

# 上海市宝山区人民政府办公室文件

宝府办〔2023〕12号

## 上海市宝山区人民政府办公室关于印发 《2023年宝山区全面深化“一网通办”及行政 审批制度改革工作要点》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，区政府各委、办、局，各有关单位：

《2023年宝山区全面深化“一网通办”及行政审批制度改革工作要点》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



# 2023 年宝山区全面深化“一网通办”及 行政审批制度改革工作要点

为深入贯彻落实《2023 年上海市推进政府职能转变和“放管服”改革工作要点》《2023 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》工作要求，按照“坚持以人民为中心、坚持改革引领、坚持整体协同、坚持技术赋能、坚持公平可及”的基本原则，协同推进行政审批制度改革和事中事后监管，推动“一网通办”改革向纵深发展，着力提升政务服务标准化、规范化、科学化、便利化、智慧化水平，更好助力“主阵地、主城区、样板区”建设，特制定本工作要点。

## 一、主要目标

2023 年，以切实提升企业、群众实际获得感，进一步降低制度性交易成本，优化区域营商环境，打造“一网通办”智慧好办宝山版本为目标，重点聚焦“一件事”集成服务、深化审批制度改革、加强政策互动、提升实际办事体验、创新加强事中事后监管、全面深化数据治理等任务，持续打响“宝你 HUI”服务品牌，巩固深化政务服务窗口标准化建设成果，依托技术赋能构建线上线下泛在可及的全方位服务体系，推动全区实际办件网办比例、全程网办比例分别达到 90%、85%以上，“随申办”宝山旗舰店全年用户访问量突破 800 万次，“随申码”社会化应用场景新增 5 个以上。

## 二、重点工作任务

### （一）坚持业务流程再造，切实提升企业群众实际体验

**1.打造企业全经营周期“一件事”集成服务。**围绕企业高频办事需求，推动“宝你会一件事”分别按企业、个人主题改版升级。企业主题“一件事”以企业经营周期为时间轴，部署企业开办（企业“一窗通”）、准入许可（“一业一证”行业综合许可）、变更联办（高频事项变更“一件事”）、注销联办等全周期全链条涉企服务“一件事”。（责任单位：区政府办公室、区发展改革委、区市场监管局、区税务局、区政务服务中心、各相关单位）

**2.扩容“一件事”服务场景。**重点推进“开工一件事”，有机糅合拿地即开工、桩基先行、掘路“一件事”、水电气网联合报装等措施，探索“开工一件事”审批机制，并逐步扩大项目覆盖范围。推出学校集体用车备案、企业“双排”（排污许可和排水许可）等特色标杆“一件事”场景。做实大学科技园整体服务“一件事”，对重点大学科技园探索涉企政策服务打包办。优化拟上市企业合规审查“一件事”2.0、道路开设出入口等5项“一件事”，提升“一件事”总办件量和子办件联办数量。（责任单位：区政府办公室、区发展改革委、区建设管理委、区交通委、区教育局、区生态环境局、区水务局、区科委、区医保局、区卫生健康委、区人力资源社会保障局、区政务服务中心、大学科技园公司、环上大科技园公司、各相关单位）

**3.开展审批服务提速专项行动。**对标各区最高标准，分阶段、

按比例压缩各类政务服务事项，特别是区市场监管局、区人力资源社会保障局等部门相关高频事项的实际办理时间。提升高频事项即办比例，对承诺当场办结的政务服务事项严格执行“线下收件当日办结、线上收件 24 小时内办结”的服务标准。（责任单位：区政府办公室、区市场监管局、区人力资源社会保障局等全区所有政务服务事项的实施部门）

**4.聚焦高频办件需求提高网办比例。**以区级公共服务事项为突破口，以“随申办”APP“市民云”升级和“企业云”上线为契机，聚焦文化旅游、教育培训、卫生健康、青年服务、妇女服务、邮轮产业等重点领域，将具备在线办理或移动办理能力的高频公共服务应用找出来、办起来。（责任单位：区政府办公室、区政务服务中心、区文化旅游局、区教育局、区卫生健康委、团区委、区妇联、区滨江委等相关单位）

## **（二）坚持深化行政审批制度改革，推进政府机构职能优化协同高效**

**5.持续优化各类审批服务事项。**全面实行行政许可事项清单管理，健全事项清单动态管理机制，落实行政许可实施情况年度报告制度，加强行政许可效能监督。落实行政备案事项清理规范要求，执行行政备案管理制度。加强行政审批中介服务标准化管理，集中调整中介服务事项清单，并按服务指南提供相应中介服务。（责任单位：区政府办公室、各行政审批中介服务行业主管部门、各相关单位）

**6.构建基于社会信用体系的极简审批模式。**不断拓展行政审批告知承诺实施范围，对各类审批服务事项推行“告知承诺”“容缺受理”等举措，探索完善基于信用承诺的极简审批流程。探索建立信用承诺闭环管理机制，扩大信用承诺信息应用范围，对守信主体给予容缺办理、简化程序等便利服务。（责任单位：区政府办公室、区发展改革委、区政务服务中心、各相关单位）

**7.全方位优化企业登记服务。**依托市级企业登记数字化服务平台，积极推动企业设立、变更、注销全周期无纸全程电子化登记。开展企业高频证照变更联办“一件事”，优化证照变更与企业变更登记全程网办系统功能。建立区级企业住所信息标准化数据库，实现一体化、格式化、规范化录入企业登记住所信息，在企业注册登记时直接调取，进一步通过数据赋能“减材料”、提效率，提升市场准入便利化水平。（责任单位：区市场监管局、各相关单位）

**8.加快工程建设领域一体化改革。**推进工程建设项目审批制度改革，深化规划用地审批改革，执行“多评合一、多测合一、多验合一、验登合一”的综合审批制度要求。继续把“桩基先行”“单体竣工验收”“拿地即开工”等创新举措做大做强，不断扩大改革受益面。进一步健全审批协调机制，发挥区审批审查中心审批牵头作用。（责任单位：区建设管理委、区规划资源局、各相关单位）

**9.推进“证照分离”“一业一证”行业综合许可改革。**全面

执行“证照分离”改革关于直接取消审批、审批改为备案、实施告知承诺、优化审批服务工作要求。完善行业综合许可全流程管理制度，推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销等全环节拓展，逐步提升行业综合许可发证数量。（责任单位：区政府办公室、区市场监管局、区文化旅游局、区政务服务中心、涉企经营许可主管部门、相关“一业一证”改革行业牵头部门）

