

# 上海市杨浦区人民政府办公室文件

杨府办发〔2023〕15号

---

## 上海市杨浦区人民政府办公室 关于印发《2023年杨浦区全面深化“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：

经区政府同意，现将《2023年杨浦区全面深化“一网通办”改革工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

上海市杨浦区人民政府办公室

2023年7月25日

# 2023年杨浦区全面深化“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，着力提升本区政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，结合市政府办公厅印发的《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪府办发〔2023〕3号）具体任务，制定本工作要点。

## 一、打造“智慧好办”金牌服务，推动政务服务办事过程更智慧、更便捷

（一）深化政策和服务“免申即享”模式。以市场主体获得感为评价标准，在企业办事上围绕给付、补贴和税收优化三块领域，新增13项“免申即享”服务，持续优化已上线4项服务，实现“免申即享”和“政策体检”的全覆盖，并对呼声较高的中小微企业认定、企业达标补助申请、知识产权发展扶持项目等实现“不申即办”。（责任单位：区府办、区商务委、区科委、区卫健委、区人力资源社会保障局、区民政局、区市场监管局、区医保局、区退役军人局、区总工会、区大数据中心、区各有关部门）

(二)提升政务服务线上线下全过程智能化水平。持续简化、优化线上线下办事流程，配合市级部门推进“双100”高频事项智能引导、智能申报、智能预审、智能审批等服务，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，至少推出1项事项实现人工智能自动审批。制定政务服务网上办理规范。年度实际办件网办比率达到85%。继续做优综合窗口政务智能办。  
(责任单位：区府办、区各有关部门、区大数据中心)

(三)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，“双100”高频事项开通“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%；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。在政务服务大厅设立“宜商服务站”，实现代填、代收、代跑动“一站式服务”、惠企政策“一窗式解答”、金牌服务“一对一陪伴”、办不成问题“一条龙跟踪”，为企业提供“一揽子”解决方案。同时，对综合窗口系统进行优化，针对取号、办件、好差评等维度进行分类归集，实时跟踪办理进度，对事项办理超时窗口进行短信预警，对超时

严重的办件升级至领导帮办，确保市民一次办成。（责任单位：区府办、区各有关部门、区大数据中心）

（四）深入推进主题集成服务。围绕企业个人全生命周期相关政务服务事项，深化高效办成“一件事”改革，强化审管协同和信息共享。配合市级重点新增和优化11个“一件事”，打造本区“一件事”特色标杆。完善“一件事”运营管理系统，全程跟踪运行。加强“一网通办”各端“一件事”专栏建设，便利企业群众查找入口、熟悉流程、办理事项。按要求深入推进“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。（责任单位：区府办、区各有关部门、区大数据中心）

（五）持续推进“两个免于提交”。加大线上高频重点事项和线下各级政务服务中心“两个免于提交”落实力度，健全免交工作运营机制。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，赋能主体关系复杂事项的调证免交。配合市级部门完善全市企业住所标准化登记信息库，实现不动产登记信息部门间数据共享，进一步简化企业住所使用证明材料。在电子证照库和电子材料库的基础上，打造“材料银行”政务服务，拓宽免交方式，深化材料共享。（责任单位：区府办、区各有关部门、区大数据中心）

（六）提升“两页”个性、精准、主动和智能服务水平。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，持续提升本区企业专属网页服务能级。打造多行业“一业一档”。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。持续优化主动智能化提醒服务。探索“亮数”创新服务应用。（责任单位：区商务委、区科委、区教育局、区文化旅游局、区生态环境局、区住房保障房屋管理局、区统计局、区大数据中心、区各有关部门）

## **二、构建全周期、全领域、全渠道泛在可及服务体系，推动政务服务触手可达、就近可办**

（七）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。创新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办理体验。创新政务服务大厅跨部门协同方式，提升服务效能。（责任单位：区府办、区各有关部门、区大数据中心）

（八）深化政务服务中心和政务服务事项标准化建设。进一步推进本区综合窗口系统的标准化建设，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。本区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理事项统一预约服务全覆盖，预约办理现场平均等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟，窗口平均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。健全政务服务事项目录管理制度，制定本区政务服务事项调整、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。（责任单位：区府办、区各有关部门、区大数据中心）

（九）迭代升级“随申办”移动端。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。推动“随申办”市民云迭代升级，拓展事项接入范围，深化各类主题场景应用及特色服务专栏建设。强化数字普惠，为特殊人群提供个性化、多版本高质量服务。强化本区及各街镇旗舰店服务供给，提升属地化服务能级。（责任单位：区各有关部门、区各街道、区大数据中心）

