上海市长宁区人民政府办公室关于提请印发 《2021 年长宁区全面深化“一网通办” 改革工作要点》的请示

区委：

根据《关于深化“一网通办”改革，构建全方位服务体系的工作方案》（沪委办发〔2021〕6号）和《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪委办发〔2021〕8号）文件精神，我办制定《2021年长宁区全面深化“一网通办”改革工作要点》，并已于2021年3月17日和3月19日分别提交区政府第164次常务会议、区委第212次常委会议审议通过，现提请以区委办、区府办联合发文的形式下发。

妥否，请批示。

附件：2021年长宁区全面深化“一网通办”改革工作要点

长宁区人民政府办公室

2021年3月23日

（此件公开发布）

附件

2021 年长宁区全面深化“一网通办”改革 工作要点

2021 年是“一网通办”改革拓展年。为深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，践行“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，推动更大范围、更宽领域、更深层次的“一网通办”改革，助力长宁区城市数字化转型，依据《关于深化“一网通办”改革，构建全方位服务体系的工作方案》（沪委办发〔2021〕6 号）和《2021 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪委办发〔2021〕8 号）文件精神，制定本工作要点。

一、主要目标

以更高效、更便捷、更精准为目标，继续深化业务流程革命性再造，全面落实“两个免于提交”，推动“一网通办”改革从政务服务领域向公共服务领域拓展，实现“两个覆盖”（即“一网通办”覆盖基本公共服务领域，“一件事”基本覆盖高频事项）。全面落实 12 项市、区“高效办成一件事”，推出一批“快办”“好办”服务，进一步提升平台能力，全面深化数据治理，持续改善用户体验，推动“一网通办”平台实际办件网办比例达到 70%，公共服务事项网办能力达到 95%，将“一网通办”打造成为“上海服务”的金字招牌，为长宁城市数字化转型提供有力支撑。

二、重点工作任务

（一）推进两个枢纽建设

1. **新建区行政服务中心和综窗受理平台。**以窗口、事项的数字化为基础，叠加流程、管理的智能化系统，在突出技术赋能，创新服务模式上求突破。改善大厅的硬件条件和窗口集聚度，实现前台收件和后台审批的一体化联动，窗口服务从“面对面”拓展提升到“肩并肩”，将区行政服务中心打造成为线上线下服务融合的枢纽，为企业群众提供更高效、更个性化、更智能化的政务服务。（责任单位：区府办、区行政服务中心、区大数据中心、区科委、区机管局、各入驻部门）

2. **新建大数据资源平台（数据中台）。**立足达标、整合、应用三个维度，服务“聚、管、通、用”四类场景，严格落实安全保障体系，开发大数据分析模块和智能化功能组件；构建区级大数据资源管理体系，按照“应归集尽归集、共享即是应用”的理念，完成数据资源汇聚、治理、共享和协同应用的流程再造，将大数据资源平台打造成为汇聚全区信息数据资源的无形枢纽，为全区经济发展、城区管理、公共服务等提供更加精准的基础数据支撑。（责任单位：区府办、区大数据中心、区科委）

（二）深化业务流程革命性再造

3. **持续推进“一件事”改革。**梳理涉及跨部门、跨层级、跨区域事项的高频需求，新增 10 个区级“一件事”项目，年网办量超过 10000 件次，做好与随申办长宁旗舰店互联互通。积极与市级部门做好对接，推动 12 个市级“一件事”项目在长宁落地。

进一步优化 2020 年已上线的区级“一件事”项目，逐步延伸覆盖区域，不断拓展受益人群，持续提升用户体验，年网办量超过 10000 件次。（责任单位：区府办、各“一件事”项目牵头部门）

4. 争取“一业一证”改革试点落地。聚焦试点行业目录，探索建立行业综合许可制度，强化改革系统集成与协同配合，逐步建立行业综合监管制度，做到成熟一个行业，推开一个行业，及时跟踪评估，积累一批可复制可推广的经验。（责任单位：区府办、区市场监管局）

5. 巩固“两个免于提交”成效。对本市政府部门核发的新增材料、新归集电子证照，一律纳入“两个免于提交”范围。将“两个免于提交”落实情况纳入“一网通办”年度考核和日常通报范围，各部门通过电子亮证方式实现材料免交的办件量原则上不少于部门办件总量的 30%。鼓励各部门以远程身份核验方式实现两个免于提交，切实让企业群众在实际办事中少交材料或不交材料。（责任单位：各部门、各窗口单位）