### **（三）坚持助力政策互动，推动线上申报推送和线下咨询服务**

**10.推动政策申报向“一网通办”宝山频道集中。**及时更新“一网通办”宝山频道“宝你惠”政策直通车产业扶持政策内容，确保政策时效性。提升“助企纾困专区”政策申报集成度，进一步引导企业关注度较高的资金补贴、资质认定事项向专区汇聚，推动“助企纾困专区”从“一站式展示”向“一站式申报”转变。同步接入线上帮办功能，为企业提供一对一的专业政策咨询解答服务。（责任单位：区政府办公室、区发展改革委、区经委、区政务服务中心、各政策发布实施单位）

**11.深化惠企利民政策和服务“免申即享”。**重点聚焦行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等惠企利民政策和服务，通过法人、自然人标签逐步积累整合，不断深化画像精准度，实施“政策体检”，继续新增和优化10项区级“免申即享”服务。配合推动市级部门牵头的“免申即享”服务落地。依托市民主页和企业专属网页（以下简称“两页”）实现智能匹配、自动送达、快速兑现。加强“免申即享”宣传引导。（责任单位：区政府办公室、

区政务服务中心、区民政局、区人力资源社会保障局、区退役军人局、区教育局、区科委、区司法局、区水务局、区卫生健康委、区医保局、区总工会、区残联、各相关单位）

**12.提升“两页”个性、精准、主动和智能服务水平。**不断丰富“一人（企）一档”档案信息接入，拓展按人群、职业、行业的“千人（企）千面”个性化专属网页。持续提升企业专属网页服务能级，继续探索对环上大等大学科技园企业、区内重点科技型企业实施标签管理，及时、精准推送大学科技成果、科技申报类帮办微视频等科创服务资源，提升用户粘性。创新政策解读方式方法，细化政策适用场景，梳理拆分政策规则，提炼政策核心要点，运用图文解读、视频辅导、问答清单等方式，提升解读有效性，切实提升政策精准推送能力。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。持续探索“亮数”创新服务应用，落实“亮数工程”试点任务。（责任单位：区政务服务中心、区科委、各政策发布实施单位、各相关单位）

**13.迭代升级“随申办”移动端。**持续加强“随申办”移动端建设运营，做优做强企业云、市民云两个服务渠道。开通上线“随申办”企业云宝山旗舰店，提供事项办理、信息查询、特色专栏、涉企档案等服务。推动企业专属网页服务向移动端延伸，将企业管家小宝、“宝你 HUI”系列、投资宝山、“宝就业”等涉企服务功能统一接入“随申办”企业云。强化惠企政策服务集成，

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。推动企业依托“随申办”企业云亮证或亮码办理涉企服务事项。提升“随申办”企业云用户数、访问量与活跃度。推动“随申办”市民云宝山旗舰店版本迭代升级，开发市民云旗舰店微信小程序，拓展事项接入范围，深化各类主题场景应用。强化各街镇旗舰店服务供给，提升属地化服务能级。（责任单位：区政务服务中心、各相关单位、各街镇）

**14.优化产业政策咨询服务能力。**组织相关政策实施部门分时段进驻区政务服务中心产业政策专窗开展专场咨询，解答企业疑问，辅导企业申报。推动产业政策专窗建立咨询企业与政策实施部门的通话直达机制。鼓励实施“政策直播间”“科长面对面”等直播解读模式，相关直播视频录制后统一纳入“宝你会”网办小课堂。（责任单位：区经委、区政务服务中心、区政府办公室、各政策实施部门）

#### **（四）坚持线上线下融合，巩固窗口服务标准化建设基本盘**

**15.深化政务服务中心和政务服务事项标准化建设。**推进区级综合窗口系统标准化建设。继续抓深抓实区政务服务中心“两集中两到位”，加强前台收件人员带教培训和后台审批人员协同管理，完善事项委托进驻机制，确保前、中、后台衔接有序，提升窗口即办件比例。推动区级政务服务大厅综合窗口比例达到100%。实现政务服务场所办理事项“统一预约”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。落实政务服务事项目录管理制度，配合执行政务服务事项调整、办事指南编制、业务手册编制等标准规范。（责任单位：区政府办公室、区政务服务中心、各政务服务大厅、各进驻区政务服务中心部门、各相关单位）

**16.提升政务服务线上线下全过程智能化水平。**深化“宝你慧”智能填表，巩固“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效，持续简化、优化线上线下办事流程。在继续优化已上线区级“好办”“快办”服务基础上，参照市级“双 100”高频事项改革标准，推出一批智能申报、智能辅助审批等服务，实现智能预填比例不低于 70%，智能预审比例不低于 90%，企业群众首办成功率不低于 90%。推进企业和个人事项实现人工智能自动审批（机器审批）。落实政务服务网上办理规范。继续做优综合窗口政务智能办。（责任单位：区政府办公室、区政务服务中心、各相关单位）

**17.优化拓展线上线下帮办服务。**线上，根据市级要求，对“双 100”事项实施“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%；配合制作上线帮办微视频，降低企业、群众学习和试错成本。推动高频政务服务事项和政策申报事项自主接入“专业人工帮办”。线下，继续执行领导干部帮办+首席代办员+工作人员帮办的工作机制，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。开展帮代办能力提升行动,探索提升窗口、街镇、园区帮代办人员整体素质和服务能力。建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制,线上设置“办不成事”反映渠道,各级政务服务大厅设置“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事项和复杂问题。(责任单位:区政府办公室、区政务服务中心、区热线办、区市场监管局、区发展改革委、区规划资源局、区建设管理委、各政务服务大厅、各相关单位,各街镇、园区)

**18.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。创新虚拟政务服务窗口办理模式,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,建设区级远程“云导办”服务平台,实现“边办边问”“边办边改”“代填代报”,提供与实体大厅同质办理体验。创新区级政务服务大厅跨部门协同方式,提升服务效能。(责任单位:区政府办公室、区民政局、区政务服务中心、全区所有政务服务事项的实施部门、各政务服务大厅、各街镇)

