

中共上海市普陀区委办公室文件

普委办发〔2022〕10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《2022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：

《2022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

2022年3月27日

2022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十九届六中全会精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，着力推进“一网通办”改革向纵深发展，全力构建全方位政务服务体系，更好助力城市数字化转型，不断擦亮“人靠谱(普)，事办妥(陀)”政务服务金名片，根据市政府办公厅印发的《2022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、主要目标

2022年是全市“一网通办”改革的用户体验年。普陀区将进一步强化“以用户为中心”的理念，加快从管理视角向用户视角转变，深入贯彻落实“放管服”改革要求，统筹发展和安全、兼顾效率和普惠，着力推进业务流程再造，持续优化线上线下全方位服务体系。坚持以“业务+技术”双轮驱动，高效提升科学化、精细化、智能化水平；坚持“以四到四办换四心”，切实提供更便捷、更高效、更精准服务，真正把“一网通办”作为优化营商环境和推动政府职能转变的重要举措，助力提升区域营商环境竞争力，全力打造人民满意的服务型政府。重点推进“三个一

批”创新服务：着力打造一批“免申即享”服务、一批高效办成“一件事”、一批“好办、快办”事项，区“一网通办”平台实际办件网办比例达到80%。“随申办”旗舰店月平均访问量突破100万。持续推动“两个免于提交”，深化电子证照应用。

二、重点工作任务

（一）坚持以高标准改革为指引，深化业务流程再造，提升“人靠谱（普），事办妥（陀）”服务能级

1. 积极落实“免申即享”兑现服务。变被动服务为主动服务，变精准推送为精准兑现，加快推进服务、资金、补贴等相关惠企利民政策“免申即享”，重点打造5个“免申即享”服务。依托市民主页和企业专属网页，按照政策实施范围和条件，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的受益对象，企业群众全程无需主动提出申请，无需填写申请表、提交申请材料，即可享受相关政策。

2. 持续拓展“一件事”集成服务。着力扩大高效办成“一件事”改革覆盖面，新增5个区级“一件事”，打造亮点、形成特色。建立健全“一件事”运营机制，对已上线的28个区级“一件事”进行优化，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，着力完善行业综合许可全流程管理制度，推动行业综合许可从新办向变更、延期、注销等各环节延伸，并逐步扩大改革领域和行业范围。

3. 不断优化“一体化”办事服务。巩固“好办、快办”“智

能办”“不见面办理”等改革成效,重点打造11个“好办、快办”事项,拓展高频事项优化智能服务,全面落实“两个免于提交”,推进减环节、减材料、减费用、减时限、减跑动,更加方便企业办事。通过数据共享、电子证照调用、智能算法等途径,实现申请表预填比例不低于70%,申请条件预检、审查要点自动校核的智能预审功能覆盖率不低于90%,准确率不低于90%,一次申报通过率不低于90%。

4.着力打造“随申办”智能服务。按照移动端建设管理规范,落实市级各类赋能服务的接入,加快“随申办”普陀旗舰店与市民云、企业云、社区云、文化云、工会服务等多渠道移动端应用和服务整合。推广“随申办”企业云APP,提升电子营业执照认证便利性,利用多级法人授权体系,提供移动端企业办事服务。强化区级及各街镇旗舰店服务供给,持续拓展各领域服务事项、特色应用及主题服务专栏接入,推进已接入服务优化迭代,切实提高便捷度和体验度。宣传引导更多市民使用“随申办”,区级旗舰店月平均访问量突破100万,各街镇旗舰店月访问量不低于平均水平。

5.深度应用“随申码”功能服务。更好发挥“随申码”作为个人以及企业的数字身份识别作用,加强数字信任体系建设,借助“一码融合”试行“一码通办、一码通行、一码通服、一码执法”,提升“随申码·离线码”和“随申码·场所码”等服务效能。引导、激发各类市场主体、管理主体的主动性、创造性,积

极推广“随申码”企业服务的应用场景，加快上线区级机关和院外单位出入管理“随申码”应用场景，试点探索“随申码”在社区巴士等场景的创新应用。

6. 有效提升市民主页和企业专属网页服务能级。建立“助企纾困服务专区”，面向区内困境企业提供更加及时、高效、贴心的惠企政策和办事服务。持续梳理并接入有效标签和服务内容，全年完成30类惠企政策精准推送和精准兑现，加快完善中以（上海）创新园等“特色园区”专栏建设。提升精准、主动的服务能级，打造多端“直接兑付”“一键申请”“扫码识别”等“免申即享”应用场景，实现企业月访问量不低于1.6万家、占本区企业总数的5%。

