

中共上海市普陀区委办公室文件

普委办发〔2023〕13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《2023年普陀区全面深化“一网通办” 改革工作要点》的通知

区委、区人民政府各部、委、办、局，各区级机关，各街道、镇，各人民团体，各区属国有企业：

《2023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

2023年4月11日

2023 年普陀区全面深化“一网通办” 改革工作要点

为全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神，落实市委、市政府关于推进治理数字化转型相关要求，深入践行“人民城市”重要理念，以“一网通办”平台上线五周年为契机，推动“一网通办”改革向纵深发展，不断提升本区政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，持续擦亮“人靠谱（普），事办妥（陀）”政务服务金名片。根据《2023 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》，紧密结合本区实际，制定本工作要点。

一、工作要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神，深入贯彻习近平总书记关于网络强国的重要思想，认真落实党中央、国务院重要决策部署，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，构建新发展格局。加快深化本区“一网通办”改革，依托城市数字化转型和智慧城市建设，在科学化、精细化、智能化上下更大功夫，加强整体设计，不断迭代升级，持续提升政务服务“一网通办”服务效能，进一步推进政务服务运行标准

化、服务供给规范化、企业群众办事便利化。强化数据和技术赋能，打破数据开放和共享壁垒，提升数据归集质量，完善数据技术应用机制，为科学决策提供数据依据、为优化服务提供技术支撑、为高效治理提供基础保障。充分发挥数字政府建设对数字经济、数字社会、数字生态的引领作用，为普陀城区数字化转型注入发展新动能。

（二）基本原则

坚持以人民为中心。注重问题导向、效果导向，把企业群众的感受度作为评判工作绩效的重要标准，加快流程再造、优化服务体系，着力解决企业群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁问题，让企业和群众办事更便捷舒心、更有获得感。

坚持改革引领。注重前瞻性、引领性，强化改革思维，站在全局视角，围绕经济社会发展迫切需要，推动政府治理各方面改革创新，注重顶层设计和基层探索有机结合、技术创新和制度创新双轮驱动，不断增强发展动力和活力。

坚持整体协同。注重系统集成、整体谋划，强化“一网通办”一体化建设，深化条块协同联动，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合、线上线下融合。推动政务服务与事前事中事后监管有机衔接，构建高效运行的政务服务体系。

坚持技术赋能。注重新技术应用、模式创新，聚焦高频事项和重点领域，全面提升数据质量，加强数据共享开放，全面拓展办事全流程智慧化应用。探索自然语言大模型、区块链等新技术

运用，不断创新服务模式。

坚持安全可控。注重统筹发展和安全、兼顾效率和普惠，全面落实总体国家安全观，严格落实网络安全和数据安全相关法律法规制度，构建制度、管理和技术衔接配套的安全防护体系，坚决守牢安全底线。

坚持公平可及。注重数字普惠、渠道可及，推行传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人、残疾人等特殊群体提供多元化、个性化、贴心暖心的高质量服务，不断提升基层政务服务能力，推动政务服务均衡发展。

（三）主要目标

2023 年，普陀区将持续深化“一网通办”改革，打造“智慧好办”金牌服务，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平。打造线上线下“泛在可及”的全方位服务体系，坚持“以四到四办换四心”，夯实“好差评”和普陀特色帮办机制，建立“办不成事”响应联动机制，持续推进普陀区政务服务人员“1+9+N”评价体系建设应用，迭代升级“随申办”普陀旗舰店，做强做优企业和个人掌上办事服务，拓展以“随申码”为载体的数字化应用，探索虚拟政务服务窗口办理模式。

落实全市优化企业和个人“双 100”高频依申请政务服务事项任务，推进智能申报，实现企业群众首办成功率不低于 90%，人工帮办解决率不低于 90%，具备自助终端办理条件的区级事项 100%入驻自助终端。新增和优化区级“免申即享”服务 18 项及

