

闵行区人民政府办公室文件

闵府办发〔2024〕29号

闵行区人民政府办公室 关于印发《2024年闵行区优化政务服务 提升行政效能 深化“一网通办”改革工作 任务分工方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，莘庄工业区管委会，区政府各委、办、局，各区属公司：

《2024年闵行区优化政务服务提升行政效能 深化“一网通办”改革工作任务分工方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

2024年7月16日

2024 年闵行区优化政务服务提升行政效能 深化“一网通办”改革工作任务分工方案

为全面落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，落实市委、市政府关于推进政府职能转变和优化政务服务、提升行政效能的工作要求，深入践行人民城市重要理念，加快打造“全市通办、闵行快办”政务服务品牌，进一步提升闵行政务服务国际化、精准化、智慧化水平，特制定《2024 年闵行区优化政务服务提升行政效能 深化“一网通办”改革工作任务分工方案》。

一、主要目标

1. 加快推进政务服务标准化、规范化、便利化和智慧化建设，聚焦“1+3+N”政务服务工作体系建设，以群众需求为导向，以技术赋能为依托，以服务创新为驱动，全面落实 2024 年闵行政务服务 8 大实事项目，提升政务服务水平。
2. 打造“智慧好办”服务品牌，聚焦高频事项，优化智能申报和审批服务，探索智能技术审查，实现申报预填比例 70%、“首办成功率”90%、人工帮办解决率 90%，全程网办率达 90%，新增优化“高效办成一件事”6 个、“智慧好办”项目 10 个，推进更多惠企利民政策和服务“免申即享”，全面提升行政效能。

3. 打造“021”特色帮办服务体系，服务“0”距离不间断、线上和线下“2”条渠道、专业人工帮办“1”分钟内响应，解决率达到90%。

4. 主动服务国家战略，打造更高水平的长三角一体化政务服务品牌。

二、任务分工表

任务名称	序号	重点工作	责任部门
一、推行少填少交智能审批	1	全面深化“两个免于提交”，持续固化提升使用电子证照免交成效。	区府办、区行政服务中心，各相关部门
二、深化“免申即享”服务	2	推进更多惠企利民政策和服务“免申即享”，建立政策资金联动和一体化推进机制，实现涉企“免申即享”政策资金一口兑付和闭环监管，支持个性政策自主实施。	区府办、区行政服务中心，区数据局、各相关部门
三、深化集成服务改革	3	围绕企业、个人“全生命周期”，进一步拓展“高效办成一件事”事项范围，聚焦产业特点、人群特征，进一步细化主题分类，推出更多“一类事一站办”集成服务。	区府办、区行政服务中心，区数据局、各相关部门
	4	加强“一件事”运营管理，建立联动工作机制，持续推进“一件事”从“能办”向“好办”升级。	区府办、区行政服务中心，各相关部门
	5	深化“一业一证”改革，坚持行业综合许可证“应发尽发”，完善行业综合许可全流程管理制度，进一步扩大行业覆盖范围，再造“一业一证”办理服务流程，推动综合许可办理情形在新办基础上向变更、注销、补证延伸。	区府办、区行政服务中心，各相关部门
四、打造企业专属空间	6	以业务场景为牵引，打造企业专属空间，实现个性、精准、主动的智能化服务。	区行政服务中心，区数据局、各相关部门
	7	持续汇聚并动态更新“一人（企）一档”档案数据，全量汇聚并动态更新用户相关数据、证照和材料，丰富“亮数”应用场景，构建企业、群众全生命周期重点领域场景化集群服务。持续拓展属地化专属档案，实现重点人群、职业、行业个性化档案全覆盖。	区行政服务中心，区数据局、各相关部门

