

普委办〔2021〕9号

中共上海市普陀区委办公室
上海市普陀区人民政府办公室
印发《2021年普陀区全面深化“一网通办”
改革工作要点》的通知

各部、委、办、局，法院、检察院，各街道、镇，各人民团体：

《2021年普陀区全面深化“一网通办”改革工作要点》已经区委、区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共上海市普陀区委办公室
上海市普陀区人民政府办公室

2021年4月27日

2021年普陀区全面深化“一网通办”改革工作要点

2021年是“一网通办”改革拓展年。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，推动更大范围、更宽领域、更深层次的“一网通办”改革，推进普陀“创新发展活力区、美好生活品质区”建设，制定本工作要点。

一、主要目标

2021年，普陀区“一网通办”工作要落实“人靠谱、事办妥”政务服务理念，进一步强化改革思维，深化行政审批制度改革，推进业务流程再造，优化政务服务中心的服务能级，为企业群众办事“减环节、减时间、减资料、减跑动”；进一步落实创新理念，拓展服务场景，优化服务提供方式，满足企业群众更高的公共服务需求；进一步运用技术手段，优化“一网通办”区平台建设，推动线上服务内容更加多样，推动“一网通办”平台实际办件网办比例达到70%；进一步强化制度建设，强化线下机构和人员的协同，促进线上线下融合发展，深化数据归集治理和共享，从而进一步优化普陀区创业、营商和居住环境。

二、重点工作任务

（一）推进“一网通办”改革

1. 全面推行“两集中两到位”改革。完成各部门的实施方案，制定《普陀区全面推进行政权事项“两集中两到位”改革工作实

施意见》；承接落实市级政务服务事项下沉基层办理，实现企业事项在行政服务中心集中，确保行政审批服务职能授权到位、服务能力到位，提升窗口即办件比例，确保“放得下”“接得住”“管得好”；具有行政权力事项的部门设立“行政审批服务科”，整合行政审批服务职能，集中办理行政审批服务业务，并确保行政审批服务职能授权到位；加强审批服务线上线下融合，实现在窗口受理、办理、办结，提升行政权力事项的即办件和网上办理的比例，促进企业和群众创业、营商、办事更便利。

2. 深入推进“一件事”改革。继续挖掘企业群众愿意办的“一件事”，逐步延伸覆盖区域，不断拓展受益人群，重点关注个人高频事项，梳理推出新一批“高效办成一件事”5件；做好2020年“一件事”事项的能级优化提升，加大宣传推动，形成典型案例，切实提升“一件事”办件量；落实做好“一业一证”的复制推广工作。

3. 持续开展“综合窗口”改革。按照线上线下“标准一致、渠道互补、线下兜底”原则，推进传统服务与智能创新相结合，努力推进部门政务服务中心入驻综合性政务服务中心；按照无差别综合窗口和分领域综合窗口两种模式推进综合窗口改革全覆盖，确保全区各政务服务大厅“综合窗口”比例达到80%以上；进一步提升窗口办件效率，提高申报易用度，减少实际跑动次数，提升即办程度。

4. 持续拓展“靠普办”服务改革。设置帮办代办优先办窗口，为退伍军人、创业大学生和老弱病残等特殊群体提供咨询、指导、

协调以及无偿帮办、代办服务；充分发挥已有线下帮办点、服务片区和社区学校功能，为长者提供智能技术培训和帮办、代办服务，积极探索“上门办”主动服务；各政务服务大厅进行无障碍化改造，深化人工引导、智能引导和自助导办，努力实现一站式、精细化的服务；各窗口单位完成全市100%统一预约服务要求，实现办理时段精准预约、预约优先办理、排队状态智能提醒。探索打造线上实时在线服务大厅；各窗口单位及时完成政务服务地图内容的更新维护。

5. 推进行政服务中心系统性改革。进一步提升区行政服务中心服务能级，优化行政服务中心功能区域设置和划分，夯实空间和硬件基础；设立线下专业服务区，扩大自助服务区域面积，探索“超级智能政务服务窗口”；优化行政服务中心综合窗口前中后台纵向服务机制和跨部门的横向协调机制，建立疑难问题咨询服务和自助办理“肩并肩”服务机制；加强行政服务中心的管理制度建设和执行力度，加强行政服务中心的考核推优和部门协调联动权限，提升行政服务中心的服务能级。

