

2023年徐汇区全面深化“一网通办”改革工作要点

为全面贯彻落实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，推动“一网通办”改革向纵深发展，着力提升徐汇区政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，根据《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》，制定本工作要点。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，加快推动高质量发展，持续深化“一网通办”改革，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，对标“建设新徐汇，再造新徐汇”目标任务，着力锻长板、扬优势，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化。助力营造全市一流的营商环境，努力打造一批具有全市影响力的标志性成果。

二、基本原则

坚持以人民为中心。注重问题导向、效果导向，以市场主体和市民群众感受度为标尺，以用户体验作为衡量工作成效的重要标准，破解关键掣肘和体制机制障碍，着力解决企业群众办事堵点难点问题。

坚持改革引领。注重前瞻性、引领性，以最高标准、最优水平推动政府治理各方面改革创新，注重顶层设计和基层探索有机结合、技术创新和制度创新双轮驱动，推出一批具有全国示范引领性的创新举措。

坚持整体协同。注重系统集成、整体谋划，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合、线上线下融合，加强条块协同联动。推动“一网通办”与事前事中事后监管有机衔接，构建高效运行的政务服务体系。

坚持技术赋能。注重技术应用、模式创新，聚焦高频事项和重点领域，探索自然语言大模型、区块链等技术运用和更高水平的大数据应用，促进跨部门跨区域跨层级数据共享、业务协同、算法支撑，全面拓展办事全流程智慧化应用。

坚持公平可及。注重数字普惠、渠道可及，不断拓展服务领域和服务渠道，持续提升基层政务服务能力，推动政务服务均衡发展。推行传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人、残疾人等特殊群体提供多元化、个性化、贴心暖心的高质量服务。

三、主要目标

持续深化“一网通办”改革，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平。构建线上线下泛在可及全方位服务体系，推进线上线下政务服务全流程智能化、集成化办理，推行惠企利民政策“免申即享”主动服务，迭代升级“随申办”区级旗舰店建设，做强做优企业和个人掌上办事服务，拓展以“随申码”为载体的数字化应用，夯实“好差评”和帮办服务，深入推进综合窗口工作人员职业化发展。

四、主要内容

（一）推动政务服务办事过程智慧、便捷

1. 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。聚焦高频政务服务事项打造“智慧好办”

金牌服务，推进智能引导、智能申报、智能预审、智能辅助审批等服务，实现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，探索人工智能自动审批。年度实际办件网办比率达到90%。拓展综合窗口政务智能办事项覆盖范围。（责任单位：区域运中心、各部门）

2. 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。新增优化本区特色标杆“一件事”。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。深入推进“一业一证”改革，落实行业综合许可全流程管理制度。（责任单位：区审改办、区域运中心、各相关部门）

3. 持续推进“两个免于提交”。依托本市统一证照授权体系，加大线上高频重点事项和线下政务服务大厅“两个免于提交”推广落实力度。拓展免交路径，进一步推动更多办事材料通过行政协助和证明事项告知承诺方式实现免于提交。优化“住所云”信息库，完善区级住所登记管理实施细则，扩大载体住所信息归集覆盖面，推动住所信息在线更新及审核，为企业落户提供便利化服务。基于区块链技术深化电子材料共享应用，实现同一项目或同一主体历史材料免于提交。（责任单位：区审改办、区司法局、区市场监管局、区域运中心）

4. 加强“随申办”区级旗舰店建设。持续加强“随申办”市民云区级旗舰店、各街镇旗舰店建设运营，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，提升属地化服务

能级。推动企业专属网页服务向移动端延伸，强化“随申办”企业云区级旗舰店功能建设及服务供给能力，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。探索企业依托“随申办”企业云亮证或亮码办理涉企服务事项。“随申办”区级旗舰店访问量与活跃度形成一定规模。（责任单位：区政务服务办、区域运中心、各街镇）

（二）提升线上线下服务精准、主动

1. 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。线上，高频政务服务事项开通“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+工作人员帮办制度，原则上，领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作。建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制，政务服务大厅设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。（责任单位：区府办、区政务服务办、区域运中心）

2. 深化政策和服务“免申即享”模式。进一步拓展“免申即享”覆盖面，推进条件成熟的行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等惠企利民政策和服务实现“免申即享”“政策体检”。加强数据和算法支撑，依托“两页”实现智能匹配、自动送达、快速兑现。持续优化拓展已上线“免申即享”服务。（责任单位：各相关部门、区域运中心）

3. 提升“两页”属地化服务能级。持续升级企业专属网页，加强属地化服务能级，不断提升用户粘性。聚焦人工智能、生命

健康、文化创意和现代金融等产业，不断丰富行业属性档案维度，打造“千企千面”个性化专属网页。进一步完善区级企业、个人标签类型，加强市区两级企业标签应用，切实提升政策精准推送等服务能级。做强“免申即享”“政策体检”、证照到期提醒等服务。持续探索“亮数”创新服务应用。（责任单位：区域运中心、区科委、区文化旅游局、区金融办、各相关部门）