配合市级部门夯实“随申办”企业云移动端涉企法人办事数字底座及统一入口，构建升级“政企直连”通道，优化完善“1+16+管委会”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。实现“随申办”企业云用户数、访问量与活跃度初具规模。做好与国家政务服务平台移

动端应用对接保障。（责任单位：区大数据中心、区商务委、区科委、区人力资源社会保障局、区市场监管局、区税务分局、区公积金管理中心、区各有关部门）

（十）推进以“随申码”为载体的城市服务管理码数字场景应用。持续深化“随申码”开放服务体系，推动“随申码”创新大赛成果落地。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等应用。推出“企业码”“个人码”“办件码”。“企业码”关联企业信息、政务服务材料库，“个人码”关联个人档案、相关证照。同时推出“办件码”，关联办件库和监管单位信息库，实现“双100”高频事项受理、审查、决定、出证、物流等全流程环节信息实时查询服务，个人办件可通过随申办关联“办件码”实时了解办件进度、物流信息，企业办件可通过企业云关联“办件码”了解后续办件全流程。针对区内大型活动，依托随申码提供身份核验、核销等服务。（责任单位：区府办、区各有关部门、区大数据中心）

（十一）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，推进群众经常办理且基层能有效承接的政务服务下沉基层办理。打造虚拟政务服务大厅，配合市级部门推进“双100”高频事项入驻自助终端，拓展自助终端应用范围，向园区辐射，提升惠企政策宣传和影响力。完善政务服务地图。（责任单位：区府办、区各有关部门、区大数据中心）

(十二)持续拓展政务服务范围。全面落实构建全方位服务体系工作方案要求,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,配合市级部门优化幼有所育、健康医疗、交通出行、学有所教、文旅休闲、住有所居、食药安全、绿化环保、弱有所扶、优军优抚、老有所养、公共法律服务、企业设立(变更、注销)、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、用工就业等领域服务,全面完成《拓展和优化“一网通办”服务场景应用清单》任务。(责任单位:区府办、区各有关部门,区大数据中心)

(十三)深入推进全市通办、长三角通办、全国跨省通办。配合推进本市个人事项全市通办,持续推进长三角“跨省通办”服务,进一步拓展合作城市,实现多地跨省证照互通、知识数据共享,探索电子材料跨区域应用和远程虚拟窗口服务能力,赋能跨省服务应用场景。进一步扩大政务服务跨省办理的物理范围,拓展可跨省办理的事项清单。(责任单位:区府办、区大数据中心,区各有关部门)

### **三、强化数据和技术赋能,更好为科学决策提供数据依据、为优化服务提供技术支撑**

(十四)强化智能服务中枢能力。持续优化人工智能服务中枢,提升政务云底层算力资源支撑,按需打造图像显示处理器等异构计算能力。加强对本区特色、通用算法模型纳管,持续完善



涵盖语音识别、图像识别、语义分析等能力的智能服务模型仓库，面向各部门提供智能化服务能力支撑。持续优化迭代，强化各领域算法模型建模和机器深度学习，持续优化智能引导主题，不断拓展“AI+一网通办”智能场景应用。（责任单位：区大数据中心、区各有关部门）

（十五）做大做强大数据资源平台。进一步提升大数据资源平台基础能力，优化完善基础数据处理工具和数据服务，实现数据深度治理、精准研判、多维分析和可视化展现。推动区大数据资源平台建设运营，配合推进市、区大数据资源平台资源一体、管理协同。加强对本区业务数据赋能，发挥区级应用创新优势。（责任单位：区大数据中心、区各有关部门）

（十六）深化全生命周期数据治理。按市级部门要求实现数据目录上链和信息系统登记上链，完成数据资源与业务职责关联。配合市级部门持续推进数据资源归集，拓展交通出行、医疗健康等行业数据归集，探索应用隐私计算技术与垂直管理系统对接，推动政府履职所需企业数据的使用。深化自然人、法人、空间地理三大综合库以及主题库、专题库建设，提升跨领域数据融合治理水平。（责任单位：区大数据中心、区各有关部门）

（十七）不断拓展数据应用场景。根据市级数据开放平台，探索面向社会的数据开放应用场景，优化资源使用效率。配合市级部门拓展数据直达基层试点覆盖面，推动部门、基层共享国家

