

上海市浦东新区人民政府办公室文件

浦府办〔2023〕17号

浦东新区人民政府办公室关于印发 《2023年浦东新区全面深化“一网通办”改革 工作要点》的通知

区政府各委、办、局，各管理局（管委会），各直属企业，各街道办事处、镇政府：

《2023年浦东新区全面深化“一网通办”改革工作要点》已经区政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

2023年4月26日

（此件公开发布）

2023年浦东新区全面深化“一网通办”改革 工作要点

为全面贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，落实市委、市政府关于浦东引领区建设、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，着力提升浦东新区政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，制定本工作要点。

一、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，全面贯彻党的二十大精神，认真落实党中央、国务院关于浦东新区高水平改革开放打造社会主义现代化建设引领区的决策部署，落实市委、市政府关于浦东新区打造营商环境综合示范区的工作要求，加快推动高质量发展和数字化转型，深化“一网通办”改革，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，增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

（二）主要目标

坚持以人民为中心、改革引领、整体协同、技术赋能、公平可及为原则，按照引领区建设重点任务安排和2023年上海市“一网通办”工作要点，持续深化“一网通办”改革，打造智慧好办2.0版本。加强整体统筹，通过线上线下深度融合和窗口端、电

脑端、移动端、自助端四端联动，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。全面拓展政务智能办，试点高频事项“免申即办”，探索审批全过程电子化和人工智能自动审批，推进惠民利企政策“免申即享”，深化业务流程革命性创新，为企业、市民提供全生命周期服务。

二、深耕内涵，进一步拓展政务服务范围

全面落实构建全方位服务体系工作方案要求，围绕企业、个人全生命周期，推进行政权力和与企业群众生产生活密切相关的公共服务全覆盖，并逐步向政策服务、专业服务拓展。

1. 完善事项标准化管理。推进政务服务事项（含行政权力事项和公共服务事项）标准化、规范化建设，建立健全动态更新维护机制，确保办事指南和业务手册各要素清晰、完整、准确、易读，作为新区各项业务工作开展的基础。试点开展公共服务事项标准化清单编码及要素编制工作。

2. 覆盖重点公共服务。坚持场景应用驱动，以用户体验为中心，配合市级部门持续优化交通出行、文旅休闲、食药安全、绿化环保等领域服务。根据引领区和示范区建设要求，推进区级特色公共服务领域数字化场景建设，改善企业市民服务体验。

3. 汇聚惠企利民政策。加强惠企利民政策服务归集更新，整合各类区属政策平台，聚焦不同行业、不同人群，充分发挥属地化优势，依托“两页”和线下政策专窗加大宣传推介力度，提

供政策解读、政策体检、政策申报、政策咨询等服务。

4. 拓展专业服务功能。推动企业关注度高、需求量大、基础条件好的专业服务功能进一步集中进驻。推进线下专窗和线上专栏功能建设和融合互补，拓展政策辅导、专业讲座、企业沙龙等服务形式，打造面向全区的一站式涉企专业服务平台，并向有条件的管理局（管委会）、街镇延伸。

三、完善平台，进一步构建泛在可及服务体系

构建线上线下深度融合的政务服务体系，推进数据同源、标准统一、服务同质，实现窗口端、电脑端、移动端、自助端四端联动和功能升级。

5. 深化政务服务中心标准化建设。全面落实“一网通办”政务服务中心建设和运行规范，加强全区政务服务大厅统筹管理，推进综合性场所“政务服务中心”更名工作。推进“两个集中”，加强全区综合窗口系统标准化建设、业务流程规范管理和办件数据统一汇聚流转共享，实现综合窗口比例100%，事项统一预约服务全覆盖。在有条件的政务服务大厅试点远程虚拟窗口或虚拟大厅，实现与实体大厅同质办理体验。在家门口（服务站）试点虚拟窗口服务模式，进一步推进社区事务受理服务中心事项向居（村）委会延伸。

