

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办字〔2022〕8号

---

## 上海市人民政府办公厅关于 优化固化疫情期间“云审批”等创新举措 进一步提升政府管理服务效能的指导意见

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

为深入贯彻落实习近平总书记关于高效统筹疫情防控和经济社会发展的重要指示精神，全面落实党中央、国务院和市委、市政府决策部署，进一步深化“放管服”改革，推动“一网通办”向纵深发展，运用“云理念”“云技术”创新政府数字化履职方式，打造管理服务“云模式”，有力保障常态化疫情防控下“审批服务不间断、监管执法不放松”，切实便利企业群众办事，持续优化营商环境，帮助企业复工达产、纾困发展，加快经济恢复和重振，最大限度减少疫情对经济社会发展的影响，经市政府同意，现就优化固化疫情期间

“云审批”等创新举措,进一步提升政府管理服务效能提出指导意见如下:

**一、大力推广实施“云模式”。**聚焦与企业群众生产生活密切相关的领域,提升“全程网办”服务能级,推动实现远程不见面、无接触办理,提高办事效率,降低办事成本。围绕提升准入准营、生产经营、创新创业等便利度,推广实施线上办照、办证、融资、纾困、交易、办税、通关等“云模式”。围绕促进项目早落地、早开工、早投产,推广实施线上招商、立项、招标、调规、供地、开工、报装、验收、登记、开盘等“云模式”。围绕扩大服务在线供给、提升企业群众获得感和满意度,推广实施线上招聘、培训、就医、救助、公证、调解等“云模式”。

**二、推行承诺办、容缺办措施。**对确需提交纸质材料或实地核查勘验的事项,关键性材料齐全且符合法定形式、部分材料暂缺或存在瑕疵但不影响实质性审查办理的办件,推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。通过签订告知承诺书、远程视频互动确认、事后补齐补正材料等程序,审批部门可以先行受理和审批。

**三、提供延期办、免申办服务。**对受疫情防控措施影响无法及时办理证照有效期延续手续、年审业务等的,由颁发机关根据实际情况,以通告等形式主动决定延长证照有效期。对税费减免、房屋租金减免、补贴发放等事项,推进实施政策精准推送、免申即享等惠企利民措施,使企业群众无需主动提出申请、无需填写申请表、无需提交申请材料,即可享受到政策和服务。

**四、提升在线咨询帮办服务水平。**深化完善“一网通办”帮办制度,拓展“线上人工帮办”服务覆盖面,实施线上咨询、帮办、辅导、宣讲、走访等举措。通过录播微视频、直播等“屏对屏”指导方式,进行政策解读、办事指引;通过视频连线、语音通话等“面对面”交流方式,进行业务咨询、技术指导、政企沟通;通过共享操作界面、双屏互动等“手把手”交互方式,进行导办帮办、协办代办。

**五、优化线上申报受理功能。**完善政务服务“线上窗口”,加快推进无纸化申报,实施线上申报、预审、补正、受理等举措。优化“身份认证+电子签名”功能,推进申请人信息在线核验、实名认证,实现申请材料电子签章(名)、在线提交。利用大数据、区块链等技术,辅助申请人填写申报信息、生成申请材料,探索“信息免填报、材料免提交”“确认即申请”申报模式。借助人工智能审核技术,辅助工作人员审查申请材料,实施线上补正、线上受理。

**六、创新远程审查办理方式。**优化实地核查、现场踏勘、专家评审、听证等特殊审查环节,实施线上核查、踏勘、会审、听证等举措。采取视频连线、影像验证、遥感影像、无人机航拍等方式,将原需实地核查的,改革优化为视频核查;原需现场勘验的,改革优化为远程勘验;原需现场评审、听证,改革优化为监控评审、听证。工作人员可以指导申请人通过视频连线、摄像、拍照等形式展示和记录需要核查勘验的内容,据此对审查要素进行电子化核查勘验。

**七、探索非现场监管执法模式。**运用智慧监管手段加强事前预警、事中监管、事后执法,实施线上监控、巡查、取证、告知、听证、

处罚等举措。利用视频监控、行为识别、移动侦测、传感器等技术,开展在线监测、定期巡查、随机抽查、大数据分析,对监管对象行为活动实时监管、动态记录,对不规范行为实时预警、即时抓拍,精准发现违法违规线索。推行线上视频勘验、调查取证、询问听证、整改复查等,开展非现场执法检查,线上记录执法音像、电子制作执法笔录、远程送达执法文书。

**八、健全线上会商协作机制。**推进业务流程再造、管理模式优化,实施线上会商、联审、征询、协助、共享等举措,提升跨部门、跨层级、跨区域的协同管理和服务水平。建立健全跨部门、跨层级、跨区域的线上沟通联动机制,采取线上会商、线上联审等方式协调意见、实施审批。依托行政协助系统,在审批服务、监管执法中推广实施信息联网核查、意见线上征询、结果线上反馈等。

**九、进一步加强数字化赋能。**推进政务云资源互联互通、集约共享,增强“一网通办”服务中台能力,加快建设全市统一综合执法系统、综合监管系统。全面拓展电子签名、电子印章、电子营业执照、电子材料、电子文书、电子票据等应用,深化电子证照制发和应用,推进实施电子文件归档。建立健全数据供需对接机制,夯实数据属地返还机制,推动数据精准高效共享。提升“一网通办”办件库等数据质量,强化管理服务效能的监测分析。

各区、各部门、各单位要切实加强组织实施,结合实际制定操作办法,细化任务措施,推动落地见效。要统筹兼顾便利性和安全性,防止出现管理脱节和监管真空。要坚持线上线下融合并进,同

步提升线下兜底服务能力。要积极主动作为,锐意探索创新,形成更多各具特色的改革举措。

各区、各部门、各单位要及时总结经验做法和典型案例,将行之有效的举措制度化、规范化、长效化,工作中取得的进展、遇到的问题及时报送市政府办公厅(市审改办)。

2022年6月3日

(此件公开发布)

