

上海市嘉定区人民政府办公室文件

嘉府办发〔2023〕18号

上海市嘉定区人民政府办公室 关于印发《2023年嘉定区全面深化 “一网通办”改革工作要点》的通知

各镇人民政府，区政府各委、办、局、街道办事处，嘉定工业区、菊园新区管委会，各有关单位：

《2023年嘉定区全面深化“一网通办”改革工作要点》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

上海市嘉定区人民政府办公室

2023年4月20日

办公室

2023 年嘉定区全面深化“一网通办” 改革工作要点

为贯彻落实《2023 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪府办发〔2023〕3 号）要求，深入践行人民城市理念，在更高起点上推动“一网通办”改革向纵深发展，全力打造“一网通办”智慧好办 2.0 版，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，制定本工作要点。

一、打造“智慧好办”金牌服务

（一）提升政务服务线上线下全过程智能化水平。新增和优化一批区级事项，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%。对照市级“双 100”高频事项清单，积极争取市级部门智能化拓展试点，做好市级部门智能服务事项在本区的落地实施，至少推出 1 项区级事项实现人工智能自动审批。进一步提升政务服务事项网办能力，推动年度实际办件网办比例达到 90% 以上。继续做优综合窗口政务智能办。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各相关区级审批服务单位）

（二）提升线上线下帮办服务能级。线上，做好“双 100”高频事项开通“专业人工帮办”的落地，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%；上线帮办微视频，降低企业群众学习和试错成本。线下，继续推进领导干部和工作人员帮办制度，原则上各有关单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作。进一步擦亮“小嘉帮办”品牌，建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制，各政务服务大厅设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业群众办事过程中遇到的疑难复杂问题。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）、区民政局；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（三）大力推进政策和服务“免申即享”。加大统筹协调和宣传引导的力度，推进条件成熟的行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等惠企利民政策和服务“免申即享”“政策体检”全覆盖。强化数据和算法支撑，依托“两页”实现智能匹配、自动送达、快速兑现。积极争取市级层面推进的“免申即享”服务试点，形成本区先行先试经验。新增 4 项区级“免申即享”服务，持续优化已上线 8 项服务。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：区教育局、区科委、区民政局、区司法局、区人力资源社会保障局、区医保局、区残联等相关单位）

（四）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，深化高效办成“一件事”改革，强化审管协同和信息共享。新增和优化本区特色标杆“一件事”。加强对

“一件事”办理运行的全程跟踪及评估。对“一网通办”PC端、移动端“一件事”专栏进行优化，便利企业群众查找入口、熟悉流程、办理事项。深入推进“一业一证”改革，落实行业综合许可全流程管理制度。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各“一件事”、“一业一证”牵头单位、配合单位）

（五）持续推进“两个免于提交”。健全“两个免于提交”工作机制，压实区级部门和街镇“两个免于提交”工作的主体责任，逐事项开展“两个免于提交”落实情况排查，重点围绕高频服务事项、高频免交材料和企业群众的高频需求，积极做到“能免尽免”“应免尽免”。加大“两个免于提交”和证照授权使用的宣传推广，让更多企业和群众主动体验“不带实体证”“电子授权”的智慧无感数字生活服务。充分应用全市企业住所标准化登记信息库，进一步简化企业住所使用证明材料。推动更多办事材料通过行政协助和证明事项告知承诺方式实现免交。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（六）不断提升“两页”智能服务水平。不断丰富“一人（企）一档”档案信息，拓展个性化专属网页。依托“两页”运营中台，持续提升区企业专属网页服务能级。聚焦不同行业，提升政策解读创新性、有效性，提供行业政策、政策解读、精

准推送、政策体检、政策申报、政策咨询、政策评价全流程政策服务。持续优化主动智能化提醒服务，做强“免申即享”、“政策体检”、证照到期提醒等服务。探索“亮数”创新服务应用。

（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）、区经委；责任单位：各相关区级审批服务单位）

二、构建全周期、全领域、全渠道泛在可及服务体系

（一）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，推动窗口端、电脑端、移动端、自助端四端联动、功能升级。创新设立虚拟政务服务窗口，建立规范、安全的视频交互远程受理模式，推行远程互动引导式政务服务，实现与实体大厅同质办理体验。创新政务服务大厅跨部门协同方式，提升服务效能。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）、区民政局；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（二）深化政务服务中心标准化建设。加快落实《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》，巩固综合窗口改革成效，推动综合窗口比例达到100%。实现政务服务场所办理事项统一预约服务全覆盖，预约办理现场平均等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟，窗口平均办理时间一般不超过20分钟。持续做好老年人、残疾人等特殊群体便民服务工作。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）、区民政局、

