

上海市普陀区人民政府办公室文件

普府办〔2022〕17号

上海市普陀区人民政府办公室关于举办 第三届普陀区政务服务“网办季”活动的通知

区政府各相关单位，各街道办事处、镇政府：

经区政府同意，将于2022年6月29日-9月30日举办第三届普陀区政务服务“网办季”活动，请各相关单位严格按照《第三届普陀区政务服务“网办季”活动方案》认真贯彻落实各项工作任务。

上海市普陀区人民政府办公室

2022年6月17日

第三届普陀区政务服务“网办季”活动方案

为深入贯彻落实国家、上海市对“一网通办”改革部署，在疫情防控常态化下切实便利企业群众办事，持续擦亮“人靠谱（普），事办妥（陀）”的营商环境金名片，不断丰富“以四到四办换四心”政务服务内涵，普陀区拟于近期举办第三届“网办季”活动，特制定本活动方案。

一、活动主旨

为贯彻落实习近平总书记关于高效统筹疫情防控和经济社会发展的重要指示精神，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，以“写好五线谱，谱好两部曲，携手零距离，共画同心圆”为奋斗目标，将疫情期间“一网通办”创新举措从探索转为常态、从做法转为制度，立足有效市场和有为政府更好结合、数字化赋能和人性化服务优势互补、政务服务制度创新和常态管理持续用力，举办第三届“网办季”活动，持续擦亮“人靠谱（普），事办妥（陀）”营商环境名片，不断丰富“以四到四办换四心”服务内涵，为普陀建设“创新发展活力区、美好生活品质区”提供更加有力的支撑。

二、参与单位

1. 牵头部门：区府办
2. 重点部门：区政务服务中心、各窗口主管部门（区民政局、

区司法局、区人社局、区规划资源局、区房管局、区卫生健康委、区医保局、区市场监管局、区残联、区退役军人局、各街镇)

3. 责任部门：各业务部门

4. 支持部门：区新闻办（区融媒体中心）

三、活动时间

2022年6月29日-9月30日

四、活动内容

（一）打造“5+X”云服务

1. “云防疫”——聚焦疫情防控相关工作。坚持数字赋能、精准防控、周到服务，主动出击破解疫情防控精准流调的堵点、难点，尽其所能积极回应企业群众各阶段的迫切需求，依托“一网通办”推出相关的服务事项，扩展“随申办”防疫专区的线上服务，并探索开展对各类人群出行管理、核酸检测等常态化线上服务。（责任单位：区防控办、区府办、区政务服务中心、区大数据中心、各街镇，时限：6-9月）

2. “云窗口”——优化线上申报受理功能。加快推进无接触申报，完善申请人在线核验、实名认证、在线提交等方式，通过云预约、云登记、云预审、云公证等举措，探索幼儿园及小学招生入学（转学）、不动产抵押登记、申办无犯罪记录（中国公民）公证、楼盘开盘等服务“确认即申请”的申报模式，优化线上申报受理功能。（责任单位：区教育局、区房管局、区规划资源局、区司法局，时限：7月-9月）

3. “云纾困”——助力服务企业复工复产。通过云招商、云融资、云办税、云办照等，发挥“普会贷”企业融资服务平台作用，实现行政事业单位减免小微企业和个体工商户房屋租金免申即享，推出在线帮办、全程网办、容缺办、简化办等多元化的便利服务举措。对各类市场主体提供在线咨询、在线材料预审、图纸预审、全程帮办等服务，开展食品经营许可网上审批容缺受理，助力企业恢复生产经营，优化普陀营商环境。（责任单位：区投促办、区市场监管局、区金融办等，时限：6-9月）

4. “云互助”——着力解决民生保障问题。精准对接居民应时而生的需求，选取征地养老人员医药费报销、区市民社区医疗互助帮困人员住院医疗费补助、在职职工互助保障住院理赔等事项，推动政府部门从被动服务向主动服务转变、群众从“人找政策”到“免申即享”转变，实现政策红利直达直享、精准服务即时即享。通过多部门联动，扩大民生服务在线供给，优化民生服务落地见效，切实提升群众获得感和满意度。（牵头责任单位：区人社局、区民政局、区医保局、区总工会，时限：6-9月）