6. 迭代升级“随申办”移动端。配合市级部门持续加强“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，提升服务能级与用户体验。推动市民云迭代升级，拓展事项接入

范围，强化区级、街镇旗舰店服务供给，实现统一入口、办件归集。在浦东新区移动端企业专属网页基础上，率先落地“随申办”企业云。构建升级“政企直连”通道，完善市区两级移动政务服务体系，提供事项办理、信息查询、政策解读、特色专栏、涉企档案等服务。推动企业依托“随申办”亮证或亮码办理涉企服务事项，推进“一人一码”“一企一码”等以“随申码”为载体的城市服务管理码数字场景应用，提升便利度、获得感。

7. 布局综合性自助终端。按照市政府关于综合自助终端接入技术标准规范，在上海市“双100”高频依申请政务服务事项入驻自助终端的基础上，根据点位布局、服务人群，推进一批区自建自助事项同步进驻，强化政务服务自助终端的内容供给。加强“政银合作”，探索政银双向赋能。梳理区内便民利企资源信息，通过数据接入的方式完善政务服务地图。

8. 夯实一网通办区级门户建设。按照政务服务事项100%接入的要求，制定政务服务网上办理规范，优化事项接入模式，加强办事智能化导引，提高网上办事的交互性、友好度以及后台响应度，提升年度实际办件网办率和全程网办率。打造“一业一证”“一件事”等区级特色专栏，便利企业群众查找入口、熟悉流程、办理事项。

四、优化模式，进一步打造智慧便捷服务方式

通过全面推广新型智能服务模式，深化数据共享，再造业务流程，提升精准服务水平，拓展帮办服务，切实提升政务服务便

利度。

9. 推动全过程智能办理服务。全面深化窗口“智能帮办”+远程“直达帮办”，实现涉企高频事项“政务智能办”全覆盖，试点企业办理商事登记时相关行业许可事项“免申即办”。在此基础上，赋能个人高频事项，并向四端延伸，实现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%。推动全区政务服务智能化水平的提升。同时，集成电子签名签章、电子档案、电子证照、区块链等改革成果，试点审批全过程电子化，实现企业办事无纸化。

10. 加强数据赋能政务服务。推进一批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，依托“两页”实现智能匹配、自动送达、快速兑现。深化“两个免于提交”，加大线上高频重点事项和线下窗口落实力度，完善证照授权体系，推动部门间数据共享，拓宽免于提交方式。

11. 推出集成式主题服务。围绕企业个人全生命周期，深化高效办成“一件事”改革，强化审管协同和信息共享，推动新增、优化本区特色标杆“一件事”。推动区级建设工程项目审批审查中心向“审批不出中心”模式升级，巩固提升一站式施工许可、综合竣工验收、用地清单制、验登合一、中介服务。深化推进“一业一证”改革，健全行业综合许可全流程管理制度，深入落实《浦东新区行业综合许可管理办法》（沪浦审改〔2022〕8号），畅通

行业综合许可变更、注销等渠道。

12. 做优精准专属服务。提升“两页”个性化智能服务水平。不断丰富“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。通过标签管理，实现专属办事、专属政策、专属服务、专属动态和智能客服等个性化、精准化服务。扩大告知承诺制覆盖范围，对各类审批服务事项广泛推行“告知承诺”“容缺受理”等举措，健全完善基于信用承诺的极简审批制度。推动3C免办创新试点，出台3C免办管理措施。全面简化住所使用材料，规范住所登记表述，推动企业住所登记便利化。

13. 升级全流程帮办服务。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。线上，上海市“双100”高频依申请政务服务事项开通“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90%。同时，推出一批区级特色“双100”高频依申请政务服务事项，进一步提高用户体验度和便捷度。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。建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制，线上设置“办不成事”中途退出的反映渠道，线下各级政务服务大厅设置“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。