（二）坚持以高品质城区为目标，细化应用场景探索，提供“人靠谱（普），事办妥（陀）”政务服务

1. 健康医养领域。探索将个人住院信息与医保、工会信息数据共享对接，实现社区医疗互助帮困、在职职工住院报销补贴和征地养老人员医药费报销“免申即享”。打造婚前保健、老年助餐等“一件事”服务，实现“学生健康档案服务”“红十字急救普及培训”等方便申请、随时查阅，为居民提供全程健康管理。

2. 交通出行领域。配合推动本区经营性停车场（库）实现“出行前查询车位”“出行后精准导航至场（库）入口”，离场时“先离场后付费”。逐步在本区智慧停车场试点“出行前查询预约车

位”“出行后精准导航至场(库)入口”“入场后导航至车位”“先离场后付费”“停车无感支付”等全流程智能服务。在医院、商圈、交通枢纽等重点区域，推进智慧停车场(库)建设试点，探索收费道路停车场智能化管理模式和差异化收费模式。

3. 学有所教领域。依托“一网通办”，全面落实全学段在线缴纳学费和中小幼在线入学报名。结合“双减”政策出台，上线中小学课外活动预约、国际家庭日亲子活动、“普陀记忆”陈列展预约等事项服务。在“随申办”推出爱心暑(寒)托班家长预约和志愿者报名通道，丰富志愿服务的新渠道。

4. 文旅休闲领域。推广“随申码·文旅”应用，推进各类公共文旅场所在线预约、公共体育馆在线预订、群众性体育赛事活动在线报名，在相关场所推行“随申码”扫码核实身份、核对防疫信息、核销预约和门票。持续推进数字酒店、数字美术馆建设。打造数字图书馆，提供电子图书卡“免证件、免押金”借阅，异地就近归还服务。推进全区中小学校园公共运动场地、设施“随申办”在线预约、现场扫码场景应用。

5. 住有所居领域。落实市级部门不动产登记服务 5.0 的改革要求，实现首次登记、注销登记等在线办理。配合推进房屋买卖“一件事”，畅通登记、交易、税务等环节。推广“随申码·家政”，实现家政服务人员亮码上门服务。完成基于空间可视化的绿化认建认养服务，为公众提供参与城市绿化便捷渠道。打造“单位绿化指导服务一件事”，整合树木认建认养、创建指导服务以

及业务培训服务等事项。

6. 企业服务和用工就业领域。探索“住所云”模式，破解企业办理注册登记需要根据房屋类型、布局、产权提供各类复杂材料的难题。打造网络餐饮应用服务，推进“互联网+明厨亮灶”建设。建立健全失业求职需求和就业服务档案，为劳动者和用人单位招聘搭建高效供需对接平台。加强从业人员行业培训，在“随申办”上实现重点行业人员培训申报功能。加快上线上海市科学技术奖区级奖励、核发出版物经营许可证（零售）补证、机动车清洗企业设立备案（审批备案）、建筑工地夜间施工作业审批（延续）等“免申即享”和“好办、快办”服务。

7. 长三角“一网通办”。以“沿沪宁产业创新带”建设为契机，持续提升与沿线地区长三角“一网通办”的合作，推动更多事项跨省（域）“全程网办”和跨省（域）通办，拓展与已有跨省通办共建城市的合作深度。推进与长三角部分区域跨省通办自助服务，实现人员异地“马上办、就近办、自助办”，有效减少人员异地跑动的次数与时间，实现本区与多地“长三角一体化”跨省通办共建共享“同城待遇”。

（三）坚持以高效率平台为基础，催化线上线下融合，传递“人靠谱（普），事办妥（陀）”服务体验

1. 持续巩固“两个集中”改革成果。扎实推进市级政务服务事项全程网办和下沉基层办理的承接、落实工作，主动提升承接市级下放事项的能力。进一步梳理、排摸区级依申请的行政权力

