

# 上海市长宁区人民政府办公室关于印发《2024 年长宁区优化政务服务提升行政效能深化“一 网通办”改革工作要点》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，新泾镇政府：

《2024 年长宁区优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作要点》已经 2024 年 5 月 28 日区政府第 78 次常务会议讨论通过，现予以印发。

特此通知。

上海市长宁区人民政府办公室

2024 年 5 月 28 日

# 2024 年长宁区优化政务服务提升行政效能 深化“一网通办”改革工作要点

为深入贯彻党的二十大精神和习近平总书记考察上海系列重要讲话精神，全面落实市委、市政府关于优化营商环境和推进数字政府建设的工作要求，按照区委、区政府的总体部署，践行“人民城市”重要理念，坚持优化协同高效，以推进“高效办成一件事”为牵引，深入推进政府职能转变，加快数字政府建设，开展“人工智能+”行动，进一步优化政务服务，提升行政效能，助力长宁加快建成具有世界影响力的国际精品城区。根据《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案(2024—2026)》和《2024 年上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作任务分工的通知》工作部署，结合本区实际，制定本工作要点。

## 一、工作目标

2024 年，按照市里打造“智慧好办”服务品牌要求，落实市级高频事项下放我区办理实现首办成功率达到 90%，在线人工帮办解决率达到 90%，实际办件网办率总体达到 85%以上，推动更多区级政务服务事项上线“一网通办”，擦亮长宁“宁好办”政务服务品牌。落实市里打造上海特色“021”帮办服务体系要求，拓展更多区级事项提供线上专业人工帮办，推进线下领导干部帮办，打响长宁“帮宁办”帮办服务品牌。新增区级惠企利民政策和服务“免申即享”10 项以上，区级“一件事”2 个以上。

深化一网服务，统一服务入口，推进“随申办”移动端建设，市民云新增服务项目 15 个以上，企业云新增服务项目 3 个以上，政务云新接入应用 5 个以上。制定长宁区“随申码”应用动态清单，拓展更多应用场景。发挥区位优势，服务国家战略，推进长三角政务服务一体化高质量发展，为全市“一网通办”改革提供长宁样本。

## **二、重点任务**

### **（一）推进政务服务“智慧精准”**

**1、推行少填少交智能审。**落实市级高频事项提供智能预填、智能预审、自动审批等智能服务，实现高频事项下放我区办理首办成功率不低于 90%，在线人工帮办解决率不低于 90%，实际办件网办率总体达到 85% 以上。线下做好网上办理帮办服务。推动更多区级事项网上办、掌上办，优化事项办事流程，实现“智慧好办”。全面深化“两个免于提交”，持续固化提升使用电子证照免交成效。

**2、推进政策和服务“免申即享”。**持续扩大“免申即享”服务范围，依托数据支撑，持续优化已上线的 19 项服务，新增 10 项以上区级行政给付、资金补贴、税收优惠等惠企利民政策和服务“免申即享”，实现“政策体检”全覆盖，企业“服务包”精准送达。重点围绕市级认定区级匹配政策资金。

**3、深化“一件事”集成服务。**争取参与市级“一件事”试点，推进市级重点新增 7 个“一件事”和优化的“12 件事”在

长宁落地。进一步拓展“一件事”事项范围，通过业务流程再造，打造2个以上长宁特色标杆“一件事”，推出更多“一类事一站办”集成服务。持续优化已上线的涉外公证等区级“一件事”。加强“一件事”运营管理，落实市区点面联动、数据共享等工作机制，持续推动“一件事”从能办向好办升级。

**4、拓展“一业一证”改革。**参与“一业一证”地方标准起草。全面落实《关于进一步深化拓展“一业一证”改革工作的通知》要求，推动“一业一证”改革扩面提质。持续推动第一批试点中长宁承接的饭店、互联网医院等业态改革任务，启动互联网电商等市级新增业态在长宁试点工作。建立健全“一业一证”综合监管机制，打造“无事不扰、无处不在”的监管模式，全面推动事中事后监管从“管事项”向“管行业”转变。持续拓展综合许可证用证场景，提升综合许可证制发证数量。

**5、打造企业和个人专属空间。**丰富并动态更新“一人（企）一档”档案数据，构建企业群众全生命周期重点领域“亮数”场景化集群服务。持续深化企业专属空间建设运营，聚焦园区，突出属地化特色，增强用户粘性。拓展主动提醒覆盖范围，不断强化文书送达功能，推进政策精准推送，持续加强政策体检服务，打造企业专享“服务包”。

**6、优化规范审批服务和公共服务。**深化行政许可事项动态管理制度，严格落实清单之外一律不得实施行政许可的要求，杜绝变相许可，做好下放事项的落实和承接工作。规范政务服务事

项办理程序，杜绝“体外循环、隐性审批”。强化实施情况动态评估和全程监督，开展行政许可实施情况年度报告。落实市行政备案管理制度，推进行政备案事项清理工作。深化告知承诺制改革，全面推动行政审批告知承诺清单在长宁落地，争取容缺受理、极简审批市级试点。规范区级公共服务事项管理，积极承接市级下放公共服务事项。

**7、全面拓展公共服务范围。**以场景应用驱动服务供给，围绕个人全生命周期场景和企业全经营周期场景，将“一网通办”服务理念和创新模式向公共服务领域拓展。做强区政务服务中心功能，集聚科创、人才、金融、法律、税务等为企服务内容。将各部门举办的政策推介、法律法规培训、企业沙龙等活动在区政务服务中心宣传推广，提升获取服务的便利性。