区市场监管局、区人力资源社会保障局、区医保局、区司法局、区总工会、区档案局；责任单位：各政务服务窗口单位）

（三）持续拓展“随申办”服务应用。持续加强“随申办”移动端建设运营，做优做强市民云、企业云两个服务渠道。推动“随申办”市民云迭代升级，推进更多政务服务事项和便民服务内容进驻“随申办”移动端，不断丰富区级旗舰店、街镇旗舰店的服务内容供给。推动区企业专属网页服务向移动端延伸，实现“随申办”企业云嘉定旗舰店全面开通上线，强化惠企政策服务集成，推动相关企业重点关注政策服务接入“随申办”企业云，为企业提供政策查询、政策解读、政策体检、免申即享等惠企政策服务。进一步健全区、镇两级运营工作机制，对区级、街镇级旗舰店加强日常运营管理。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）、区经委；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（四）不断做强“随申码”功能应用。不断拓展“随申码”在区域内多领域的应用场景；积极复制推广全市“随申码”创新大赛成果，推进各类创新应用场景的落地。依托企业“随申码”服务体系，为各类法人组织提供个性化、精准化、便利化服务体验。持续推进离线“随申码”在助老扶幼等场景作为权益凭证等应用。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）、区民政局；责任单位：各相关区级审批服务单位、各街镇）

（五）打造线下 15 分钟政务服务圈。持续开展政务服务事项“两个集中”工作，按照“应接尽接”原则，做好承接落地。依托“一网通办”服务中台、区级统一综窗系统，打通条块业务系统，推动更多政务服务事项就近办。探索打造区级虚拟政务服务大厅，在“我嘉·邻里中心”政务服务站创新试点远程虚拟窗口服务模式，实现远程代收代办。推进更多企业和个人高频事项入驻“一网通办”统一自助终端。优化政务服务地图建设，新增和完善一批便民服务政务地图。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）、区民政局；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（六）加强公共服务领域延伸覆盖。按照构建全方位服务体系工作方案要求，全面落实市级部门在优化幼有所育、健康医疗、交通出行、学有所教、文旅休闲、住有所居、食药安全、绿化环保、弱有所扶、优军优抚、老有所养、公共法律服务、企业开办（变更、注销）、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、用工就业等 18 大领域“一网通办”服务场景应用清单任务，并积极争取相关试点，推进与企业群众生产生活密切相关的公共服务全覆盖。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（七）深入推进全市通办、长三角通办、全国跨省通办。继续做好全国“跨省通办”事项、长三角“一网通办”服务事

项和本市个人通办事项的新增落地，推动“免证照”长三角建设，推进高频电子证照在政务服务窗口、监管执法现场和社会化领域的场景应用。持续提升“长三角”一网通办专窗（企业事项、个人事项）服务实效。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）、区民政局；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

三、强化数据和技术赋能

（一）强化智能服务中台建设。依据市级技术架构，推进智能服务中台建设，形成基于语音识别、图像识别（OCR）、语义分析（NLP）等基础 AI 组件的智能服务中台。持续优化迭代，强化各领域算法模型建模和机器深度学习，持续优化智能引导主题，不断拓展“AI+一网通办”智能场景应用。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位）

（二）做大做强区大数据资源平台。根据区级大数据平台建设指南要求，加快推进区大数据资源平台立项建设，完善与市大数据资源平台的级联对接，有序推进市级公共数据落地应用、区级公共数据汇聚共享，提升大数据资源管理能力。做好区大数据资源平台运营，推进公共数据按需共享，为各部门提供业务数据归集、基础数据管理治理等功能。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位）

