

# 上海市长宁区人民政府办公室关于印发 2023 年长宁区全面深化“一网通办”改革 工作要点的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，新泾镇政府：

《2023 年长宁区全面深化“一网通办”改革工作要点》已经 2023 年 5 月 22 日区政府第 42 次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真按照执行。

特此通知。

上海市长宁区人民政府办公室

2023 年 5 月 22 日

## 2023 年长宁区全面深化“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优化营商环境和推进治理数字化转型工作要求，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，持续擦亮长宁“宁好办”政务服务品牌，推动“一网通办”改革向纵深发展，为奋力打造“四力四城”、加快建设具有世界影响力的国际精品城区提供不懈动力，根据《2023 年上海市推进政府职能转变和“放管服”改革工作要点》《2023 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》等文件要求，结合本区实际，制定本工作要点。

### 一、主要目标

持续深化“一网通办”改革，打造“一网通办”智慧 2.0 版，全面提升本区政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平。加快构建线上线下泛在可及全方位服务体系，迭代升级“随申办”市民云长宁旗舰店，推出“随申办”企业云长宁旗舰

店，做强做优企业和个人掌上办事服务，建立“办不成事”响应联动机制，探索虚拟政务服务窗口办理模式，完善“15分钟政务服务圈”建设。

落实市优化企业和个人“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%。新增和优化区级惠企利民政策“免申即享”服务10项，“高效办成一件事”5项，“智慧好办”服务3项。全区政务服务事项年度实际网办比例达到85%以上，全程网办比例达到70%以上，各政务服务窗口好评率达99.98%以上，“随申办”市民云长宁旗舰店新进驻服务事项超过30个，月活跃用户数突破3万。

## 二、重点任务

### (一)打造“智慧好办”金牌服务

1.提升政务服务智能化水平。强化业务和技术统筹推进，形成工作合力。持续简化、优化线上线下办事流程，积极承接市级“双100”高频依申请政务服务事项“智慧好办”试点。选取区级高频政务服务事项，开展“智慧好办”升级，推进智能申报智能预审、在线专业人工帮办、入驻自助终端办理、办理状态实时同步等服务，实现线上线下申请材料结构化、业务流程标准化、审查规则指标化、数据比对自动化。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%。人工智能自动审批不少于1项。

2.深化政策和服务“免申即享”模式。制定区“免申即享”实施方案，加强宣传引导，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和服务“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实现智能匹配、自动送达、快速兑现。配合市里完成1项区级“免申即享”服务，持续优化已上线的4项服务。聚焦企业扶持、费用补贴等惠企利民政策，推出10项区级“免申即享”服务事项，不断扩大政策受益群体覆盖面。

3.深入推进“一件事”集成服务。根据全市统一部署，推进市级重点新增和优化的“11件事”在长宁落地。聚焦提高办事效率，降低办事成本，深化业务流程革命性再造，打造年度精品特色“一件事”5项。优化区级“一件事”管理系统，加强全过程跟踪，持续提升办件质量。强化审管协同和信息共享，对通过“一件事”集成服务办理的行政审批项目加强事中事后监管。

4.拓展“一业一证”改革深度。持续巩固和拓展改革成果，积极承接业态拓展、申报系统优化等市级改革任务。延续《关于长宁区深化“一业一证”改革试点的实施办法》，完善行业综合许可证全流程管理制度，明确“窗口发证+行业牵头部门送(颁)证”模式。持续拓展行业综合许可证社会化应用，探索基于市场准营承诺即入制的行业准入新模式。

5.优化拓展线上线下帮办服务。全面提升“一网通办”帮办响应速度和精准解决率，提升帮办系统服务能级。线上，切实落实市级部门“双100”事项开通“专业人工帮办”，实现1分钟响应、90%解决率;“12345”热线三方通话直转部门专业人员接听，接通率不低于90%;配合市相关部门，上线帮办微视频，降低企业群众学习和试错成本。线下，继续推进领导干部和工作人员帮办制度，原则上各有关单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作，提升区政务服务大厅“肩并肩”帮办服务区能级，设立重大项目帮办工作室。建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制，在“随申办”长宁旗舰店设置“办不成事”反映渠道，各政务服务中心设置“办不成事”反映窗口，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。

6.持续推进“两个免于提交”实效。健全“两个免于提交”工作机制，压实区级部门和街镇“两个免于提交”工作的主体责任，每月对窗口受理用证免交情况开展考核，做到“能免尽免”“应免尽免”。加强行政协助系统的管理，确保行政协助回复的及时性。深化拓展证明事项告知承诺制。

7.持续增强“两页”服务能力。持续丰富“一人(企)一档”档案信息,拓展按人群、职业、行业的“千人(企)千面”个性化专属网页,不断提升区级市民主页和企业专属网页个性、精准、主动和智能服务水平。聚焦不同行业,提升政策解读创新性、有效性,提供行业政策、政策解读、精准推送、政策体检、政策申报、政策咨询、政策评价全流程政策服务。政策所属部门要创新政策解读方式方法,细化政策适用场景,依托企业专属网页打造全生命周期政策服务。探索 8 个“亮数”创新服务应用。升级消息提醒、精准推送等功能,定制 8 个政策体检,接入 5 个“一企一档”,新增 5 个特色应用,打造 5 个专题专栏,做实 10 个积分兑换模型,为全区企业设置标签 160 个,支持重点业务开展。