（二）加强“一网通办”理念创新

6. 不断深化电子证照在各类场景的应用。按照市统一部署，完成新增区级证照的归集工作，持续提升证照数据的及时性和准确性；业务受、办理过程中要严格落实“两个免于提交”要求，做到“应调必调”，切实让企业群众享受便利。持续拓展电子证照高频社会生活场景应用，落实市对“随申码”推进的各项要求，继续推动“随申码”在我区疫苗接种、就医、文化旅游、司法、

优军优抚等领域的深度应用。

7. 持续探索对企业的个性化主动化服务。深化区级企业专属网页建设。在政策供给方面，结合区域产业发展情况，汇集我区各类惠企政策、信息、数据和应用等，进行精细化数据处理和精准化政策推送，向企业用户智能推送政策信息和办事事项，实现政策个性化、主动化供给；在企业需求方面，持续归集“一企一档”企业档案信息，开展用户精准画像和用户行为分析，试点惠企政策体检，提供用户智能化、精准化服务。

8. 积极探索“好办、快办”服务。围绕企业群众实际需求，根据市级部门推送的高频服务事项，提供申请条件预判、申请表格预填、申请材料预审等功能，提供“个性指南+智能申报”服务，降低企业群众学习成本，使复杂事项不再难办；在政务服务事项中选取一批相对简单的高频办理情形，开发“智能指南”服务；利用电子证照调用和数据共享，对简单事项自动审批，实现“3分钟填报、零材料提交”快捷办理。

9. 积极深化跨区域通办。优化线下长三角“一网通办”专窗建设，畅通部门、窗口和园区、企业的信息沟通和服务渠道，提升线下综合合作服务能力；加强长三角“一网通办”企业和个人事项宣传引导，加快推广跨区域企业登记事项的通办试点，提高社会认知度和群众认同感；加快与长三角友好合作城市（如江苏盐城和浙江丽水）的联系对接，拓展“跨省通办”事项，提升办件数量。

（三）加强“一网通办”技术改造

10. 持续提升“一网通办”PC端、移动端服务能效。加强“一网通办”普陀频道内服务事项的接入管理，提高综合窗口管理平台与市服务中台对接能力，着力开展无差别受理系统升级改造，确保区实际归集办件信息的数据质量；拓展130项查询类公共服务事项的结果可直接反馈，优化网办保障能力，确保“一网通办”平台实际办件网办比例达到70%；开展“一网通办”普陀频道无障碍页面改造工作，提升用户体验；完成区政务服务移动端应用整合的收尾工作，拓展“普会贷”等特色服务入驻“随申办”普陀区移动端政务服务旗舰店；探索打造1-2家具有鲜明特点，用户黏度较好的街镇级旗舰店；实现更多政务服务在随申办三端（APP、微信、支付宝）输出，更加方便企业群众使用。

11. 结合AI技术深化“一网通办”场景应用。重点聚焦民生领域、公共服务领域和营商环境领域，深化“AI+审批”，通过AI技术赋能审批，推进好办、快办事项落地，推动简单事项自动审批、复杂事项辅助审批；通过AI技术赋能在线智能客服，提高在线咨询解答的及时性、有效性和准确性；深化“AI+服务”，通过AI技术赋能企业专属网页，促进企业标签和政策标签精准化，为企业提供个性化、精准化推送；通过AI技术赋能自助终端，提高智能领表、智能填表、智能问答能力，优化自助便民服务。

12. 加强公共数据归集治理和共享。推动各单位公共数据应归尽归，加强基层业务数据的统一规范采集和归集，进一步提升公共数据时效性；拓展数据归集类型，支持空间地理、物联感知

和视频等数据汇聚，打造区级核心数据枢纽；建立区异议数据核实与处理工作机制，加强发现、上报、排查、纠错、反馈、确认等各环节的处理时限和处置要求管理，切实加强数据应用过程中的问题发现和及时校正；加强数据质量监督，优化考核评估方式；持续提升公共数据的可用性和实用性，进一步完善数据共享应用场景授权机制，丰富应用场景清单，强化对各单位数据赋能和应用支撑；加强对国家、市级数据的共享利用。