数据、长三角数据，为部门业务创新和基层治理赋能，加强跨部门大系统、大平台建设，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数字化服务和管理水平。（责任单位：区府办、区大数据中心、区各有关单位）

（十八）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。拓展电子证照与实体证照同步制发范围，推进电子证照送达，不断优化电子发证模式。配合市级部门加快推进电子证照在本市以及长三角政务服务、监管执法和社会化领域应用，优化提升电子证照使用体验和使用效能。（责任单位：区各有关部门、区大数据中心）

（十九）强化市民主页和企业专属网页运营中台能力。创建围绕人群、职业、行业等的“一人（企）一档”专题库。依托“两页”运营中台，升级消息提醒、精准推送、“免申即享”等配置功能，支撑重点业务开展；升级知识库录入、巡检、查无纠错等功能；升级政策服务全周期管理，设置行业（人群）标签、政策标签、政策解读、项目信息等关联关系。新增授权代办事项配置功能。深化标准化“亮数”应用能力，匹配应用事项场景与数据字段的关系。（责任单位：区大数据中心、区各有关部门）

（二十）运用区块链技术赋能政务服务。配合市级部门构建

全市统一政务区块链底座，依托政务云、政务外网，建立“1+N+16”市区两级政务区块链基础布局，创新区块链在“一网通办”中应用，深化“区块链+电子材料”国家试点项目，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。持续完善电子材料共享应用相关技术标准规范。探索区块链在税务服务、市场监管、民生服务、资金补贴扶持等场景中应用。（责任单位：区府办、区大数据中心、区各有关部门）

#### **四、强化“一网通办”数字化运营管理，持续提升“一网通办”综合服务能力**

（二十一）强化“一网通办”平台基础能力。配合市级部门持续深化“一网通办”统一受理平台建设，夯实“一网通办”服务中台服务基础，强化事项办理服务能力支撑，完善相关技术标准规范，不断加强“随申码”基础资源支撑。提升统一身份认证能力，持续优化统一用户库；提升统一公共支付能力，拓展数字人民币支付应用场景；提升统一寄递能力，拓展寄递覆盖范围；提升统一总客服能级，强化在线客服技术支持能力。加强“一网通办”用户体验设计，提升服务体验。（责任单位：区大数据中心、区各有关部门）

（二十二）完善“一网通办”统一事项库、统一办件库服务能力。提高平台综合决策分析水平，持续完善政务服务事项管理系统，深化政务服务事项管理能力，根据职责调整、行政许可事

项清单变化、公共服务事项调整等情况，优化“一网通办”办事指南页面展示，提升服务体验。（责任单位：区府办、区大数据中心、区各有关部门）

（二十三）建立健全电子文件归档、电子档案管理和移交机制。配合市级部门制定完善政务服务事项电子文件归档范围和电子档案保管期限表等相关制度规范；实现电子文件归档功能，将接入“一网通办”平台的全部事项电子档案纳入本单位档案管理系统。确保电子档案真实、完整、可用、安全，依法依规开展“一网通办”电子档案向相关综合档案馆移交工作。（责任单位：区大数据中心、区档案局、区各有关部门）

（二十四）优化“一网通办”运营情况报告机制。配合市大数据中心优化集成“一网通办”运营平台，动态展示“一网通办”运营体征数据，自动生成每月“一网通办”运营报告、数据运营报告、“好差评”报告等，为各部门及时优化服务提供支撑。（责任单位：区府办、区大数据中心）

（二十五）健全知识库运营工作机制。从企业群众视角，建立问题清单及时汇聚、答案库快速迭代更新全流程工作机制。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；未能解答的咨询，应当在5个工作日内将答复口径补充到知识库。构建存量知识确认率、知识巡检率、查无纠错工单完成率、用户评价满意率等多指标综合评价体系，提升效能分析与跟踪反

馈能力。（责任单位：区府办、区大数据中心、区各有关部门）

（二十六）强化“一网通办”安全保障。构建贯穿开发、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，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。加强系统运行保障，构建端到端的全链路应用监控体系，引入“白帽子”服务，建立应急及攻防演练基础环境、众测平台及漏洞管理系统，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。（责任单位：区大数据中心、区各有关部门）

## **五、落实组织保障，强化制度措施**

（二十七）加强组织领导。切实加强组织领导，强化经费、人员、场地保障。区府办对本区政务服务工作负主要责任，区“一网通办”工作专班负责具体统筹协调，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。（责任单位：区府办、区各有关部门）

