

上海市普陀区人民政府办公室文件

普府办〔2020〕28号

上海市普陀区人民政府办公室印发《关于深入推进“一网通办”进一步加强普陀区政务服务中心标准化建设与管理意见》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《关于深入推进“一网通办”进一步加强普陀区政务服务中心标准化建设与管理意见》印发给你们，请按照执行。

上海市普陀区人民政府办公室

2020年5月20日

关于深入推进“一网通办”进一步加强普陀区 政务服务中心标准化建设与管理的意见

根据《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）》（沪府办〔2020〕7号）等文件精神，结合本区实际情况，现提出如下意见。

一、工作目标

进一步深化以“一网通办”为重要标志的“放管服”改革，充分运用信息化手段解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题，推动企业和群众办事线上“一网通办”（一网），线下“只进一扇门”（一门），现场办理“最多跑一次”（一次）。到2020年底，重点领域和高频事项要基本实现“一网、一门、一次”。在“一网”方面，区级自建系统的政务服务事项网上可办率应达到100%；在“一门”方面，除对场地有特殊要求、涉密的事项外，政务服务事项进驻综合性政务服务中心基本实现“应进必进”；在“一次”方面，对标全市最高标准，推动“最多跑一次”向纵深发展，提高当场办结比例，提升零跑动事项范围。夯实“一网通办”政务服务“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，实名差评回访整改率达到100%，推动政务服务更高

效、更精准、更智能。

二、主要任务

（一）以职能定位为依据，完善政务服务职能体系

1. 明确职能定位。政务服务中心是集中办理各类政务服务事项的实体运行平台，包括区行政服务中心、社区事务受理服务中心等综合性政务服务中心以及部门政务服务中心。区行政服务中心主要集中办理部门进驻中心的政务服务事项，并承担组织协调、中心人员管理和监督考核等工作。社区事务受理服务中心负责承接有关职能部门下沉社区的政务服务事项的受办理工作。各部门政务服务中心主要集中办理本部门政务服务事项。

2. 健全管理机制。区政府办公室是“一网通办”政务服务工作的主管部门，负责规范、指导、监督、考核本区“一网通办”政务服务工作。区级各部门负责本部门设立的政务服务中心的运行管理，对本条线涉及的政务服务中心业务工作进行指导。区民政局配合市民政局做好社区事务受理服务中心的标准化建设与管理工作。

（二）以“一网通办”为载体，推动线上线下深度融合

1. 推动网上办理。除法律法规另有规定或涉密等外，原则上各类政务服务事项均应纳入“一网通办”办理，提高政务服务事项的网上办理比例，拓展网上办事广度和深度，从网上咨询、网上申报向网上预审、网上办理、网上反馈转变，逐步实现“应上尽上、全程在线”。

2. 精简办事材料。以“高效办成一件事”为契机，整合多部门事项的共性材料，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、反复使用，依托政府部门数据共享和电子证照调用，推动政务服务实现“最多跑一次”。

3. 统一办理平台。在市大数据中心的指导下，区行政服务中心应依托综合窗口管理平台，主动对接“一网通办”统一受理平台，持续提升政务服务网办能力，推动政务服务整体联动、全流程在线，做到线上线下一个办理平台，不断强化线上平台对线下综合窗口的支撑能力。

4. 规范服务标准。各部门应推动同一事项、同一办事情形，线上办事指南和线下窗口业务流程一致、办理标准一致，实现线上线下办理无缝衔接。推动政务服务事项清单、办事指南、办理状态等信息在实体场所、“一网通办”普陀频道、移动端、自助终端等渠道同源发布。承诺在线收取规范化电子版材料的，不得无故要求申请人提交纸质版材料，提高办事材料线上线下共享复用水平。

5. 提供预约服务。各类政务服务中心应通过“一网通办”普陀频道、移动端、自助终端等渠道，开通统一预约服务功能，实现办理时段精准预约、在线预约优先办理、排队状态智能提醒。

6. 畅通服务渠道。充分发挥实体场所、“一网通办”普陀频道、移动端、自助终端等优势，推动线上线下优势互补、融合发展，实现政务服务多渠道办理。原则上，各类政务服务中心都要开设

“一网通办”自助服务专区，提供登陆“一网通办”线上办理的路径，主动引导企业和群众线上办、掌上办。

（三）以透明规范为原则，加强政务服务事项管理

1. 强化事项管理。政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。各类政务服务事项应集中在政务服务中心统一办理，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，不得在政务服务中心以外办理，切实消除“科室代窗口”现象。持续推进政务服务事项“只进一扇门”，逐步取消窗口数少、办件量低的部门政务服务中心，将部门政务服务事项向综合性政务服务中心整合。进驻事项实行清单式管理，事项入驻、变更、取消或退出的，各部门应向本级政务服务主管部门提出申请；下沉社区事务受理服务中心的政务服务事项由区民政局统一管理。