**19.持续推进“两个免于提交”。**加大线上高频重点事项和区级政务服务大厅“两个免于提交”推广落实力度。配合完善证照授权体系,提升授权便利性规范性。落实简化企业住所使用证明材料要求。配合推动更多区级事项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。探索“区块链+电子材料”，推动同一项目或同一主体历史材料免交。（责任单位：区政府办公室、区民政局、区政务服务中心、区市场监管局、区规划资源局、区司法局、各相关单位、各政务服务大厅）

#### **（五）坚持服务便捷触达，构建泛在可及的政务服务体系**

**20.打造线下 15 分钟政务服务圈。**继续做好政务服务事项“两个集中”工作，配合做好下沉基层办理事项的承接工作。依托区级综合窗口系统，推动更多政务服务事项就近办。推动有条件的区级政务服务窗口单位探索打造虚拟政务服务大厅。配合市级推动在有条件、有需求的居（村）委会创新试点远程虚拟窗口服务模式，将社区事务受理服务中心事项向居（村）委会延伸。强化政务服务自助终端内容供给，推进企业和个人高频事项进驻“一网通办”统一自助终端，动态调整自助终端布局，方便企业群众就近办理。完善政务服务地图。（责任单位：区政府办公室、区政务服务中心、区民政局、各政务服务大厅、各相关单位、各街镇）

**21.深入推进全市通办、长三角通办、全国跨省通办。**配合推进本市个人事项全市通办。对接具备合作条件和合作意向的外省政务服务部门，逐步拓展“跨省通办”服务圈。配合市级推广长三角生态绿色一体化发展示范区“一网通办”制度创新成果。探索区块链电子材料跨区域应用。配合做好与国家政务服务平台电脑端应用对接保障工作。（责任单位：区民政局、区政务服务

中心、各政务服务大厅、区信息委、各相关单位、各街镇)

**22.配合市级部门持续拓展政务服务。**配合市卫生健康委、市交通委、市教委、市文化旅游局等市级部门，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、企业设立（变更、注销）、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、用工就业等领域的服务。（责任单位：区卫生健康委、区交通委、区教育局、区文化旅游局、区体育局、区建设管理委、区住房保障房屋管理局、区公安分局、区市场监管局、区总工会、区退役军人局、区民政局、区司法局、区发展改革委（金融服务办）、区经委、区科委、区税务局、区人力资源社会保障局等单位）

**23.推进以“随申码”为载体的城市服务管理码数字场景应用。**深化拓展“一人一码”应用场景，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，进一步提升市民数字化便利获得感。建设完善“一企一码”全市统一的企业“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。配合市级探索“随申码”赋码城市场所和部件，以及场所和部件码在城市服务和管理中的应用。（责任单位：区政府办公室、区政务服务中心、区融媒体中心、区信息委、区市场监管局、各相关单位）

**（六）坚持创新和加强事中事后监管，着力提高政府治理能**

## 力和水平

**24.优化事中事后监管模式。**落实全市综合监管重点事项和“综合监管一件事”改革要求，尝试运行跨部门、跨区域、跨层级协同监管模式。加快建设综合监管系统，配合市级部门开发“综合监管一件事”应用场景，推进监管流程再造、资源共享、业务协同。全面实施跨部门联合“双随机、一公开”监管，进一步优化组织方式，合理确定抽查比例、监管频次、参与部门等。落实市场主体准入准营审管联动机制，依托“互联网+监管”系统，做好登记注册信息推送、接收和反馈，强化“照后证前”联动监管。（责任单位：区市场监管局、区政府办公室、各相关单位）

**25.集成创新多元监管方式。**强化监管事项目录清单动态管理。根据行业领域特点和监管对象状况，集成应用随机、信用、风险、分类、协同等监管方式，形成互为补充的监管“工具箱”，逐行业领域制定完善事中事后监管制度，健全监管规则 and 标准。针对重点行业领域，建立健全风险评估、预警、处置和反馈机制，建设风险预警模型和应用场景，强化风险研判和预测预警。进一步推广以在线监管、远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，减少对市场主体的正常生产经营活动不必要干扰。对直接关系人民群众生命财产安全、公共安全，以及潜在风险大、社会风险高的重点领域，加快建立重点监管对象名录，落实有针对性的监管措施，从源头上防范化解风险。（责任单位：各相关单位、区政府办公室）

**（七）坚持数据技术赋能，更好为优化服务提供技术支撑**

**26.强化智能服务中枢能力。**配合做好区级特色算法模型向市大数据中心纳管。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。（责任单位：区政务服务中心、区信息委、各相关单位）

**27.加快推动区大数据资源平台功能建设。**做大做强区大数据资源平台，完善数据中台建设，优化完善公共数据全生命周期管理基础功能和数据服务，构建全区数字化统筹管理与技术支撑体系，打造区“数源中心”，实现资源一体、管理协同，释放公共数据应用效能。（责任单位：区信息委、各相关单位）

**28.完善数据发展管理制度。**探索实施首席数据官CDO制度，推动各委办局及街镇开展业务交流与合作，推动形成跨部门、跨层级协同数据管理机制。健全区公共数据管理制度，修订区公共数据管理办法，制定本区非公共数据统一采购与使用管理办法、区公共数据共享实施办法，落实公共数据便捷共享机制。（责任单位：区信息委、各相关单位）

**29.深化全生命周期数据管理。**落实数据上链要求，根据各单位“三定”职责范围，推动职责目录、数据目录和信息系统编制上链路，推动公共数据“应归尽归”。创新数据采集方式，推动将数据采集行为与业务生产系统深度关联，综合运用数据共享、多源校核、自动抓取等手段加强数据生产端校核能力，提高

源头数据的准确性、时效性和稳定性。完善区数据运行管理体系建设，建立考核机制，加强对全区公共数据共享应用的分析和通报，形成对各部门的指标考核和评价体系，促进各业务部门有效利用数据资源、规范开展数据采集和初步治理，推动数据质量稳步提升。（责任单位：区信息委、各相关单位）

**30.不断拓展数据应用场景。**配合推动应用场景上链管理，进一步优化数据便捷共享，加强数据应用成效和安全评估。配合数据直达基层试点，推动区级部门、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。推进人口库、法人库和空间地理库的综合治理，开展“数字小区”数据建设，开展基础数据采集治理，探索重点人群数据标签，完善区地名地址专题库，融合业务、地图、二维码、视频、物联感知等数据，逐步形成全区“数字小区”底图。（责任单位：区信息委、区政务服务中心、区公安分局、区民政局、区住房保障房屋管理局、各相关单位）