5. “云帮办”——提升在线咨询服务水平。深化“老法师”线上“面对面”客服，实现“AI+人工帮办”的24小时服务模式，实施云咨询、云解答、云课堂等举措，进行业务咨询、政策宣讲、技术指导、政企沟通，进行导办帮办、协办代办。（牵头责任单位：区政务服务中心，时限：6-9月）

6. 其他形式的云服务。各部门要将疫情期间“云模式”的举

措从探索转为常态，创新政府数字化履职方式，打造管理服务“云模式”，积极探索“云场馆”“云购物”“云监管”“云旅游”等工作，加快社会方方面面的恢复，最大限度的减少疫情对企业和群众的影响。（牵头责任单位：区建管委、区文旅局、区绿化市容局、区体育局、区残联，时限：6-9月）

（二）组织“1+3”主题活动

1. 举办“网办季”开幕活动。开展第三届“网办季”开幕活动，通过线上直播、在线推介、项目发布等形式，营造“网办季”活动氛围。（牵头责任单位：区府办、区政务服务中心，时限：6月底）

2. 政务服务人员标准化建设。在全区30个政务服务中心开展“打造靠谱窗口，争做靠谱专员”的标准化建设，通过理论知识培训、业务工作带教、专业技术实操、评价体系制定等措施，推动全区政务服务窗口工作人员的职业化、规范化、标准化建设。（牵头责任单位：区政务服务中心，时限：8月底）

3. 领导干部“帮办”活动。相关部门要按照《普陀区全面推行“一网通办”帮办制度的实施方案》，深化完善帮办制度，充分结合年度工作实际，与重点项目和日常业务做好衔接，把意见变成提升的动力、把难点变成创新的入口、把问题变成优化的途径，通过直播、微视频，进行政策解读、导办帮办、协办代办，全面提升本区“一网通办”便捷度。（牵头责任单位：各窗口单位、各业务部门，时限：8月-9月底）

4. “随申码”推广应用活动。深度应用“随申码”功能服务，率先规模化推进随申码“场所码”的覆盖工作，更好发挥“随申码”作为个人以及企业的数字身份识别作用，加强数字信任体系建设，试点场所码与场所员工打卡系统相融合，助推复工复产、助力疫情防控。（牵头责任单位：区府办、区大数据中心、各街镇，时限：8月底）

（三）打造“靠谱”网办品牌

1. 上线一批“靠谱”政务服务事项。坚持需求导向、问题导向、效果导向，上线高品质政务服务事项。通过全程网办、全程电子化，大力推进减时间、减环节、提效能，企业群众足不出户就能办复杂的事、难办的事。

2. 组建一支“靠谱”政务服务队伍。依托“网办季”活动，持续加强各方对“一网通办”的熟悉度，提升线上业务受理操作技能及业务水平，培育出一批优秀的政务服务专员，切实做到该办的事坚决办、能办的事马上办、难办的事设法办、合办的事协作办，让企业群众不见面就能享受到专业、热情、高效的服务。

3. 形成一批“靠谱”政务服务案例。各部门对“网办季”的相关工作成果要整理归纳，形成至少一个典型案例或经验推广的简报，通过多种形式加强对外宣传报道，提高公众认知度；及时做好活动的总结材料，总结内容包含做法、数据对比、成效等内容，简报和总结报区府办。

4. 打造一套“靠谱”政府服务标准。通过为期三个月的“网

办季”活动，探索打造普陀“1+9+N”政务服务标准化指标体系，率先形成普陀区政务服务专员的职业化、标准化、规范化评估体系，优化高效便捷的政务服务环境、丰富“靠谱”政务服务内涵。

五、活动要求

1. 组织有序，加强领导。各部门对“网办季”活动要高度重视，统一思想，提高认识。要加强组织领导，按照活动要求，明确任务分工，细化工作举措，形成主要领导亲自抓、分管领导具体抓的工作格局，确保活动有实效。

2. 强力推进，注重实效。各部门要充分以“网办季”活动为契机，坚持问题导向，对于企业群众常办、难办的事项，要加强业务梳理、减少不必要的纸质材料流转、优化网办流程，切实提升企业、群众的满意感和获得感。

3. 有效开展，强化监督。为确保“网办季”活动取得实效，区府办将加强对各部门的指导督促工作，“网办季”的成果将作为各部门“一网通办”年底考核的重要参考。

上海市普陀区人民政府办公室

2022年6月17日印发
