

上海市普陀区人民政府办公室文件

普府办〔2024〕10号

上海市普陀区人民政府办公室关于印发 《2024年普陀区优化政务服务提升行政效能 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、镇政府，各有关单位：

《2024年普陀区优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作要点》已经2024年3月29日区政府第55次常务会议审议通过，现予印发。

上海市普陀区人民政府办公室

2024年4月19日

2024 年普陀区优化政务服务提升行政效能 深化“一网通办”改革工作要点

为贯彻落实党中央、国务院关于推进政府职能转变和数字政府建设的重大决策部署，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，打造“智慧精准”“公平可及”的政务服务“一网通办”升级版，根据《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案（2024-2026年）》（沪府办发〔2024〕2号）和《上海市人民政府办公厅关于印发2024年上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作任务分工的通知》（沪府办字〔2024〕3号），紧密结合本区实际，制定本工作要点。

一、主要目标

2024年，普陀区将持续深化“一网通办”改革，聚焦高频事项，打造智慧精准、公平可及的“一网通办”升级版。优化智能申报和审批服务，探索智能技术审查，推进占年度总办件量75%的高频事项实现“799”服务效能，申报预填比例70%、“首办成功率”90%、人工帮办解决率90%，实际办件网办率总体达到85%。推进更多惠企利民政策和服务“免申即享”，实现“政策体检”全覆盖。专业人工帮办1分钟内响应。推动线上线下“高效办管一类事”融合发展，创新“远程虚拟窗口”服务模式，支

持跨区域通办，打造更高水平的长三角一体化政务服务。

二、重点任务

（一）改革引领、技术驱动，推进政务服务“智慧精准”

1. 推行少填少交智能审，全面提升“首办成功率”。围绕“智慧好办”事项，着力提升普陀区“一网通办”智能化服务能力，持续简化、优化线上线下办事流程，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，为企业群众提供智能预填、智能预审、自动审批等智能服务，为工作人员提供受理和审批的智能辅助，全面提升“首办成功率”。全面深化“两个免于提交”，持续固化提升使用电子证照免交成效。

2. 构建智能互联的知识图谱，提升政务服务精细化水平。落实全市统一事项知识图谱标准规范，持续扩展普陀“政务服务‘一图通’”方法、路径。探索“政策图谱”“监管图谱”等新型图谱应用模式，紧紧抓住“业务数据化、数据业务化”这一关键，逐步拓展至“一网统管”“一网协同”领域，辅助决策，高质量推进“两网融合”。

3. 完善“免申即享”制度保障，建立政策兑付闭环管理机制。研究制定区级个性化政策，建立政策资金联动和一体化推进机制，实现涉企“免申即享”政策资金一口兑付和闭环监管。继续探索“免申即享”服务模式，推进条件成熟的行政给付、困难资助、资金扶持、减税降费等惠企利民政策和服务“免申即享”，实现“政策体检”全覆盖。加强数据和算法支撑，依托“一网通办”“两页”提供智能匹配、自动送达、快速兑现，围绕区重点

领域和重点人群，新增 5 项、优化 24 项区级“免申即享”服务。

4. 深化集成服务改革，推动“一件事”“一业一证”扩容增效。围绕企业、个人“全生命周期”，持续深化推进“高效办成一件事”，聚焦产业特点、人群特征，推出企业服务、家校互通、新就业群体服务、“靠谱职”、行业培训等“一类事一起办”集成服务。做好拓展“一业一证”行业覆盖面的改革工作，对已有行业持续做好线上线下服务和事中事后监管，对新增行业做好业务梳理和制度建设，积极推动改革任务落地见效。

5. 打造企业专属空间，实现个性、精准、主动的智能化服务。持续深化企业专属空间建设运营，聚焦政策服务和办事需求，提供证照到期和周期性服务主动提醒、企业专享“服务包”、惠企利民政策精准推送，打造政策直享、服务直达、诉求直通的智能化服务。全量汇聚并动态更新用户相关数据、证照和材料，完善标签体系建设，持续加强政策体检服务，丰富拓展“一企一档”“亮数”等场景应用。

6. 强化行政许可清单管理，优化规范审批服务。对清单内的行政许可事项完善实施规范，明确承诺受理时限、承诺办结时限、承诺办结时限说明等内容，并向社会公布。推进政务服务事项管理、办事指南、业务手册、网上办理等标准落地。深化完善以告知承诺为基础的分级分类审批制度，加强信用信息在政务服务事项办理中的应用，打造极简极速审批模式。完善线上线下核查，在更多领域推行证明事项告知承诺制，探索以信用报告替代合规证明。

7. 全面拓展服务范围，以场景应用驱动服务供给。继续推进公共服务全覆盖，优化惠企政策、健康医疗、交通出行、学有所教、文体休闲、住有所居、弱有所扶、职业培训、老有所养等领域服务，围绕“中华武数”“半马苏河”等特色领域，拓展自管公共服务事项。做优本区政务服务中心科创、人才、金融、法律服务功能，做实税务、信用、知识产权、劳动关系、财务会计等服务功能，推进行业主管部门拓展服务内容、加大服务力度，提升服务显示度。

