

上海市金山区人民政府办公室

金府办发〔2023〕9号

金山区人民政府办公室关于转发区政务服务办 制订的《2023年金山区全面深化落实 “一网通办”改革工作要点》的通知

各镇政府、街道办事处、园区管委会，区政府各部门、各直属单位：

区政务服务办制订的《2023年金山区全面深化落实“一网通办”改革工作要点》已经第30次区政府常务会议讨论通过，现转发给你们，请认真按照执行。

上海市金山区人民政府办公室

2023年5月16日

2023 年金山区全面深化落实 “一网通办”改革工作要点

为全面贯彻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，深入践行人民城市重要理念，在更高起点上推动“一网通办”改革向纵深发展，紧紧围绕区委、区政府中心工作，着力提升我区政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，制定本工作要点。

一、主要目标

2023 年，立足“金心办 尽心办”政务服务品牌，打造“一网通办”智慧好办 2.0 版。持续深化“一网通办”改革，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平。构建线上线下泛在可及的全方位服务体系，推进线上线下政务服务全流程智能化、集成化办理，推行惠企利民政策“免申即享”主动服务，迭代升级“随申办”移动端，做优做强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，夯实“好差评”和帮办服务，深入推进综合窗口工作人员职业化发展。

优化企业和个人高频依申请政务服务事项，推进智能申报，实现企业群众首办申请受理（收件）成功率不低于 90%，人工帮办解决率不低于 90%。新增和优化拓展区级“免申即享”和高效办成“一件事”服务。

二、重点任务

（一）推动融合创新发展，提升政务服务办事过程便利化、智慧化水平

1. 提升政务服务线上线下全过程智能化水平。推进企业和个人高频依申请政务服务事项智能引导、智能申报、智能预审、智能辅助审批等服务，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%，办理状态实时同步，简单结构化事项实现人工智能自动审批。继续做优综合窗口政务智能办，加强智能应用宣传及主动服务，完善智能帮办精准性和全面性，进一步提升材料一次通过率。深化拓展“远程勘验”功能，提升勘验服务便利化、审批效率高效化水平。

2. 优化拓展线上线下帮办服务。全面提升帮办服务能级，提高“一网通办”帮办响应速度和精准解决率，持续提升政务服务帮办中心融合服务能力。线上，落实“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%；上线帮办微视频，降低企业群众学习和试错成本；持续完善知识库建设，提升智能客服“小申”精准咨询能力。线下，持续推进领导干部和工作人员帮办制度，原则上各部门领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作。建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制，推动“办不成事”反映窗口覆盖至全区各政务服务大厅，

提供兜底服务，解决企业群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

3. 深化政策和服务“免申即享”模式。持续新增和优化“免申即享”服务事项，加强区级统筹协调和宣传引导，提升数据和算法支撑，依托企业专属网页和市民主页实现智能匹配、自动送达、快速兑现，推进条件成熟的资金补贴扶持等惠企利民政策和“政策体检”“免申即享”全覆盖。

4. 深入推进主题集成服务。围绕企业和个人全生命周期政务服务事项，深化高效办成一件事改革，强化审管协同和信息共享。推动区级相关部门新增、优化本区特色标杆“一件事”。加强“一网通办”各端“一件事”专栏建设，方便企业群众查找入口、熟悉流程、办理事项。深入推进“一业一证”改革，完善行业综合许可全流程管理制度，探索基于市场准营承诺即入制的行业准入新模式。优化“一网通办”惠企服务专栏，汇集发布涉企政策。

5. 持续推进“两个免于提交”。加大线上高频重点事项和线下各类政务服务大厅“两个免于提交”推广落实力度，健全免交工作运行评估机制。完善证照授权体系，提升授权便利性、规范性，开发在线多级授权调证应用场景，实现更多证照免交。依托市企业住所标准化登记信息库，落地本辖区不动产登记信息，推动区级部门简化企业住所使用证明材料。拓宽免交方式，进一步推动更多办事材料通过行政协助和证明事项告知承诺方式实现免交。

6. 提升企业专属网页服务水平。不断丰富“一网通办”企业专属网页，持续提升企业专属网页能级，完成至少 10 个区级特色档案接入。完成金企服务云 PC 端与企业专属网页的融合。围绕行业标签，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。持续优化主动智能化提醒服务，更新 10 个区级电子证照提醒。持续探索“亮数”创新服务应用，完成 5 个“亮数”应用场景，实现实体大厅窗口办事线下扫码数据预填。