**31.强化电子证照管理应用。**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。落实市级关于电子证照与实体证照同步制发要求。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。加快推进电子证照在本区政务服务、监管执法和社会化领域应用，优化提升电子证照使用体验和使用效能。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。（责任单位：区政府办公室、区政务服务中心、全区所有政务服务事项的实施部门、各相关单位）

**32.运用区块链技术赋能政务服务。**配合市级建立“1+N+16”市、区两级政务区块链基础布局。配合推动区块链在“一网通办”中应用，实现电子材料跨部门、跨层级复用，推动电子材料在政务服务和社会化领域共享。探索区块链在税务服务、市场监管、民生服务、财政专项资金支持等场景中应用。（责任单位：区信息委、区政务服务中心、区税务局、区市场监管局、区财政局、各相关单位）

#### **（八）坚持数字运营管理，提升“一网通办”综合服务能力**

**33.提升“一网通办”平台基础能力。**根据“一网通办”平台技术规范，加快业务系统改造，持续保障办件及时、规范归集。配合市大数据中心加强“一网通办”用户体验设计，提升服务体验。根据职责调整、行政许可事项清单变化、公共服务事项调整等情况，做好政务服务事项管理系统维护工作，深化政务服务事项管理能力。（责任单位：区政府办公室、区政务服务中心、各相关单位）

**34.建立健全电子文件归档、电子档案管理和移交机制。**配合市级推动电子文件归档，将依托区“一网通办”平台办理的相关事项电子档案纳入平台电子档案管理系统。确保电子档案真实、完整、可用、安全，配合开展“一网通办”电子档案向相关综合档案馆移交工作。（责任单位：区政府办公室、区档案局、



区政务服务中心、各相关单位)

**35.健全知识库运营工作机制。**做好知识库动态更新管理，为智能客服“小申”运行提供支持。配合市级部门做好问题清单及时汇聚、答案库快速迭代更新工作。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。（责任单位：区政务服务中心、各相关单位）

**36.筑牢网络和数据安全屏障。**加强“一网通办”安全体系建设，夯实“一网通办”平台基础资源支撑，构建贯穿开发、测试、部署、发布、运维保障全过程的一体化安全保障体系，强化各单位公共数据共享应用安全，开展公共数据安全检查及风险评估，加强个人信息安全保护。加固公共数据安全基础底座，加强数据安全常态化检测和技术防护，强化重要网络、信息系统和关键基础设施的失泄密检测与防范，夯实数据脱敏、加密、去标识、全链路监测等基础安全能力，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。配合市级部门完善应急联动体系，及时、高效开展日常运维及应急处置。（责任单位：区信息委、区政务服务中心、各相关单位）

### **（九）坚持组织领导保障，强化改革的督促督查力度**

**37.加强组织领导。**各单位要加强“一网通办”改革工作的组织领导和统筹推进力度，完善工作机制，强化本单位“一网通办”牵头科室统筹协调作用，提升人员和场地保障，切实发挥改

革创新的主观能动性，打造特色亮点，积极探索首创、争取试点，为全市“一网通办”改革提供宝山经验。区级财政部门要强化经费保障，支持“一网通办”改革。（责任单位：各相关单位、区财政局）

**38.加强督导考核和宣传推广力度。**区政府办公室会同相关牵头部门，推动解决有关重点难点问题，召开“一网通办”专题推进会和培训班，确保改革举措落地见效。“一网通办”改革成效纳入目标管理绩效考核，将减时限、即办率、网办率、宣传材料报送等核心考核指标定期通报。加强“一网通办”宣传推介，建立“一网通办”宣传多方共推机制，发挥线下政务服务大厅的主阵地作用和各类线上媒体的平台作用，大力挖掘“一网通办”特色案例、典型经验，形成集中供稿+定期约稿+月度采访（至少每月1次）+“上海宝山”微信公众号即接即推的宣传架构，提升“一网通办”改革举措曝光度和持续度，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。（责任单位：区政府办公室、区信息委、区政务服务中心、区融媒体中心、各相关单位）

**39.加强政务服务队伍建设。**强化区级政务服务大厅相关人员力量配备。区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，并对其进行年度考核。配合市级部门推进行政办事员（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，通过政府购买服务提供办事

窗口服务的，合理确定政府购买服务价格，完善相应的薪酬体系，增强人员队伍稳定性。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。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。（责任单位：各政务服务大厅、区政务服务中心、各进驻区政务服务中心部门、区政府办公室、区总工会）

**40.完善“好差评”和政务服务体验官制度。**继续推动政务服务评价、反馈、整改、监督的闭环管理。强化以评促改，推进“好差评”定期通报机制，注重“好差评”数据分析研判，确保问题得到有效整改。建立差评处置的“后回访”常态化机制。继续探索政务服务体验官制度，结合营商环境监督员常态化座谈沟通机制，对“一网通办”服务进行体验监督，提出痛点、堵点问题，切实提升服务水平。（责任单位：区政府办公室、各相关单位）