五、优化规范审批服务和公共服务	8	完善企业标签体系建设,依托统一消息中心,拓展主动提醒覆盖范围。持续丰富证照到期、逾期、送达等主动提醒,拓展行业资质、执业资质到期主动提醒。不断强化文书送达功能。	区行政服务中心,区数据局、各相关部门
	9	加强政务图谱梳理,结合业务规则,依托用户标签体系,加强固定周期和限定期限特征事项办理(如企业年报、到龄退休申办、环保变更等)办理申请、变更等全过程提醒。	区人社局、区生态环境局、区市场监管局等相关部门,区行政服务中心、区数据局
	10	持续加强政策体检服务,优化政策全流程公开,深化政策集成式发布效果,制定政策解读工作指南提升解读质效,扩大政策“阅办联动”覆盖面。实现专属空间内重点领域、区两级政策专区联动。	区行政服务中心,各相关部门
	11	聚焦政策服务和办事需求,依托市重点企业“服务包”专窗平台,持续做好重点企业和服务管家信息维护、企业诉求流转办理,形成诉求解决闭环管理。强化惠企助企政策一站式综合服务平台应用,开展惠企政策推送、专业服务汇集、服务质量评价等,做到数据可获得、信息可查询、诉求可办理、绩效可评价,实现全程网办、全程留痕、智能分析、实时共享。	区经委、区发展改革委、区行政服务中心,区数据局、各相关部门
	12	持续深化企业专属空间建设运营,不断提升用户粘性,围绕区域内重点产业园区,加强基层企业专属服务,将企业专属空间作为基层营商环境建设的重要平台。	区经委、区行政服务中心,各镇、街道、莘庄工业区
	13	对行政许可清单内的事项逐项制定实施规范,明确许可条件、申请材料、审批时限、收费等内容,并向社会公布。严格落实清单之外一律不得实施行政许可的要求,杜绝变相许可。	区府办,各相关部门
	14	推进政务服务事项管理、办事指南、业务手册、网上办理等标准落地,规范事项办理程序,加强环节管理,杜绝“体外循环”“隐性审批”。	区府办、区行政服务中心,各相关部门
	15	深化告知承诺制改革,落实行政审批告知承诺清单管理,扩大告知承诺制覆盖的行政审批事项类型,完善容缺受理服务机制,建立健全基于信用承诺的极简审批制度。	区府办,区发展改革委、区司法局,各相关部门
	16	按照全国一体化政务服务平台公共服务事项编码及要素要求,夯实公共服务事项目录管理机制,规范本市公共服务事项编码、事项目录和办事指南。强化条线部门主管职责,加大对各区依申请公共服务事项支持力度,推进更多优质公共服务事项上线。	区府办,各相关部门

六、全面拓展服务范围	17	以场景应用驱动服务供给，围绕健康医疗、交通出行、文旅休闲、学有所教、住有所居、弱有所扶、老有所养等个人全生命周期场景和市场准入、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、法律服务等企业全经营周期场景，将“一网通办”服务理念和创新模式向公共服务、便民服务拓展。	区政府办、区行政服务中心，各相关单位
	18	做优区政务服务中心科创、人才服务功能，通过线上线下融合，推进行业主管部门拓展服务内容、加大服务力度，提升服务显示度。	区科委、区人才局、区行政服务中心
	19	做强区政务服务中心金融、法律服务功能，推动金融、法律服务资源与企业需求的精准对接。	区财政局、区司法局、区行政服务中心
	20	做实区政务服务中心税务、信用、知识产权、劳动关系、财务会计等服务功能，会同专业部门丰富政策解读、企业沙龙、专题讲座等活动，提升获取服务的便利性。	区税务局、区市场监管局、区人力资源社会保障局、区财政局、区行政服务中心
	21	系统提升“上海企业登记在线”服务品质，同步集成个体工商户和农民专业合作社登记业务。全面落实名称申报承诺制、完善核名争议解决机制。	区市场监管局
	22	对本区内具备信息化管理条件的非居住用房、集中登记地等房屋的地址、产权、类型、租赁及使用情况等信息进行统一管理，并保持动态更新；经营主体使用住所标准化登记信息库中的房屋办理登记，并依法取得房屋使用权的，可以免于提交住所使用证明。	区市场监管局、区规划资源局
	23	着力提升设立登记全程电子化办理比率，提升电子营业执照下载及使用比率，为市场主体提供便捷、高效的登记服务。	区市场监管局
	24	结合“交地即交证”等工作机制，重点聚焦企业建设环节，以企业实际需求为导向，进一步拓宽服务渠道、创新服务模式，打造实时跟踪、动态闭环、完整高效的社會投资项目全生命周期管理服务体系。	区规划资源局、区建设管理委、区房屋管理局
	25	在社区服务领域，提供参与社区志愿服务的统一报名平台。	区委社会工作部