事项，确保事项的实际办件效能。探索建立现场踏勘、技术审查、专家评审、听证等程序的限时办结机制，加强对审批行为和时间的全过程管理，提升用户办事体验。继续推动企业事项向政务服务中心集中、个人事项向各社区事务受理服务中心集中，合并至少 1 家单部门办事服务大厅。

2. 全面实施线上、线下帮办制度。夯实各级帮办制度，将服务范围延伸至社区、居村，持续构建全方位各层各级帮办体系。做强市、区两级在线帮办客服，新增区级线上帮办试点部门 18 家、199 个事项，确保实现首次响应不超过 1 分钟，解决率达到 90%。构建区“一网通办”知识库积累学习机制，完善“政策便利店”“普小二网办小课堂”“政务直播间”等服务举措，全年举行各类直播不少于 14 场。建立线上线下多渠道，将帮办工作与广泛听取人民建议深度结合，做细组织协调、做强制度保障、做实发现整改，破解政务服务中的难点、堵点问题。

3. 加快推进标准化、规范化中心建设。加快落实《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，以区政务服务中心标准化建设为核心，实现政务服务窗口单位标准化全覆盖。全面实施综合窗口改革，综合窗口设置比例达到 100%，强化综合窗口办件效率监督，实现线下窗口申报（身份核验+提交材料）时间不超过 20 分钟。推行预约按时办理，综合窗口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。实施高标准软硬件建设，将区自然资源确权登记事务中心、区房

地产交易中心、区就业促进中心、万里街道社区事务受理服务中心等新建窗口单位打造成全市标杆样板。

4. 全力打造“15分钟政务服务圈”。落实市级事项入驻自助终端工作，开发区级自助终端事项10个，实现一端多能、集成应用。持续提升自助终端覆盖率，在社区、园区、片区、楼宇、党群服务中心等公共区域实施加密补点。完善区自助终端应用服务和运行管理机制，探索智能化管理体系，高效统筹区内各类自助终端的运营维护。通过整合政务服务位置、事项、渠道等线上线下服务资源，推进数据资源智慧化应用，构建内容丰富、功能多样、智能便民的“政务服务地图”，为企业群众提供个性化、智慧化的政务服务。

5. 优化提升适老化和无障碍服务水平。做优各办事窗口“帮办”服务，开展部分服务“上门办”“代办”，让老年人、残疾人、退休军人等特殊群体“零跑动”。优化适老化界面配置，依托在线客服支撑能力，提升实时视频互动、远程共享桌面等线上服务水平，帮助解答、处理在线申请、填报、提交过程中的各类问题。拓展和深化离线码在养老、助残等场景的应用，开展长者智能技术运用能力提升，助力消除“数字鸿沟”。

（四）坚持以高水平创新为动力，强化智慧应用创新，夯实“人靠谱（普），事办妥（陀）”技术支撑

1. 做强“一网通办”平台基础能力。做好市平台赋能承接工作，强化“好差评”“统一预约”“电子档案归档”“电子证照应

用管理”等功能，优化区“一网通办”平台功能布局和服务集成。持续拓展依申请类公共服务等政务服务事项的接入，规范服务标准、提供办事引导，确保线上办事指南和线下服务标准同步、质量一致。切实提升网办率、全程网办率，确保“一网通办”平台实际办件网办比例达到80%。增强“电子材料库”归集和调用服务能力，密切与“一网通办”服务中台的对接，提升政务服务事项对“数源工程”的调用能力。完善综合窗口系统事项库，着力提升办件数据信息汇聚、上传质量，依法加强“一网通办”平台对个人隐私和企业商业秘密的保护。

2. 深化电子证照制发和应用。基于区政务服务中心综窗系统，持续完善规范“两个免于提交”调用，做好新增高频证照的调用工作，提升电子证照在政务服务办理中的实际效用，依法依规落实电子证照安全管理。确保全部区级新增电子证照与实体证照同步制发，提升增量证照的实时度，实现区级电子证照发证清单主动公开率达100%。拓展电子证照在养老、文旅、市场监管等领域的覆盖面，积极引导市场主体按需申请、规范应用，有效提高电子证照应用的知晓度和使用率。

3. 加快无纸化办理的应用和普及。试点建立“区块链+电子材料”相关标准规范，探索全周期、跨部门电子材料共享应用。加强区电子印章公共服务平台使用和管理，推进全区政府机关电子印章的制作、发放和应用。探索推进线上远程办理、电子印章系统等领域的技术开发和应用，推进政务服务办理过程全程“无