2. 优化办事指南。入驻政务服务中心的政务服务事项，都应编制办事指南，明确各项办理要素，提供常见问题解答、申请文书格式文本和样本等信息，持续推动办事指南规范化、办事材料精准化。各部门对办事指南的准确性负有主体责任，不得要求申请人提交办事指南以外的申报材料或自行附加办理条件。办事指南应简明扼要、通俗易懂，杜绝模糊条款和兜底条款，依法对外公开并及时更新完善。

3. 深化业务手册。业务手册的编制和完善，遵从“谁实施、谁制定”的原则。依据办事指南细化政务服务事项颗粒度，拆分形成办事事项，逐项编制业务手册，做到全面、详实、准确。入

驻区行政服务中心的部门应将业务手册录入综合窗口管理平台，持续动态维护更新，确保“线上线下标准一致”。

4. 细化办理流程。区政府办公室负责统筹协调、组织推进、检查督办政务服务事项业务流程革命性再造，各业务部门负责业务梳理、流程优化，会同区行政服务中心形成工作实施方案，开展综合窗口人员专项业务培训，区行政服务中心做好系统配置、窗口设置、宣传引导等具体落实工作。健全协同办理机制，推进业务流程无缝衔接、集成办理，切实做到减环节、减材料、减时间、减跑动次数。

（四）以高效均衡为标准，推动政务服务窗口建设

1. 推行综合窗口模式。全面实施“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”模式。各政务服务中心应按照无差别、分领域两种模式，实现综合窗口全覆盖，提升综合窗口服务能级，推进政务服务事项“一窗办成”，确保所有窗口100%对接电子证照库。综合窗口以无差别模式为主，可根据实际情况，设置跨部门综合窗口，原则上不再设立单业务窗口。

2. 落实窗口动态调整。各类政务服务中心应综合考量窗口事项类型、办件量、办理时长、窗口负荷等情况，动态调整窗口数量，保持不同窗口业务受办理数量基本均衡，减少窗口排队时间。窗口的数量和布局调整后，应同步更新办事指南上的办理地址，确保线上线下对外公布的信息一致。

3. 探索推动窗口授权。有条件的部门可尝试向窗口工作人员

充分授权，提升窗口业务办理深度和服务能级，授权窗口直接完成业务办理，逐步从“收受分离”向“受办分离”转变。不适宜直接向窗口授权的，部门应通过在线审批或向政务服务中心派驻具有审批权限的工作人员等方式，提高政务服务事项当场办结率。窗口工作人员根据部门要求收取材料并出具凭证，部门对收件凭证应予以认可。

4. 精简审批审查环节。不得增设无法法律法规依据的特殊程序，取消不必要的层层把关和审批环节，内部审查原则上实施一审一核制或承办、审核、决定三级审批制，简化工作手续，形成业务合作机制。审批职能科室整建制进驻区行政服务中心的，可通过“行政审批专用章”或者科室业务受理章加快内部审批材料的流转。

（五）以精准规范为目标，强化政务服务运行管理

1. 健全内部管理制度。政务服务中心要加强内部人、财、物的管理，着力提高工作效率，制定行之有效、科学合理的内部管理制度。要汲取疫情防控期间好的经验与做法，按照公共场所安全保卫工作的要求，进一步加强公共安全工作，确保政务服务场所安全、有序运行。

2. 制定规范服务标准。区政府办公室会同各政务服务中心的业务主管部门建立健全相关服务规范制度，对工作人员的接待用语、行为举止、仪容仪表等方面进行规范管理，提高服务质量和水平。建立健全首问负责、告知承诺、岗位 AB 角、线上线下引导

服务、代帮办服务等利企便民的服务机制，提升企业和群众的办事体验度。

3. 深化政务服务“好差评”。全面落实“一网通办”政务服务“好差评”制度，建立内部通报与信息公开相结合的“好差评”监督机制。鼓励并引导办事企业和群众使用对窗口服务进行评价，着力提升各窗口单位的评价率。健全评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，确保差评件件有整改、有反馈，确保实名差评回访整改率达到100%。科学运用评价数据，查摆工作纰漏，及时补齐工作短板，促进政务服务质量持续提升。

4. 推广自助办理服务。根据市有关政务服务自助终端标准化建设的要求，推动政务服务事项在自助终端集成办理。探索推广24小时自助服务，开展“无人干预自动办理”试点，推动更多事项全程自助办理。延伸“一网通办”政务服务时间和空间，推动有条件的园区、楼宇、社区配置集成式自助终端，提升政务服务覆盖度和便捷度，实现企业和群众马上办、网上办、就近办、一次办。