七、夯实线上线下智能帮办体系	26	覆盖线上线下渠道，提供咨询、辅助办理等帮办服务。	区行政服务中心、各相关部门
	27	拓展“线上专业人工帮办”服务范围，实现“1分钟内首次响应，90%解决率”。	区行政服务中心、各相关部门
	28	夯实领导干部帮办机制。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，实现本单位办件量占总办件量80%以上的高频事项全覆盖。	区行政服务中心、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
八、优化和提升线上服务体验	29	打造“千人（企）千面”服务门户，根据用户办事行为和智能标签，提供用户门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务。	区行政服务中心、区数据局、各相关部门
九、推行线下多渠道综合服务	30	打造“15分钟政务服务圈”，原则上涉企政务服务事项向区政务服务中心集中、个人政务服务事项向街镇社区事务受理服务中心集中。	区民政局、区行政服务中心、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
	31	深化区级工程建设项目审批审查中心实体化建设，巩固“审批不出中心”改革成效。	区建设管理委
	32	探索应用“远程虚拟窗口”模式，延伸政务服务触角，持续推进政务服务事项进村居、园区等。	区民政局、区行政服务中心、区数据局、各镇、街道、莘庄工业区
	33	推进综合窗口充分授权，对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门要授权窗口工作人员接收申请材料并出具受理凭证，并负责对业务办理情况的日常指导、监督和管理。	区行政服务中心、各相关部门
	34	推进高频事项自助办理，强化自助终端集成服务，一次开发、多端适配、统一纳管。	区行政服务中心、区数据局、各相关部门

十、提升线上线下一体化服务能力	35	构建全区标准统一、管理规范、条块结合的政务服务中心综合窗口管理体系，确保入驻事项在各级政务服务大厅办理体验一致。集成电子证照、电子材料、亮数、主题库等能力，实现进驻事项、受理系统、窗口管理等标准化建设。优化区级政务服务大厅窗口端与PC端、移动端、自助端协同应用能力。	区民政局、区行政服务中心、区数据局、各相关部门
	36	建立市级业务系统和区级综合窗口系统数据通道，实现四端数据同步、条块系统高效互通。	区数据局，各相关部门
	37	推进综合窗口业务系统与条线业务系统通过“一网通办”办件库进行办件流转，实现申报人、申报信息及材料实时共享，实现同一办件线上线下接续办理。	区数据局、区行政服务中心，各相关部门
	38	线上办事统一入口，线下办事只进一门，统一线上、线下办事标准，包括事项名称、办理流程、办理时限、材料清单等。	区府办、区行政服务中心，各相关部门
	39	坚持传统服务方式与数字化服务创新并行，充分兼顾特殊群体的政务服务需求，健全无障碍设施等便捷通道，助力窗口服务提质增效。	区民政局、区行政服务中心，各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
十一、深化“随申办”移动端服务体系	40	聚焦个人全生命周期及企业全经营周期，持续拓展“随申办”市民云及企业云各渠道服务事项接入范围，强化为企业为民办事服务能力集成，以“智慧好办”为目标，优化办事服务体验，提升办事服务能级。	区数据局、各相关部门
	41	持续深化“随申办”移动端统一服务入口建设，强化应用服务接入管理及运行保障。坚持“服务同质、体验同感、数据同源”，实现移动端服务“优先接入，应上尽上”，推动移动端应用整合工作常态化。	区数据局、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
	42	持续推动“随申办”市民云与企业云新版本迭代升级，丰富服务内容、优化用户体验、强化政策推送、完善运营机制。提升智能化服务能级与个性化服务体验，提高智慧精准服务水平。	区数据局、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区