8. 夯实线上线下智能帮办体系，提供有求必应、答必解惑的服务体验。覆盖线上线下渠道，提供咨询、辅助办理等帮办服务。拓展“线上专业人工帮办”服务范围，对于权责归属本区的事项，纳入全区统筹管理，确保实现“1分钟内首次响应，90%解决率”工作目标。夯实领导干部帮办机制，区领导带头，各级领导班子成员每人每年至少开展一次深入一线窗口的全流程帮办工作，结合自身体验优化办事流程，销号管理问题清单和整改清单。

（二）渠道多元、服务普惠，推进政务服务“公平可及”

9. 优化和提升线上服务体验。打造“千企千面”“千人千面”服务门户，根据用户办事行为和智能标签，提供用户门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务，提升用户体验。持续优化迭代“随申办”长者专版、无障碍版，丰富服务内容、优化用户体验、强化消息推送、完善运营机制，融合汇聚更多养老助老服务，为长者群体及障碍人士群体提供一流掌上办事服务体验。

10. 创新“远程虚拟窗口”服务模式。做好市区两级“远程

虚拟窗口”平台对接，探索区级政务服务事项向园区延伸，拓宽服务渠道、实现服务普惠。探索应用“远程虚拟窗口”模式深化企业事项向区政务服务中心集中，个人事项向街镇社区事务受理服务中心集中，不断推进“两集中两到位”。推进线上虚拟窗口与线下实体窗口标准一致、服务一体，办事服务“同质同效”。不断拓展通过“远程虚拟窗口”，区级事项向街镇、街镇事项向村居延伸。

11. 推行线下多渠道综合服务。深化推进《政务服务人员能力评价规范》结果运用，通过“条块交流”提高政务服务人员全面素质和整体活力。运用协同办公平台，积极探索“办不成事”反映窗口协同机制，形成部门联动、纪委监委的跟踪问责机制。完善为老服务以及其他便民服务制度，充分兼顾特殊群体的政务服务需求，健全无障碍设施等便捷通道。推进高频事项自助办理，强化自助终端集成服务，一次开发、多端适配、统一纳管，打造“15分钟政务服务圈”。

12. 提升线上线下一体化服务能力。推进本区政务服务中心进驻事项、受理系统、窗口管理等标准化建设，强化智能辅助、主题集成等服务的统一赋能。促进线上线下深度融合，推进区级政务服务大厅窗口端与PC端、移动端、自助端四端服务集成和数据共享，条块系统高效互通，优化协同应用能力，统一办事标准，实现整体服务。调研梳理本区综合窗口系统与市级业务系统对接需求清单，推进通过“一网通办”办件库，实现申报信息及材料实时共享，同一办件线上线下接续办理。推进综合窗口充分

授权。

13. 深化“随申办”移动端服务体系建设。持续升级迭代“随申办”市民云和企业云，强化旗舰店建设运营和服务供给，围绕个人全生命、企业全经营周期，不断拓展接入事项范围。拓展“随申办”政务云移动端应用，推进高频业务应用“应接尽接”、非密办公业务“应上尽上”，探索跨部门、跨层级的“内跑一件事”业务流程优化。强化“随申办”三朵云联动，打造覆盖服务、审批、监管的全方位服务体系。

14. 拓展“随申码”应用。推进以“随申码”为载体的城市服务管理数字场景应用。聚焦“半马苏河”滨水公共空间、多元解纷中心、教育培训机构监管等重点领域，深化“一码通行”“一码通服”“一码通办”等应用场景。推动“图码融合”“码链融合”。

15. 深化“一张图”建设。推动区级“一张图”节点建设，形成向上接入市级平台基础能力，向下赋能本区各类时空应用需要。拓展基于块数据“一张图”应用场景能力，搭建要素总览、专题块数据、全量信息、专题分析、预警分析等模型，打造基于最小治理单元的城市精细化治理范式。

16. 推进长三角区域政务服务一体化高质量发展。积极做好长三角虚拟窗口对接以及长三角电子材料试点工作，创新“长三角区块链电子材料应用”等更多跨区域服务场景。不断拓宽可办事项范围，通过“屏对屏”实现“面对面”和“手把手”，为跨省办理企业和个人事项的群众，提供安全可靠的远程互动、引导

式政务服务。

（三）系统观念、整体协同，构建智能集约平台支撑体系

17. 强化线上线下协同支撑能力。强化“一网通办”平台支撑，通过统一平台，提供政策服务统一入口、统一认证、一站申报等一体化服务；制定区统一的政策标准、申报标准、审批标准和数据标准；设立标签体系，为企业用户提供政策精准查询服务；全面提升区内各委办局事项统一受理审批、流程再造、数据共享等协同能力。