附件：2023 年宝山区“一网通办”及行政审批制度改革任务分工表

附件

## 2023 年宝山区“一网通办”及行政审批制度改革任务分工表

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
1	打造企业全经营周期“一件事”集成服务	围绕企业高频办事需求，推动“宝你会一件事”分别按企业、个人主题改版升级。	区政府办公室、 区政务服务中心	各相关单位	9 月底
2		企业主题“一件事”以企业经营周期为时间轴，部署企业开办（企业“一窗通”）、准入许可（“一业一证”行业综合许可）、变更联办（高频事项变更“一件事”）、注销联办等全周期全链条涉企服务“一件事”。	区政府办公室、区发展改革委、 区市场监管局、区税务局、 区政务服务中心	各相关单位	9 月底
3	扩容“一件事”服务场景	重点推进“开工一件事”，有机糅合拿地即开工、桩基先行、掘路“一件事”、水电气网联合报装等措施，探索“开工一件事”审批机制，并逐步扩大项目覆盖范围。	区建设管理委、区交通委、 区政府办公室、区政务服务中心	各相关单位	9 月底
4		推出学校集体用车备案、企业“双排”联办（排污许可和排水许可）等特色标杆“一件事”场景。	区政府办公室、区教育局、 区生态环境局、区水务局、 区政务服务中心	各相关单位	9 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
5	扩容“一件事”服务场景	做实大学科技园整体服务“一件事”，对重点大学科技园探索涉企政策服务打包办。	区政府办公室、区发展改革委、区科委、大学科技园公司、环上大科技园公司、区政务服务中心	各相关单位	9月底
6		优化拟上市企业合规审查“一件事”2.0、道路开设出入口、医保e助“一件事”、老年人健康服务、征地养老人员服务等5项“一件事”，提升“一件事”总办件量和子办件联办数量。	区政府办公室、区发展改革委（金融服务办）、区交通委、区医保局、区卫生健康委、区人力资源社会保障局、区政务服务中心	各相关单位	持续推进
7	开展审批服务提速专项行动	对标各区最高标准，分阶段、按比例压缩各类政务服务事项，特别是区市场监管局、区人力资源社会保障局等部门相关高频事项的实际办理时间。提升高频事项即办比例，对承诺当场办结的政务服务事项严格执行“线下收件当日办结、线上收件24小时内办结”的服务标准。	区政府办公室、区市场监管局、区人力资源社会保障局	全区所有政务服务事项的实施部门	10月底
8	聚焦高频办件需求提高网办比例	以区级公共服务事项为突破口，以“随申办”APP“市民云”升级和“企业云”上线为契机，聚焦文化旅游、教育培训、卫生健康、青年服务、妇女服务、邮轮产业等重点领域，将具备在线办理或移动办理能力的高频公共服务应用找出来、办起来。	区政府办公室、区政务服务中心	区文化旅游局、区教育局、区卫生健康委、团区委、区妇联、区滨江委等相关单位	10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
9	持续优化各类审批服务事项	全面实行行政许可事项清单管理，健全事项清单动态管理机制，落实行政许可实施情况年度报告制度，加强行政许可效能监督。	区政府办公室	各相关单位	6 月底
10		落实行政备案事项清理规范要求，执行行政备案管理制度。	区政府办公室	各相关单位	9 月底
11		加强行政审批中介服务标准化管理，集中调整中介服务事项清单，并按服务指南提供相应中介服务。	各行政审批中介服务行业主管部门、区政府办公室		12 月底
12	构建基于社会信用体系的极简审批模式	不断拓展行政审批告知承诺实施范围，对各类审批服务事项推行“告知承诺”“容缺受理”等举措，探索完善基于信用承诺的极简审批流程。	区政府办公室、区发展改革委、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
13		探索建立信用承诺闭环管理机制，扩大信用承诺信息应用范围，对守信主体给予容缺办理、简化程序等便利服务。	区政府办公室、区发展改革委、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
14	全方位优化企业登记服务	依托市级企业登记数字化服务平台，积极推动企业设立、变更、注销全周期无纸全程电子化登记。	区市场监管局	各相关单位	12 月底
15		开展企业高频证照变更联办“一件事”，优化证照变更与企业变更登记全程网办系统功能。	区市场监管局	各相关单位	12 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
16	全方位优化企业登记服务	建立区级企业住所信息标准化数据库，实现一体化、格式化、规范化录入企业登记住所信息，在企业注册登记时直接调取，进一步通过数据赋能“减材料”、提效率，提升市场准入便利化水平。	区市场监管局	各相关单位	12 月底
17	加快工程建设领域一体化改革	推进工程建设项目审批制度改革，深化规划用地审批改革，执行“多评合一、多测合一、多验合一、验登合一”的综合审批制度要求。	区建设管理委、区规划资源局	各相关单位	12 月底
18		继续把“桩基先行”“单体竣工验收”“拿地即开工”等创新举措做大做强，不断扩大改革受益面。	区建设管理委	各相关单位	12 月底
19		进一步健全审批协调机制，发挥区审批审查中心审批牵头作用。	区建设管理委	各相关单位	12 月底
20	推进“证照分离”“一业一证”行业综合许可改革	全面执行“证照分离”改革关于直接取消审批、审批改为备案、实施告知承诺、优化审批服务工作要求。	区政府办公室、区市场监管局	涉企经营许可主管部门	9 月底
21		完善行业综合许可全流程管理制度，推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销等全环节拓展，逐步提升行业综合许可发证数量。	区政府办公室、区市场监管局、区文化旅游局、区政务服务中心	相关“一业一证”改革行业牵头部门	9 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
22	推动政策申报向“一网通办”宝山频道集中	及时更新“一网通办”宝山频道“宝你惠”政策直通车产业扶持政策内容，确保政策时效性。	区经委、区政务服务中心	各相关单位	10 月底
23		提升“助企纾困专区”政策申报集成度，进一步引导企业关注度较高的资金补贴、资质认定事项向专区汇聚，推动“助企纾困专区”从“一站式展示”向“一站式申报”转变。	区政府办公室、区发展改革委、区政务服务中心	各政策发布实施单位	10 月底
24		同步接入线上帮办功能，为企业提供一对一的专业政策咨询解答服务。	各政策发布实施单位、区政务服务中心		10 月底
25	深化惠企利民政策和服务“免申即享”	重点聚焦行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等惠企利民政策和服务，通过法人、自然人标签逐步积累整合，不断深化画像精准度，实施“政策体检”，继续新增和优化 10 项区级“免申即享”服务。	区政府办公室、区政务服务中心	各相关单位	10 月底
26		配合推动市级部门牵头的“免申即享”服务落地。	区民政局、区人力资源社会保障局、区退役军人局、区教育局、区科委、区司法局、区水务局、区卫生健康委、区医保局、区总工会、区残联		10 月底
27		依托市民主页和企业专属网页（以下简称“两页”）实现智能匹配、自动送达、快速兑现。	区政务服务中心	各相关单位	持续推进
28		加强“免申即享”宣传引导。	各相关单位		10 月底