	43	<p>持续强化“随申办”市民云、企业云旗舰店建设运营和服务供给，优化用户服务体验。不断提升属地化服务能级。依托区、街镇旗舰店，推动“随申办”市民云服务融入居民社区、“随申办”企业云服务融入企业园区、不断完善“随申办”区、街镇、社区（园区）三级服务体系和联动运营机制。</p>	<p>区数据局、区民政局、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区</p>
	44	<p>持续强化“随申办”移动端日常运营，开展线上线下多渠道运营推介，持续提升“随申办”移动端访问量、月活数。深化用户成长体系和积分兑换体系建设，丰富相关专属权益服务，不断培育用户使用习惯、提高用户使用粘性。</p>	<p>区数据局、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区</p>
	45	<p>聚焦长三角区域，依托更多优质社会化公共服务渠道及载体，强化服务引流与双向赋能，进一步丰富“随申办”服务内容，打造良好服务生态，持续提升“随申办”品牌服务覆盖度、知晓度和关注度。</p>	<p>区数据局、各相关部门</p>
	46	<p>推动一体化办公平台深度使用，推动非密公文处理、会议管理、简报专报、督察督办、值班值守、活动安排、事务办理、人事管理、知识管理、归档管理等非国家秘密办公业务在一体化办公平台上线使用，做好数据分类分级。</p>	<p>区数据局、各相关部门</p>
	47	<p>基于一体化办公平台统一支撑能力，推进政务服务类、行业监管类、行政执法类、城市运行管理类“两张网”相关高频业务应用“应接尽接”，分批次接入一体化办公平台，实现统一入口、统一身份认证，统一组织架构。</p>	<p>区数据局、各相关部门</p>
<p>十二、拓展“随申码”应用</p>	48	<p>强化“随申码”作为城市服务管理的重要入口功能，推广“随申码”作为数据授权应用的重要载体作用，助力城市数字化转型，为各类主体提供权威、精准、便捷的数字化服务。</p>	<p>区行政服务中心、区数据局、各相关部门</p>
	49	<p>持续推广“码上管理”场景应用。推进对小区楼栋、特种设备、消防设施、公共停车场库、治安亭、集中空调通风系统、小区内生活饮用水相关设施、农村公路、危险化学品、室内包车、轮船等制码、贴码，实现监管信息公示、巡检巡查、设施问题上报等服务。</p>	<p>区公安分局、区市场监管局、区卫生健康委、区消防救援支队</p>

	50	持续推广“码上文化”场景应用。推进对古树名木、乡村民宿、美术馆、博物馆、民防科普教育馆等制码、贴码，构建码上“城市百科”，通过扫码实现古树名木个体信息展示，景观建筑介绍、问题上报等服务功能。	区文化旅游局、区绿化市容局、区国动办
	51	持续推广“码上环境”场景应用。推进对垃圾中转站、自动监测站等设施的制码、贴码，发挥“随申码”在生态环境治理上的宣传便民、监管作用。	区绿化市容局、区生态环境局
	52	持续推广“码上公益”场景应用。聚焦民生领域，对养老助残设施、体育设施制码、贴码，提供公益捐赠、使用说明、故障反馈、扫码求助等服务功能。	区民政局、区残联、区体育局
	53	构建“码上凭证”应用场景。持续优化营商环境，推出购房条件在线核验服务。	区房屋管理局
	54	夯实“一码通行”应用场景。在公共交通场景加强“随申码”应用宣传推广，结合数字人民币、消费券等开展相关优惠活动，提升市民群众“一码通行”便捷度和比例。	区交通委
	55	夯实“一码通医”应用场景。加大“随申码”（电子医保凭证）在看病就医、药店购药等应用场景的宣传力度，在医院、诊所、药店深入开展应用推广。	区卫生健康委、区医保局
	56	推广“一码畅游”应用场景。在郊野公园、景区、博物馆、图书馆等文旅场所扫码预约、购票、核销、享受服务等“一站式”服务，提升服务便捷性和使用率。	区文化旅游局、区绿化市容局
	57	推广“一码服务”应用场景。进一步推广“随申码”在教育、工会服务、家政服务、工地管理等场景应用，充分发挥“随申码”作为个人数字凭证的作用。	区教育局、区建设管理委、区交通委
	58	拓展“一企一码”，打造“一码公示”场景应用。群众可通过“随申办”移动端扫码，方便快捷查看企业营业执照、经营资质及监管处罚等公开信息。	区市场监管局
	59	拓展“一企一码”，打造“一码核查”场景应用。市场监管、安全监管、交通执法等领域工作人员通过专用扫码设备或应用扫描企业“随申码”，按检查应用场景获取所需材料、证照等企业相关信息。	区市场监管局、区交通委、区应急局

