

青浦区人民政府办公室文件

青府办发〔2022〕13号

上海市青浦区人民政府办公室关于印发 《2022年青浦区全面深化“一网通办”改革、 打响“青浦好办”品牌工作要点》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各委、办、局，各有关单位：

经区政府同意，现将《2022年青浦区全面深化“一网通办”改革、打响“青浦好办”品牌工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

2022年2月22日

2022年青浦区全面深化“一网通办”改革、 打响“青浦好办”品牌工作要点

2022年是“一网通办”改革的用户体验年。为全面贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，深入践行“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，着力推进“一网通办”改革向纵深发展，构建全方位政务服务体系，打响“青浦好办”服务品牌，更好助力城市数字化转型，为青浦建设成为“社会主义现代化国际大都市的枢纽门户”贡献政务力量，根据《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》相关要求，结合区域实际，制定2022年本区“一网通办”改革工作要点。

一、主要目标

坚持业务和技术双轮驱动、线上和线下协同发力、效率和普惠统筹兼顾、发展和安全相辅相成，以用户视角全面提升线上线服务体验，加快形成“一网通办”全方位服务体系，实现更便捷、更高效、更精准。推进“三个一批”创新服务：重点打造一批“免申即享”服务、集成一批高效办成“一件事”、做实一批公共服务接入。“一网通办”平台实际办件网办比例达到82%，“随申办”青浦旗舰店年访问量突破400万。持续推进“两个免于提交”，深化电子证照应用。

二、坚持业务流程再造，提升“青浦好办”深度和速度

（一）推行惠企利民政策“免申即享”。变“人找政策”为“政策找人”，变精准推送为精准兑现，加快推进服务、资金、补贴等相关惠企利民政策“免申即享”，积极落实市级相关“免申即享”优惠政策，重点打造一批区级“免申即享”服务。依托市民主页和企业专属网页，按照政策实施范围和条件，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的企业群众，实现政策全程无感兑现。

（二）持续深化“一件事”集成服务。对照市级工作要求，对已上线的27个市级重点“一件事”深化落实，设置线下“一件事”服务专区，提升服务水平。积极参与市级新增“一件事”试点工作，做好市级“一件事”落地承接工作。拓展区级“一件事”改革覆盖面，优化已上线19个区级“一件事”服务功能，新增一批区级“一件事”集成服务。建立健全区级“一件事”运营机制，落实“一件事”牵头部门主体责任，支持牵头部门加强运营、规范管理、持续优化。

（三）高标准推进“一业一证”改革。在巩固已有21个行业综合许可改革成果的基础上，健全完善区级行业综合许可全流程管理制度，推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销全环节拓展，逐步扩大改革行业范围。积极探索“一业一证”改革行业综合监管制度，实现“码上监管”，不断提升监管实效。

（四）优化全流程一体化办事体验。巩固“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效，进一步提升智能服务水

平。重点推进高频事项申请表预填比例不低于 70%，申请条件预检不低于 90%，一次申报通过率不低于 90%，鼓励各区级部门积极参与试点工作，拓展其他高频事项优化智能服务。着力规范审批服务行为，探索现场踏勘、技术审查、专家评审、听证等程序的限时办结机制，加强对审批行为和时间的全过程管理。健全完善区级行政协助运营机制，提升审批服务实效。实现办件全流程进度实时更新，为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。

（五）发挥“随申办”移动端优势。按照全国一体化政务服务平台移动端建设指南要求，积极做好“随申办”区级、街镇旗舰店政务服务应用管理系统建设，进一步规范各类区级移动政务服务应用接入。配套做好“随申办”区级、街镇旗舰店版本升级迭代，强化区、街镇旗舰店服务供给。按照“应进必进”原则，持续推进具备在移动端提供服务条件的政务服务事项进驻“随申办”青浦旗舰店，拓展各领域特色应用及主题服务接入，提升个性化精准普惠服务水平和用户体验。指导街镇深化应用场景，做优做强街镇旗舰店应用服务。在市级移动端企业专属网页框架下，打造青浦区特色移动端企业专属网页，支撑用户授权体系及积分体系应用场景。

（六）做强“随申码”场景应用。将“随申码”作为个人以及企业等市场主体的数字身份识别码，推进数字身份跨域互认，拓展“随申码”社会化场景应用，实现“一码通办、一码通行、一

码通服、一码执法”。拓展“随申码”离线服务（离线码）和“随申码”场所服务（场所码）。推进区级各党政机关集中办公地入口采用扫“随申码”快捷登记方式。

（七）提升企业专属网页服务能级。打造面向专属行业领域的“一业一档”，为企业量身定制个性化、智能化的在线专属空间。持续推进惠企政策的精准推送和精准兑现，提升精准化、主动化服务能级。有效承接市级统一多级授权代办能力，探索建设移动端企业专属网页，进一步提升企业办事的便捷化程度。落实“一网通办”用户积分体系，拓展积分兑换渠道，进一步增强用户黏性。

