

# 上海市金山区人民政府办公室

金府办发〔2022〕6号

## 金山区人民政府办公室关于转发区政务服务办 制订的《2022年金山区全面深化落实 “一网通办”改革工作要点》的通知

各镇政府、街道办事处、园区管委会，区政府各部门、各直属单位：

区政务服务办制订的《2022年金山区全面深化落实“一网通办”改革工作要点》已经第5次区政府常务会议讨论通过，现转发给你们，请认真按照执行。

上海市金山区人民政府办公室

2022年3月17日

# 2022年金山区全面深化落实 “一网通办”改革工作要点

2022年是“一网通办”改革的用户体验年。为深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，全面落实上海市深化“一网通办”改革要求，紧紧围绕区委、区政府中心工作，坚持以推进“一网通办”改革向纵深发展为主线，以提升政务服务水平为核心，以构建全方位服务体系为重点，助力金山城市数字化转型和营商环境不断优化，制定本工作要点。

## 一、主要目标

坚持业务和技术双轮驱动、线上和线下协同发力、效率和普惠统筹兼顾、发展和安全相辅相成，以用户视角全面提升线上线下服务体验，加快形成“一网通办”全方位服务体系，让企业群众办事更便捷、服务更贴心。重点打造5项“免申即享”服务、3项高效办成“一件事”。不断提升“一网通办”平台实际办件网办比例和“随申办”活跃用户数。持续推进“两个免于提交”，深化电子证照应用。

## 二、深化业务流程革命性再造

(一) 推进惠企利民政策“免申即享”。变被动服务为主动服务，变精准推送为精准兑现，加快推进服务、资金、补贴等相关惠企利民政策“免申即享”，重点推进一批“免申即享”服务。依

托“一网通办”平台，按照政策实施范围和条件，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的企业群众，企业群众全程无需主动提出申请，无需填写申请表，无需提交申请材料，即可享受政策福利。

（二）深化“一件事”集成服务。拓展高效办成“一件事”改革覆盖面，聚焦相对高频或企业群众实际需求的事项，新增一批本区特色“一件事”集成服务。围绕延伸覆盖区域、提升服务功能，优化已上线“一件事”办事流程和服务水平。承接市级重点推广应用的“一件事”，做好落实推进。持续推进“一业一证”改革，健全完善行业综合许可全流程管理制度。

（三）优化全流程一体化办事服务。巩固“好办”“快办”“智能办”等改革成效，进一步提升智能服务水平。积极推动高频事项智能化功能指标提升，申请表预填比例不低于70%，申请条件预检、审查要点自动校核等智能预审功能覆盖率不低于90%、准确率不低于90%，一次申报通过率不低于90%。持续推进“金智办”政务智能办系统建设，拓展服务事项覆盖面，优化已上线服务事项，进一步推动“金智办”运行机制完善和系统更新。落实办件全流程进度实时更新功能，为企业群众提供办事进度查询、主动提醒等服务。

（四）拓展“随申办”移动端服务。按照“随申办”移动政务服务应用管理系统标准，规范区级各类移动政务服务应用接入。加强服务事项办事指南信息的更新，持续拓展各领域服务事项，

推动特色应用及主题服务专栏接入，打造本地化的移动端服务生活圈、预约圈。强化各镇、街道、高新区社区党工委旗舰店应用建设，结合区域特点定制主页。承接“随申办企业云”APP及相应法人授权体系区级落地，实现企业法人在移动端办事的统一身份认证，提升涉企办事“掌上办”便利度。

（五）做强“随申码”功能应用。将“随申码”作为个人以及企业等市场主体的数字身份识别码，深化“随申码”在疫情防控、社会民生、政务服务、行政执法等领域的应用，落地实施不少于18个场景应用。推广“随申码”企业服务（企业码）应用场景，在行政执法领域开展“码上名片、码上检查、码上核验、码上执法”应用，实现全流程在线、透明化办理、多场景融合。

（六）提升企业专属网页服务能级。拓展企业专属网页个性化、智能化应用，上线移动端惠企服务应用。持续推进惠企政策的精准推送和精准兑现，提升精准化、主动化服务能级。强化对惠企利民政策“免申即享”功能的支撑。落实“亮数”服务的应用推广。对接市“一网通办”用户积分体系，进一步增强用户粘性。