	60	拓展“一企一码”，打造“一码推送”场景应用。依托企业“随申码”服务功能，通过线上或线下渠道向企业推送通知公告、惠企政策、处罚决定等互动信息，企业法人或者授权经办人扫描企业“随申码”或在“企业专属空间”消息中心查看部门推送信息。	区科委、区经委、区司法局、区税务局
十三、完善“一网通办”普惠服务	61	配合建设上海国际服务门户，提供集资讯、办事、对外传播于一体的多语种一站式服务。	区融媒体中心、区行政服务中心，各相关部门
	62	持续优化迭代“随申办”无障碍版，融合汇聚更多无障碍普惠服务，为障碍人士群体提供一流掌上办事服务体验。	区数据局，各相关部门
十四、推进长三角区域政务服务一体化高质量发展	63	持续拓展长三角跨省通办远程虚拟窗口应用。	区民政局、区行政服务中心，区数据局、各相关部门
	64	调研梳理综合窗口系统与市级业务部门系统对接需求清单，制定实施方案。	区数据局，各相关部门
十五、强化线上线下协同支撑能力	65	强化“一网通办”平台支撑，打通公安、民政、人力资源社会保障、规划资源、生态环境、交通、卫生健康、市场监管等各市级条线业务系统与综合窗口系统。	区公安分局、区民政局、区人力资源社会保障局、区规划资源局、区生态环境局、区交通委、区卫生健康委、区市场监管局、区数据局、区行政服务中心
	66	健全和优化政务服务事项动态管理机制，加强事项调整和相关配套业务系统联动，实现数据同源、动态更新、联动管理。	区府办、区民政局、区行政服务中心，各相关部门
	67	提升各政务服务中心标准化、规范化管理水平。	区民政局、区行政服务中心，各镇、街道、莘庄工业区

	68	拓展“一企一码”，打造“一码授权”场景应用，优化场景化“事项授权”“证照授权”功能。配合市数据局完成PC端、“随申办”市民云、“随申办”企业云授权方式，实现标准化授权代办服务。探索用户授权、材料授权等“统一授权”体系。支持企业及个人扫码实现办事前主动授权、办事中申请授权等多种信息授权形式。	区数据局、各相关部门
十六、强化智能服务中枢底层能力	69	依托市数据局建设的“AI+”智能服务中枢，整合纳管的“一网通办”各部门的“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”等业务模型能力，整合纳管智能语音、文字识别、NLP、图像识别等“AI+”基础算法能力，建设统一的智能服务模型仓库。	区数据局、各相关部门
	70	依托市数据局建设的统一可信、可控的智能化模型总出口输出，加强应用监管，做好为“一网通办”等各项智能化、智慧化业务领域提供可靠的AI智能服务能力。	区数据局、各相关部门
十七、推进数据高效率共享应用	71	依托可信电子证照管理服务体系，强化电子证照全生命周期管理。通过统一的可信授权访问体系，借助可信访问、数字签名等技术，实现电子证照数据源头、制发、归集、应用全流程“可管、可控、可追溯”。	区数据局、各相关部门
	72	持续拓展电子证照同步制发和电子送达，进一步促进电子证照“应归尽归”，提升电子证照的数据质量和归集效率，支撑电子证照的高效应用。	区行政服务中心、区数据局、各相关部门
	73	夯实长三角跨省电子证照互认共享范围、证照的“应归尽归”和数据质量。持续扩大长三角三省一市电子证照共享互认种类，强化共享应用技术监控和保障，持续拓展跨省电子证照应用场景。	区行政服务中心、区数据局、各相关部门
	74	持续完善电子材料共享应用服务体系，强化电子材料治理服务，依托可信授权服务体系，建立高频事项电子材料梳理、汇聚、治理、共享、复用闭环机制。	区数据局、区行政服务中心、各相关部门
十八、推行电子档案管理	75	持续加强电子文件归档制度规范建设，推进各单位电子文件纳入本单位档案分类方案、归档范围和保管期限表，并开展审查。将电子档案纳入各单位档案部门集中统一管理。	区档案局、各相关部门
	76	提高电子文件归档和电子档案管理平台的应用，推进“一网通办”电子文件单套制归档。	区档案局、区数据局、各相关部门