序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
29	提升“两页”个性、精准、主动和智能服务水平	不断丰富“一人（企）一档”档案信息接入，拓展按人群、职业、行业的“千人（企）千面”个性化专属网页。	区政务服务中心	各相关单位	9月底
30		持续提升企业专属网页服务能级，继续探索对环上大等大学科技园企业、区内重点科技型企业实施标签管理，及时、精准推送大学科技成果、科技申报类帮办微视频等科创服务资源，提升用户粘性。	区政务服务中心、区科委	各相关单位	持续推进
31		创新政策解读方式方法，细化政策适用场景，梳理拆分政策规则，提炼政策核心要点，运用图文解读、视频辅导、问答清单等方式，提升解读有效性，切实提升政策精准推送能力。	各政策发布实施单位、 区政务服务中心		9月底
32		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。	区政务服务中心	各相关单位	9月底
33		持续探索“亮数”创新服务应用，落实“亮数工程”试点任务。	区政务服务中心	各相关单位	9月底
34		持续加强“随申办”移动端建设运营，做优做强企业云、市民云两个服务渠道。	区政务服务中心	各相关单位	9月底
35	迭代升级“随申办”移动端	开通上线“随申办”企业云宝山旗舰店，提供事项办理、信息查询、特色专栏、涉企档案等服务。推动区级企业专属网页服务向移动端延伸，将企业管家小宝、“宝你HUI”系列、投资宝山、“宝就业”等涉企服务功能统一接入“随申办”企业云。	区政务服务中心	各相关单位	9月底
36		强化惠企政策服务集成，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。	区政务服务中心	各相关单位	9月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
37	迭代升级“随申办”移动端	推动企业依托“随申办”企业云亮证或亮码办理涉企服务事项。	区政务服务中心	各相关单位	9月底
38		提升“随申办”企业云用户数、访问量与活跃度。	区政务服务中心	各相关单位	12月底
39		推动“随申办”市民云宝山旗舰店版本迭代升级，开发市民云旗舰店微信小程序，拓展事项接入范围，深化各类主题场景应用。	区政务服务中心	各相关单位	9月底
40		强化各街镇旗舰店服务供给，提升属地化服务能级。	各街镇、区政务服务中心		12月底
41	优化产业政策咨询服务能力	组织相关政策实施部门分时段进驻区政务服务中心产业政策专窗开展专场咨询，解答企业疑问，辅导企业申报。	区经委、区政务服务中心、区政府办公室	各政策实施部门	9月底
42		推动产业政策专窗建立咨询企业与政策实施部门的通话直达机制。	区经委、区政府办公室、区政务服务中心	各政策实施部门	9月底
43		鼓励实施“政策直播间”“科长面对面”等直播解读模式，相关直播视频录制后统一纳入“宝你会”网办小课堂。	各政策发布实施单位、区政府办公室、区政务服务中心		9月底
44	深化政务服务中心和政务服务事项标准化建设	推进区级综合窗口系统标准化建设。	区政务服务中心	各相关单位	10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
45	深化政务服务中心和政务服务事项标准化建设	继续抓深抓实区政务服务中心“两集中两到位”，加强前台收件人员带教培训和后台审批人员协同管理，完善事项委托进驻机制，确保前、中、后台衔接有序，提升窗口即办件比例。	区政务服务中心	各进驻单位	9月底
46		推动区级政务服务大厅综合窗口比例达到 100%。	各政务服务大厅		9月底
47		实现政务服务场所办理事项“统一预约”全覆盖。	各政务服务大厅		6月底
48		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。	各政务服务大厅		9月底
49		持续做好老年人、残疾人等特殊群体便民服务工作。	各政务服务大厅		持续推进
50		落实政务服务事项目录管理制度，配合执行政务服务事项调整、办事指南编制、业务手册编制等标准规范。	区政府办公室	各相关单位	持续推进
51	提升政务服务线上线下全过程智能化水平	深化“宝你慧”智能填表，巩固“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效，持续简化、优化线上线下办事流程。	区政府办公室、区政务服务中心	各相关单位	9月底
52		在继续优化已上线区级“好办”“快办”服务基础上，参照市级“双 100”高频事项改革标准，推出一批智能申报、智能辅助审批等服务，实现智能预填比例不低于 70%，智能预审比例不低于 90%，企业群众首办成功率不低于 90%。推进企业和个人事项实现人工智能自动审批（机器审批）。	区政府办公室、区政务服务中心	各相关单位	11月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
53	提升政务服务线上线下全过程智能化水平	落实政务服务网上办理规范。	区政府办公室	各相关单位	持续推进
54		继续做优综合窗口政务智能办。	区政务服务中心	各相关单位	10 月底
55	优化拓展线上线下帮办服务	线上，根据市级要求，对“双 100”事项实施“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%。	区政务服务中心、区热线办	各相关单位	9 月底
56		配合制作上线帮办微视频，降低企业、群众学习和试错成本。	区政府办公室	各相关单位	11 月底
57		推动高频政务服务事项和政策申报事项自主接入“专业人工帮办”。	区政府办公室、区政务服务中心	各相关单位	11 月底
58		线下，继续执行领导干部帮办+首席代办员+工作人员帮办的工作机制，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，帮办事项应实现本单位办件量占总办件量 80%以上的高频事项全覆盖。	区政府办公室	各相关单位	持续推进
59		开展帮代办能力提升行动，探索提升窗口、街镇、园区帮代办人员整体素质和服务能力。	区政府办公室、区市场监管局、区发展改革委、区规划资源局、区建设管理委、区政务服务中心	各相关单位，各街镇、园区	11 月底
60		建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制，线上设置“办不成事”反映渠道，各级政务服务大厅设置“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事项和复杂问题。	区政府办公室、各政务服务大厅	各相关单位	3 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
61	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。	区政府办公室、区政务服务中心	全区所有政务服务事项实施部门	3月底
62		创新虚拟政务服务窗口办理模式，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，建设区级远程“云导办”服务平台，实现“边办边问”“边办边改”“代填代报”，提供与实体大厅同质办理体验。	区政府办公室、区民政局、区政务服务中心	各政务服务大厅、各街镇	6月底
63		创新区级政务服务大厅跨部门协同方式，提升服务效能。	区政务服务中心	各相关单位	10月底
64	持续推进“两个免于提交”	加大线上高频重点事项和区级政务服务大厅“两个免于提交”推广落实力度。配合完善证照授权体系，提升授权便利性规范性。	区政府办公室、区民政局、区政务服务中心	各相关单位、各政务服务大厅	6月底
65		落实简化企业住所使用证明材料要求。	区市场监管局、区规划资源局	各相关单位	持续推进
66		配合市级推动更多区级事项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。	区政府办公室、区司法局	各相关单位	持续推进
67		探索“区块链+电子材料”，推动同一项目或同一主体历史材料免交。	区政务服务中心	各相关单位	持续推进

