

普府办〔2021〕31号

上海市普陀区人民政府办公室关于印发 《“争当金牌普小二，打造靠谱好窗口”普陀区 “一网通办”专项立功竞赛活动方案》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处、镇政府：

经区政府同意，现将《“争当金牌普小二，打造靠谱好窗口”普陀区“一网通办”专项立功竞赛活动方案》印发给你们。请结合实际，细化举措，认真组织实施。

特此通知。

上海市普陀区人民政府办公室

2021年8月4日

“争当金牌普小二，打造靠谱好窗口” 普陀区“一网通办”专项立功竞赛活动方案

为深入推进普陀区“一网通办”改革建设，持续提升政务服务水平，树立窗口工作人员文明形象，坚守“人靠谱、事办妥”政务服务理念，推动本区“一网通办”改革向更大范围、更宽领域、更深层次迈进，以庆祝建党100周年为契机，按照市政府办公厅和市总工会联合下发的《2021年度“一网通办”专项立功竞赛活动实施方案》的通知要求，组织开展以“争当金牌普小二，打造靠谱好窗口”为主题的普陀区“一网通办”专项立功竞赛活动。

一、指导思想

围绕“完善服务体系、优化服务环境、提升服务素质、提高服务效率”四个方面，以“比质量、比效能、比满意”为抓手，全面开展“争当金牌普小二，打造靠谱好窗口”为主题的普陀区“一网通办”立功竞赛活动，形成“比学赶超”浓厚氛围，激发窗口和工作人员勇当标兵、争当先进的干劲，增强群众和企业办事的满意度、获得感和幸福感。

二、活动目标

“一网通办”立功竞赛活动对照《关于深化“一网通办”改革构建全方位服务体系的工作方案》要求，围绕《2021年普陀区

全面深化“一网通办”改革工作要点》，聚焦“高效办成一件事”，推出一批“好办”“快办”服务，努力做到线上“一网”、线下“一窗”；线上有“速度”、线下有“温度”。比质量——健全服务机制，完善服务体系，形成4个“优秀窗口单位”；比效能——创新工作举措，提高服务效率，形成5个“优秀案例”；比满意——加强队伍建设，提升服务素质，形成10个“优秀工作人员”，进一步提高各政务服务中心窗口办事效率和工作人员的服务质量，提高群众的满意度。

三、参加范围和活动时间

参加范围：普陀区各政务服务中心和全体窗口工作人员。

活动时间：2021年8月1日—9月30日。

四、活动安排

（一）深入学习阶段（8月1日—8月30日）

各政务服务中心开展至少2次“一网通办”相关工作的集中学习，邀请老师授课、集中学习讨论等学习形式不限，确保每位窗口工作人员参加全面的业务培训，各政务服务中心将学习方案和活动实施结果于8月30日前报区府办。

（二）竞赛实施阶段（8月15日—9月15日）

1. 活动内容。所有区政务服务中心分成三组开展技能比拼活动，第一组：各街镇社区事务受理中心（牵头单位区民政局）；第二组：各街镇市场监督管理所（牵头单位区市场监管局）；第三组：区行政服务中心和各部门政务服务中心（牵头单位区府办）。每组

由牵头单位开展1次“一网通办”专项立功竞赛活动。竞赛活动将围绕政务服务“一网通办”，通过在全区各级政务服务中心开展立功竞赛活动，挖掘一批“一网通办”标杆单位，培育一批优秀人才，形成一批可复制、可推广的经验，从而不断提升企业群众的获得感和满意度。

2. 活动形式。可采用开展技能培训、岗位比武练兵、业务知识笔试、线上线下知识竞答、成果评审发布等形式，扩大参与面，确保大赛的实用性、专业性和广泛性。其中知识竞赛，聚焦“一网通办”改革相关政策文件；重点工作，围绕政府职能转变、政务服务标准化建设和管理、公共服务拓展、线上平台开发建设等内容，结合各政务服务中心的实际工作情况开展，进一步提高工作人员对“一网通办”的熟悉度，并提升窗口业务受理操作技能以及相关业务水平，各单位将技能比拼的实施方案及落实情况于9月30日前报区府办。

（三）案例征集阶段（9月15日—9月30日）

各窗口单位围绕“高效办成一件事”“好办”“快办”“好差评”“两个免于提交”等“一网通办”相关工作开展过程中，形成可复制、可推广的工作案例、工作机制、工作方案等，各政务服务中心至少形成1个经典案例，9月30日前将案例报区府办。

（四）最终评选阶段（9月15日—9月30日）

根据前阶段相关活动的组织实施效果，以及“一网通办”日常工作推进情况，选出4个“优秀窗口单位”、10个“优秀个人”

和5个“优秀工作案例”。推荐的优秀个人，应至少在窗口工作满一年以上，且目前仍在窗口工作，并还将推选最优的2个“优秀窗口单位”和8个“优秀个人”上报市里参与评选。此次活动收集整理的相关工作案例、个人事迹将汇编成册，在全区广泛宣传和学习。

五、组织要求

（一）加强组织领导。各相关单位要提高认识，思想上提高对开展“一网通办”立功竞赛活动重要性和必要性的认识，加强组织领导，按照活动要求，形成本单位的活动方案，落实具体工作人员，明确工作职责，精心组织实施。立功竞赛活动要与日常工作有机结合，确保活动有计划、有实效、有成绩。

（二）注重过程实效。各相关单位要将立功竞赛活动与“一网通办”工作有机结合，坚持问题导向，围绕年度重点工作和难点项目，深入破解影响群众办事满意度的问题，切实提升企业、群众的满意感和获得感。

（三）形成特色亮点。相关单位要根据各自窗口工作特点，设计贴近实际、富有成效的竞赛活动载体，在实践中不断探索创新竞赛活动的内容和有效形式，确保立功竞赛更加深入、更为扎实地开展，并在竞赛活动中形成示范性、可借鉴、可推广的特色做法和工作亮点，认真做好总结推广。

上海市普陀区人民政府办公室

2021年8月4日印发
