开发“建筑垃圾处置证”、“生活垃圾经营许可证”、“临时占用绿地”和“临时占用林地”等证照到期提醒服务功能。	许可处	科信处、市大数据中心	9 月底
7		完成建筑垃圾处置证“亮数”创新服务应用。	许可处	科信处、市大数据中心	9 月底
8	(六) 优化拓展线上线下帮办服务	线上，“双百”事项开通“专业人工帮办”，实现 1 分钟响应、90%解决率；“12345”热线三方通话直转部门专业人员接听，接通率 90%；	许可处	办公室、行政服务中心	9 月底
9		线上，“双百”事项上线帮办微视频，降低企业群众学习和试错成本。	许可处	行政服务中心、林业总站、大数据中心	11 月底

10		强化智能客服“小申”语义分析、精准匹配等人工智能技术支撑，不断优化用户咨询问题的意图识别、多轮会话和相关答案的精准推送以及智能检索能力，智能客服解决率不低于 60%。	许可处	保护处、分类处、景观处、林业总站、分类中心	9 月底
11		线下，继续推进工作人员帮办制度。进一步提高帮办工作人员服务水平，将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分。	许可处	行政服务中心、林业总站	全年
12	（七）“长三角”一体化政务服务应用	推进长三角区域三省一市林业有害生物调运检疫要求书批次签发优化为年度签发的试点，实现长三角区域三省一市林业有害生物调运检疫的互认互通。着力打造长三角动植物园等统一预约服务，探索打造统一的预约平台和购票渠道，并接入三省一市省级政务服务 APP。	公绿处	科信处、林业总站、大数据中心	9 月底
13	（八）构建线上线下全面融合的政务服务体系	进一步推进政务服务线上线下标准统一、服务同质，推动大厅端、电脑端、移动端、自助端四端联动、功能升级。	许可处	科信处、大数据中心	9 月底
14	（九）深化政务服务中心和政务服务事项标准化建设	局政务服务窗口按照全市统一要求实行一体化管理、提供规范化服务。	许可处	办公室、行政服务中心	9 月底
15		推动综合窗口比例达到 100%。	许可处	行政服务中心、林业总站、工程站	3 月底

16		实现政务服务场所办事统一预约排队服务全覆盖。	许可处	市大数据中心	6 月底
17		预约办理现场等候时间一般事项不超过 10 分钟、复杂事项不超过 30 分钟，窗口办理时间一般不超过 20 分钟。	许可处		3 月底
18		持续做好老年人、残疾人等特殊群体便民服务工作。	许可处		全年
19		健全政务服务事项目录管理制度，制定政务服务事项调整、办事指南编制、业务手册编制等标准规范，确保办事指南和业务手册各要素清晰、完整、准确、易读。	许可处	保护处、公绿处、分类处、环卫处、景观处、林业总站	6 月底
20	（十）迭代更新“随申办”移动端（企业云）	行业“双百”事项接入随申办企业云，强化为企业办事服务能力集成，提升在线办事服务能级。	科信处	许可处、市大数据中心	9 月底
21	（十一）打造线下 15 分钟政务服务圈	持续推进店招店牌备案下沉街镇办理。依托“一网通办”服务中台，打通条块业务系统，推动就近办。	景观处	许可处、科信处、市大数据中心	9 月底

22	(十二)持续拓展政务服务范围，推进行政权力和与企业群众生产生活密切相关的公共服务全覆盖。	完善梳理行业 182 项公共服务事项，拓展行业公共服务事项领域	许可处	局各业务处室、区绿化市容局	9 月底
23	(十三)强化智能服务中枢能力	行业“双百”服务事项按照“智慧好办”2.0 版，强化算法模型建模和机器深度学习，优化智能引导主题，成为“AI+一网通办”智能场景应用。	科信处	市大数据中心	9 月底
24	(十四)深化全生命周期数据治理	推进“聚数工程”，聚焦行业重点领域，推进数据资产盘点工作，进一步拓展大数据资源平台数据归集范围，提升数据归集准确性、完整性、时效性。	科信处	各相关部门	12 月底
25		推进“数源工程”，拓展数源目录范围，推动实现“凡是纳入数源目录的数据不再重复收集”。	科信处	各相关部门	12 月底
26		全面落实市、区两级数据异议核实与处理机制，推动数据治理问题根因分析，持续提升数据质量。	科信处	各区、各相关部门	12 月底

27		深化自然人、法人、空间地理三大综合库以及专题数据库、主题数据库建设，提升跨领域数据融合治理水平。	科信处	各相关部门	12 月底
28	(十五) 不断拓展数据应用场景	依托国家平台支撑能力，推动数据向基层回流，拓展数据直达基层试点覆盖面，推动部门、基层共享国家数据、长三角数据，为部门业务创新和基层治理赋能。	科信处	各相关部门	12 月底
29		完善“数据驾驶舱”，加强本市建设项目联审平台、行政协助平台等跨领域数字化服务和管理水平。	科信处	许可处、大数据中心	12 月底
30	(十六) 强化电子证照管理应用	进一步拓展电子证照与实体证照同步制发，实现电子证照同步制发基本全覆盖。	许可处	科信处、市大数据中心	全年
31		全面推进电子证照，优化送达体验，促进证照“应归尽归”。	许可处	科信处、市大数据中心	全年
32		加强电子证照数据归集和质量管理，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时度。	许可处	科信处、市大数据中心	全年
33		坚持安全性与便利度并重，高标准确保电子证照安全，优化电子证照授权机制和调取模式，进一步提高电子证照应用度。	科信处	许可处、市大数据中心	全年