（二十八）加强政务服务队伍建设。强化各级政务服务中心相关人员力量配备。政务服务中心统一配备综合窗口工作人员，负责部门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。针对市级政策、区级政策、

部门政策、宣传主题等方面开展定期培训，并持续开展“一网通办”专项立项竞赛活动，提升窗口工作人员归属感和荣誉感。（责任单位：区府办、区人力资源社会保障局、区总工会、区各有关部门）

（二十九）加强法治保障。聚焦政务服务“一网通办”改革面临的政策制度障碍，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。发挥法治引领和保障作用，配合市级部门推进本市政务服务地方立法，修订“一网通办”业务规范地方标准，出台《上海市公共数据授权运营管理办法》。（责任单位：区司法局、区府办、区市场监管局）

（三十）夯实“好差评”制度。加强“好差评”数据分析研判，完善“12345”热线反映“一网通办”问题的分办、整改、反馈机制。推广“啄木鸟”轻应用平台，提升沟通协作效率。（责任单位：区府办、区大数据中心、区各有关部门）

（三十一）强化考核评估。根据各部门基础工作及创新工作贡献量，及“一网通办”相关工作参与度，建立“一网通办”改革评价体系，将“一网通办”评估结果纳入各部门年度绩效考核。（责任单位：区府办、区各有关部门）

（三十二）加大宣传推广。加强对“一网通办”重点改革任务宣传，推广高频场景应用，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。大力支持改革创新，鼓

励基层首创，提炼总结本区各部门好的经验做法，学习借鉴外省市改革举措，配合市级部门推动相关经验和模式在全市复制推广。（责任单位：区府办、区各有关部门）

- 附件：1. 杨浦区 2023 年“一网通办”改革工作任务分工表  
2. 杨浦区 2023 年拟新增、持续优化“免申即享”服务清单

## 附件 1

# 杨浦区 2023 年“一网通办”改革工作任务分工表

序号	任务内容	责任单位	时间节点
一、打造“智慧好办”金牌服务，推动政务服务办事过程更智慧、更便捷			
(一) 深化政策和服务“免申即享”模式			
1	以市场主体获得感为评价标准，在企业办事上围绕给付、补贴和税收优化三块领域，新增 14 项“免申即享”服务，持续优化已上线 4 项服务，实现“免申即享”和“政策体检”的全覆盖	区府办、区商务委、区科委、区卫健委、区人力资源社会保障局、区民政局、区市场监管局、区医保局、区退役军人局、区总工会、区大数据中心、区各有关部门	10 月底
2	中小微企业认定、企业达标补助申请、知识产权发展扶持项目等实现“不申即办”	区市场监管局、区各有关部门	10 月底
(二) 提升政务服务线上线下全过程智能化水平			
3	持续简化、优化线上线下办事流程，配合市级部门推进“双 100”高频事项智能引导、智能申报、智能预审、智能审批等服务，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。	区府办、区各有关部门、区大数据中心	11 月底
4	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%，年度实际办件网办比率达到 85%	区府办、区各有关部门、区大数据中心	11 月底
5	各部门至少推出 1 项事项实现人工智能自动审批	区府办、区各有关部门、区大数据中心	11 月底
6	制定政务服务网上办理规范	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6 月底
7	继续做优综合窗口政务智能办	区府办、区各有关部门、区大数据中心	10 月底
(三) 优化拓展线上线下帮办服务			
8	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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	9 月底
9	线上，“双 100”高频事项开通“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%	区府办、区各有关部门、区大数据中心	9 月底
10	上线帮办微视频，提升帮办系统服务能级，降低企业群众学习和试错成本	区府办、区各有关部门、区大数据中心	11 月底
11	线下，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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	全年
12	在政务服务大厅设立“宜商服务站”，实现代填、代收、	区府办、区各有关部门、区大	5 月底



