

上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2021〕37号

青浦区政务服务办公室 关于印发《青浦区电子证照异议核实与纠错 制度》的通知

各镇、街道，区委、区政府各部、委、办、局，各有关单位：

现将《青浦区电子证照异议核实与纠错制度》印发给你们，
请参照执行。

特此通知。

附件：《青浦区电子证照异议核实与纠错制度》

青浦区政务服务办公室

2021年8月19日

附件：

青浦区电子证照异议核实与纠错制度

为推动更大范围、更宽领域、更深层次的“一网通办”改革，助力上海城市数字化转型，进一步巩固和深化“两个免于提交”工作，持续优化电子证照数据质量，畅通电子证照异议核实和纠错渠道，结合青浦区工作实际，制定本制度。

一、责任主体

电子证照异议表现为电子证照与实体证照内容不一致的情况。区级责任部门作为区级电子证照数源提供部门，按照“谁主管，谁提供，谁负责”和“同步归集，实时更新”原则，对电子证照数据的完整性、准确性、时效性负责，针对证照数据源异议问题，对其准确性进行核查并提供纠正清单；区政务办作为区级电子证照数据主管部门，负责统筹规划、协调推进、指导监督本区电子证照数据治理工作，建立电子证照异议核实与纠错制度并落实监督责任。

二、处理机制

（一）反馈渠道

一是政务服务场景。窗口工作人员收件、后台人员审批过程中发现电子证照存在异议，或者经申请人反映电子证照存在错误的，工作人员应立即填写《证照差错问题收集和纠错进度反馈表》（附件）；通过综合窗口信息管理平台收件的，工作人员应通过电子证照异议反馈模块及时反馈问题。

二是社会化应用场景。随着电子证照在社会化场景中的广泛应用，例如在公共交通、文体场所预约等方面，工作人员、

电子证照所有人在获取电子证照信息时发现存在异议的，也应由工作人员汇总信息，填写《证照差错问题收集和纠错进度反馈表》（附件）及时反映至区行政服务中心信息技术科。

三是证照质量日常监督。政务办通过分析“好差评”数据，对电子证照数据进行日常监督。针对“好差评”评价内容中反映证照异议的，应立即核实异议原因并立即汇总。

（二）处理流程

政务办在收到证照异议反馈后，于一个工作日内对证照异议诉求进行受理，核实异议原因并将异议诉求分送至各责任部门。

1. 属于区级责任部门更正范围的，于收到异议材料之日起两个工作日内向政务办提供正确证照数据源，由政务办汇总至市大数据中心进行证照数据修改，并跟进修改进度，及时将处理结果告知异议提出人。

2. 属于市级责任部门更正范围的，由政务办汇总至市大数据中心，并由市大数据中心转交市级相关部门办理，期间，由政务办定期向市大数据中心跟进修改进度，并对诉求发起方做好反馈工作；超过五个工作日未修改成功的，由政务办审改科上报证照异议诉求至市政府办公厅职改处。

三、考核奖励

为进一步提升电子证照数据质量，各部门工作人员应积极反映电子证照异议情况；同时，政务办将以部门为单位，对电子证照异议反映数量做好统计工作，并将此项工作纳入青浦区“一网通办”评估考核指标，并作为“一网通办”专项立功竞赛活动参考标准之一，予以加分。

附件

证照差错问题收集和纠错进度反馈表

上报单位：

上报时间：2021年__月__日

	反馈单位	反馈时间	证照差错问题						核实情况与纠错进度
			证照名称	主体名称（姓名、企业名称）	主体身份代码（身份证号、统一社会信用代码）	具体问题	电子证照（请提供图片）	实体证照（请提供图片）	
1									
2									
3									

备注：证照差错问题包括未反馈、已反馈但未得到解决的。

联系人：

青浦区政务服务办公室

2021年8月19日印发