6. 落实“好办”“快办”“不见面办理”服务。根据全市统一要求，结合长宁区工作实际，针对高频、简易的备案类事项推出“个性指南+智能申报”等“好办”服务和“3 分钟填报、零材料提交”等“快办”服务，按照“申请信息填报最简、申请材料提交最少、办理过程最优标准”的原则，深化个人事项“不见面办理”。依托“一网通办”统一物流平台，拓展物流服务范围，鼓励探索远程身份核验，多渠道推动实际网办率达到 70%以上，

提高全程网办零跑动服务事项比例。（责任单位：各部门、各窗口单位）

（三）拓展公共服务领域

7. **拓展公共服务场景应用。**围绕“医、食、住、行、文、教、旅”和企业的全发展周期、产业发展的全链条，拓展公共服务事项在个人全生命周期和企业全发展周期的场景应用。按照“应接必接”的原则，全面承接市级部门确定的公共服务事项，加大推广应用力度。根据全市统一部署，新推出一批贴近区内企业群众的实际需求的公共服务事项，区自建公共服务事项比去年增加10%。（责任单位：各部门）

8. **提升公共服务网办能级。**根据全市统一部署，对去年推出的公共服务事项进行梳理优化，充分运用“两个免于提交”“证明事项告知承诺”等改革成果和举措，简化事项申请材料需求，优化事项审批流程。积极推动公共服务事项接入随申办市民云长宁旗舰店，拓展公共服务事项网办渠道。区自建公共服务事项网办率达到50%以上，通过“一网通办”系统和随申办移动端年网办量超过10000件次。（责任单位：各部门）

（四）提升线上线下服务能级

9. **深化政务服务中心标准化建设。**推进“两个集中”改革。持续推进市级政务服务事项下沉基层办理，实现企业事项向区行政服务中心集中、个人事项向街镇社区事务受理服务中心集中。全面落实《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标

准，落实标准化建设管理。主动承接市级下沉政务服务事项，修改完善相关办事指南，确保服务规范。进一步深化综合窗口改革，提升无差别综合窗口事项集成数量，全区各政务服务窗口单位综合窗口比例达到80%以上。加强对窗口人员的充分授权和工作培训，强化人员力量保障，提升窗口即办件比例。（责任单位：区府办、区行政服务中心、区民政局、各窗口单位）

10. 夯实、拓展“好差评”制度。加强“好差评”和12345热线投诉、差评数据分析，实现政务服务评价、反馈、整改、监督的闭环管理，提升政务服务质量。推动“好差评”制度延伸至公共服务场所。严格落实差评分析反馈监督机制，按照“好差评”差评处理流程图，在1个工作日内完成实名差评的沟通、回复，高效完成整改工作。落实部门主要领导、分管领导、业务科室分级“陪办”机制，2020年总办量达到100件以上的事项，领导“陪办”数量不少于1件。（责任单位：区府办、区行政服务中心、各相关单位）

11. 打造15分钟政务服务圈。推进自助终端集约化、智能化建设，推动区级事项入驻自助终端，拓展涉企事项预约、预审在自助终端上的应用，缩小数字鸿沟，探索一批便捷、高效，让老百姓有获得感的服务事项。结合网格化管理，落实35个自助办理区点位均衡部署，在条件成熟的点位实现24小时不打烊自助服务。推广智能移动设备在社区应用，为社区孤老、80岁以上独居老人、行动不便的残障人士等有特殊需求的困难群体提供代

办、帮办等主动上门服务。（责任单位：区府办、区民政局、区残联、各街道（镇）、各窗口单位）

12. 深化跨区域通办。落实全市新增 100 项长三角“一网通办”服务工作要求。推动“免证照”长三角建设，推进高频电子证照在政务服务窗口、监管执法现场和社会化领域的场景应用。加强与“长三角”友好城区工作交流合作，推进区域特色高频事项跨区域通办。切实提高跨区域通办事项在“一网通办”平台的实际办件数量。落实“全市通办”负面清单管理要求，原则上，所有符合条件的高频个人服务事项均实现“全市通办”。（责任单位：各相关部门、各窗口单位）

（五）提升“一网通办”平台能力

13. 强化“随申办”移动端建设。加快政务服务移动端应用整合，服务事项应进必进，做强做优“长宁旗舰店”，实现全区所有街镇 100%接入，每个街镇、条线部门至少上线 2 个特色服务事项，办件量超过 1000 件次。拓展“随申码”应用场景，结合疫情防控常态化要求，探索核酸检验及疫苗接种信息实时核验，推动实现“随申码”亮码“一码通办”。承接“随申办”国际版落地应用。（责任单位：区大数据中心、各相关部门、各街镇）

14. 强化市民主页和企业专属网页建设。推进“随申办”个人“专属”页面功能落地应用。持续归集“一企一档”信息，落实“用户数据用户管理”机制。充分发挥属地化服务优势，依托“营商通”企业服务管理平台，在移动端提升专属政策服务的精