	代跑动“一站式服务”、惠企政策“一窗式解答”、金牌服务“一对一陪伴”、办不成问题“一条龙跟踪”	数据中心	
13	优化综合窗口系统，对取号、办件、好差评等维度进行分类归集，实时跟踪办理进度，对事项办理超时窗口进行短信预警，对超时严重的办件升级至领导帮办	区府办、区各有关部门、区大数据中心	全年
(四) 深入推进主题集成服务			
14	配合市级重点新增和优化11个“一件事”，打造本区“一件事”特色标杆	区府办、区各有关部门、区大数据中心	新增：9月底，优化：10月底
15	完善“一件事”运营管理系统，全程跟踪运行	区府办、区各有关部门、区大数据中心	全年
16	加强“一网通办”各端“一件事”专栏建设，便利企业群众查找入口、熟悉流程、办理事项	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
17	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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	9月底
(五) 持续推进“两个免于提交”			
18	加大线上高频重点事项和线下各级政务服务中心“两个免于提交”落实力度，健全免交工作运营机制	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
19	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，赋能主体关系复杂事项的调证免交	区府办、区各有关部门、区大数据中心	9月底
20	配合市级部门完善全市企业住所标准化登记信息库，实现不动产登记信息部门间数据共享，进一步简化企业住所使用证明材料	区府办、区各有关部门、区大数据中心	全年
21	在电子证照库和电子材料库的基础上，打造“材料银行”政务服务，拓宽免交方式，深化材料共享	区府办、区各有关部门、区大数据中心	11月底
(六) 提升“两页”个性、精准、主动和智能服务水平			
22	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，持续提升本区企业专属网页服务能级	区商务委、区科委、区教育局、区文化旅游局、区生态环境局、区住房保障房屋管理局、区统计局、区大数据中心、区各有关部门	9月底
23	打造多行业“一业一档”	区商务委、区科委、区教育局、区文化旅游局、区生态环境局、区住房保障房屋管理局、区统计局、区大数据中心、区各有关部门	9月底
24	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	区大数据中心、区各有关部门	9月底
25	持续优化主动智能化提醒服务。探索“亮数”创新服务应用	区大数据中心、区各有关部门	9月底
二、构建全周期、全领域、全渠道泛在可及服务体系，推动政务服务触手可达、就近可办			
(七) 构建线上线下全面融合的政务服务体系			

26	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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	4月底
27	创新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办理体验	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
28	创新政务服务大厅跨部门协同方式，提升服务效能	区府办、区各有关部门、区大数据中心	10月底
<b>(八) 深化政务服务中心和政务服务事项标准化建设</b>			
29	推进本区综合窗口系统的标准化建设，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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	10月底
30	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%	区府办、区各有关部门、区大数据中心	9月底
31	实现政务服务场所办理事项统一预约服务全覆盖，预约办理现场平均等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟，窗口平均办理时间一般不超过20分钟	区府办、区各有关部门、区大数据中心	11月底
32	持续做好老年人、残疾人等特殊群体便民服务工作	区府办、区各有关部门、区大数据中心	全年
33	健全政务服务事项目录管理制度，制定本区政务服务事项调整、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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	全年
<b>(九) 迭代升级“随申办”移动端</b>			
34	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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	9月底
35	推动“随申办”市民云迭代升级，拓展事项接入范围，深化各类主题场景应用及特色服务专栏建设	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
36	强化数字普惠，为特殊人群提供个性化、多版本高质量服务	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
37	强化本区及各街镇旗舰店服务供给，提升属地化服务能级	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
38	配合市级部门夯实“随申办”企业云移动端涉企法人办事数字底座及统一入口，构建升级“政企直连”通道，优化完善“1+16+管委会”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	区大数据中心、区商务委、区科委、区人力资源社会保障局、区市场监管局、区税务分局、区公积金管理中心、区各有关部门	12月底
39	实现“随申办”企业云用户数、访问量与活跃度初具规模	区各有关部门、区大数据中心	12月底
40	做好与国家政务服务平台移动端应用对接保障	区各有关部门、区大数据中心	12月底
<b>(十) 推进以“随申码”为载体的城市服务管理码数字场景应用</b>			
41	持续深化“随申码”开放服务体系，推动“随申码”创新大赛成果落地	区府办、区各有关部门、区大数据中心	9月底
42	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等应用	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
43	推出“企业码”，关联企业信息、政务服务材料库	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
44	推出“个人码”，关联个人档案、相关证照	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底