三、坚持拓展公共服务领域，提升“青浦好办”实用度和便民度

（一）交通出行领域。在医院、商圈、交通枢纽等重点区域，探索区域示范性智慧停车、收费道路停车场智能化管理模式和差异化收费模式。

（二）学有所教领域。按照市条线统一要求，依托“一网通办”，推行全学段在线缴纳学费和中小幼在线入学报名。

（三）文旅休闲领域。推进全区各类公共场所在线预约、预定，群众性活动在线报名，“随申码”扫码核实身份等。持续推进数字酒店建设，打造数字图书馆、数字博物馆、数字美术馆。探索推进全区中小学校园公共运动场地在线预约、扫码进入。

（四）住有所居领域。扎实推进不动产登记服务改革 5.0 版，

落实房屋买卖“一件事”。推进老年人居家照护安全监测（智能水表应用）服务场景应用。推进居民用水在线缴费。推动标准化、规范化智慧小区建设。推广“随申码·家政”。试点市民在线认养公园绿地及树木。

（五）企业服务和用工就业等领域。探索“住所云”模式。推进企业用水便利“一站式”服务覆盖全区。推进区域“互联网+明厨亮灶”建设。建立健全区级重点失业人员求职需求和就业服务台账。

四、坚持线上线下深度融合，提升“青浦好办”温度和便捷度

（一）深入推进“两集中、两到位”。摸清全区审批事项分布情况，拟定区级“两集中、两到位”实施方案，推动各部门行政审批事项向一个科室集中，审批科室向行政服务中心集中，行政审批事项进驻行政服务中心到位，行政审批权限授予窗口到位，夯实“一网通办”改革基础。规范细化市级下沉事项交接机制，明确区级承接部门职责，不断提高承接市级下放事项的能力。

（二）建立全方位多层次帮办服务体系。依托区级“远程云”系统，拓展帮办事项清单，延伸帮办服务模式。持续做好线上专业帮办服务，实现“线上人工帮办”首次响应不超过1分钟、解决率达到90%。参照市统一技术规范 and 标准，制作区级高频事项帮办微视频。持续完善区级政务服务事项知识库建设，建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作机制，为人工帮办提供实时、准确、全面的同源政务服务知识支撑。持续开展各级领导干部帮

办工作，通过“换位式”体验，主动发现问题、解决问题。在各级政务服务中心探索建立一支由业务部门骨干组成的帮办志愿者队伍，推进帮办服务进社区、进村居，提升帮办服务能级。

（三）加强政务服务中心标准化、规范化建设。根据《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，全面实施综合窗口改革，行政服务中心、分中心、社区事务受理服务中心综合窗口设置比例达到100%。健全完善政务服务事项进驻政务服务中心的标准规范，明确事项管理、人员培训、系统对接、“好差评”、统一预约等工作要求。推进线下窗口管理规范化水平，线下窗口申报（身份核验+提交材料）时间一般不超过20分钟，实现“一网通办”统一预约平台全覆盖，推行预约按时办理，综合窗口预约办理现场等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟。

（四）打造“15分钟政务服务圈”。放大“区-镇-村”三级服务体系优势，赋能“幸福云”建设，做实24小时不打烊自助服务和15分钟服务圈。根据市级规定落实区级政务服务自助终端统一管理制度、集成服务标准和社会化应用标准。探索推动更多长三角、区级事项入驻自助终端，实现一端多能、整合应用。新增30个自助终端进村居社区、进楼宇园区。

（五）提升适老化和无障碍服务水平。按照市级部署，配套优化“一网通办”青浦区频道及“随申办”区级、街镇旗舰店长者专版，打造助残服务专栏，提供“读屏”等无障碍服务。拓展

离线码在养老、助残等场景的应用。常态化开展长者智能技术运用能力提升行动，消除“数字鸿沟”。探索社区、村居部分服务“上门办”“代办”制度化、常态化，让老年人、残疾人、困境儿童等特殊群体“零跑动”。

五、坚持智慧化应用创新，提升“青浦好办”智能度和支撑度

（一）强化“一网通办”平台基础能力。持续拓展统一物流递送覆盖范围，加强统一总客服服务能力。持续拓展区级公共服务事项接入范围，推动更多公共服务实现网上办理。优化区级“区块链+电子材料库”服务能力。加强区级“一网通办”平台对个人隐私和企业商业秘密的保护。

（二）深化电子证照制发和应用。进一步推进电子证照与实体证照同步制发。加强电子证照数据归集和质量管理，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时度。推动电子证照发证清单主动公开率超90%。承接市级电子证照社会化应用能力，持续拓展电子证照在教育培训、医疗卫生、市场监管等领域的社会化应用，扩大电子证照惠及人群覆盖面。深化落实《上海市电子证照管理暂行办法》，坚持安全性与便利度并重，高标准确保电子证照安全，优化电子证照授权机制和调取模式，做好权限控制，提高电子证照实际应用比例。