### 三、提升线上线下服务能级

（一）深入推进“两个集中”。按照“下放一批、承接一批”的原则，做好市级政务服务事项下放基层办理和委托基层收件的承接落实。完善事项交接机制，提高各部门承接市级下放事项的能力，持续推动政务服务事项的落地管理。

（二）全面落实帮办制度。打造“3+3”线上线下相结合的帮办机制。线上，提升“小申”+“人工帮办”服务能级，落实推广办事指引的新解读方式，拓展短视频等咨询方式。根据全市统一部署，对高频事项提供线上专业帮办服务，实现“线上人工帮办”首次响应不超过1分钟、解决率达到90%。优化智能客服“小申”服务，落实知识问答新增、关联、共享和查遗补缺工作机制，原则上，在新的政策文件实施前1个工作日，应当更新报送相关知识问答。线下，推进领导干部帮办、工作人员帮办和“全程代办”服务，推动帮办服务进政务服务大厅、进园区、进村居，提高发现问题和解决问题的能力，打造有温度的线下“面对面”服务。

（三）加强政务服务中心标准化、规范化建设。加快落实《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准。按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”审批服务方式，全面落实“综合窗口”改革要求，各级政务服务中心综合窗口设置比例达到100%。持续完善“综合窗口”运行模式，优化无差别综合窗口运行机制。结合材料审查要点规范综合收件标准及流程，加强数据运行分析及监督，实现线下窗口申报时间一般不超过20分钟，提升窗口办件效率和办理体验。实现“一网通办”统一预约平台全覆盖，推行预约按时办理，综合窗口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。推动区级综窗系统建设更加规范化、标准化、高效化。

（四）打造“15分钟政务服务圈”。进一步加强和规范政务服

务自助终端建设，持续拓展自助终端布点，结合党群服务站点功能体系建设工作，推动自助终端进村居、进党群服务站点，各镇、街道、高新区社区党工委新增自助终端数量不少于2台，打造24小时自助服务区。根据全市统一部署，拓展自助终端办理事项范围，实现一端多能、整合应用。加强政务服务地图信息更新维护，确保服务信息正确、精准。

（五）提升适老化和无障碍服务水平。拓展和深化离线码在养老、助残等场景的应用。提升“随申办”金山旗舰店、政府门户网站适老化和无障碍服务水平。推动各政务服务大厅根据实际情况进行无障碍改造，加强优先办理、一站式办理服务，为特殊群体提供便利服务。推进部分服务“代办”“陪同办”，让老年人、残疾人等特殊群体“零跑动”。

（六）强化服务基础建设。优化“一网通办”线下运行机制，深入推进行政审批相对集中改革，进一步优化审批服务分级授权办理运行机制，压缩办理事项审批层级，增加“一级”“二级”审批方式比重、减少“三级”审批方式比重，推动审批层级扁平化，提升当场办结率和按时办结率。强化办事指南标准规范，持续提升重要指标的比例，并根据全市统一部署，推动办事指南视频化，提升办事指南便捷性和实用性。

#### 四、夯实基础设施建设

（一）提升“一网通办”平台基础能力。深化统一受理平台应用，承接市级统一身份认证功能落地，拓展统一物流递送覆盖

范围，提升统一客服服务能力。推进区级政务服务应用统一入口、数据同源。持续拓展区级服务和事项接入“一网通办”金山频道，做好区级系统与市级事项库、办件库、“区块链+电子材料库”的数据交互，增强“一网通办”平台服务能力。落实“一网通办”平台对数据安全保护的各项要求。

（二）深化电子证照应用。拓展电子证照社会化应用，全年实现不少于5类区级场景落地。加强电子证照数据归集和质量管理，进一步提升数据完整度、准确度和增量证照的实时度。落实《上海市电子证照管理暂行办法》有关精神，鼓励部分有条件的市场主体参与电子证照运营推广，坚持安全性与便利度并重，提高电子证照有效调用，提升实际应用比例。

（三）加快电子签章、电子票据、电子材料、电子档案等应用。拓展电子签名和电子印章在政务服务以及个人和企业日常活动中的应用。落实电子营业执照、电子发票、电子收据的应用推广。推广“历史办件材料免交”应用，加强历史办件材料的电子化和共享应用。探索全周期、跨区域电子材料管理和应用模式，承接“区块链+电子材料”相关应用落地，聚焦非政府部门核发的材料和部分外省市证照，拓展区级电子材料上链范围。落实公共管理和服务机构“一网通办”电子文件归档要求，推动电子档案“单套制”管理。加强证照调用、电子材料共享、智能填表等应用，推进政务服务办理过程全程“无纸化”，实施“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。