45	推出“办件码”，关联办件库和监管单位信息库，实现“双100”高频事项受理、审查、决定、出证、物流等全流程环节信息实时查询服务，个人办件可通过随申办关联“办件码”实时了解办件进度、物流信息，企业办件可通过企业云关联“办件码”了解后续办件全流程	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
46	深化“随申码”开放服务体系，针对区内大型活动，依托随申码提供身份核验、核销等服务推动“随申码”创新大赛成果落地	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
(十一) 打造线下15分钟政务服务圈			
47	持续开展政务服务事项“两个集中”工作，推进群众经常办理且基层能有效承接的政务服务下沉基层办理	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
48	打造虚拟政务服务大厅	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
49	配合市级部门推进“双100”高频事项入驻自助终端，拓展自助终端应用范围，向园区辐射，提升惠企政策宣传和影响力	区府办、区各有关部门、区大数据中心	11月底
50	完善政务服务地图	区府办、区各有关部门、区大数据中心	4月底
(十二) 持续拓展政务服务范围			
51	全面落实构建全方位服务体系工作方案要求，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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
52	配合市级部门优化幼有所育、健康医疗、交通出行、学有所教、文旅休闲、住有所居、食药安全、绿化环保、弱有所扶、优军优抚、老有所养、公共法律服务、企业设立(变更、注销)、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、用工就业等领域服务，全面完成《拓展和优化“一网通办”服务场景应用清单》任务	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
(十三) 深入推进全市通办、长三角通办、全国跨省通办			
53	配合推进本市个人事项全市通办	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
54	持续推进长三角“跨省通办”服务	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
55	进一步拓展合作城市，实现多地跨省证照互通、知识数据共享	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
56	探索电子材料跨区域应用和远程虚拟窗口服务能力，拓展可跨省办理的事项清单	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
三、强化数据和技术赋能，更好为科学决策提供数据依据、为优化服务提供技术支撑			
(十四) 强化智能服务中枢能力			
57	持续优化人工智能服务中枢，提升政务云底层算力资源支撑，按需打造图像显示处理器等异构计算能力	区大数据中心、区各有关部门	4月底
58	加强对本区特色、通用算法模型纳管，持续完善涵盖语音识别、图像识别、语义分析等能力的智能服务模型仓库，面向各部门提供智能化服务能力支撑	区大数据中心、区各有关部门	6月底

59	持续优化迭代,强化各领域算法模型建模和机器深度学习,持续优化智能引导主题,不断拓展“AI+一网通办”智能场景应用	区大数据中心、区各有关部门	9月底
(十五) 做大做强大数据资源平台			
60	进一步提升大数据资源平台基础能力,优化完善基础数据处理工具和数据服务,实现数据深度治理、精准研判、多维分析和可视化展现	区大数据中心、区各有关部门	12月底
61	推动区大数据资源平台建设与运营,配合推进市、区大数据资源平台资源一体、管理协同。加强对本区业务数据赋能,发挥区级应用创新优势	区大数据中心、区各有关部门	12月底
(十六) 深化全生命周期数据治理			
62	按市级部门要求实现数据目录上链和信息系统登记上链,完成数据资源与业务职责关联	区大数据中心、区各有关部门	12月底
63	配合市级部门持续推进数据资源归集,拓展交通出行、医疗健康等行业数据归集,探索应用隐私计算技术与垂直管理系统对接,推动政府履职所需企业数据的使用	区大数据中心、区各有关部门	12月底
64	深化自然人、法人、空间地理三大综合库以及主题库、专题库建设,提升跨领域数据融合治理水平	区大数据中心、区各有关部门	12月底
(十七) 不断拓展数据应用场景			
65	根据市级数据开放平台,探索面向社会的数据开放应用场景,优化资源使用效率	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
66	配合市级部门拓展数据直达基层试点覆盖面,推动部门、基层共享国家数据、长三角数据,为部门业务创新和基层治理赋能	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
67	加强跨部门大系统、大平台建设,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数字化服务和管理水平	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
(十八) 强化电子证照管理应用			
68	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	区大数据中心、区各有关部门	12月底
69	拓展电子证照与实体证照同步制发范围,推进电子证照送达,不断优化电子发证模式	区大数据中心、区各有关部门	12月底
70	配合市级部门加快推进电子证照在本市以及长三角政务服务、监管执法和社会化领域应用,优化提升电子证照使用体验和使用效能	区大数据中心、区各有关部门	12月底
(十九) 强化市民主页和企业专属网页运营中台能力			
71	创建围绕人群、职业、行业等的“一人(企)一档”专题库	区大数据中心、区各有关部门	12月底
72	依托“两页”运营中台,升级消息提醒、精准推送、“免申即享”等配置功能,支撑重点业务开展	区大数据中心、区各有关部门	9月底
73	新增授权代办事项配置功能	区大数据中心、区各有关部门	6月底
74	升级知识库录入、巡检、查无纠错等功能	区大数据中心、区各有关部门	6月底
75	升级政策服务全周期管理,设置行业(人群)标签、政策	区大数据中心、区各有关部门	9月底