(二)“四端联动”推动泛在可及服务体系建设，提升政务服务标准化、规范化水平

7. 构建线上线下全面融合的政务服务体系。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。探索打造虚拟政务服务大厅，设立虚拟政务服务窗口，建立规范、安全的视频交互远程受理模式，推行远程互动引导式政务服务，实现与实体大厅同质的办理体验。探索创新政务服务大厅跨部门协同方式，加强“一件事”“一业一证”等主题集成服务的推广应用，提升服务效能。

8. 深化政务服务中心和政务服务事项标准化建设。推进区政务服务中心综合窗口系统标准化建设，落实市级数据统一标准，完善事项及办件数据推送，实现入驻综合窗口事项的规范化管理和统一标准服务。设立的区级集中提供政务服务的综合性场所名称统一为政务服务中心，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服务全覆盖，提升综合窗口办事效能，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、残疾人等特殊群体的便民服务工作。健全政务服务事项目录管理制度，制定政务服务事项调整、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。

9. 迭代升级“随申办”移动端。推动“随申办”市民云区级部门应用整合，拓展服务事项接入，深化区、镇两级特色服务建设，做优做强市民云金山旗舰店及街镇（高新区）旗舰店服务渠道。推动“随申办”企业云上线运行，统一涉企法人移动端办事入口，提供事项办理、信息查询、政策解读、特色专栏、涉企档案等为企服务，推动企业依托“随申办”企业云亮证或亮码办理事项。吸纳、融合金企服务云相关服务，整合集成接入“随申办”企业云，提升专业为企服务能力。

10. 推进以“随申码”为载体的城市服务管理码数字场景应用。依托“随申码”开放服务体系，持续深化拓展“一人一码”“一企一码”在人才服务、助老扶残等领域的场景应用，为市民、各类法人组织提供个性化、精准化、便利化的服务体验。利用“随申码”实现全区中小学体育场所向社会开放的查询、核验功能。研究推进“随申码”应用于城市场所和部件赋码，探索场所和部件码在城市服务管理中的应用。

11. 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，提升依申请政务服务事项大厅集中办理比例。在有条件、有需求的村（居）委会探索创新试点线上远程办理服务模式，将社区事务受理服务中心事项向村（居）委会延伸。持续推动自助终端扩点增量，加大24小时自助服务区建设力度。强化政务服务自助终端内容供给，推动更多区级事项入驻自助终端。加强政务服务地图信息更新维护，确保服务信息准确。

（三）强化数据和技术赋能，拓展高频应用场景，为优化服务提供技术支撑

12. 强化智能服务支撑能力。提升“一网通办”金山频道智能服务能级，持续优化AI智能服务及智能场景应用，提升智能算法资源支撑，完善涵盖语音识别、图像识别（OCR）、语义分析（NLP）等能力的智能服务模型，向市大数据中心智能服务模型仓库提供有效的智能算法模型。

13. 深化全生命周期数据治理。坚持统筹规划、应用导向，围绕业务应用的痛点、难点和堵点，形成“共建、共治、共享”的数据治理工作格局，梳理“两张网”、税务、就业、法律监督等重点应用场景数据，落实有关数据标准和安全分级管理要求，持续保障数据质量和数据安全。推动“聚数工程”“数源工程”建设，深化法人、税务、信用专题数据库、主题数据库建设，落实数据异议核实与处理机制，持续提升数据治理水平。探索数据目录上链和信息系统登记上链。

14. 不断拓展数据应用场景。依托国家、市级平台支撑，开展

数据直达基层试点工作，推动部门、基层共享国家和长三角数据，为部门业务创新和基层治理赋能。加强税务、就业、信用等数据融合分析，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的数字化服务管理水平，为数据应用做好支撑。

15. 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。加强电子证照数据归集和质量管理，推进高危险性体育项目经营许可证等新增证照的归集，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时度。推进电子证照在本区以及长三角政务服务、监管执法和社会化领域的应用，优化提升电子证照使用体验和使用效能。坚持安全性与便利度并重，高标准确保电子证照安全，优化电子证照授权机制和调取模式。

16. 加强电子材料库支撑与应用。依托市政务区块链，完善区级电子材料库材料上链功能，实现区级电子材料统一管理和赋能，拓展区级电子材料种类及数量，创新电子材料应用场景，推动更多区级电子材料复用、事项办理零材料提交。探索区块链在税务服务、市场监管、民生服务、财政专项资金支持等场景中的应用。

（四）夯实信息化基础建设，强化运营管理，持续提升“一网通办”综合服务能力

17. 优化“一网通办”运营情况报告机制。按月编制“一网通

办”运营报告，结合重点工作情况编制数据运营报告、“好差评”报告等，优化运营报告板块内容，动态展示“一网通办”运营体征数据，提升各类数据分析应用实效，为各单位及时优化服务提供支撑。