（三）加快电子签章、电子票据、电子材料、电子档案等应用。进一步拓展电子签名和电子印章在政务服务以及个人和企业日常活动中的应用。持续提升电子营业执照、电子发票、电子收

据的应用覆盖率。建立完善区级“区块链+电子材料库”，探索区内全周期、跨部门电子材料共享应用。推进政务服务中心综合受理窗口“一网通办”电子文件归档，推动电子档案“单套制”管理。在行政服务中心探索推进政务服务办理全过程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻窗口工作人员负担。

（四）提升智能服务中枢支撑能力。依托市 AI 智能服务中枢，夯实区级“一网通办”智能化服务技术支撑，赋能“好办”“快办”“智能办”等应用。总结区级特色试点成果，面向全市复制推广，深化“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”。

（五）落实基层一线快速沟通反馈机制。按照市级要求，依托“随申办政务云”，落实市、区、街镇、村居政务服务工作人员快速响应机制，实现“沟通在线、协调在线、组织在线”。畅通政务服务中心窗口工作人员沟通渠道，快速响应和处置在窗口一线发现的问题。

六、强化数字赋能，筑牢“青浦好办”数字底座

（一）优化区大数据资源平台服务能级。以推动城市数字化转型为目标，构建统一协调的公共数据管理体系，优化数据归集、整合、共享、开放、运营等集中统一能力，进一步提升区级大数据资源平台服务能级。围绕用户端，推动平台从“能用”向“好用”转变，并加强对平台各使用单位的宣传培训。

（二）提高数据治理的广度和深度。推进“一网通办”数据标签管理，逐步建成区级特色标签库。建立健全数据质量联动机制，

支撑“一网通办”中的数据异议核实与处置，实现闭环管理。落实公共数据便捷共享管理规范，优化数据跨部门共享申请流程。加强区内数据流动、技术安全、隐私保护、伦理道德等方面制度规则的创设。

（三）强化公共数据汇聚。聚焦业务核心、重点需求，丰富应用场景，增强区级获取数据能力，强化市级数据属地化返还。按照《上海市数据条例》要求，落实各单位主体责任，持续推进各委办局数据归集，同步开展各街镇、区属公司自建系统数据归集。充分发挥各行业主管单位作用，结合应用场景需求，推动公共事业等行业数据向区大数据资源平台汇聚，实现公共数据应归尽归。

（四）促进数据质量全面提升。常态化开展全区归集数据规范化核验工作，细化明确公共数据来源、更新频率、安全等级、共享开放属性等要素。完善青浦区数据异议核实与处理工作制度，夯实数据责任方主体责任，加快形成全区以数据应用促进数据质量提升的良性循环。

（五）深化基础库、主题库和专题库建设。优化完善个人和企业专属画像，做实青浦区自然人、法人基础库，以空间地理“一张图”为目标，加快全区三维精模空间地理底图建设，推动地名地址标准化建设。坚持需求导向，迭代优化“一网通办”“一网统管”主题库、企业运营、疫苗接种等专题库指标体系，探索领导驾驶舱建设，为区领导一屏观全局、科学开展决策提供有力支撑。

七、坚持长三角一体化示范区协同发展，提升“青浦好办”广度和跨度

（一）赋能“长三角”数字干线。持续深化一体化示范区“一网通办”集中落地机制，进一步破除数据壁垒，持续推动示范区数据共享。坚持需求导向、场景驱动，深化青吴嘉三地电子证照跨区域互认，积极推进身份证、营业执照、出生医学证明等高频电子证照在长三角区域互认应用。

（二）优化跨省通办事项或服务场景应用。优化完善一体化示范区“一网通办”集成改革，探索实现示范区“出生一件事”、住房公积金异地租赁提取等民生高频事项跨省通办，统一示范区内企业登记流程与标准，让长三角区域企业群众享有更多“同城待遇”。复制推广“一业一证”改革试点经验，进一步探索示范区“一业一证”改革新路径。

（三）提升示范区服务体系能级。深化三地政务服务“一窗就近办”“一网随时办”“一机自助办”“一图自选办”。完善示范区“跨省通办”综合受理服务机制，提升“跨省授权、全盘受理、一窗综合、同城服务”服务水平，探索推动一体化示范区先行启动区为民服务办事场所标准化建设。不断优化示范区“一网通办”专栏，强化长三角绿色示范区24小时自助服务区，进一步放大“一网通办”智能办理优势。完善示范区“一网通办”政务服务地图，方便企业群众快速查询，扩大政务服务地图覆盖面和实用性。