高效办成“一件事”4项。推出区级“智慧好办”依申请公共服务事项20项。

二、重点工作任务

（一）创新服务举措，打造“智慧好办”金牌服务，擦亮“人靠谱（普），事办妥（陀）”政务服务金名片

1. 提升政务服务线上线下全过程智能化水平。强化业务和技术统筹推进，持续简化、优化企业线上线下办事流程。对接落实全市优化企业和个人“双100”高频依申请政务服务事项任务。选取20项企业和个人区级高频依申请公共服务事项，完成智能申报和智能预审、在线专业人工帮办、入驻自助终端办理、办理状态实时同步4项功能中的3项，开展“智慧好办”升级。持续做优综合窗口政务智能办，深化已有政务智能办人工智能模型，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）不少于1项。本区“一网通办”年度实际办件网办比率达到85%。

2. 深化政策和服务“免申即享”模式。继续探索“免申即享”服务模式，推进条件成熟的行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等惠企利民政策实现“免申即享”“政策体检”全覆盖。加强数据和算法支撑，依托市民主页和企业专属网页“两页”实现智能匹配、自动送达、快速兑现。围绕“中华武数”等区重点领域和重点人群，新增5项、优化13项区级“免申即享”服务。

3. 深入推进主题集成服务。优化审批管理流程，持续深化推进高效办成“一件事”，新增具有本区特色的“一件事”2项、优化已上线的“一件事”2项，重点提高“一件事”的办件质量和数量，不断提升“一件事”管理效能。深入推进“一业一证”改革，扩大综合许可证的应用场景，加大行业综合监管，着力完善行业综合许可全流程管理制度。

4. 持续推进“两个免于提交”。强化电子证照授权调用便利性、规范性，增加办事材料免交的事项，健全“两个免于提交”工作运营机制。加强行政协助系统的管理，确保无超期回复的情况。深化拓展证明事项告知承诺制，强化政府部门间数据共享，最大限度便企利民。建立完善证照授权功能，依托企业专属网页，实现在线多级授权调证应用场景。基于区块链技术深化电子材料共享应用，实现同一项目或主体历史材料免交，探索跨区电子材料共享。

5. 持续拓展政务服务范围。推进行政权力与企业群众生产生活密切相关的公共服务全覆盖，优化健康医疗、交通出行、学有所教、文体休闲、住有所居、食药安全、弱有所扶、公共法律服务、惠企政策、职业培训、优军优抚等领域服务，围绕“中华武数”“半马苏河”等特色领域，拓展自管公共服务事项。（相关领域服务详见任务分工16项至31项）

（二）提升服务效能，构建“泛在可及”服务体系，打造温度速度并举的政务服务新体验

6. 构建全面融合、标准统一、服务同质的政务服务体系。进一步推进线上线下全面融合、标准统一、服务同质，推动电脑端、窗口端、移动端、自助端四端联动及功能升级。升级“数字虚拟大厅”功能，创新设立虚拟政务服务窗口，试点综合服务窗口向中以（上海）创新园等重点园区延伸的工作机制。

7. 深化政务服务中心和政务服务事项标准化建设。加强全区各政务服务中心标准化建设，优化大厅功能区域划分和服务设施，提升无差别综窗比例。加强统一综合窗口系统标准化建设，按照市级综合窗口建设技术标准，逐步打通综合窗口与部门业务系统对接渠道。实现政务服务场所办理事项统一预约服务全覆盖，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。推动区级审批审查中心向“审批不出中心”模式升级，加快实现工程建设项目全程网办。健全政务服务事项目录管理制度，严格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，确保办事指南和业务手册各要素清晰、完整、准确、易读。

8. 做优做强“一网通办”线上普陀旗舰店。持续加强“随申办”移动端建设运营，做优做强市民云、企业云两个服务渠道。推动“随申办”市民云普陀旗舰店迭代升级，拓展事项接入范围，深化教育、文旅、工会等主题场景应用及特色服务专栏建设。强化各街镇旗舰店服务供给，提升服务能级。打造“随申办”企业云普陀旗舰店，为企业提供事项办理、信息查询、惠企政策发布、