准化推送能力及网上办理能级，推动涉企服务由“可查”向“可办”转变。（责任单位：区府办、区投促办、区发展改革委、区商务委、区科委、各街镇、临空办）

15. 提升“AI+一网通办”赋能水平。充分借鉴兄弟区试点成果，重点聚焦民生领域和营商环境领域，深化“AI+预审”“AI+审批”“AI+服务”。依托自助服务终端和区级综窗平台建设，推动一批区级事项实现自动审批、辅助审批。（责任单位：区府办、区大数据中心、区科委、各相关部门、各街镇）

（六）全面深化数据治理

16. 加强公共数据归集。对照权责清单和“一网通办”政务服务事项清单，推动各相关单位公共数据应归尽归，实现长宁区基层业务数据和政务服务事项网办信息统一规范采集和归集。在企业设立变更注销、公安人口登记、机动车登记、驾驶证申领、婚姻登记、小孩出生等业务中试点“聚数工程”，推动数据汇聚模式由“推”向“拉”转变，进一步提升公共数据时效性。（责任单位：区大数据中心、区科委、各相关单位）

17. 开展“一数一源”治理。聚焦“一网通办”办事填表场景，对区一级办事事项进行“一数一源”治理，形成全区统一“数源”目录，实行“凡是列入‘数源’目录的数据，原则上办事人免于填写相关信息”，变填表为补表，支撑各部门政务服务应用创新。（责任单位：区大数据中心、各相关单位）

18. 促进数据质量全面提升。完善公共数据采集及更新机制，

落实相关数据标准,加强数据采集源头管理和数据治理。参照市、区两级数据异议核实与处理管理办法,建立长宁区数据异议反馈渠道和工单管理机制,推动形成全区以数据应用促进数据质量提升的良性循环。加强数据质量监督,优化考核体系。(责任单位:区大数据中心、各相关单位)

19. 推进综合库和主题库建设。围绕“一网通办”“一网统管”应用场景,推进自然人、法人、空间地理三大综合库深度应用。建立城市运行、审计等主题库并深化应用。(责任单位:区大数据中心、区城运中心、区审计局)

20. 深化公共数据共享。依托“随申办”移动端建立“亮数”功能,研究确立“一网通办”办事场景中的“亮数”效力,探索应用“亮数”让办事人减少材料提交和信息填报。持续优化公共数据应用场景共享授权,推动需求清单当天获批率提升至90%。(责任单位:区大数据中心)

21. 持续推进电子证照、电子印章和电子档案应用。拓展电子证照社会化应用,实现一批高频社会生活场景应用。拓展电子印章在政务服务、行政管理,以及个人和企业活动中的应用。升级改造基于公务员门户下的电子档案管理系统,加强依法治档工作,提高各部门电子文件归档率和档案数字化率,深入推进长宁区电子文件归档和电子档案管理工作,实现电子档案管理基本覆盖高频政务服务事项。(责任单位:区府办、区大数据中心、区档案局)

（七）强化改革保障能力

22. 强化攻坚合力。推动“一网通办”与“一网统管”融合发展，鼓励支持各部门、街镇改革创新，尊重基层首创、鼓励基层试点，并积极向全区、全市推介推广。按需做好资金保障，支持“一网通办”重点项目建设。区府办加强走访调研，主动发现问题，开展业务指导和督促检查，确保改革举措落地见效。（责任单位：区府办、区科委、区财政局）

23. 强化安全保障。筑牢“制度、技术、管理”防火墙。加强“一网通办”平台对于个人隐私的保护，细化落实公共数据分级分类管理和信息安全等级保护制度。构建数据安全管理体系，健全各项数据安全管理制度，做好数据安全使用的监管、预警与审计，提升网络安全整体威胁监控、应急处置、态势感知能力。（责任单位：区委网信办、区科委、区大数据中心）

24. 加强经验总结和宣传推广。及时总结全区在拓展“一网通办”服务探索实践中形成的经验做法，形成一批有价值、有影响力的成果。拓展宣传渠道，探索新的宣传方式，加强具体场景应用宣传推广，进一步提升“一网通办”社会知晓度。（责任单位：区府办、区委宣传部）