（四）推动虹桥国际开放枢纽建设。以长三角政务服务系统为依托，加强面向长三角的国际人才、知识产权等特色服务，不断优化长三角建设项目审批模式、长三角市场准入样本、长三角海外人才引进福利等，为虹桥国际开放枢纽服务上海、辐射长三角打好政务基础。

八、落实保障措施，夯实“青浦好办”服务根基

（一）强化制度驱动。深入贯彻落实《上海市人民代表大会常务委员会关于进一步促进和保障“一网通办”改革的决定》，确保重大改革举措落实到位。大力支持改革创新，鼓励基层首创，积极推进区级层面信息化职能整合。区级财政部门做好必要的资金保障，支持“一网通办”重点项目建设。

（二）完善“好差评”制度和考核评估。充分发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，引导企业群众自主自愿参与评价。完善“好差评”定期通报机制，强化差评大数据分析和问题整改闭环机制，推广“好评”做法，发挥双向激励作用。认真做好“一网通办”考核评估，对照评估标准改进工作，推动提升“一网通办”服务效能。

（三）加强队伍建设。加强各街镇、区级部门“一网通办”工作队伍建设，继续推进“青浦好办”系列培训，邀请市级专家对相关重点工作进行培训，提升工作队伍主体意识和改革能力。加强全区数据治理工作队伍建设，探索建立“首席数据官+数据专员”制度，统筹开展本单位公共数据治理工作。根据市统一部

署，按照“行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准”，推进基层窗口工作人员职业化发展。组织开展区级“一网通办”专项立功竞赛，提升窗口工作人员获得感、归属感和荣誉感。加强区级部门对基层窗口的业务培训，探索试点新录用公务员到一线窗口参加实践培训。

（四）加大宣传力度。推进“青浦好办”宣传工作制度化、常态化，从用户“需求侧”出发，重点宣传与企业办事、市民生活密切相关的场景应用，让企业群众了解、体验、使用“一网通办”。继续深化“五进”活动，加大进社区力度、拓展进社区范围，实现11个街镇全覆盖，探索延伸宣传触角至文体场馆等。扩展宣传新内容，将最新改革成果第一时间通过讲座、视频等多种方式传达给企业群众，不断提升“青浦好办”宣传、推广的覆盖面和影响力。