**8、夯实线上线下智能帮办体系。**线上，持续提升线上专业人工帮办接通率、1分钟内首次响应率和90%解决率，并拓展服务范围。提升为企帮办12345直转通话的接通率和解决率。线下，继续推进领导干部和工作人员帮办制度，重点推进领导干部帮办，开展政务服务领域“局（处）长走流程”活动。发挥“办不成事”反映窗口发现难点堵点的渠道，为企业群众办事提供兜底服务。

## **（二）推进政务服务“公平可及”**

**9、提升线上线下一体化服务能力。**深化区政务服务中心标准化建设，建成全市标准统一、管理规范、条块结合的综合窗口

管理系统，集成电子证照、电子材料、亮数、主题库等市级能力。统一线上办事入口，统一线上线下办事标准，推动相关服务事项适老化和无障碍改造。配合做好市级业务系统与区级综合窗口管理系统数据互通，优化窗口端、PC端、移动端、自助端协同应用，数据同步。

**10、推行线下多渠道综合服务。**打造“15分钟政务服务圈”，探索应用“远程虚拟窗口”模式，深化“两个集中”，规范条线部门政务服务场所标准，提升服务便利化水平，推进综合窗口充分授权，延伸服务触角。加强自助终端管理，推动自助终端集成服务，深化政银合作。

**11、深化“随申办”移动端服务体系建设。**持续拓展“随申办”市民云及企业云服务事项接入范围，强化为企为民办事服务能力集成。持续深化“随申办”移动端统一服务入口建设。完善“随申办”市、区、街镇、社区（园区）四级服务体系和联动运营机制。开展“随申办”移动端线上线下多渠道运营推介。强化一体化办公平台深度使用，推动非涉密办公业务和“两张网”相关高频业务应用“应接尽接”。

**12、拓展“随申码”城市应用。**推进以“随申码”为载体的城市服务管理数字场景应用，形成“一人一码、一企一码、一物一码”的全方位服务和治理体系，制定长宁区“随申码”应用动态清单，参加全市“随申码”应用创新大赛。

**13、推进长三角区域政务服务一体化高质量发展。**进一步完

善长三角跨省通办“远程虚拟窗口”服务，提升长三角“一网通办”和跨省通办政务服务能级。持续拓展长三角“远程虚拟窗口”“免申即享”“一件事”“电子证照”应用场景。推进与长三角合作区域实现政务服务互通、公共服务共享。

### （三）推进政务服务“数字赋能”

**14、增强数据资源平台支撑能力。**提升大数据资源平台基础能力，夯实数字底座，推进市、区大数据资源平台资源一体、管理协同。聚焦“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”，探索运用大模型技术赋能政务服务。配合市级整合“AI+”基础算法能力，打造高效、集约、开放的智能服务生态。

**15、推进数据高效率共享应用。**加强对各条线、街镇业务数据赋能，发挥区级应用创新优势，推动区级基础数据向基层延伸。依托可信电子证照管理服务体系，强化电子证照全生命周期管理，支撑电子证照高效应用。深化长三角区域数据共享，持续拓展跨域应用场景。

**16、建立知识库运营管理体系。**以企业群众视角，多渠道汇聚问答清单，健全知识库运营管理规范。扩大知识覆盖度、确保精准度和工单响应度，建立查无纠错工单反馈机制。探索运用人工智能、大数据等技术，创新知识库建设。

**17、推行区级电子档案管理。**推进“一网通办”办事服务产生的电子档案依法及时向区档案馆移交，不再以传统载体形式归档和移交。

#### （四）推进政务服务“机制创新”

18、**夯实“好差评”以评促改工作机制。**夯实“好差评”制度，严格落实“好差评”评价和“办不成事”反映问题“以评促改”闭环管理机制，做到“12345”转办差评应改尽改。持续拓展政务服务问题收集渠道，加强分析研判，增强态势感知，以“小切口”撬动政务服务能力大提升。

19、**健全“一网通办”定期通报机制。**以市级数字化运营平台数据为依据，对部门和窗口服务等进行智能评估，设定与数字政府建设相匹配的评估体系，形成月度通报，精准评价各单位政务服务效能。

20、**完善“一网通办”宣传推广工作机制。**树立“一网通办”品牌意识，聚焦年度重点改革任务、改革创新亮点、便利企业群众办事举措、推广高频场景应用等内容，多角度挖掘创新点，多渠道开展宣传推广工作。

### 三、组织保障

（一）**加强组织领导。**区政府办公室负责全区“一网通办”工作的统筹协调、督促落实，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。区数据局负责“一网通办”系统规划建设，落实项目资金保障。各条线部门负责对接市级部门，推进本行业领域的政务服务工作。各部门、街道（镇）要切实加强组织领导，压实责任，落实经费、人员、场地等保障，健全市、区、街镇一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制和政



务服务体系。

**（二）加强队伍建设。**通过多种形式培养政务服务工作人员数字思维、数字技能、数字素养。推进综合窗口人员职业化发展，建立统一考核机制。持续开展“一网通办”立功竞赛。以党建带动政务服务全面提升，为办事企业和群众做好帮办代办的引导和志愿服务。

**（三）加强效能评估。**“一网通办”主要考核在线服务成效度（政务服务“好差评”）、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度、线上线下融合度、数据治理应用和特色创新工作，重点评估数字赋能政务服务创新内容，纳入党政领导班子绩效考核。