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
68	打造线下 15 分钟政务服务圈	继续做好政务服务事项“两个集中”工作，配合做好下沉基层办理事项的承接工作。	区政府办公室、区政务服务中心、区民政局	各相关单位	6 月底
69		依托区级综合窗口系统，推动更多政务服务事项就近办。	区政务服务中心	各相关单位	9 月底
70		推动有条件的区级政务服务窗口单位探索打造虚拟政务服务大厅。	各政务服务大厅		12 月底
71		配合市级推动在有条件、有需求的居（村）委会创新试点远程虚拟窗口服务模式，将社区事务受理服务中心事项向居（村）委会延伸。	区民政局	各街镇	10 月底
72		强化政务服务自助终端内容供给，推进企业和个人高频事项进驻“一网通办”统一自助终端，动态调整自助终端布局，方便企业群众就近办理。	区政务服务中心	各相关单位	11 月底
73		完善政务服务地图。	区政府办公室、区政务服务中心	各相关单位	3 月底
74	深入推进全市通办、长三角通办、全国跨省通办	配合推进本市个人事项全市通办。	区民政局	各相关单位、各街镇	12 月底
75		对接具备合作条件和合作意向的外省政务服务部门，逐步拓展“跨省通办”服务圈。	区政务服务中心	各相关单位	12 月底
76		配合市级推广长三角生态绿色一体化发展示范区“一网通办”制度创新成果。	区政务服务中心	各相关单位	12 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
77	深入推进全市通办、长三角通办、全国跨省通办	探索区块链电子材料跨区域应用。	区政务服务中心	各相关单位	12 月底
78		配合做好与国家政务服务平台电脑端应用对接保障工作。	区信息委、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
79	配合市级部门持续拓展政务服务	配合市卫生健康委、市交通委、市教委、市文化旅游局等市级部门，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、企业设立（变更、注销）、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、用工就业等领域服务。	区卫生健康委、区交通委、区教育局、区文化旅游局、区体育局、区建设管理委、区住房保障房屋管理局、区公安分局、区市场监管局、区总工会、区退役军人局、区民政局、区司法局、区发展改革委（金融服务办）、区经委、区科委、区税务局、区人力资源社会保障局等单位		12 月底
80	推进以“随申码”为载体的城市服务管理码数字场景应用	深化拓展“一人一码”应用场景，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，进一步提升市民数字化便利获得感。	区政府办公室、区融媒体中心	各相关单位	6 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
81	推进以“随申码”为载体的城市服务管理码数字场景应用	建设完善“一企一码”全市统一的企业“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。	区政务服务中心、区信息委、区市场监管局	各相关单位	12 月底
82		配合市级探索“随申码”赋码城市场所和部件，以及场所和部件码在城市服务和管理中的应用。	区政府办公室、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
83	优化事中事后监管模式	落实全市综合监管重点事项和“综合监管一件事”改革要求，尝试运行跨部门、跨区域、跨层级协同监管模式。	区政府办公室	各相关单位	6 月底
84		加快建设综合监管系统，配合市级部门开发“综合监管一件事”应用场景，推进监管流程再造、资源共享、业务协同。	区政府办公室	各相关单位	12 月底
85		全面实施跨部门联合“双随机、一公开”监管，进一步优化组织方式，合理确定抽查比例、监管频次、参与部门等。	区市场监管局、区政府办公室	区跨部门联合“双随机、一公开”监管联席会议成员单位	9 月底
86		落实市场主体准入准营审管联动机制，依托“互联网+监管”系统，做好登记注册信息推送、接收和反馈，强化“照后证前”联动监管。	区政府办公室、区市场监管局	各相关单位	6 月底