附件：1.2022年青浦区“一网通办”改革任务分工表

2.2022年青浦区重点推进“免申即享”服务清单

附件 1

2022 年青浦区“一网通办”改革任务分工表

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
1	推行惠企利民政策“免申即享”	加快推进服务、资金、补贴等相关惠企利民政策“免申即享”，积极落实市级相关“免申即享”优惠政策，重点打造一批区级“免申即享”服务。	区经委、区政务办	各相关部门	10 月底
2		对照市级工作要求，对已上线 27 个市级重点“一件事”深化落实，设置线下“一件事”服务专区，提升服务水平。	区市场监管局、区经委、区规划资源局、区卫健委、区人社局、区税务局、区医保局、区教育局、公安青浦分局、区退役军人局、区财政局、区民政局、区发改委、区建管委、区科委、区房管局、区商务委、区残联	各街镇、各相关部门	9 月底
3		积极参与市级新增“一件事”试点工作，做好市级“一件事”落地承接工作。	区规划资源局、公安青浦分局、区建管委、区医保局、区税务局、区房管局、区司法局	各相关部门	10 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
4	持续深化“一件事”集成服务	拓展区级“一件事”改革覆盖面，优化已上线 19 个区级“一件事”服务功能，新增一批区级“一件事”集成服务。	区绿化市容局、区市场监管局、区农业农村委、区房管局、区人才工作领导小组办公室、区民政局、区民宗办、区消防救援支队、区人社局、区经委、区卫健委	区卫健委、区绿化市容局、区生态环境局、区水务局、区市场监管局、区消防救援支队、区农业农村委、区房管局、区人社局、区民政局、区档案局、区民宗办、区经委、区体育局、区科委、区文旅局、区发改委、区商务委	10 月底
5		建立健全区级“一件事”运营机制，落实“一件事”牵头部门主体责任，支持牵头部门加强运营、规范管理、持续优化。	区绿化市容局、区市场监管局、区农业农村委、区房管局、区人才工作领导小组办公室、区民政局、区民宗办、区消防救援支队、区人社局、区经委、区卫健委等相关部门		10 月底
6	高标准推进“一业一证”改革	在巩固已有 21 个行业综合许可改革成果的基础上，健全完善区级行业综合许可全流程管理制度，推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销全环节拓展，逐步扩大改革行业范围。	区市场监管局、区烟草局、区消防救援支队、区卫健委、区生态环境局、公安青浦分局、区文旅局、区体育局、区水务局、区新闻出版办公室、区农业农村委		10 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
7		积极探索“一业一证”改革行业综合监管制度，实现“码上监管”，不断提升监管实效。	区市场监管局、区烟草局、 区消防救援支队、区卫健委、 区生态环境局、公安青浦分局、 区文旅局、区体育局、区水务局、 区新闻出版办公室、区农业农村委		全年
8	优化全流程一体化办事体验	巩固“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效，进一步提升智能服务水平。	各相关部门		全年
9		重点推进高频事项申请表预填比例不低于70%，申请条件预检、审查要点自动校核等智能预审功能覆盖率不低于90%、准确率不低于90%，一次申报通过率不低于90%，鼓励各区级部门积极参与试点工作，拓展其他高频事项优化智能服务。	各相关部门		10月底
10		着力规范审批服务行为，探索现场踏勘、技术审查、专家评审、听证等程序的限时办结机制，加强对审批行为和时间的全过程管理。	各相关部门		10月底
11		健全完善区级行政协助运营机制，提升审批服务实效。	各相关部门		9月底
12		实现办件全流程进度实时更新，为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。	区政务办、各相关部门		10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
13	发挥“随申办”移动端优势	按照全国一体化政务服务平台移动端建设指南要求，积极做好“随申办”区级、街镇旗舰店政务服务应用管理系统建设，进一步规范各类区级移动政务服务应用接入。	区政务办	各街镇、各区级部门	11月底
14		配套做好“随申办”区级、街镇旗舰店版本升级迭代，强化区、街镇旗舰店服务供给。按照“应进必进”原则，持续推进具备在移动端提供服务条件的政务服务事项进驻“随申办”青浦旗舰店，拓展各领域特色应用及主题服务接入，提升个性精准普惠服务水平和用户体验。指导街镇深化应用场景，做优做强街镇旗舰店应用服务。	各街镇、各区级部门		10月底
15		在市级移动端企业专属网页框架下，打造青浦区特色移动端企业专属网页，支撑用户授权体系及积分体系应用场景。	区政务办		10月底
16	做强“随申码”场景应用	将“随申码”作为个人以及企业等市场主体的数字身份识别码，推进数字身份跨域互认，拓展“随申码”社会化场景应用，实现“一码通办、一码通行、一码通服、一码执法”。	区政务办	各街镇、各区级部门	全年
17		拓展“随申码”离线服务（离线码）和“随申码”场所服务（场所码）。	区政务办	各街镇、各区级部门	全年
18		推进区级各党政机关集中办公地入口采用扫“随申码”快捷登记方式。	区机管局、区政务办	各街镇、各区级部门	10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
19	提升企业 专属网页 服务能级	打造面向专属行业领域的“一业一档”，为企业量身定制个性化、智能化的在线专属空间。	区政务办		10月底
20		持续推进惠企政策的精准推送和精准兑现，提升精准化、主动化服务能级。	区经委、区政务办	各相关部门	全年