4. 强化涉企政策统一发布。依托企业专属网页、“随申办”企业云平台，优化“一网通办”惠企政策专区，加大惠企政策归集力度，创新政策解读方式方法，细化政策适用场景，梳理拆分政策规则，提炼政策核心要点，运用图文解读、视频辅导、问答清单等方式，提升解读有效性，实现宣传对象“广覆盖”。为企业提供政策查询、政策解读、政策体检、“免申即享”等惠企政策服务。探索在政务服务中心大厅设立惠企政策综合窗口，统一受理政策咨询和办理申请。（责任单位：区发展改革委、区域运中心、各相关部门）

5. 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。围绕申请材料审查要点、申请表单填写规则等常见业务问题持续丰富“一网通办”知识库事项的知识内容，提升线上帮办智能化服务能级。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。（责任单位：区政务服务办、区域运中心、各部门）

（三）促进政务服务融合、规范

1. 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

办件数据的统一汇集流转共享。落实区级综合性政务服务场所名称统一为“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。（责任单位：区政务服务办、区域运中心、各相关部门）

2. 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办理模式，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办理方式，提升服务效能。（责任单位：区政务服务办、区域运中心、各相关部门）

3. 推进以“随申码”为载体的城市服务管理码数字场景应用。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，进一步提升市民数字化便利获得感。依托“一企一码”全市统一的企业“随申码”服务体系，为各类法人组织提供个性化、精准化、便利化服务体验。探索场所和部件码在城市服务和管理中的应用。（责任单位：区域运中心、区民政局、各相关部门）

4. 打造线下15分钟政务服务圈。持续推进政务服务事项“两个集中”工作，承接办理市级委托、下放政务服务事项。推进全市通办、长三角通办、跨省通办业务落实落地。强化政

务服务自助终端内容供给。完善政务服务地图。（责任单位：区域运中心、区民政局、各相关部门）

5. 建立“一网通办”办件中心场景。推进全区办件数据归集，聚焦办件数据质量、办理时限等指标建立数据模型，主动筛查实时预警，推进政务服务审批红黄绿预警监察，打通办件中心与“一网统管”工单中心，实现工单的高效处置与反馈，形成各部门政务服务数据看板，多维度展现政务服务效能，不断促进政务服务标准化、规范化水平持续提升。（责任单位：区域运中心、各部门）

（四）强化数据和技术赋能，助力数字化转型

1. 强化智能服务中枢能力。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：区域运中心、各相关部门）

2. 做大做强大数据资源平台。推动区大数据资源平台建设运营，推进市、区大数据资源平台资源一体、管理协同。探索大数据资源平台接入移动协同办公系统，开展相关业务交互与融合。根据“一网通办”平台技术规范，加快业务系统改造，持续保障办件及时、规范归集。（责任单位：区域运中心）

3. 深化全生命周期数据治理。全面落实市、区两级数据异议核实与处理机制，推动数据治理问题根因分析，持续提升数据质量。深化自然人、法人、空间地理三大综合库以及专题数据库、主题数据库建设，提升跨领域数据融合治理水平。（责任单位：区域运中心）

4. 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。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：区域运中心、各相关部门）

5. 强化政务区块链基础支撑与应用。依托全市统一政务区块链基础架构，聚焦高频电子材料，在线上“一网通办”平台、线下综窗系统、智能办、自助终端等系统，基于区块链技术加快高频电子材料归集，推动电子材料在政务服务和社会化领域共享。探索区块链在市场监管、民生服务等场景中应用。（责任单位：区域运中心、各相关部门）

6. 强化数据安全保障。加强“一网通办”安全体系建设，夯实平台基础资源支撑，构建贯穿开发、测试、部署、发布、运营、维护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，充分利用数据脱敏、数据加密、数据去标识等存储、传输和应用手段，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，实现过程全记录和精细化权限管理。完善应急联动体系，各部门协同联动，及时、高效开展日常运维及应急处置。（责任单位：区域运中心、各部门）

五、落实组织保障，强化制度措施

1. 加强组织领导。各部门主要负责同志作为“一网通办”改革工作第一责任人，要加强组织领导和部署协调。对于重点

领域、重点任务，成立工作专班，加大推进力度。区政务服务办负责具体统筹协调，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：区政务服务办、各部门）

2. 加强政务服务队伍建设。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，增强人员队伍稳定性。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。继续开展“一网通办”专项立功竞赛活动，提升窗口工作人员归属感和荣誉感。（责任单位：区政务服务办、区总工会）

3. 夯实“好差评”制度。夯实全事项、全渠道、全流程的“好差评”制度，优化评价方式，方便企业群众自愿自主评价，实现评价、反馈、整改、监督闭环管理。强化以评促改，注重“好差评”数据分析研判，确保问题得到有效整改。做好国务院办公厅国家政务平台转办本市投诉建议办理等工作。建立政务服务体验官队伍，为本区政务服务改革建言献策。（责任单位：区政务服务办、各部门、区域运中心）

4. 强化考核评估。定期对“一网通办”推进落实情况形成运营分析报告，开展“一网通办”服务能力第三方评估，对标本市考核指标，结合用户视角构建运营数据评价、沉浸式体验、用户评价等多维度评估模式，将“一网通办”评估结果纳入区政府部门年度绩效考核评价。（责任单位：区府办、区政务服务办、区域运中心）

5. 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，提炼总结各部门经验做法，学习借鉴外区、外省市改革举措，推动相关经验和模式在本区复制推广。（责任单位：区委宣传部、区政务服务办、各部门）