18. 提升“一网通办”平台基础能力。配合市大数据中心持续深化“一网通办”统一受理平台建设，结合市级相关技术标准规范，调整“一网通办”基础资源，优化“一网通办”电脑端、移动端、自助端相关服务功能及系统接口，做好各类事项办理服务改造，全面支撑市级各类办事服务措施落地，提升“一网通办”用户体验度。

19. 完善知识库运营建设。从企业群众视角，完善知识库问答汇总。对区各部门网上办事指引、常见问题、政务百科词条、政策原文、通知公告、热线电话、部门信息七类知识进行采集和维护，全年完成至少 3500 条问答收集。各部门在新的政策文件实施前 1 个工作日，应将相关政策及问答更新至知识库，并结合市智能“小申”问答，完成不少于 120 条新增问答，对未能解答的咨询，应在 5 个工作日内将答复口径补充到知识库，定期进行知识库巡检、纠错，提升效能分析与跟踪反馈能力。

20. 强化“一网通办”安全保障。完善贯穿开发、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，按照市大数据中心技术标准规范，做好数据加密存储、传输和应用工作，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。

（五）做强政务服务金山特色，创新提升有温度、有速度、有深度的服务体验

21. 深化“拿地即开工”服务模式。开展“点单式”培训+“自检式”考核、经验互学互鉴等活动，丰富代办员政策理论知识，拓展工作思路。建立服务对象评议制度，实行“一项目一评议”，重点测评代办员服务态度、工作作风、业务水平等，发现问题短板，从而更有针对性地改进提升。修改完善“拿地即开工”工作规则，优化审批流程，使工作更顺畅高效。

22. 推进政务服务“村居代办”。推动各街镇（高新区）加强对“村居代办”工作的业务培训，引导各村（居）扩大代办服务事项范围。强化数字技术赋能，依托“随申办”移动端开展远程视频交互导办服务，减少代办员跑动次数，降低沟通成本，提升代办服务一次通过比例。

23. 深入推动政务服务“跨省通办”。进一步健全完善长三角“一网通办”服务专窗布局，提升长三角“一网通办”事项办理承接服务能力。在区政务服务中心线下窗口实现应用的基础上，拓展长三角高频电子证照调用功能在线上申办系统领域的实际应用。加强金嘉政务服务异地通办对接交流工作机制，强化数据共享、电子证照互认调用、线下专窗运行等工作的沟通联系。

24. 持续优化公共服务事项。坚持需求导向和改革导向，组织

各部门持续梳理新增区自有依申请办理类公共服务事项，针对企业和群众高频办理事项，开展智能申报、智能预审和人工智能自动审批改革，研究上线电子劳动合同等特色公共服务事项，持续优化办理流程，提升办理便捷度。推动入网公共服务事项标准化和规范化，强化区自管公共服务事项办事指南的动态维护。

三、工作保障

（一）加强队伍建设。强化各政务服务中心人员配置。综合性政务服务中心统一配备综合窗口工作人员，负责派驻人员的日常管理、服务规范，并对其年度考核等次提出建议。推进行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍稳定性。健全培训管理制度，丰富综合窗口人员学习培训方式，不断提升工作人员的服务意识、业务能力和办事效率。持续开展“一网通办”专项立功竞赛活动，提升窗口工作人员的归属感和荣誉感。

（二）抓好工作落实。各单位主要领导要亲自关心、亲自部署、亲自督促“一网通办”工作，明确“一网通办”工作的分管领导和具体工作人员。各单位应结合工作实际，在本工作要点印发后30日内制定本单位“一网通办”工作年度计划，并向区政务服务办备案。做好年度计划的任务分解，实时跟踪推进，确保落实到位。

（三）强化考核评估。夯实全事项、全渠道、全平台、全流程的“好差评”制度，引导企业群众自主自愿参加评价，实现评

价、反馈、整改、监督闭环管理。强化以评促改，加强“好差评”数据分析研判和定期通报机制，确保问题得到有效整改，持续提升评价的双向激励作用。做好“12345”热线反映的“一网通办”问题的分办、整改、反馈工作。逐步推广使用窗口“啄木鸟”轻应用平台，提高政务服务人员在线沟通协作效率。对各单位“一网通办”工作开展年度评估，根据市政府要求，将“好差评”等年度评估情况纳入党政领导班子绩效考核。

（四）加强宣传推广。强化宣传意识，围绕“一网通办”重点改革任务，聚焦高频场景应用，多渠道宣传推广，扩大宣传覆盖面和影响力，提升企业群众的知晓度和参与度。进一步加强“一网通办”服务推介和功能解读工作。鼓励工作创新，及时总结工作成效和特色亮点，形成典型案例、典型经验，年内各单位至少形成1个典型案例。

上海市金山区政务服务办公室

2023年4月18日