纸化”，探索“办结即归档”模式，实现办事窗口工作人员减负增能。

4. 提升智能服务中枢支撑能力。以人工智能辅助审批系统作为“政务智能办”应用支撑，依托人工智能、大数据、机器学习等技术手段，提升AI审批准确率，提高窗口工作人员审批效能，让企业办事实现信息免提交、材料免填报。将人工智能技术拓展到企业和个人服务事项，建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺的运营机制，探索提供成熟、可靠的算法模型。利用语音识别、语义分析等技术，通过采集分析窗口办件对话，提高机器深度学习和知识库自动学习能力，补充常用办事问答等知识。以区综合窗口人工智能辅助审批系统为抓手，聚焦“AI+填表”“AI+审批”“AI+服务”等场景，完成17类高频事项100种情形开发应用，进一步提升政务智能服务能级。

5. 建立基层一线快速沟通反馈机制。建立并畅通区、街镇、居村政务服务工作人员快速响应机制，做到第一时间上报、第一时间响应、第一时间处置、第一时间反馈，形成高效闭环管理。落实市“随申办政务云”相关工作，依托“普政通”平台建设，实现政务服务响应时，沟通在线、协调在线、组织在线。

6. 提高数据治理的广度和深度。持续提升数据质量，做强数据编目、归集、分析、应用管理和服务能力。不断完善公共数据归集及更新机制，实施问题发现、上报、排查、纠错、反馈、确认等闭环管理，有效提高数据应用过程中问题发现和校正的即时

性。加强大数据平台数据标签管理，逐步建设区级特色标签体系，进一步提升公共数据的易用性。完善数据运营报告，通过优化评分规则和指标体系，充分发挥数据运营报告对各单位数据治理工作的指导和引导作用。

7. 夯实数据管理的平台和机制。全面深化区大数据资源平台能力，建立以“目录+清单”为核心的公共数据管理体系，进一步提升区级数据归集、整合、共享等集中统一能力。加强公共数据运营管理，不断完善本区公共数据治理、应用、安全等方面的长效运营机制。建立完善数据标准化工作机制，逐步完成区级人口综合库、法人综合库、公共数据质量相关标准规范的设立。加强公共数据全生命周期安全防护，完善公共数据安全防护体系，保障数据使用安全。依据公共数据便捷共享管理规范，优化区级数据跨部门共享申请流程。

（五）坚持以高起点谋划为统领，优化体制机制保障，构建“人靠谱（普），事办妥（陀）”服务体系

1. 从严落实有关工作制度。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，严格执行“免申即享”“两个免于提交”等业务和技术标准要求。建立健全“一业一证”协同工作机制，重点落实区内新增及存量商业综合体内入驻商户的证照办理工作，形成综合部门统筹指导、主管部门协调推进、窗口单位在线协同的

工作体系，实现 25 个行业“一业一证”全覆盖。

2. 深化运用服务评价机制。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，有效提升参评率。深化运用“好差评”定期通报机制，每月形成差评清单和原因分析予以通报。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，在全区范围内开展学习交流，做到互学互进；对差评“吐槽”事项，找准企业群众办事痛点难点，着力分析共性问题，确保“件件有着落”。

3. 加强数字人才队伍建设。持续开展“一网通办”专项立功竞赛，探索开展政务服务事项擂台赛，营造比学赶超的浓厚氛围。深化“数据月月讲”，打造“数字实训室”，将区政务服务中心等一线窗口作为新录用公务员特色实践训练基地，通过沉浸式体验、实训式教学、案例式教案，以讲促治、以训促用，培养一批业务骨干，增强全区运用数字化思维解决实际问题的能力。

4. 巩固拓展舆论宣传阵地。结合区政务服务中心成立五周年、第三届政务服务“网办季”等活动，继续深化“一网通办”宣传工作成效，夯实制度化、常态化工作模式。充分发挥主动性，高标准做好“线上帮办微视频”的制作推广，重点宣传与企业办事、市民生活密切相关的应用场景。积极参与“‘一网通办’在线访谈”“民生一网通”等市级宣传栏目，有效利用各类媒体资源，多形式、多渠道、多角度开展宣传推广，有力提升本区“一

网通办”的知晓度和影响力。

中共上海市普陀区委办公室

2022年3月27日印发

(共印165份)