附件：2021年长宁区“一网通办”重点项目

附件

2021 年长宁区“一网通办”重点项目

序号	项目名称	牵头区领导	牵头单位	牵头部门 主要领导	牵头部门 分管领导	负责科长 (联络员)	配合单位	项目说明
1	新建区行政服务中心和综窗受理平台	岑福康	区府办(行政服务中心)	顾耀军 杨建安	李彦	严伟	区机管局、大数据中心、科委、各入驻部门	改善大厅的硬件条件和窗口集聚度，实现前台收件和后台审批的一体化联动，窗口服务从“面对面”拓展提升到“肩并肩”，打造线上线下服务融合的枢纽
2	新建大数据资源平台(数据中台)	岑福康	区大数据中心	杨建安	何铭	章奕圣	区科委、城运中心、行政服务中心	构建区级大数据资源管理体系，完成数据资源汇聚、治理、共享和协同应用的流程再造，将大数据资源平台打造成为汇聚全区信息数据资源的“无形枢纽”
3	承接市级“一件事”	翁华建	区发展改革委	叶鹏举	谢仁绍	吴尚	各行政执法部门	公共信用修复“一件事”(市重点项目，市发改委牵头)
		孟庆源	区税务局	陈颖	宋其峥	纪能祺		残疾人就业、保障金征缴“一件事”(市重点项目，市税务局、市残联牵头)
			区残联	张红兵	凌妍	周湧奋		
		杨元飞	区科委	詹镭	王平	王建涛		支持科技型企业创新发展“一件事”(市重点项目，市科委牵头)
		祝新军	区公安分局	张玉学	张喜英	蒋意靖 沈佳亮	各街道(镇)	居住证办理“一件事”(市重点项目，市公安局牵头)
		孟庆源	区人社局	陈新华	舒敏	尤炜		企业招用员工(稳就业)“一件事”(市重点项目，市人社局牵头)

3	承接市级“一件事”	孟庆源	区民政局	沈昕	周全民	徐军	社会救助联席会成员单位、各街道（镇）	社会救助“一件事”（市重点项目，市民政局牵头）
		陆浩	区教育局	熊秋菊	沈懿	叶国祥	区公安分局、区建管委、区府办	校车使用许可“一件事”（市重点项目，市教委牵头）
		陆浩	区卫生健康委	葛敏	雍刚	赵琦	区人社局、民政局、医保局、司法局、总工会	职业健康“一件事”（市重点项目，市卫健委牵头）
		岑福康	区建设管理委	邓大伟	黄志远	徐清		一般项目挖掘道路施工“一件事”（市重点项目，市交通委牵头）
		杨元飞	区市场监管局	倪佳慧	倪佳慧	于晓红	各行业资质许可备案部门	企业高频证照变更联办“一件事”（市重点项目，市市场监管局牵头）
4	拓展区级事项“一件事”	岑福康	区建设管理委	邓大伟	黄志远	徐清	区绿化市容局、城管执法局、消防支队、各街道（镇）	小项目装修工程一件事，下半年拓展开办装修一件事
			区市场监管局	倪佳慧	倪佳慧	于晓红		
5	“一业一证”改革试点	杨元飞	区府办	顾耀军	杨建安	谢健	“一业一证”涉及许可备案文书审批部门	根据市里要求，“一业一证”力争试点、率先发证
			区市场监管局	倪佳慧	倪佳慧	于晓红		
		孟庆源	区人社局	陈新华	向可扬	陈林	区科委、公安分局、临空办、虹桥街道	进一步融合市区政策资源及联动服务，搭建“留在上海·逐梦长宁”海外人才创新创业服务平台，涵盖创新创业、法律保障、出入境服务等多个领域的“清单式”综合服务功能，打造长宁海外人才全生命周期服务链。其中虹桥街道重点试点海外人才居住证、留学生落户受理延伸服务点（古北市民中心海外人才荟）

6	打造 15 分钟政务服务圈	岑福康	区府办	顾耀军	杨建安	杨维诘	各街道（镇）	完成 35 个自助终端进社区、园区、商圈、银行等，完善 15 分钟服务圈，在条件成熟的点位实现 24 小时不打烊自助服务
7	做强做优“长宁旗舰店”	岑福康	区府办	顾耀军	杨建安	杨维诘	相关部门、各街道（镇）	实现全区所有街镇 100%接入，每个街镇、条线部门至少上线 2 个特色服务事项
8	强化企业专属网页建设	杨元飞	区府办	顾耀军	杨建安	杨维诘	相关部门、各街道（镇）	发挥属地化服务优势，依托区“营商通”企业服务平台，提升专属政策服务的精准化推荐能力及网上办理能级
			区投促办	张源	马金涛	周赟		
9	拓展“随申码”应用场景	岑福康	区大数据中心	杨建安	何铭	杨意扬	相关部门、各街道（镇）	结合疫情防控常态化要求，探索核酸检验及疫苗接种信息实时核验，推动实现“随申码”亮码“一码通办”
10	新建数字门弄牌建设	祝新军	区公安分局	张玉学	蔡志勇	童力	相关部门、各街道（镇）	基于区块链技术的新建数字门弄牌建设，建成后实现区市场监管局、民政局等部门在办理业务中直接引用
			区大数据中心	杨建安	何铭	章奕圣		