	标签、政策解读、项目信息等关联关系;		
76	深化标准化“亮数”应用能力, 匹配应用事项场景与数据字段的关系	区大数据中心、区各有关部门	9月底
(二十) 运用区块链技术赋能政务服务			
77	配合市级部门构建全市统一政务区块链底座, 依托政务云、政务外网, 建立“1+N+16”市区两级政务区块链基础布局	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
78	创新区块链在“一网通办”中应用, 深化“区块链+电子材料”国家试点项目, 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	区府办、区各有关部门、区大数据中心	9月底
79	持续完善电子材料共享应用相关技术标准规范	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
80	探索区块链在税务服务、市场监管、民生服务、资金补贴扶持等场景中应用	区府办、区各有关部门、区大数据中心	12月底
四、强化“一网通办”数字化运营管理, 持续提升“一网通办”综合服务能力			
(二十一) 强化“一网通办”平台基础能力			
81	配合市级部门持续深化“一网通办”统一受理平台建设, 夯实“一网通办”服务中台服务基础, 强化事项办理服务能力支撑	区大数据中心、区各有关部门	9月底
82	完善相关技术标准规范, 不断加强“随申码”基础资源支撑	区大数据中心、区各有关部门	12月底
83	提升统一身份认证能力, 持续优化统一用户库	区大数据中心、区各有关部门	12月底
84	提升统一公共支付能力, 拓展数字人民币支付应用场景	区大数据中心、区各有关部门	12月底
85	提升统一寄递能力, 拓展寄递覆盖范围	区大数据中心、区各有关部门	12月底
86	提升统一总客服能级, 强化在线客服技术支持能力	区大数据中心、区各有关部门	12月底
87	加强“一网通办”用户体验设计, 提升服务体验	区大数据中心、区各有关部门	12月底
(二十二) 完善“一网通办”统一事项库、统一办件库服务能力			
88	提高平台综合决策分析水平, 持续完善政务服务事项管理系统, 深化政务服务事项管理能力	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
89	根据职责调整、行政许可事项清单变化、公共服务事项调整等情况, 优化“一网通办”办事指南页面展示, 提升服务体验	区府办、区各有关部门、区大数据中心	6月底
(二十三) 建立健全电子文件归档、电子档案管理和移交机制			
90	配合市级部门制定完善政务服务事项电子文件归档范围和电子档案保管期限表等相关制度规范; 实现电子文件归档功能, 将接入“一网通办”平台的全部事项电子档案纳入本单位档案管理系统	区大数据中心、区档案局、区各有关部门	12月底
91	确保电子档案真实、完整、可用、安全, 依法依规开展“一网通办”电子档案向相关综合档案馆移交工作	区大数据中心、区档案局、区各有关部门	12月底
(二十四) 优化“一网通办”运营情况报告机制			
92	配合市大数据中心优化集成“一网通办”运营平台, 动态展示“一网通办”运营体征数据, 自动生成每月“一网通办”运营报告、数据运营报告、“好差评”报告等, 为各部门及时优化服务提供支撑	区府办、区大数据中心	12月底
(二十五) 健全知识库运营工作机制			
93	从企业群众视角, 建立问题清单及时汇聚、答案库快速迭	区府办、区大数据中心、区各	6月底