政策解读、利企项目申报特色专栏等服务内容。强化涉企政策统一发布，及时向企业云归集。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。实现“随申办”企业云普陀旗舰店用户数、访问量和活跃度初具规模。

9. 持续提升区级企业专属网页服务能级。重点赋能“中华武数”科创品牌，升级属地化服务能级，加强用户粘性。以普陀政务直播间为载体，细化政策适用场景，梳理拆分政策规则，提炼政策核心要点，创新政策解读方式方法，升级政策服务全周期管理。依托市民主页和企业专属网页“两页”运营中台能力，做好消息提醒、精准推送、“免申即享”等配置。开展知识库录入、巡检、查无纠错等工作，切实提升政策精准推送等服务能级。新增授权代办事项配置功能，落实标准化“亮数”工作。

10. 打造线下 15 分钟政务服务圈。持续开展政务服务事项“两个集中”工作，推进群众经常办理且基层能有效承接的政务服务下沉基层办理。升级“数字虚拟大厅”，打造虚拟政务服务大厅，开通“视频交互+智能帮办”远程受理模式，在有条件的、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服务供给，具备自助终端办理条件的区级事项 100%入驻自助终端。进一步完善政务服务地图。将 15 分钟政务服务圈和生活服务圈进一步融合，把更多便民服务、生活服务纳入政务服务地图。

11. 深入推进长三角通办、跨省通办。继续推进本市个人事项全市通办，新增一批事项实现长三角通办，推动区域特色高频事项跨省通办，争取全国跨省通办事项率先落地。推进高频电子证照在政务服务窗口、监管执法现场和社会化领域的场景应用。依托全国一体化政务服务平台支撑能力，探索区块链电子材料跨区域应用，研究远程帮办窗口建设。探索不动产抵押登记“不见面审批”长三角地区跨省通办，争取试点后纳入“一件事”服务事项。进一步推广长三角跨省迁移简化做法，符合信用条件的企业无需办理税务注销再开业。

（三）强化数智赋能，夯实“数字政府”基础支撑，助力城区治理数字化转型

12. 做大做强大数据资源平台。依托市大数据资源平台 PaaS 服务，运用数据治理工具箱，进一步提升区级数据服务能力，通过公共数据运营模式，实现数据深度治理、精准研判、多维分析和可视化展现。落实数据分类分级和重要数据目录管理制度，建立数据分级和安全措施动态调整机制。推进市、区大数据资源平台资源一体、管理协同，加强对全区业务数据赋能，发挥区级应用创新优势。落实运营类数字化项目管理办法，推动全区运营类数字化项目落地实施。

13. 推动区级基础数据向下赋能。完善区级数据管理体制机制，加强数据承接能力和安全管理能力建设，探索开发标准化的数据产品和服务。探索人、房、地址等数据的统一规范采集和数

据报送，推动基层治理数据的统一汇聚和共享共用。深化自然人综合库，落实自然人数据属地返还安全管理要求，加强数据安全和个人信息保护。

14. 深化全生命周期数据治理。推动“数据目录链”建设，结合全区各部门“三定”职责范围和政务服务事项清单，推动职责目录、数据目录和信息系统编制上链。依据全市数据目录的数据标准和安全分级管理要求，推动数据标准上链，持续保障数据质量和数据安全。优化数据采集和生产机制，加强数据入库质量核验，提高源头数据的准确性、时效性和稳定性。加快推进社区基础数据库、块数据建设项目落地见效，提升跨部门、跨层级、跨领域数据融合治理水平。落实公共数据异议核实与处理工作机制，推动数据质量管理责任落实到人。

15. 不断拓展数据应用场景。优化应用场景管理机制，推动应用场景上链管理，加强数据应用成效和安全评估。落实公共数据便捷共享机制，实现需求快速响应和安全合规审计，推动应用场景授权共享。梳理重点高频应用场景，推动数源数据的多场景应用。拓展数据直达基层试点覆盖面，推动部门、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。完善“数据驾驶舱”，提升经济运行分析、综合监管、基层治理、城市管理、生态环境保护等领域数字化服务和管理水平。