21		有效承接市级统一多级授权代办能力，探索建设移动端企业专属网页，进一步提升企业办事的便捷化程度。落实“一网通办”用户积分体系，拓展积分兑换渠道，进一步增强用户黏性。	区政务办		10月底
22	交通出行 领域	在医院、商圈、交通枢纽等重点区域，探索区域示范性智慧停车、收费道路停车场智能化管理模式和差异化收费模式。	区建管委		6月底
23	学有所教 领域	按照市条线统一要求，依托“一网通办”，推行全学段在线缴纳学费和中小幼在线入学报名。	区教育局		11月底
24	文旅休闲 领域	推进全区各类公共文旅场所在线预约、公共体育场馆在线预订、群众性体育赛事活动在线报名，在相关场所推行“随申码”扫码核实身份、核对防疫信息、核销预约和门票。	区文化旅游局、区体育局、 区绿化市容局		11月底
25		持续推进数字酒店建设。打造数字图书馆，提供电子图书卡“免证件、免押金”借阅，异地就近归还服务。继续打造数字博物馆、数字美术馆。	区文化旅游局		11月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
26		依托“随申办”探索推进全区中小校园公共运动场地、设施有序开放，可在线预约、现场扫码进入。	区教育局、区体育局		11月底
27	住有所居领域	扎实推进不动产登记服务改革 5.0 版，按照市级部署要求，推进房屋买卖“一件事”，打通登记、交易、税务等部门系统壁垒。	区规划资源局、区房管局		9月底
28		推进老年人居家照护安全监测（智能水表应用）服务场景应用。	区民政局、区水务局		11月底
29		推进居民用水在线缴费。	区水务局		9月底
30		建设线上线下相结合的智慧社区服务体系，推动社区服务和管理功能综合集成。推动标准化、规范化智慧小区建设，开展小区智能安防、流动人员管理、停车服务、邮件快件存放等智慧化应用。	区民政局、区科委	区商务委、公安青浦分局、区建管委、区房管局、区邮政局	11月底
31		推广“随申码·家政”，实现家政服务人员亮码上门服务。	区商务委		11月底
32		在郊野公园、环城水系公园等公园绿地，试点市民在线认养公园绿地及树木，在线支付认养费用，定期观察认养植物的生长状态。	区绿化市容局		11月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
33	企业服务 和用工就 业等领域	立足区域实际，探索“住所云”模式，破解企业办理注册登记时需要根据房屋类型、布局、产权提供各类复杂材料的难题。	区市场监管局		9月底
34		推进企业用水便利“一站式”服务覆盖全区。	区水务局		10月底
35		推进区域“互联网+明厨亮灶”建设。	区市场监管局		12月底
36		建立健全区级重点失业人员求职需求和就业服务台账，切实帮助各类群体提升就业能力，为劳动者和用人单位招聘搭建高效供需对接平台。	区人社局		11月底
37	深入推进 “两集中、 两到位”	摸清全区审批事项分布情况，制定区级“两集中、两到位”实施方案，推动各部门行政审批事项向一个科室集中，审批科室向行政服务中心集中，行政审批事项进驻行政服务中心到位，行政审批权限授予窗口到位，夯实“一网通办”改革基础。	区委编办、区府办、区政务办	各区级部门	6月底
38		规范细化下沉事项交接机制，明确区级承接部门职责，不断提高承接市级下放事项的能力。	区政务办、各相关部门		10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
39	建立全方位多层次帮办服务体系	依托区级“远程云”系统，拓展帮办事项清单，延伸帮办服务模式。	区政务办	各区级部门	10月底
40		持续做好线上专业帮办服务，实现“线上人工帮办”首次响应不超过1分钟、解决率达到90%。	区政务办、各相关部门		10月底
41		参照市统一技术规范 and 标准，制作区级高频事项帮办微视频。	区政务办、各相关部门		全年
42		持续完善区级政务服务事项知识库建设，建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作机制，为人工帮办提供实时、准确、全面的同源政务服务知识支撑。	区政务办、各相关部门		10月底
43		持续开展各级领导干部帮办工作，通过“换位式”体验，主动发现问题、解决问题。	各区级部门		10月底
44		在各级政务服务中心探索建立一支由业务部门骨干组成的帮办志愿者队伍，推进帮办服务进社区、进村居，提升帮办服务能级。	各街镇、各区级部门		10月底
45		根据《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，全面实施综合窗口改革，行政服务中心、分中心、社区事务受理服务中心综合窗口设置比例达到100%。	各街镇、各相关部门		10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
46	加强政务服务中心标准化、规范化建设	健全完善政务服务事项进驻政务服务中心的标准规范，明确事项管理、人员培训、系统对接、“好差评”、统一预约等工作要求。	各相关部门		9月底
47		推进线下窗口管理规范化水平。线下窗口申报（身份核验+提交材料）时间一般不超过 20 分钟。实现“一网通办”统一预约平台全覆盖，推行预约按时办理，综合窗口预约办理现场等候时间一般事项不超过 10 分钟、复杂事项不超过 30 分钟。	各相关部门		10月底
48	打造“15分钟政务服务圈”	放大“区-镇-村”三级服务体系优势，赋能“幸福云”建设，做实 24 小时不打烊自助服务和 15 分钟服务圈。	各街镇、各相关部门		全年
49		根据市级规定落实区级政务服务自助终端统一管理制度、集成服务标准和社会化应用标准。	区政务办		全年
50		探索推动更多区级、长三角事项入驻自助终端，实现一端多能、整合应用。新增 30 个自助终端进村居社区、进楼宇园区。	各街镇、各相关部门		全年