（三）深化全生命周期数据治理。推动“数链上链”，进一

步完善数据资源目录编制，实现数据目录上链和信息系统登记上链；推进职责目录编制，完成数据资源与业务职责关联。落实推动数据标准上链，持续保障数据质量和数据安全。持续推进数据资源归集。在市级落地数据基础上，拓展融合多方面数据，持续打造具有本区特色的综合库、专题库，提升跨领域数据融合治理水平。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（四）不断拓展数据应用场景。优化应用场景管理机制，推动应用场景数据上链，进一步优化数据便捷共享，加强数据应用成效和安全评估。基于各单位数据需求和应用场景的基础上，协助有需求的单位进行国家数据和长三角数据调用，为部门业务创新和基层治理赋能。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（五）强化电子证照管理应用。提升应用基础支撑能力，全面推进电子营业执照、电子印章、电子签名、电子发票、电子档案在政务服务领域的广泛应用，增强操作易用性和用户体验度。拓展电子证照与实体证照同步制发范围，实现区级负责归集的电子证照同步制发基本全覆盖。加快推进电子证照在本区以及长三角政务服务、监管执法和社会化领域应用。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。（牵头单

位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）、区科委、区档案局；责任单位：各区级审批服务单位）

（六）推进“区块链+电子材料”应用。依托市级政务区块链基础构架能力，进一步强化区级“区块链+电子材料”服务能力。加快“区块链+电子材料”功能在线上线下申报端的布局，充分依托“一网通办”电脑端、移动端、自助端和线下窗口，加快高频电子材料归集，大幅提升电子材料归集种类和数量，拓展电子材料复用场景，推动更多电子材料复用，实现更多事项零材料提交。探索在更多社会化领域实现“区块链+电子材料”应用。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位）

四、强化数字化运营管理

（一）强化“一网通办”平台基础能力。根据“一网通办”平台技术规范，不断提升“一网通办”办件库质量，持续保障办件及时、规范归集。应用“一网通办”服务中台能力，为各类应用场景赋能。依托政务云、政务外网，完成区级政务区块链基础布局。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位）

（二）健全知识库运营工作机制。从企业群众视角，建立问题清单及时汇聚、答案库快速迭代更新全流程工作机制。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。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位）

（三）强化“一网通办”安全保障。配套落地市级各类数据安全要求，推进数据脱敏使用，加强重要数据保护。同时定期开展数据安全培训、安全演练和安全自查整改等活动不断增加人员的安全意识。加强系统运行保障，高效开展日常运维，及时处置各类突发情况，提升网络保障能力。（牵头单位：区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位）

五、落实组织保障，强化制度措施

（一）加强组织领导。各街镇、各部门要切实加强组织领导，加强相关经费、人员等保障。各部门要加强与本条线市级部门的沟通对接，并负责指导、协调和推进落实主管行业领域政务服务工作；各街镇对本地区政务服务负主要责任，要统筹协调，细化任务分工，确保重点改革任务落地见效。强化考核结果运用，开展年度“一网通办”考核，将“一网通办”评估结果纳入年度党政领导班子绩效考核。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（二）加强政务服务队伍建设。各级各类政务服务中心加强政务服务人员的力量配备，业务骨干向窗口一线倾斜。各相关区级部门积极主动配合各类政务服务中心主管部门，加强对本部门入驻综合窗口人员、后台审批人员的日常管理。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，增强队伍稳定性。健全政务服务人员培训管理制度，不断提升服务意识、业务能力和办事效率。继续开展“一网通办”专项立功竞赛活动，提升窗口一线工作人员归属感和荣誉感。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）、区民政局、区人力资源社会保障局、区总工会；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（三）夯实“好差评”制度。加强宣传引导，强化业务培训，推进“有办必评”“一事一评”。持续完善评价、反馈、整改、回复、监督闭环管理，实现差评回复和整改率达100%。加强“好差评”数据聚类分析，及时发现问题，以评促改。完善“12345”热线反映“一网通办”问题的分办、整改、反馈机制。建立全区政务服务人员在线组织、沟通、协调快速响应和处理机制。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）、区城运中心；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

（四）加大宣传推广。加强对“一网通办”重点改革任务宣传，推广高频场景应用，多渠道多载体开展各式宣传活动，

提升企业群众知晓度和参与度，为政务服务高质量发展营造良好舆论氛围。建立“一网通办”工作简报报送机制，定期收集、提炼总结各街镇、各部门工作改革成效、特色亮点，鼓励基层首创，推动相关经验和模式在全市复制推广。（牵头单位：区政府办公室、区行政服务中心（区大数据中心）、区融媒体中心；责任单位：各区级审批服务单位、各街镇）

- 附件：1. 2023 年度重点推进“免申即享”服务清单
2. 区“一网通办”高频事项（TOP200）清单