	代更新全流程工作机制	有关部门	
94	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；未能解答的咨询，应当在5个工作日内将答复口径补充到知识库	区府办、区大数据中心、区各有关部门	12月底
95	构建存量知识确认率、知识巡检率、查无纠错工单完成率、用户评价满意率等多指标综合评价体系，提升效能分析与跟踪反馈能力	区府办、区大数据中心、区各有关部门	12月底
<b>(二十六) 强化“一网通办”安全保障</b>			
96	构建贯穿开发、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，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	区大数据中心、区各有关部门	9月底
97	加强系统运行保障，构建端到端的全链路应用监控体系，引入“白帽子”服务，建立应急及攻防演练基础环境、众测平台及漏洞管理系统，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	区大数据中心、区各有关部门	12月底
<b>五、落实组织保障，强化制度措施</b>			
<b>(二十七) 加强组织领导</b>			
98	切实加强组织领导，强化经费、人员、场地保障	区府办、区各有关部门	全年
99	区府办对本区政务服务工作负主要责任，区“一网通办”工作专班负责具体统筹协调，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	区府办、区各有关部门	全年
<b>(二十八) 加强政务服务队伍建设</b>			
100	强化各级政务服务中心相关人员力量配备	区府办、区人力资源社会保障局、区各有关部门	全年
101	政务服务中心统一配备综合窗口工作人员，负责部门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	区府办、区人力资源社会保障局、区各有关部门	10月底
102	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	区府办、区人力资源社会保障局、区各有关部门	10月底
103	针对市级政策、区级政策、部门政策、宣传主题等方面开展定期培训	区府办、区人力资源社会保障局、区总工会、区各有关部门	全年
104	持续开展“一网通办”专项立项竞赛活动，提升窗口工作人员归属感和荣誉感	区府办、区人力资源社会保障局、区总工会、区各有关部门	6月底
<b>(二十九) 加强法治保障</b>			
105	聚焦政务服务“一网通办”改革面临的政策制度障碍，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	区司法局、区府办、区市场监管局	12月底
106	发挥法治引领和保障作用，配合市级部门推进本市政务服务地方立法	区司法局、区府办、区市场监管局	12月底
107	修订“一网通办”业务规范地方标准	区司法局、区府办、区市场监管局	12月底
108	出台《上海市公共数据授权运营管理暂行办法》	区司法局、区府办、区市场监管局	12月底
<b>(三十) 夯实“好差评”制度</b>			

109	加强“好差评”数据分析研判,完善“12345”热线反映“一网通办”问题的分办、整改、反馈机制	区府办、区大数据中心、区各有关部门	6月底
110	推广“啄木鸟”轻应用平台,提升沟通协作效率	区府办、区大数据中心、区各有关部门	10月底
(三十一)强化考核评估			
111	建立“一网通办”改革评价体系,将“一网通办”评估结果纳入各部门年度绩效考核	区府办、区各有关部门	12月底
(三十二)加大宣传推广			
112	加强对“一网通办”重点改革任务宣传,推广高频场景应用,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	区府办、区各有关部门	全年
113	大力支持改革创新,鼓励基层首创,提炼总结本区各部门好的经验做法,学习借鉴外省市改革举措,配合市级部门推动相关经验和模式在全市复制推广	区府办、区各有关部门	全年

## 附件 2

# 杨浦区 2023 年拟新增、持续优化“免申即享” 服务清单

序号	服务名称	业务主管部门	办理层级	类型	实现方式	备注
1	杨浦区企业技术中心管理办法配套资金拨付	区商务委	区级	企业	直接兑现、免于申请	新增
2	伤残人员抚恤待遇发放	市退役军人局	区级	个人	直接兑现、免于申请	新增
3	义务兵家庭优待金发放	市退役军人局	区级	个人	直接兑现、免于申请	新增
4	65 岁以上老年人免费体检申请	区卫健委	区级	个人	直接兑现、免于申请	新增
5	家庭医生签约服务	区卫健委	区级	个人	直接兑现、免于申请	新增
6	杨浦区义务教育阶段残疾儿童补贴发放	区教育局	区级	个人	一键确认、免于填报	新增
7	征地养老人员医药费报销发放	区人力资源社会保障局	区级	个人	直接兑现、免于申请	新增
8	助餐企业困难老年人送餐补贴	区民政局	区级	企业	直接兑现、免于申请	新增
9	安排工作退役士兵待安排工作期间生活补助费的给付	区退役军人事务局	区级	个人	直接兑现、免于申请	新增
10	上海市专利试点、示范企业配套资金	区市场监管局	区级	企业	一键确认、免于填报	新增
11	市级建档困难职工叠加帮扶	区总工会	区级	企业或个人	直接兑现、免于申请	新增
12	法律援助办案补贴发放	区司法局	区级	个人	直接兑现、免于申请	新增
13	中小学生校内课后服务申请	区教育局	区级	个人	一键确认、免于填报	新增
14	上海市科技型中小企业技术创新资金区级配套资金	区科委	区级	企业	一键确认、免于填报	持续优化
15	上海市科技小巨人(含培育)企业区级配套资金	区科委	区级	企业	一键确认、免于填报	持续优化
16	医疗救助	区医保局	区级	个人	一键确认、免于填报	持续优化
17	杨浦区品牌战略奖励	区市场监管局	区级	企业	一键确认、免于填报	持续优化

抄送：区委各部门、区人大办、区政协办、区法院、区检察院、  
区各人民团体。

上海市杨浦区人民政府办公室

2023 年 7 月 25 日印发