

# 松江区人民政府文件

沪松府〔2021〕291号

## 上海市松江区人民政府 关于印发《松江区建立完善帮办制度提高 “一网通办”便捷度的工作方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门：

为持续推进“一网通办”改革工作，全面提升“一网通办”政务服务便捷度。根据市政府办公厅印发《建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》的通知要求，结合本区政务服务帮办工作实际，区制定了《松江区建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》，现印发你们，请按照执行。



# 松江区建立完善帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案

为持续推进“一网通办”改革工作，全面提升“一网通办”便捷度。根据市政府办公厅印发《建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》的通知，制定本工作方案。

## 一、总体要求

### （一）指导思想

“一网通办”帮办制度是深化“一网通办”改革的一项重要制度性安排，是提升“一网通办”政务服务能级和办事体验的重要举措。以政务服务“一网通办”完善全方位政务服务体系，推进决策和管理部门深入企业群众办事一线窗口，畅通工作人员与企业群众的互动渠道，更好地破解企业群众办事遇到的难点堵点痛点问题，进一步提升“一网通办”便捷度，实现更高效、更便捷、更精准的政务服务。

### （二）工作职责

有接入“一网通办”政务服务事项的区政府部门和其他有关单位是开展“一网通办”帮办工作的责任单位，“一件事”牵头部门作为“一件事”事项的责任单位。帮办服务主要解决企业群众在办理“一网通办”政务服务事项过程中遇到的问题。涉法、涉诉、投诉按照原渠道处理，不属于帮办服务范围。

### （三）主要目标

1. 提供线上专业帮办。网上“小申”智能客服（以下简称

“小申”)提供7×24小时在线智能咨询服务,“线上人工帮办”提供工作日、工作时段专业帮办。根据全市要求不断推进线上客服服务向高频办理事项覆盖,“线上人工帮办”实现1分钟内响应,解决率达到90%。

2.开展线下领导帮办。建立领导干部定期下基层到窗口开展帮办的长效工作机制。各责任单位领导班子成员至少每季度到窗口一次陪同办事人员办理“一网通办”事项,全程体验咨询、申请、受理、审核、办结、反馈等办事全流程的标准化、规范化和便捷化情况,听取企业群众意见建议。责任单位审批科室科级干部每月开展一次帮办;入驻在区行政服务中心办公的各单位科级干部按照中心帮办的工作计划安排开展好帮办。

3.开展线下工作人员帮办。各责任单位建立健全和优化帮办工作机制,提升窗口服务能级,线下工作人员负责接待咨询、业务分流、办事引导、现场预审、解疑答惑、协助办理等工作,避免企业群众多跑路、跑错路,帮助解决“办不成事”,全程帮办达到100%。在受办理一线的工作人员,要结合大调研工作和工作开展实际,适时开展帮办,及时发现一线工作中的问题不足,通过帮办不断提升审批和服务实效。

## 二、工作任务

### (一)提高智能咨询服务能力

1.畅通线上帮办服务渠道。一是电话咨询,“12345”市民服务热线和行政服务中心(以下简称中心)的37733773热线电话及各单位对外咨询电话作为帮办服务咨询电话;二是网上“小

申”智能客服，依托“一网通办”知识库实现快速智能问答；三是线上人工专业帮办，在网上PC端或移动端，通过文字、语音、视频、截图、录音等在线交互提供帮办服务。

2. 建立线下帮办工作小组。各责任单位成立由分管领导、审批科室负责人、窗口一线人员组成的帮办工作小组，应根据咨询量和业务办理等情况配备具备较强专业能力的1至3名帮办工作人员，负责解决企业群众在“一网通办”政务服务过程中遇到的在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面的问题。

3. 开展政务服务代帮办。各政务服务中心为进驻中心的事项提供免费“一对一”贴心代帮办服务，减少企业群众跑腿次数。各责任单位确定1名业务骨干作为对接人员，负责本部门职责范围内相关业务的办理工作。对有意向申请代帮办服务的企业群众，当场审查现有材料是否齐全，对于材料齐全的代帮办事项，中心代帮办人员带领申请人到相关业务部门、“一网通办”线上服务专区或代替申请人完成代帮办事项。对于材料不齐全的，代帮办人员一次性列出缺少的材料及补齐材料的途径或方法，方便企业群众方便快捷地补齐材料。

4. 规范运营“一网通办”知识库。各责任单位按照《上海市“一网通办”知识库运营规范》的要求，建设办理流程、业务口径、规章制度、系统操作指引等内容的统一知识库，设定专人进行“一网通办”知识库的知识内容规范运营。入驻中心的各单位知识库由中心统一负责管理运营，各事项所属责任单

位对办理该事项的申请条件、办理情形、申请材料审查要点、申请表填写规则等具体要求和常见问题及时汇总后报中心。中心以外单位由各单位自行负责。

5. 建立知识库迭代更新制度。建立协同参与的“一网通办”知识库新增、巡检、关联、共享和查遗补缺工作制度。各责任单位每日对在线帮办的人工咨询问答记录中的回复内容进行分类整理，及时补充录入知识库，每周一次对知识库内容进行巡检，对于过期、变化、不准确的知识内容及时下架、更新和关联。入驻中心综窗系统的各部门事项知识库，由各部门提供更新内容，中心专人负责相关内容的上传工作。中心以外单位由各单位自行负责。