（六）以精干高效为核心，加强政务服务队伍建设

1. 配齐配强工作团队。选优配强政务服务窗口工作人员，原则上综合窗口工作人员由政务服务中心统一配备。各业务部门根据需要向政务服务中心派驻的工作人员，应为本部门业务骨干。派驻人员由派驻部门和政务服务中心双重管理，其编制、职级、待遇等由派驻部门负责，日常管理、服务规范等由政务服务中心

负责。派驻人员需要调整的，派驻部门应提前向政务服务中心申请备案。原则上派驻时间不少于两年。严格控制政务服务中心工作人员借调至其他部门。

2. 建立健全培训制度。政务服务中心要准确把握业务培训的重要性，要建立一套完善的培训体系，形成科学规范、操作性强的培训制度。对于新入职窗口的工作人员，要通过岗前培训、导师带教等机制，迅速掌握岗位技能、熟悉相关业务，经考核通过后方可独立上岗。对于已有窗口工作经验的工作人员，要利用午间及窗口关闭后的空余时间，对其开展日常培训，不断提升其服务意识、政策理论水平和业务办理能力。各部门要为政务服务中心的业务培训提供帮助与支撑。窗口工作人员的培训经费应列入政务服务中心及各业务部门的年度财政预算。

3. 优化完善人员考核。依托“一网通办”政务服务“好差评”制度，重点围绕服务质量、工作效能等内容，对政务服务中心的工作人员进行综合考核评价，应同时征询派驻部门的意见。对于部门派驻人员，以责权统一为原则，政务服务中心对其绩效考核有建议权。派驻部门应充分考虑政务服务中心的意见建议。考核结果应与个人评优挂钩，要形成合理的奖惩机制。对不服从政务服务中心正常管理、无法胜任窗口工作的派驻人员，政务服务中心可与派驻部门协商，提出调整要求。

4. 强化正向激励机制。各业务部门应结合干部培养，探索建立干部到窗口等一线岗位挂职锻炼的机制，定期选派优秀年轻干

部到各类政务服务中心工作，优先提拔任用优秀的窗口工作人员。要将政务服务中心对干部的考评意见作为提拔任用干部的重要依据。要进一步增强一线窗口岗位的稳定性和吸引力，提供岗位晋升的通道与持续增长的薪资待遇。非事业编制综合窗口工作人员的薪资水平应参照街道、镇社区工作者的平均薪资水平，且具备完善的薪酬增长体系，以及科学合理的绩效工资发放标准和依据。

（七）以安全完备为重心，夯实大厅软硬件基础

1. 科学布置办事大厅。政务服务大厅应始终保持明亮、整洁的内部环境。各类服务设施、工作设备摆放应整齐有序，各类引导标识清晰醒目，服务标识准确易懂，各类宣传展品简明美观、张贴适度、数量合理，严禁张贴公布各类商业广告等不适宜的内容。

2. 丰富便民服务内容。政务服务中心应结合企业和群众需求，科学合理设置相关功能区域，配备必要的办公设备、便民设施和便民用品，加强日常运行维护，确保服务功能完备。鼓励提供多样化、个性化服务，积极推广免费的文印和邮寄等便民服务。

3. 切实保障公共安全。政务服务中心要重视信息与数据安全，要加强信息基础设施建设，确保政务网络稳定、畅通，保障信息系统安全。要强化对国家机密、商业秘密、个人隐私等敏感数据的保护。要维护好大厅的日常受办理秩序，定期开展应急演练等安全保障工作。

三、工作保障

（一）加强组织领导。区政府办公室负责统筹推进、业务指导和考核评估全区政务服务中心标准化建设与管理工作。各相关部门应强化落实主体责任，加强对本部门政务服务中心标准化建设与管理工作指导、协调和监督。各相关部门主要领导要履行第一责任人职责，及时协调解决推进政务服务中心标准化建设与管理工作过程中遇到的重大问题。

（二）加强履职尽责。各相关部门要结合各自实际，抓紧制定配套实施方案，细化职责分工，建立推进“一网通办”的长效工作机制，加大人员、资金、场地等保障力度，确保各项任务措施落实到位、责任到人。要进一步强化条块协同，构建一体化联合推进机制，提升协同服务能力和综合管理水平。各业务部门要加强与区政府办公室的协同，按照相关规定和标准，切实抓好本部门下辖的政务服务中心的标准化建设与管理工作。

（三）加强考核评估。政务服务中心标准化建设与管理工作是本区“一网通办”考核评估的重要内容。各相关部门要高度重视，以本区的年度工作要点和相关文件为指导，着力推进“一网通办”各项工作。区政府办公室要进一步细化评估考核标准，将“一网通办”政务服务“好差评”作为对政务服务中心的日常监督的重要抓手。同时，将“好差评”的结果与第三方测评的情况作为年度绩效考核的重要依据，考核结果要主动公开。各政务服务中心要主动接受社会监督，及时核查、改进工作中存在的问题，切实增强工作实效。

上海市普陀区人民政府办公室

2020年5月20日印发