（四）提升智能服务中枢支撑能力。落实语音识别、图像识别（OCR）、语义分析（NLP）等算法模型应用，推进“一网通办”智能化服务底座赋能基层应用。探索证件照片自助拍摄、智能处理。探索开发本区特色算法模型，持续优化迭代，拓展和丰富智能场景应用。

（五）推进基层快速沟通反馈机制。依托“随申办政务云”，推进各级政务服务工作人员快速响应机制，实现沟通在线、协调在线、组织在线。搭建窗口工作人员高效便捷的沟通渠道，落实相应的沟通机制，快速响应和处置基层服务一线发现的问题。

（六）提高数据治理的广度和深度。加强“一网通办”数据标签管理，推进区级特色标签库建设。建立健全区级数据质量联动机制，支撑“一网通办”业务中的数据异议核实与处置，实现闭环管理。加强数据治理顶层设计，落实公共数据便捷共享管理规范，优化数据跨部门共享申请流程。加大数据管理的培训力度，开展区级公共数据共享应用案例评选。

（七）夯实数据“属地返还”机制。依托市级人口、法人、空间地理和“社区云”相关落地共享数据，以需求为导向，赋能各类应用场景。推动数据“属地返还”机制，按照“最小可用”原则，持续推进各类主题库、专题库建设，增强基层获取数据的即时性、动态性。

## 五、做强政务服务金山特色

（一）深化“拿地即开工”服务模式。进一步拓宽项目覆盖

范围，延伸至所有符合条件的新增用地项目。牵头组建“宣讲团队”，提高在园区、企业中的宣传推广实效。优化“拿地即开工”网上跟踪系统，做好统一受理、统筹推进、综合协调、全程监管等工作，实现线上线下深度融合，全面推动项目顺利实施。

（二）推进政务服务“村居代办”。持续加强政务服务体系建设，推动政务服务资源下沉，推进政务服务事项进村居。制订全区政务服务“村居代办”指导意见，形成一批代办事项清单。明确代办队伍，形成代办机制，根据各村居实际情况，分类推动“村居代办”落实落地。

（三）推动政务服务“跨省通办”。结合金山平湖毗邻区位，持续梳理打造两地特色“跨省通办”事项，持续完善金山平湖异地通办专栏建设。以需求导向、场景驱动为原则，线上线下渠道相结合，探索金山与其他外省市之间异地通办事项。

（四）持续优化公共服务事项。进一步优化公共服务事项结构，组织新增一批依申请办理类公共服务事项。梳理一批办件量大、民生关系密切的公共服务事项，持续优化办理流程。推动入网公共服务事项标准化和规范化，强化区自管公共服务事项办事指南的动态维护。

## 六、强化改革保障能力

（一）完善“好差评”制度。持续发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，引导企业群众自主自愿参加评价。完善“好差评”定期通报机制，提高主动评价率和问题解决率，强化

“差评”数据分析和问题整改的闭环机制，推广“好评”做法，发挥双向激励作用。

(二) 加强队伍建设。加强“一网通办”工作队伍建设。开展文明礼仪、服务规范、业务实操等多种形式的培训，提升窗口工作人员的职业素养和服务水平，增强服务专业性。根据“行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准”，推进基层窗口工作人员职业化发展。组织开展“一网通办”专项立功竞赛活动，提升窗口工作人员获得感、归属感和荣誉感。探索将一线窗口作为新录用公务员实践基地。

(三) 优化项目审批。各级财政部门做好必要的资金保障，支持“一网通办”重点项目建设。坚持“数据汇集、系统整合、功能融合、安全可控”原则，加强区级信息化建设的统筹规划，推进信息化项目集约化建设，优化区级业务应用的整合、开发和管理机制，满足快速部署和弹性扩展的需求。

(四) 加大宣传力度。推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化，从用户需求出发，围绕与企业办事、个人生活密切相关的事项，探索场景式、主题式宣传模式，让企业群众了解、体验、使用“一网通办”。围绕重点改革事项，阶段性开展集中宣传活动，提升“一网通办”宣传推广的覆盖面和影响力。