16. 强化智能服务中枢能力。深化“AI+政务服务”能力建设，形成成熟、可靠的具有区级特色的算法模型接入市智能服务中

枢，充分利用市级提供的智能化服务能力支撑，提升语音识别、图像识别、语义分析等能力，完善综合窗口政务智能办、智慧好办、在线帮办及知识图谱中的 AI 能力模型，不断拓展“AI+一网通办”智能场景应用。

17. 运用区块链技术赋能政务服务。创新区块链在“一网通办”中应用，实现电子材料跨部门、跨层级、跨区域复用。建立公共数据资源链，推动实现数据治理责任上链、数据目录上链、数据共享审批上链、数据共享访问上链。

18. 深化推进以“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。以“一企一码”全市统一的企业“随申码”服务体系为基础，为各类法人组织提供个性化、精准化、便利化服务体验。探索“随申码”在体育场地开放及教育培训机构信用评价等方面的应用。

（四）加快系统集成，规范“一网通办”运营管理，提升综合服务能级和安全保障功能

19. 强化“一网通办”平台基础能力。持续深化“一网通办”统一受理平台建设，落实“一网通办”平台技术规范最新要求，加快系统迭代升级，夯实区级“一网通办”平台的基础能力，强化政务服务事项进出管理，提高定制开发服务能力；推进平台系统标准化建设，实现进驻功能的规范化管理和数据的统一汇聚；

做好市“一网通办”平台能力对接，充分利用其对区“一网通办”工作的支撑和赋能，完善市区两级办件数据的承接、推送、质检和统计能力，提高区级平台综合决策分析水平；加强“一网通办”用户体验设计，提升服务体验。

20. 探索“一网通办”政务知识库建设。进一步厘清材料、事项、政策和知识点的关联关系等，为“智慧好办”提供坚实业务基础。健全企业政策知识库。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。针对存量知识确认率、知识巡检率、查无纠错工单完成率、用户评价满意率等综合指标，开展知识库要点更新督办。

21. 强化电子证照管理应用。提升应用基础支撑能力，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。确保全部区级电子证照与实体证照同步制发与更新、同步归集到市电子证照库，确保有效期内的电子证照以及有条件电子化的历史证照电子化后完整归集到市电子证照库，确保归集入库的电子证照与本单位业务系统数据的一致性，进一步提升增量证照归集的实时度。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。

22. 建立健全电子文件归档、电子档案管理机制。实现电子文件归档功能，将接入“一网通办”平台的区级自建系统事项电

子档案纳入本单位档案管理系统。确保电子档案真实、完整、可用、安全，依法依规开展“一网通办”电子档案向相关综合档案馆移交工作。

23. 强化“一网通办”安全保障。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。加强数据安全常态化检测和技术防护，充分利用数据脱敏、数据加密、数据去标识等存储、传输和应用手段，防止数据篡改、泄露，推进数据脱敏使用。加强重要数据保护，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。加强系统运行保障，构建“端到端”的全链路应用监控体系，引入“白帽子”服务，建立应急及攻防演练基础环境（公共数据安全靶场）、众测平台及漏洞管理系统，开展常态化攻防演练、应急演练。完善应急联动体系，各单位协同联动，及时、高效开展日常运维及应急处置。

（五）加强能力建设，锻造“实干靠谱”品牌队伍，提升一体化政务服务能级

24. 夯实“好差评”制度。持续发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，多渠道引导企业群众自主自愿参与评价，有效提升评价率，特别是线上评价率，确保差评及时回复，回复评价满意度100%。发挥正、反双向激励作用，强化评价聚类分析和问题闭环整改机制，对好评“点赞”事项进行总结提炼和经验交流；对差评“吐槽”事项，着力分析共性问题，解决企业群众办事痛点难点。