51		按照市级部署，配套优化“一网通办”青浦区频道及“随申办”区级、街镇旗舰店长者专版，打造助残服务专栏，提供“读屏”等无障碍服务。	区政务办、区残联		全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
52	提升适老化和无障碍服务水平	拓展离线码在养老、助残等场景的应用。	各相关部门		全年
53		常态化开展长者智能技术运用能力提升行动，消除“数字鸿沟”。	各街镇、各相关部门		全年
54		在已有的社区村居“帮办代办上门办”基础上，探索社区、村居部分服务“上门办”“代办”制度化、常态化，让老年人、残疾人、困境儿童等特殊群体“零跑动”。	各街镇		全年
55	强化“一网通办”平台基础能力	拓展统一物流递送覆盖范围。	区政务办、区邮政局		全年
56		加强统一总客服服务能力。	区城运中心、区政务办		全年
57		持续拓展区级公共服务事项接入范围，推动更多公共服务实现网上办理。	各区级部门		全年
58		优化区级“区块链+电子材料库”服务能力。	区政务办	各区级部门	10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
59		加强区级“一网通办”平台对个人隐私和企业商业秘密的保护。	区政务办	各区级部门	全年
60	深化电子证照制发和应用	进一步推进电子证照与实体证照同步制发。	各区级部门		全年
61		加强电子证照数据归集和质量管理，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时度。	各区级部门		全年
62		推动电子证照发证清单主动公开率超 90%。	各区级部门		10 月底
63		持续拓展电子证照在教育培训、医疗卫生、市场监管等领域的社会化应用，扩大电子证照惠及人群覆盖面。	各相关部门		全年
64		深化落实《上海市电子证照管理暂行办法》，坚持安全性与便利度并重，高标准确保电子证照安全，优化电子证照授权机制和调取模式，做好权限控制，提高电子证照实际应用比例。	各相关部门		全年
65		进一步拓展电子签名和电子印章在政务服务以及个人和企业日常活动中的应用。	区科委、区政务办		全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
66	加快电子签章、电子票据、电子材料、电子档案等应用	持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率。	区财政局、区市场监管局、区税务局		全年
67		建立完善区级“区块链+电子材料库”，探索区内全周期、跨部门电子材料共享应用。	区政务办	各区级部门	10月底
68		推进政务服务中心综合受理窗口“一网通办”电子文件归档，推动电子档案“单套制”管理。	区档案局		9月底
69		在行政服务中心探索推进政务服务办理全过程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻窗口工作人员负担。	各相关部门		全年
70		依托市 AI 智能服务中枢，夯实区级“一网通办”智能化服务技术支撑，赋能“好办”“快办”“智能办”等应用。	区政务办		10月底
71	提升智能服务中枢支撑能力	总结区级特色试点成果，面向全市复制推广，深化“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”。持续优化迭代，强化各领域算法模型建模和机器深度学习，拓展和丰富智能场景应用。	区政务办		全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
72	落实基层一线快速沟通反馈机制	按照市级要求，依托“随申办政务云”，落实市、区、街镇、村居政务服务工作人员快速响应机制，实现“沟通在线、协调在线、组织在线”。畅通政务服务中心窗口工作人员沟通渠道，快速响应和处置在窗口一线发现的问题。	区政务办		10月底
73	优化区大数据资源平台服务能级	推动城市数字化转型为目标，构建统一协调的公共数据管理体系，优化数据归集、整合、共享、开放、运营等集中统一能力，进一步提升区级大数据资源平台服务能级。围绕用户端，推动平台从“能用”向“好用”转变，并加强对平台各使用单位的宣传培训。	区政务办		全年
74		推进“一网通办”数据标签管理，逐步建成区级特色标签库。	区政务办		10月底
75	提高数据治理的广度和深度	建立健全数据质量联动机制，支撑“一网通办”中的数据异议核实与处置，实现闭环管理。	区政务办		10月底
76		落实公共数据便捷共享管理规范，优化数据跨部门共享申请流程。加强区内数据流动、技术安全、隐私保护、伦理道德等方面制度规则的创设。	区政务办		10月底
77	强化公共数据汇聚	聚焦业务核心、重点需求，丰富应用场景，增强区级获取数据能力，强化市级数据属地化返还。	区政务办	各街镇、各区级部门、区属公司	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
78		按照《上海市数据条例》要求，落实各单位主体责任，持续推进各委办局数据归集，同步开展各街镇、区属公司自建系统数据归集。	各街镇、各区级部门、区属公司	区政务办	全年
79		充分发挥各行业主管单位作用，结合应用场景需求，推动公共事业等行业数据向区大数据资源平台汇聚，实现公共数据应归尽归。	区政务办、各相关部门		全年
80	促进数据质量全面提升	常态化开展全区归集数据规范化核验工作，细化明确公共数据来源、更新频率、安全等级、共享开放属性等要素。	区政务办	各街镇、各区级部门、区属公司	全年
81		完善青浦区数据异议核实与处理工作制度，推动形成全区以数据应用促进数据质量提升的良性循环。	区政务办	各街镇、各区级部门、区属公司	全年