十九、强化“好差评”以评促改	77	建立“好差评”精准评价机制，实现企业群众对办理事项分环节精准评价，提升企业群众意见建议收集的精细化和精准度。	区行政服务中心、区数据局、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
	78	夯实线上线下“办不成事”反映窗口建设，高频政务服务事项全部开设线上“办不成事”反映渠道。完善线上线下“办不成事”反映问题闭环管理机制，将企业群众反映的“办不成事”问题，按照“好差评”整改处置机制处理。	区行政服务中心、各高频事项责任部门，各镇、街道、莘庄工业区
	79	强化对“好差评”反映问题的分析研究，查找薄弱环节，对苗头性、典型性、集中性问题提前研判。持续拓展“好差评”数据分析渠道，将“办不成事”反映问题纳入分析范围。	区行政服务中心、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
	80	强化“好差评”以评促改。对企业群众反映的问题，及时采取有效措施优化整改，持续跟踪典型性、集中性问题以评促改实效，推动通过“解决一个诉求”带动“破解一类问题、优化一类服务”。	区民政局、区行政服务中心、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
	81	加强国家政务服务平台转办政务服务投诉建议办理，推动办理质量和效率进一步提高。	区城运中心、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
二十、健全政务服务科学评价体系	82	加大政务服务事项、办件、评价等数据一致性治理力度，提高数据质量。	区数据局、各相关部门
二十一、加强政务服务“智慧好办”品牌运营	83	推进线上线下政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，致力实现全域政务服务品牌形象统一、管理规范统一、服务标准统一。	区民政局、区行政服务中心、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区

	84	加强“一网通办”重点改革任务宣传、推广高频应用场景应用，提升“一网通办”服务知晓度、品牌美誉度。	区政府办、区政府新闻办、区融媒体中心、区民政局、区行政服务中心、各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
	85	大力支持改革创新，鼓励基层首创，提炼总结各区、各部门经验做法。推动相关经验和模式在全市复制推广。	各相关部门
二十二、加强组织领导	86	全区各相关部门切实加强组织领导，明确工作责任主体、研究落实工作措施，细化任务分工，推动解决有关重点难点问题，确保改革任务落地见效。	各相关部门，各镇、街道、莘庄工业区
	87	通过各种形式对政务服务工作人员数字思维、数字技能、数字素养开展专题培训。定期组织行业专家进行大数据、人工智能和大模型等内容的培训。	区行政服务中心、区数据局，各相关部门
	88	持续开展“一网通办”立功竞赛活动。	区总工会、团区委、区妇联、区府办，各相关部门
二十三、加强队伍建设	89	以党建带动政务服务全面提升，发挥好党建示范志愿队作用，充分发挥党员和团员青年先锋模范作用，为办事企业和群众做好帮办代办的引导和志愿服务，以特色公益品牌为服务手段，为企业搭建政策解读、市场培育，企业成长的交流平台。	各相关部门
	90	健全窗口问题发现处理机制，推进窗口工作人员在线协同平台的功能完善、界面优化。迁移到“随申办”政务云并全面投用，健全平台维护管理制度。组织开展平台应用培训，增强政务服务人员在线组织，沟通协调的快速响应和处理能力。	区数据局、各相关部门

公开属性：主动公开

抄送：区委各部门、区人大办、区政协办、区纪委监委、区法院、
区检察院、各人民团体。

闵行区人民政府办公室

2024年7月16日印发