13. 优化完善数据平台和服务。提升区大数据资源分平台易用性和服务支撑能力，加强对平台各使用单位的培训；打造区级公共数据治理新型基础设施，为各单位提供业务数据归集、基础数据管理和治理以及在线分析等数据中台能力；优化公共数据运营工作机制，加强运营服务的全生命周期管理；完成普陀区电子印章公共服务平台建设工作，开展电子印章在政务服务业务流程、行政管理内部流程，以及个人和企业活动中的应用；深入推进普陀区电子归档功能建设，实现电子档案管理基本覆盖本区区级自建系统政务服务事项，推进全程电子化办理。

14. 推进基础设施建设。推进区电子政务外网升级改造，建成40G-100G带宽能力，畅通市、区两级光传输网络通道；建设区电子政务外网运行和安全监测支撑系统，实现对区电子政务外网的统一管理以及与市电子政务外网的协同联动；推进自助终端智能化建设，开发更多高频事项在自助终端上办理，拓展自助终端进社区、服务片区、园区、商圈、楼宇等；增加24小时自助服务区，推动实现15分钟服务圈建设。

（四）加强“一网通办”制度建设

15. 强化“一网通办”培训评估考核机制。优化政务信息化管理体制机制，加强全区面上的规划统筹、协调推进、业务培训、考核评估及定期通报；开展“一网通办”和“好差评”工作第三方评估，及时发现推进中的短板，努力探索可在全市推广的普陀特色的服务内容；根据“一网通办”的主要工作内容，落实情况，制定有针对性、可量化的考核评估体系，纳入各业务部门的全年绩效考核；定期抽查“一网通办”工作进度，积极跟进重点项目推进情况，适时通报检查情况及考核评价结果。

16. 优化“一网通办”客服机制。提高12345市民服务热线窗口人员政务服务业务能力，优化“一网通办”客服工单处置渠道，明确各部门职能分工，充分依托各政务服务窗口和各部门现有咨询服务能力，构建“在线人工客服”统一服务网络，打造专业的“人工客服”团队，完善进一步提高“一网通办”咨询解答、工单派发、诉求处理能力；整合区网站和移动端各类在线智能客服资源，统一标准、完善内容，健全“一网通办”政务服务知识库。

17. 提升政务服务“好差评”工作机制。完成“好差评”系统的技术升级改造，推动“好差评”制度延伸至公共服务场所，提高“好差评”评价量和覆盖度，加强“好差评”的应用度，监督更有力度、考核更有准度，开展“差评”整改“回头看”，建立完善“差评”整改监督机制；提炼群众点赞较多的“好评”做法，做好案例收集和宣传报道，打造金牌“普小二”服务形象；

将“好差评”纳入窗口工作人员绩效考核指标中，不断提升政务服务质量和效能；加强与12345平台的沟通协调机制，建立双向沟通机制，随着“好差评”运行机制的成熟，将嵌入各级政府的政务运行体系中，成为企业群众与政府“打交道”的一种制度化、常态化的双向互动渠道。

18. 强化安全保障机制。加强“一网通办”平台对于个人隐私的保护能力，细化落实公共数据分级分类管理和信息安全等级保护制度；构建数据安全管理体系，健全各项数据安全管理制度，做好数据安全使用的监管、预警与审计；实施电子政务云安全加固，加强电子政务外网安全监测；筑牢“制度、技术、管理”防火墙。

19. 加强理论研究和宣传推广。继续举办“网办季”活动，继续制作一批高频事项的“普小二网办小课堂”动画视频和网办小贴士，采用物流寄递免费等措施加大宣传引导力度，进一步提升“一网通办”社会知晓度；及时归纳总结本区在拓展“一网通办”服务探索实践中形成的经验做法，形成一批有价值、有影响力的典型案例；拓展宣传渠道、探索新的宣传方式，加大具体场景应用宣传推广，推动从“可用”向“好用”“爱用”转变。

中共上海市普陀区委办公室

2021年4月27日印发

(共印165份)