

上海市金山区政务服务办公室

金政务办〔2022〕2号

关于印发《金山区推行政务服务帮办制度 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、工业区管委会，各相关单位：

为全面提高“一网通办”便捷度，为企业群众提供优质高效的政务服务，金山区政务服务办公室研究制定了《金山区推行政务服务帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案》。经第3次区政府常务会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

附件：金山区推行政务服务帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案

上海市金山区政务服务办公室

2022年2月21日

附件

金山区推行政务服务帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案

为全面提高“一网通办”便捷度，为企业群众提供优质高效的政务服务，根据市政府办公厅印发的《建立完善帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案》（沪府办发〔2021〕26号），结合我区实际，制定本工作方案。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，认真落实习近平总书记提出的“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，以政务服务“一网通办”完善全方位服务体系，推进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，进一步提高“一网通办”便捷度，为全面推动“三个转型”金山新发展、加快打造“两区一堡”战略新高地、全力塑造“三个湾区”城市新形象提供更优的政务服务和营商环境。

（二）适用范围

本方案主要解决企业群众在申请办理“一网通办”政务服务事项过程中遇到的问题。涉法、涉诉、投诉问题按照原渠道处理，

不属于帮办服务范围。

（三）体系架构

本区构建“3+3”线上线下相结合的帮办制度。

1. 线上帮办包括三个服务渠道。一是电话咨询。“12345”市民服务热线电话和各业务主管部门“一网通办”咨询电话（政务服务事项办事指南上公示的咨询电话）；二是网上“小申”智能客服（以下简称“小申”）。依托上海市“一网通办”知识库提供快速智能问答；三是线上人工专业帮办（以下简称“线上人工帮办”）。在网上PC端或移动端，通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务。

2. 线下帮办包括三项服务机制。一是领导干部帮办。各级领导干部到政务服务中心、村居、园区、企业等场所，陪同企业群众全流程办理政务服务事项；二是工作人员帮办。各政务服务中心工作人员在窗口、咨询台、自助服务区、特色服务区等区域，帮助企业群众办理政务服务事项；三是“全程代办”服务。区行政服务中心代办总站和各工业园区代办服务分站的代办员，对全区社会投资项目提供从项目立项到竣工验收全过程的代办服务。

（四）主要目标

1. 线上帮办。“小申”提供7*24小时在线智能咨询服务，“线上人工帮办”提供工作时段专业帮办，实现企业群众“有疑就问、边办边问”，政府部门“有问必答、答必解惑”。“线上人工帮办”，在2021年成功覆盖35个高频事项的基础上，2022年底前覆盖本市办件量居前的100个企业事项和个人事项，解决率达到90%，工

作人员 1 分钟内首次响应。落实推广办事指引的新解读方式，如录播短视频等。

2. 线下帮办。建立发现问题和整改反馈闭环工作机制。原则上，区政府领导每人每年至少开展一次帮办活动；各相关单位主要领导及领导班子成员，每人每半年至少开展一次帮办活动；各相关单位具体分管“一网通办”的领导，每人每季度至少开展一次帮办活动。

二、线上帮办主要任务

（一）配足配强工作人员

“一网通办”政务服务事项的实施主体部门是线上帮办的责任单位，要根据“一网通办”知识库运营规范，明确梳理和更新知识库的责任人；要根据咨询量和业务情况配备具备较强专业能力的工作人员，选派业务主管部门工作人员，或委托政务服务中心受理和办理人员进行解答，负责解决企业群众在“一网通办”办事过程中遇到的在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面的专业问题。“线上人工帮办”工作人员不得推诿扯皮，不得使用不礼貌用语和禁语。（责任单位：各相关单位、区政务服务办、区行政服务中心）

（二）丰富完善“一网通办”知识库

各业务主管部门要结合区级政务服务事项的办事指南，做好我区政务服务知识问答的拆解和完善。落实知识库新增、关联、共享和查遗补缺的迭代更新机制。区级政务服务事项的具体办理方式和办理要求，由各业务主管部门负责完善；涉及市级委托下

放的事项，由市级业务主管部门牵头落实。在新的政策文件实施前1个工作日，各业务主管部门要将相关问答更新报送至区行政服务中心；对于“线上人工帮办”的有效解答，要同步更新到知识库；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。（责任单位：区政务服务办、区行政服务中心、各相关单位）

（三）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，线上帮办平台自动转接各业务主管部门“线上人工帮办”，实现“小申”与“线上人工帮办”融合互补。各业务主管部门在接单过程中如遇平台技术等问题，应及时反馈至区行政服务中心，区行政服务中心及时报市大数据中心解决。（责任单位：区行政服务中心、各相关单位）

（四）纳入“好差评”评价系统

线上帮办服务完成后，企业群众可在线对“小申”和“线上人工帮办”服务解决情况进行评价，接通率和解决率将纳入政务服务“好差评”进行管理。（责任单位：区政务服务办、区行政服务中心）

（五）提升电话咨询接通率和解决率

全面提升“12345”热线和各业务主管部门“一网通办”咨询电话的接通率和解决率。“一网通办”咨询电话的相关标准参照“12345”热线管理办法执行。（责任单位：区城市运行中心、区

行政服务中心、各相关单位)