## （二）提升线下窗口帮办服务能级

1. 明确线下帮办内容。一是由中心、派驻单位科级以上领导干部带头，采取代办、帮办、陪同办等形式，从事前咨询到表格填写，从排队办理到事项办结，在帮办过程中着力发现和解决本部门在办事指南、办结时限、业务审批、服务态度等方面存在的堵点难点痛点问题，促进政务服务提质增效。二是帮办人员引导企业群众体验特色创新服务，主动宣传并邀请企业群众体验“一件事”、“两个免于提交”、政务智能办、专属网页等“一网通办”最新改革成果，指导企业群众申请事项“网上办”、“掌上办”和“自助办”，提高政务服务便捷度。三是设立“线上人工专业帮办”坐席，各责任单位根据本单位帮办事项数量确定坐席数量，中心8个帮办坐席负责入驻中心单位的帮

办工作，帮助企业群众更好办理政务服务事项。

2. 聚焦重点开展帮办。聚焦重点工作任务，围绕区委、区政府关于“一网通办”改革的重大决策部署开展帮办，重点关注“两个免于提交”成效度、“一件事”和“综合窗口”改革集成度、线上线下服务融合度、办事流程的精简度、窗口服务的便民度等内容。聚焦疑难复杂事项，围绕业务流程复杂、涉及面广的跨层级、跨部门、跨领域办理“一件事”和“一业一证”等办理事项开展帮办。聚焦差评较多事项和意见建议类评价内容，针对窗口服务态度差、服务能力不强、审批效能不高等企业群众差评较多的方面开展帮办。聚焦企业群众的“关键小事”，围绕G60人才积分、老年助餐补贴申请等涉及企业群众切身利益的“关键小事”，以及企业群众关注度高、办件量大、涉及面广的高频事项开展帮办。

3. 分级开展帮办服务。各责任单位领导班子成员，重点关注跨领域、跨部门的疑难复杂事项，统筹协调推进区级部门间协作共办的工作。科级领导干部及窗口一线人员重点关注本单位职责范围内事项的帮办工作。

4. 设立办不成事反映窗口。各类政务服务中心设立“办不成事”反映窗口，确定专门人员收集办事群众的意见建议，统筹开展审批业务流程再造、审批环节优化，破除阻碍企业群众办成事的壁垒，解决不能办、不好办、不知怎么办等企业群众的急难愁盼问题，有效消除办事难、来回跑、走弯路等现象。

5. 发现问题及时整改。主动发现企业群众办事的难点堵点

痛点问题，能即知即改的应立刻整改，涉及跨部门、跨层级、跨领域的事项无法解决的，牵头单位要研究提出完善改进的方向措施，做到随走随查即查即改，真正做到为群众办实事解难题。建立问题台账，制定整改计划，明确具体措施、责任分工和整改时限，每月一次上报问题清单、整改清单，并适时开展“回头看”，确保整改到位，取得实效。

### （三）完善帮办服务工作机制

1. 建立统筹协调机制，各责任单位成立帮办工作队伍，按照“问题导向、清单管理”的原则，统筹做好帮办工作的组织协调、任务安排、记录汇总等工作。

2. 建立汇总报送机制，帮办人员要详细记录帮办过程中发现的问题，及时梳理解决在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等问题，提出意见和建议，每月一次报送帮办工作记录表并做好年度工作台账。

3. 建立流转派单机制，企业群众在“一网通办”平台网上办事时，首先通过“小申”进行在线咨询。“小申”未能解决的问题，可以申请“线上人工帮办”。根据办理事项和咨询内容，转接各责任单位“线上人工帮办”，“小申”、线上人工帮办、领导帮办要融合互补，超出本单位职能无法解决的，可推送至“12345”市民服务热线平台，由在线客服进行派单处置，派单率原则上不得高于10%。

4. 建立评价工作机制。帮办服务完成后，企业群众可在线对“小申”、线上人工帮办、线下领导帮办服务解决情况进行评

价。各责任单位对外咨询电话（办事指南上的咨询电话）的接通率和解决率均须达 100%，并纳入政务服务“好差评”管理。每月一次抽查各单位对外咨询电话的接通率并予以通报。

#### （四）强化帮办工作组织保障能力

1. 加强组织领导。各责任单位要高度重视帮办工作，明确牵头科室，压实工作责任。各单位主要领导要作为帮办工作第一责任人，领导班子成员要坚持以上率下、上下联动，主动帮办、带头帮办。每年 7 月定为全区“进一网，能通办”为主题的集中帮办月，各责任单位共同参与。各责任单位应制定年度帮办工作计划，对班子成员、科级干部和一线工作人员的帮办内容要求等进行明确，主要领导负总责抓好帮办工作落实。

2. 强化制度保障。各责任单位要建立帮办工作机制，安排必要的人员，针对帮办工作中遇到的难点堵点痛点问题，以及审批人员服务不到位等情况，及时召开工作会议，研究解决存在的问题，有效防止和整治工作人员不作为、慢作为、选择性作为等现象，不断提升政务服务能级。

3. 纳入绩效考核。加强帮办服务的监督检查，严格执行窗口服务规范，提高帮办人员责任意识、主动意识、协作意识，对帮办人员开展业务培训，提高帮办人员业务素质和服务水平，提升解决率。将帮办工作开展情况、服务成效和“一网通办”知识库建设等方面工作，纳入本区“一网通办”第三方评估和年度绩效考核。

4. 力戒形式主义。各责任单位领导干部在开展帮办工作时

要主动亮明身份，鼓励引导企业群众针对政务服务事项办理工作提出意见建议，并认真做好记录。同时，要力戒形式主义、官僚主义，不预设办事企业群众范围，不搞层层陪同，不搞“花架子”，应实实在在开展帮办工作。

各责任单位下属单位、业务科室，参照本方案建立帮办机制，实现高频事项全覆盖。

本方案自印发之日起实施。