序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
87	集成创新多元监管方式	强化监管事项目录清单动态管理。	区政府办公室	各相关单位	持续推进
88		根据行业领域特点和监管对象状况，集成应用随机、信用、风险、分类、协同等监管方式，形成互为补充的监管“工具箱”，逐行业领域制定完善事中事后监管制度，健全监管规则和标准。	各相关单位		持续推进
89		针对重点行业领域，建立健全风险评估、预警、处置和反馈机制，建设风险预警模型和应用场景，强化风险研判和预测预警。	各相关单位		12 月底
90		进一步推广以在线监管、远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，减少对市场主体正常生产经营活动不必要干扰。	各相关单位		12 月底
91		对直接关系到人民群众生命财产安全、公共安全，以及潜在风险大、社会风险高的重点领域，加快建立重点监管对象名录，落实有针对性的监管措施，从源头上防范化解风险。	各相关单位		持续推进
92	强化智能服务中枢能力	配合做好区级特色算法模型向市大数据中心纳管。	区政务服务中心、区信息委	各相关单位	9 月底
93		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。	区政务服务中心、区信息委	各相关单位	9 月底
94	加快推动区大数据资源平台功能建设	做大做强区大数据资源平台，打造区“数源中心”，释放公共数据应用效能。	区信息委	各相关单位	12 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
95	完善数据发展管理制度	探索实施首席数据官 CDO 制度,推动各委办局及街镇开展业务交流与合作,促进条块间数据资源的归集、共享与融合应用。	区信息委	各相关单位	12 月底
96		健全区公共数据管理制度,修订区公共数据管理办法,制定本区非公共数据统一采购与使用管理办法、区公共数据共享实施办法,落实公共数据便捷共享机制。	区信息委		9 月底
97	深化全生命周期数据管理	以推动数据上链为抓手,明确各相关单位责任与义务,根据各单位“三定”职责范围,推动职责目录、数据目录和信息系统编制上链路,围绕数据目录,开展数据资产盘点,推动公共数据“应归尽归”。	区信息委	各相关单位	12 月底
98		创新数据采集方式,推动将数据采集行为与业务生产系统深度关联,减少随意采集、重复录入、手工输入等情况,综合运用数据共享、多源校核、自动抓取等手段加强数据生产端校核能力,提高源头数据的准确性、时效性和稳定性。	区信息委	各相关单位	12 月底
99		完善区数据运行管理体系建设,建立考核机制,加强对全区公共数据共享应用的分析和通报,形成对各部门的指标考核和评价体系,促进各业务部门有效利用数据资源、规范开展数据采集和初步治理,推动数据质量稳步提升。	区信息委	各相关单位	12 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
100	不断拓展数据应用场景	配合推动应用场景上链管理，进一步优化数据便捷共享，加强数据应用成效和安全评估。	区信息委、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
101		配合数据直达基层试点，推动区级部门、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。	区信息委、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
102		推进人口库、法人库和空间地理库的综合治理，聚焦重点数据应用场景，开展“数字小区”数据建设，推动各单位开展相关数据资源梳理、采集、治理、应用，并以重点人群数据为切入点，建立人、房、地址数据标签，完善区地名地址专题库，融合业务、地图、二维码、视频、物联感知等数据，形成全区“数字小区”底图。	区信息委	区公安分局、 区民政局、 区住房保障 房屋管理局、 各相关单位	12 月底
103	强化电子证照管理应用	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。	区政务服务中心	全区所有政务服务事项 实施部门	12 月底
104		落实市级关于电子证照与实体证照同步制发要求。	全区所有政务服务事项的 实施部门	区政务服务中心	12 月底
105		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。	区政务服务中心	各相关单位	12 月底
106		加快推进电子证照在本区政务服务、监管执法和社会化领域应用，优化提升电子证照使用体验和使用效能。	区政府办公室、 区政务服务中心	各相关单位	12 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
107	强化电子证照管理应用	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。	区政务服务中心	各相关单位	12 月底
108	运用区块链技术赋能政务服务	配合市级建立“1+N+16”市、区两级政务区块链基础布局。	区信息委、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
109		配合推动区块链在“一网通办”中应用，实现电子材料跨部门、跨层级复用，推动电子材料在政务服务和社 会化领域共享。	区政务服务中心	各相关单位	9 月底
110		探索区块链在税务服务、市场监管、民生服务、财政专项资金支持等场景中应用。	区政务服务中心	区税务局、 区市场监管局、 区财政局	12 月底
111	提升“一网通办”平台基础能力	根据“一网通办”平台技术规范，加快业务系统改造，持续保障办件及时、规范归集。	区政务服务中心	各相关单位	9 月底
112		配合市大数据中心加强“一网通办”用户体验设计，提升服务体验。	区政务服务中心	各相关单位	12 月底
113		根据职责调整、行政许可事项清单变化、公共服务事项调整等情况，做好政务服务事项管理系统维护工作，深化政务服务事项管理能力。	区政府办公室	各相关单位	11 月底
114	建立健全电子文件归档、电子档案管理和移交机制	配合市级推动电子文件归档，将依托区“一网通办”平台办理的相关事项电子档案纳入平台电子档案管理系统。	区政府办公室、区档案局、 区政务服务中心	各相关单位	12 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
115	建立健全电子文件归档、电子档案管理和移交机制	确保电子档案真实、完整、可用、安全，配合开展“一网通办”电子档案向相关综合档案馆移交工作。	区政府办公室、区档案局、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
116	健全知识库运营工作机制	做好知识库动态更新管理，为智能客服“小申”运行提供支持。	区政务服务中心	各相关单位	9 月底
117		配合市级部门做好问题清单及时汇聚、答案库快速迭代更新工作。	区政务服务中心	各相关单位	6 月底
118		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。	区政务服务中心	各相关单位	12 月底
119	筑牢网络和数据安全屏障	加强“一网通办”安全体系建设，夯实“一网通办”平台基础资源支撑，构建贯穿开发、测试、部署、发布、运维保障全过程的一体化安全保障体系，强化各单位公共数据共享应用安全，开展公共数据安全检查及风险评估，加强个人信息安全保护。	区信息委、区政务服务中心	各相关单位	12 月底
120		加固公共数据安全基础底座，加强数据安全常态化检测和技术防护，强化重要网络、信息系统和关键基础设施的失泄密检测与防范，夯实数据脱敏、加密、去标识、全链路监测等基础安全能力，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。	区信息委	各相关单位	9 月底
121		配合市级部门完善应急联动体系，及时、高效开展日常运维及应急处置。	区信息委	各相关单位	12 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
122	加强组织领导	加强“一网通办”改革工作的组织领导和统筹推进力度，完善工作机制，强化本单位“一网通办”牵头科室统筹协调作用，提升人员和场地保障，切实发挥改革创新的主观能动性，打造特色亮点，积极探索首创、争取试点，为全市“一网通办”改革提供宝山经验。	各相关单位		持续推进
123		区级财政部门要强化经费保障，支持“一网通办”改革。	区财政局		持续推进
124	加强督导考核和宣传推广力度	区政府办公室会同相关牵头部门，推动解决有关重点难点问题，召开“一网通办”专题推进会和培训班，确保改革举措落地见效。	区政府办公室、区信息委、区政务服务中心	各相关单位	11 月底
125		“一网通办”改革成效纳入目标管理绩效考核，将减时限、即办率、网办率、宣传材料报送等核心考核指标定期通报。	区政府办公室、区信息委、区政务服务中心	各相关单位	11 月底
126		建立“一网通办”宣传多方共推机制，发挥线下政务服务大厅的主阵地作用和各类线上媒体的平台作用，大力挖掘“一网通办”特色案例、典型经验，形成集中供稿+定期约稿+月度采访（至少每月 1 次）+“上海宝山”微信公众号即接即推的宣传架构。	区政府办公室、区政务服务中心、区融媒体中心	各相关单位	持续推进
127	加强政务服务队伍建设	强化区级政务服务大厅相关人员力量配备。	各政务服务大厅		持续推进
128		区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。	区政务服务中心	各进驻单位	10 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
129	加强政务服务队伍建设	配合市级部门推进行政办事员（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，通过政府购买服务提供办事窗口服务的，合理确定政府购买服务价格，完善相应的薪酬体系，增强人员队伍稳定性。	区政府办公室、 区政务服务中心		10 月底
130		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。	各政务服务大厅		持续推进
131		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。	区政府办公室、区总工会	各政务服务大厅	持续推进
132	完善“好差评”和政务服务体验官制度	继续推动政务服务评价、反馈、整改、监督的闭环管理。强化以评促改，推进“好差评”定期通报机制，注重“好差评”数据分析研判，确保问题得到有效整改。建立差评处置的“后回访”常态化机制。	区政府办公室	各相关单位	持续推进
133		继续探索政务服务体验官制度，结合营商环境监督员常态化座谈沟通机制，对“一网通办”服务进行体验监督，解决痛点、堵点问题，切实提升服务水平。	区政府办公室	各相关单位	持续推进

---

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，  
区检察院，区各人民团体，区各集团公司。

---

上海市宝山区人民政府办公室

2023 年 5 月 9 日印发

---