## (二)构建“泛在可及”服务体系

1.打造线上线下全面融合的 15 分钟政务服务圈。进一步推进政务服务线上线下标准统一、服务同质,推动窗口端、电脑端、移动端、自助端四端联动,功能升级。探索设立虚拟政务服务窗口,建立统一、规范、安全的视频交互远程受理的线上虚拟政务服务大厅,实现“屏对屏”沟通,为企业群众提供线上“面对面”服务。深化自助服务,完善区级政务服务自助终端标准和管理制度,明确属地街镇、各政务服务中心为自助终端设备维护第一责任人,优化点位布局,强化内容供给,推进高频事项入驻自助终端。持续深化长三角“一网通办”,在区政务服务中心设立跨省通办专窗,在各街镇社区事务受理服务中心推广使用长三角政务服务“一网通办”平台,提高高频服务事项跨省办理便利度。探索长三角律师执业活动的“通办”机制,打造长三角律师执业在线互认通办新模式。进一步完善政务服务地图。

2.深化政务服务中心和政务服务事项线下标准化建设。持续开展政务服务事项“两个集中”工作,根据市级部署推进政务服务下沉基层办理。区级政务服务窗口按照全市统一要求实行一体化管理、提供规范化服务,实现入驻事项的规范管

理和办件数据的统一汇聚流转共享。推动综合窗口比例达到 100%。实现政务服务场所办事统一预约排队服务全覆盖，预约办理现场等候时间一般事项不超过 10 分钟、复杂事项不超过 30 分钟，窗口办理时间一般不超过 20 分钟。持续做好老年人、残疾人等特殊群体便民服务工作。推进水电气网联合报装服务，全面实施“桩基先行”政策措施，探索“分期竣工”模式，推动更多事项“审批不出中心”，加快实现工程建设项目全程网办。

3.全面提升“掌上办”服务能级。推动“随申办”市民云长宁旗舰店迭代升级，围绕个人全生命周期，推进高频事项、“一件事”“好办”等个人服务事项接入，完善长宁旗舰店主题服务库，强化各街镇旗舰店服务供给，提升服务能级和用户体验。加强“随申办”企业云长宁旗舰店建设，围绕企业全经营周期，打造事项办理、信息查询、政策解读、特色专栏、涉企档案等服务，构建升级“政企直连”通道，积极帮助企业纾困解难，助力企业良好发展。

4.推进“随申码”在城市管理场景的应用。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的应用，进一步提升市民数字化便利度、获得感。深入推进“一企一码”全市统一的企业“随申码”服务体系，为各类法人组织提供个性化、精准化、便利化服务体验。探索场所和部件码在城市服务和管理中的应用，在学校体育场馆开放、重点商务楼宇访客进出等方面开展试点。

### (三)强化新技术支持和数据治理

1.做大做强区大数据资源平台。依托长宁区数据中台三期项目建设，进一步提升大数据资源平台基础能力，完善数据底座，提升社会化应用支撑能力，加强平台数据安全治理能力。延续数据运营服务，优化完善基础数据治理和使用，实现数据深度治理、高效共享、多维应用。推进市、区大数据资源平台资源一体、管理协同。加强对各条线、街镇业务数据赋能，发挥区级应用创新优势。

2.深化全生命周期数据治理。推动数据上链，根据“三定”职责，推进职责目录编制，实现区级数据目录和信息系统在市级平台的登记上链，完成数据资源与业务职责关联。依据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。按照“应汇尽汇”原则，推进“聚数工程”，拓展数据归集范围，提升数据归集的系统性、全面性、时效性。探索应用隐私计算技术与垂直管理系统对接，充分依托市级企业数据归集，推动政府履职所需企业数据的使用。

3.运用区块链等新技术赋能政务服务。加强区级电子证照质量管理，进一步提升历史数据完整度、准确度，做好增量证照归集及时度。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，优化提升电子证照使用体验和使用效能。深化“区块链+电子材料”，在综合窗口系统建设“电子材料”归集模块，落实及时归档机制。实现电子材料跨部门、跨层级、跨区域复用，推动电子材料在政务服务和社会化领域共享。推进企业住所标准化登记信息库“住所云”建设。

4.建立健全知识库运营工作机制。以企业群众视角，多渠道汇聚问答清单，建立运营管理规范及工作机制。扩大知识覆盖度、精准度及工单响应度。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。配合专项重点工作，开展专题知识库建设。配合市大数据中心对已入库存量知识开展巡检核查，查无纠错工单制5个工作日反馈。

### 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。各区条线部门负责指导、协调和督促主管行业领域政务服务相关工作。区政府办公室负责具体统筹协调、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。各单位主要负责同志为“一网通办”工作第一责任人。

(二)加强队伍建设。强化政务服务窗口人员力量配备。区政务服务中心统一配备综合窗口工作人员，负责部门派驻窗口人员的日常管理、服务规范，并对其年度考核等次提出建议。完善工作人员薪酬体系，增强人员队伍稳定性。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识和水平，拓展职业上升空间。组织开展“一网通办”专项立功竞赛，提升窗口工作人员获得感、归属感和荣誉感。

(三)落实各项制度。夯实全事项、全渠道、全流程“好差评”制度，优化评价方式，方便企业群众自愿自主评价，实现评价、反馈、整改、监督闭环管理。完善“12345”热线反映“一网通办”问题的分办、整改、反馈机制。落实《长宁区建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的实施方案》，建立区、街(镇)级政务服务人员在线组织、沟通、协调快速响应和处理机制，建设并推广使用窗口“啄木鸟”轻应用平台，提高沟通协作效率，更好地破解企业群众办事难点、堵点问题。健全“一业一证”有机协同、资源有效共享的协同监管机制，实现监管效能最大化、对企业经营干扰最小化。

(四)加大宣传力度。持续推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化，加强对高频场景应用、帮办等“一网通办”重点改革任务和个性化、特色化工作的宣传，鼓励各单位首创精神和做法，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，提高长宁政务服务影响力。