34	(十七) 完善“一网通办”统一事项库、统一办件库服务能力	提高平台综合决策分析水平。实现行业“双百”事项受理、审查、决定、出证等全流程环节信息实时查询服务，精准发现流程堵点。	科信处	许可处、大数据中心	9 月底
35		持续完善政务服务事项管理系统，深化政务服务事项管理能力，根据职责调整和行政许可事项清单变化等情况，优化“一网通办”办事指南页面展示，提升服务体验。	许可处	各相关部门	6 月底
36	(十八) 健全知识库运营工作机制，提升线上帮办智能化服务能级	在新的政策文件实施前 1 个工作日，应当将相关问答更新至知识库；对于有效解答应当同步更新到知识库，未能解答的咨询，应当在 5 个工作日内将答复口径补充到知识库。	许可处	各相关部门	12 月底
37	(十九) 强化“一网通办”安全保障	加强数据安全常态化检测和技术防护，充分利用电子认证，数据加密存储、传输和应用手段，防止数据篡改，推进数据脱敏使用，加强重要数据保护，严格管控数据访问行为，实现过程全记录和精细化权限管理。	科信处	各相关部门	9 月底
38		加强系统运行保障，构建端到端的全链路应用监控体系，完善应急联动体系。各区、各部门协同联动，及时、高效开展日常运维及应急处置。	科信处	各相关部门	6 月底
39	(二十) 加强组织领导	各区、各部门切实加强组织领导，强化经费、人员、场地保障。	许可处	财务处	全年

40		各市级部门负责指导、协调和督促主管行业领域政务服务工作。	许可处		全年
41	(二十一) 加强政务服务队伍建设	强化各级政务服务中心相关人员力量配备。	组织处		全年
42		政务服务中心统一配备综合窗口工作人员，负责部门派驻人员的日常管理、服务规范，并对其年度考核等次提出建议。通过政府购买服务提供办事窗口服务的，要合理确定政府购买服务价格。	许可处	行政服务中心、林业总站	10 月底
43		推进行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍稳定性。	组织处	行政服务中心、林业总站	10 月底
44		健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。	许可处	行政服务中心、林业总站、工程站	全年
45		继续开展“一网通办”专项立功竞赛活动，提升窗口工作人员归属感和荣誉感。	工会	各相关部门	12 月底
46	(二十二) 加强法制保障	聚焦政务服务创新、优化面临的政策制度障碍，及时清理局规范性文件，提出修改完善不相适应的地方性法规、政府规章和市政府行政规范性文件的建议。	法规处 办公室	各相关部门	12 月底

47	(二十三) 夯实“好差评”制度，拓展意见反馈范围	建立政务服务人员在线组织、沟通、协调快速响应和处理机制，及时处理反馈“差评”投诉，提高沟通协作效率。	许可处	各相关部门	12 月底
48	(二十四) 加大宣传推广	加强“一网通办”在门户网站和网站访谈栏目宣传推介。	办公室	许可处	全年
49		加强对“一网通办”重点改革任务宣传，推广行业“双百”服务场景应用，为政务服务高质量发展营造良好舆论氛围，提升企业群众知晓度和参与度。	宣传处	许可处、各相关部门	全年

附录：

绿化市容行业 18 项“超 100 件”办件事项清单

序号	事项名称	事项分类	责任处室	配合部门
----	------	------	------	------

1	对植物调运检疫的许可	许可	林业总站	许可处、科信处、大数据中心
2	城市建筑垃圾处置核准	许可	环卫处	分类中心、许可处、科信处、大数据中心
3	进出口国际公约限制进出口的陆生野生动物或其产品审批	许可	许可处	科信处、大数据中心
4	进出口中国参加的国际公约限制进出口野生植物审批	许可	许可处	科信处、大数据中心
5	对户外招牌设置的审批	许可	景观处	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局
6	对户外广告设施设置的许可	许可	景观处	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局
7	对临时使用绿地的许可	许可	许可处	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局
8	对迁移树木的许可	许可	许可处	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局
9	对临时性户外广告设置的许可	许可	景观处	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局
10	对林业植物产地检疫的许可	许可	林业总站	许可处、科信处、大数据中心
11	对出售、购买、利用国家重点保护陆生野生动物及其制品的审批	许可	野保处	许可处、科信处、大数据中心
12	对占用已建成绿地的许可	许可	许可处	科信处、大数据中心
13	对从事城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务的许可	许可	许可处	科信处、大数据中心
14	对建设工程占用林地审核	许可	许可处	科信处、大数据中心

15	机动车清洗企业设立备案	其他	质监中心	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局
16	对餐厨垃圾产生单位的种类和产生量的申报	其他	分类处	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局
17	户外招牌设置备案	其他	景观处	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局
18	对户外广告设施设置备案	其他	景观处	许可处、科信处、大数据中心、区绿容局