五、智慧赋能，进一步深化技术和数据支撑

统筹优化“一网通办”技术平台，构建统一底座、统一入口、数据归集、信息共享、功能复用的整体框架，加强技术与业务融合发展，为政务服务迭代升级和可持续发展提供支撑。

14. 加强系统梳理。对新区现有“一网通办”相关系统进行全面梳理，摸清底数。从系统层级、服务对象、使用载体、数据对接等多个维度加强分类处置。挖掘一批社会有需求、服务有成效的应用功能，逐步融入“一网通办”服务体系，提升服务效能。

15. 打造业务中台。以全领域、全事项、全流程覆盖为目标，搭建区级“一网通办”业务中台，加强体系建设和统筹管理。按照“整合融入、持续迭代”的原则，推动新区各委办局相关业务系统和功能应用改造接入，逐步实现统一入口、归集数据、规范流程，赋能“四端”，为构建线上线下高度融合、泛在可及的全方位政务服务体系提供支撑。

16. 整合平台能力。按照上海市“一网通办”平台技术规范，为区级部门开展“一网通办”具体工作提供统一事项库、统一办件库、统一支付、统一物流等平台基础能力。发挥区级创新能力集成优势，为推进“四端”应用场景建设提供智能服务、区块链、电子签名签章、电子材料、电子证照、电子档案等能力支撑。同时，加强平台运营情况实时监测和预警提示，帮助区级部门提高综合决策分析水平，提升行政效能。

17. 强化安全保障。构建贯穿开发、测试、部署、发布、运

营、维护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，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。引入“白帽子”服务，开展常态化攻防演练、应急演练，完善应急联动体系，及时、高效开展日常运维及应急处置。

六、落实保障，进一步强化组织和制度支撑

18. 加强组织领导，完善工作机制。在浦东新区推进“一网通办”改革领导小组的领导下，建立完善区府办牵头、各成员单位协同的工作机制，强化经费、人员、场地保障。建立工作例会和情况通报机制，对“一网通办”阶段性任务和重点工作沟通交流和督促检查。可根据年度重点工作需要，从成员单位抽调业务骨干组建“一网通办”工作专班，开展不定期集中办公，进行重点任务攻坚。

19. 加强责任分工，落实监督考核。根据2023年度浦东新区深化“一网通办”改革工作要点及任务分工，各组织推进部门负责统筹推进、督促指导，各落地实施部门负责按照具体任务、具体事项抓紧落实，并按照条线分工做好与市级部门的沟通衔接，确保规定任务不折不扣完成，发挥重点工作示范引领作用。每月对各项任务内容推进情况开展考核，并将“一网通办”工作纳入年度绩效考核。

20. 加强队伍建设，提升服务能力。强化各政务服务大厅人员力量配备，加强窗口人员日常管理、服务规范、绩效考核。加

强培训管理，根据“行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准”，推进窗口人员职业化发展。组织开展“一网通办”立功竞赛活动，提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

21. 加强法治保障，助力改革攻坚。聚焦政务服务“一网通办”改革面临的政策制度障碍，充分用好全国人大立法授权，及时清理和修改完善不相适应的行政法规、规章和行政规范性文件，确保重大改革举措落实到位。

22. 加强投诉处置，强化以评促改。夯实“好差评”机制，注重数据分析研判和问题发现处置，确保整改成效。完善“12345”热线反映“一网通办”问题的分办、整改、反馈机制。充分利用上海市窗口“啄木鸟”轻应用平台，加强市区协同推进的工作机制。

23. 加强宣传推广，鼓励基层首创。加强对“一网通办”重点改革任务宣传，推广高频场景应用，提升企业群众知晓度和参与度，为政务服务高质量发展营造良好舆论氛围。大力支持改革创新，鼓励基层首创，建立“一网通办”改革宣传信息报送机制，汇总浦东新区“一网通办”特色宣传报道、案例，提炼总结全区各部门经验做法，学习借鉴外省市、外区改革举措，推动相关经验和模式在全市复制推广。

抄送：区委各部门，区人大办、区政协办，区纪委监委，区法院、区检察院，各人民团体。

上海市浦东新区人民政府办公室

2023年4月28日印发