18. 强化智能服务中枢底层能力。夯实数字底座，探索运用大模型技术赋能政务服务，形成一批能复用、可推广的专用模型清单，持续丰富文字识别、语音识别、图像识别、自然语言处理等“AI+”基础算法能力，建设统一的智能服务模型仓库，打造高效、集约、规范、开放的智能服务生态。

19. 强化数据高质量供给能力。深化“区块链+数据治理”，摸清公共数据资源家底。升级区级公共数据运营报告，完善数据质量评估体系，深化数据异议核实与处理，加强数据源头治理，提升数据质量。深化综合库、主题库、专题库建设，提升多元数据融合治理和场景应用能力。

20. 推进数据高效率共享应用。落实公共数据共享实施办法，促进数据供需高效匹配。推动区级公共数据目录链平台建设，推动全区公共数据应归尽归、全量上链，公共数据通过应用场景授权共享比率达到80%。积极参与数据直达基层试点，推动数据为基层赋能。畅通数据回流通道，完成市基层治理平台数据回流通

道建设。拓展数据共享应用场景，更好支撑数字政府建设和政务服务变革，提升服务效能。

21. 强化电子证照管理应用。持续拓展电子证照同步制发和电子送达，进一步促进电子证照“应归尽归”、提升电子证照的数据质量和归集效率，支撑电子证照的高效应用。加快推进电子证照在政务服务、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。

22. 推行电子档案管理。提升电子文件归档的系统性和完整率，提高电子档案收集、管理、存储、备份的及时性和规范性，推进档案数据纳入单位档案资源总库统筹管理。推进“一网通办”办事服务产生的电子档案依法及时向相关综合档案馆移交，不再以传统载体形式归档和移交（除法律、法规另有规定外）。

23. 强化安全保障。加强数据全生命周期安全防护，强化敏感数据保护，细化数据分类分级，确保数据安全。强化区级“一网通办”平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，做好平台建设运营和网络数据安全保障工作。加强政务数据全生命周期安全防护，强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，确保网络和数据安全。

（四）数字运营、以评促改，建成科学精准的效能评价体系

24. 强化“好差评”以评促改。每季度定期从“12345”市民热线投诉、“好差评”及各窗口单位线下“办不成事”反映窗口中收集“办不成事”线索，分析共性问题，协调个性问题，形成分析材料，对区级不能解决的问题上报相关市级部门共同解决，

实现通过解决一个诉求带动破解一类问题。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，有效提升评价率，特别是线上评价率，确保差评及时回复，回复评价满意度100%。

25. 提升政务服务“一网通办”数字化运营能力。搭建“一网通办”数字化运营平台，以政务服务事项为牵引，汇聚“一网通办”办件数据、线上线下运行数据、公共支撑平台数据、评价数据等，进行可视化呈现，实现全区政务服务“一网通办”运营体征实时查看、动态感知。

26. 健全政务服务“一网通办”科学评价体系。以数字化运营平台数据为依据，科学设定与数字政府建设相匹配的评估体系，兼顾结果与过程、前台与后台、业务与技术，围绕业务指标、效能评价等进行科学建模，对部门和窗口服务等进行无感智能评估，精准评价各单位相关审批和服务效能。

27. 加强政务服务“一网通办”品牌运营。持续开展普陀特色“网办季”活动，利用“一网通办”周年庆祝等契机开展“一网通办”线下推广活动进楼宇、进园区、进居村、进商圈，持续擦亮“人靠谱（普），事办妥（陀）”金名片。加强“一网通办”重点改革任务宣传，推广高频场景应用，提升“一网通办”服务知晓度、品牌美誉度。大力支持改革创新，鼓励基层首创，提炼总结优秀经验做法，推动相关经验和模式复制推广。

三、组织保障

（一）加强组织领导。区政务服务办要充分发挥统筹协调作

用，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。各单位要切实加强组织领导，强化经费、人员、场地、信息化保障。

（二）健全政务服务体系。健全区级与街道镇一体联动、高效便捷、权责清晰、条件一致的工作机制和政务服务体系。建立经验推广机制，推动实现典型经验做法和有效制度机制在全区范围内复制推广。推进线上线下政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，持续优化营商环境，便利民生服务。

（三）加强队伍建设。健全窗口问题发现处理机制，增强各级政务服务人员在线组织、沟通协调的快速响应和处理能力。持续开展“一网通办”立功竞赛活动。以党建带动政务服务全面提升，发挥好党建示范志愿队作用。定期组织行业专家进行大数据、人工智能和大模型等内容的培训，提升政务服务工作人员数字思维、数字技能和数字素养。

（四）实施政务服务效能评估。结合“一网通办”第三方评估，构建科学评价指标体系，确保评价结果的科学性和客观性，实现对政务服务全过程效能监督，并纳入党政领导班子绩效考核。