三、线下帮办主要任务

(一) 领导干部帮办

1. 建立帮办工作机制。坚持需求导向、问题导向、效果导向，建立各级领导干部定期下基层提供帮办服务的长效工作机制。聚焦“两个免于提交”成效度、“综合窗口”集成度、线上线下服务融合度等重点改革任务，聚焦企业群众关注度高、办件量大、涉及面广的高频事项，聚焦企业群众差评较多的事项，通过组织开展“亲自办”“陪同办”“走流程”等“换位式”体验活动，体察民情、感知民情。(责任单位：区政务服务办)

2. 帮办主体和帮办方式。区政府领导帮办，结合“政府公众开放月”相关活动，根据分管领域到相关政务服务中心的窗口或自助服务区，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、反馈等办事流程的标准化、规范化和便捷化情况，积极听取企业群众意见建议。各街镇(金山工业区)领导帮办，参照区政府领导的帮办方式执行。各业务主管部门领导帮办，结合本部门职责范围内的事项，以办事者的身份开展线上线下全流程帮办。线上，从注册登录开始全流程体验网上办事是否顺畅、网办界面是否友好、办事指南是否准确等问题；线下，从事前咨询到表格填写，从排队办理到事项办结，跑完全流程，体验窗口人员业务是否精通、服务态度是否亲民、办事流程是否精简等问题。(责任单位：区政府办公室、区政务服务办、区行政服务中心、各相关单位)

3. 发现问题和及时整改。主动发现企业群众办事的难点、堵点、痛点问题，研究提出完善改进的方向。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，及时形成问题清单，并适时开展“回头看”，确保整改到位。（责任单位：区政务服务办、区行政服务中心、各相关单位）

（二）工作人员帮办

1. 完善帮办工作机制。各政务服务中心要按照《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》要求，进一步优化完善原有帮办工作机制。要将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分，进一步提升窗口服务能级，由受办理政务服务事项提升为帮助办理政务服务事项。[责任单位：各街镇（金山工业区），区档案局、区民政局、区司法局、区人社局、区规划资源局、区退役军人事务局、区市场监管局、区医保局、区行政服务中心）]

2. 组建帮办人员队伍。各政务服务中心应安排专人作为帮办工作人员，具体人员数量根据各自实际情况设定。定期组织帮办员进行业务培训，提高帮办员的服务水平和服务质量。窗口工作人员要进一步提高服务意识，由“要我办”提升为“帮助办”。[责任单位：各街镇（金山工业区），区档案局、区民政局、区司法局、区人社局、区规划资源局、区退役军人事务局、区市场监管局、区医保局、区行政服务中心]

3. 拓展特色帮办服务。拓展志愿者服务，组织政务服务工作经验丰富人员作为志愿者开展帮办工作。各政务服务中心要结合

实际情况，不断探索创新我区的特色帮办服务。[责任单位：各街镇（金山工业区），区档案局、区民政局、区司法局、区人社局、区规划资源局、区退役军人事务局、区市场监管局、区医保局、区行政服务中心]

（三）“全程代办”服务

区行政服务中心代办服务总站和各工业园区代办服务分站，以企业群众需求为导向，提供前期指导咨询、过程协同办理、受托代为办理等服务。依托现有“全程代办”服务经验，优化推进“拿地即开工”服务模式，积极创新代办服务。加强代办队伍建设，丰富培训形式，提高代办员综合服务水平，进一步提升代办服务能力，以优化代办服务提升帮办工作服务能级。代办员要增强服务意识，强化主动服务，注重精准服务，变“坐等上门”为“主动敲门”，变企业“拜访”为主动“回访”，为企业量身打造“一企一方案”。[责任单位：区行政服务中心，各镇（工业区）]

四、保障措施

（一）加强组织落实

区政务服务办负责“一网通办”帮办工作的组织实施。各相关单位要高度重视帮办工作，明确分管领导和牵头科室，压实工作责任。

线上帮办，区政务服务办、区行政服务中心共同牵头，会同各业务主管部门（有事项接入“一网通办”的部门）完善配套措施，做好与既有“一网通办”线上咨询渠道的衔接融合，提升线上帮办接通率和解决率。

线下领导干部帮办，区政府领导帮办活动由区政府办公室、区政务服务办共同组织；入驻行政服务中心的各部门领导帮办活动由区行政服务中心负责组织；未入驻行政服务中心的单位领导帮办活动由各单位自行组织。各相关单位主要领导为帮办活动的第一责任人，要坚持以上率下、主动帮办、带头帮办，形成长效工作机制。线下工作人员帮办，由各政务服务中心及其主管职能部门负责推进落实。“全程代办”服务，由区行政服务中心和各工业园区负责推进落实。

（二）做好培训推广

各相关单位要加强对线上人工帮办人员和线下窗口服务人员的业务培训，全面提升线上线下帮办人员的业务水平和服务意识，使帮办人员在熟悉业务的基础上提供热情规范的服务，确保帮办制度顺利实施。要做好宣传推广工作，让企业群众广泛了解“一网通办”帮办工作，扩大帮办制度的知晓度和参与度。

（三）注重帮办体验

各级领导干部在开展帮办活动时，要主动亮明身份，鼓励引导企业群众针对事项的办理提出意见建议，并认真做好记录。帮办过程中，坚决避免形式主义，不预定办事企业群众范围，不搞层层陪同，做到实实在在开展帮办工作。

（四）强化结果运用

区政府办公室、区政务服务办定期对相关单位帮办工作情况跟踪督查，对于存在帮办配套措施不健全、帮办人员服务不到位等问题的予以通报。“一网通办”帮办制度开展情况、服务成

效等方面工作，将纳入本区“一网通办”年度绩效考核范围。