25. 优化线上线下帮办服务。优化在线帮办服务，大幅提升在线人工帮办的响应速度和精准解决率，实现 1 分钟响应，90% 解决率。“12345” 热线三方通话直接转业务部门专业人员接听，接通率 90%。设立“12345” 热线企业专席，加强企业诉求快速响应、高效解决。深化窗口“智能帮办”+远程“直达帮办”服务模式，拓展智能客服“小申”应用场景“线上帮办”服务事项。线下，进一步扩大企业服务专员队伍，结合服务企业大走访及人民建议征集等工作持续推进“领导干部帮办+工作人员帮办”机制，对重点企业和“专精特新”企业实行全方位帮办服务。由区政府领导带头，各级领导班子成员参与，每人每年至少开展一次深入一线窗口的全流程帮办工作，结合自身体验优化办事流程，销号管理问题清单和整改清单。探索向园区、楼宇和居村方向扩大帮办辐射范围。

26. 打造“办不成事”反映窗口。线上设置“办不成事”中途退出的反映渠道，线下设置“办不成事”反映窗口，结合营商环境体验官工作，以解决问题为目标，为办事企业群众搭建便捷高效的诉求反映和救助渠道，破除阻碍企业群众办成事的隐形壁垒，纠正政务服务里“拖、等、放、推”等办事痛点。建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制，提供兜底服务，解决企业群众办事过程中遇到的疑难复杂问题，形成可复制推广的经验。

27. 加强政务服务队伍建设。完善全区统一的“1+9+N”政务

服务人员评价体系，率先试点行政办事员职业技能等级认定，进一步提升一线窗口人员职业归属感、融入感和团结度。区政务服务中心等一线服务窗口设置现场教学点，打造新录用公务员特色实践训练基地。深化“一网通办”立功竞赛评选效果导向，持续加强政务服务中心标准化、规范化建设，打造一支高素质的窗口一线工作人员队伍，以不断提升政府工作效能，不断增强企业和群众的获得感、满意度为目标，发扬先进典型示范引领作用，营造浓厚的比学赶超氛围，持续打造“人靠谱（普），事办妥（陀）”的政务服务金名片。

28. 提升领导干部数字能力。坚持应用导向、需求牵引，深化公共数据共享，建立健全首席数据官制度。探索通过健全培训课程体系，设立实践教学基地、完善数字素养考核评价等手段，加大对各单位首席数据官、数据执行专员培养力度。强化数字思维，提升数字素养，提升跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务水平，促进数字政府建设与数字经济、数字社会协调发展，提升政府治理数字化水平。

三、组织保障

（一）加强组织领导。各单位切实加强组织领导，强化经费、人员、场地保障。区府办负责具体统筹协调、细化任务分工，推动解决有关重点难点问题，确保改革任务落地见效。各街镇、各接入“一网通办”事项的区政府部门和其他有关单位落实主要负责同志“一网通办”第一责任人制度。

（二）从严落实各项制度。深入贯彻落实《上海市人民代表大会常务委员会关于进一步促进和保障“一网通办”改革的决定》《普陀区“一网通办”政务服务“好差评”工作制度》《普陀区全面推行“一网通办”帮办制度的实施方案》等市、区有关制度和举措。健全“一业一证”协同工作机制，完善问题反馈和督办解决闭环机制，提高改革精准度和企业获得感。

（三）加大宣传推广。利用“网办季”品牌效应和“一网通办”平台上线五周年的契机，同时结合帮办工作，加强个性化、特色化的宣传引导服务，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。结合“一网通办”改革重点，突出政策解读、经典案例、靠谱服务等主题，开展“一网通办”立功竞赛等活动，持续提升本区“一网通办”的知晓度和影响力。

（四）强化考核评估。持续开展“一网通办”服务能力第三方评估，从用户角度构建运营数据评价、沉浸式体验、专家评审、用户评价等多维度评估模式，将“一网通办”运营数据以及用户端可获得的服务和用户体验数据纳入评估指标。将“一网通办”评估结果纳入年度党政领导班子绩效考核。