82	深化基础库、主题库和专题库建设	优化完善个人和企业专属画像，做实青浦区自然人、法人基础库，以空间地理“一张图”为目标，加快全区三维精模空间地理底图建设，推动地名地址标准化建设。	区政务办	各街镇、各区级部门、区属公司	全年
83		坚持需求导向，迭代优化“一网通办”“一网统管”主题库、企业运营、疫苗接种等专题库指标体系，探索领导驾驶舱建设，为一屏观全局、科学开展决策提供有力支撑。	区政务办	各街镇、各区级部门、区属公司	全年
84	赋能“长三角”数字干线	持续深化一体化示范区“一网通办”集中落地机制。	区政务办		12月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
85		坚持需求导向、场景驱动，深化青吴嘉三地电子证照跨区域互认，积极推进身份证、营业执照、出生医学证明等高频电子证照在长三角区域互认应用。	各相关部门		12月底
86	优化跨省通办事项或服务场景应用	将户口登记、出生医学证明、预防接种、医疗保险参保等环节进行优化整合，实现示范区“出生一件事”跨省通办。	区政务办、区卫健委、公安青浦分局、区医保局等相关单位		12月底
87		试点示范区住房公积金异地租赁提取等民生高频事项跨省通办。	区政务办、市公积金管理中心青浦区管理部		全年
88		统一示范区内企业登记流程与标准。	区政务办、区市场监管局		全年
89		复制推广“一业一证”改革试点经验，进一步探索示范区“一业一证”改革新路径。	区政务办、各“一业一证”改革相关单位		全年
90	提升示范区服务体系能级	完善示范区“跨省通办”综合受理服务机制，提升“跨省授权、全盘受理、一窗综合、同城服务”服务水平。	区政务办		12月底
91		探索推动一体化示范区先行启动区为民服务办事场所标准化建设。	相关街镇、区政务办		12月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
92		不断优化示范区“一网通办”专栏，强化长三角绿色示范区24小时自助服务区，进一步放大“一网通办”智能办理优势。完善示范区“一网通办”政务服务地图，方便企业群众快速查询，扩大政务服务地图覆盖面和实用性。	区政务办		全年
93	推动虹桥国际开放枢纽建设	以长三角政务服务系统为依托，加强面向长三角的国际人才、知识产权等特色服务，不断优化长三角建设项目审批模式、长三角市场准入样本、长三角海外人才引进福利等，为虹桥国际开放枢纽服务上海、辐射长三角打好政务基础。	区政务办、区市场监管局、区人社局		全年
94		深入贯彻落实《上海市人民代表大会常务委员会关于进步促进和保障“一网通办”改革的决定》，确保重大改革举措落实到位。	各相关部门		全年
95	强化制度驱动	大力支持改革创新，鼓励基层首创。	区政务办		全年
96		积极推进区级层面信息化职能整合。	各相关部门		全年
97		区级财政部门做好必要的资金保障，支持“一网通办”重点项目建设。	区财政局		全年
98		发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，引导企业群众自主自愿参与评价。	各相关部门		全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
99	完善“好差评”制度和考核评估	完善“好差评”定期通报机制，强化差评大数据分析和问题整改闭环机制，推广“好评”做法，发挥双向激励作用。	各相关部门		全年
100		认真做好“一网通办”考核评估，对照评估标准改进工作，推动提升“一网通办”服务效能。	各相关部门		全年
101	加强队伍建设	加强各街镇、区级部门“一网通办”工作队伍建设，继续推进“青浦好办”系列培训，邀请市级专家对相关重点工作进行培训，提升工作队伍主体意识和改革能力。	各街镇、各区级部门		全年
102		加强全区数据治理工作队伍建设，探索建立“首席数据官+数据专员”制度，统筹开展本单位公共数据治理工作。	各街镇、各区级部门、区属公司		全年
103		根据市统一部署，根据“行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准”，推进基层窗口工作人员职业化发展。	区人社局、区政务办、各相关单位		全年
104		组织开展区级“一网通办”专项立功竞赛，提升窗口工作人员获得感、归属感和荣誉感。	区总工会、区政务办	各街镇、各区级部门	10月底
105		加强区级部门对基层窗口的业务培训。	各区级部门		全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
106		探索试点新录用公务员到一线窗口参加实践培训。	各街镇、各区级部门		全年
107	加大宣传力度	推进“青浦好办”宣传工作制度化、常态化,从用户“需求侧”出发,重点宣传与企业办事、市民生活密切相关的场景应用,让企业群众了解、体验、使用“一网通办”。	区政务办、各街镇、各区级部门		6月底
108		继续深化“五进”活动,加大进社区力度、拓展进社区范围,实现11个街镇全覆盖,探索延伸宣传触角至文体场馆等。	区政务办、各街镇、各区级部门		10月底
109		扩展宣传新内容,将最新改革成果第一时间通过讲座、视频等多种方式传达给企业群众,不断提升“青浦好办”宣传、推广的覆盖面和影响力。	区政务办、各街镇、各区级部门		全年
110		参与市政府办公厅组织的“中国上海”门户网站“一网通办”在线访谈,原则上每年至少开展一次访谈。	区政务办	各区级部门	全年

附件 2

2022 年青浦区重点推进“免申即享”服务清单

序号	服务名称	责任单位	时间节点
1	对本市学前教育阶段家庭经济困难适龄幼儿实施资助	区教育局、区民政局	9 月底
2	对本市基础教育阶段残疾学生实施免费教育	区教育局、区民政局	9 月底
3	对本市普通高中家庭经济困难学生实施资助	区教育局、区民政局	9 月底
4	对本市中职家庭经济困难学生的资助	区教育局、区民政局	9 月底
5	上海市科技型中小企业技术创新资金区级配套资金	区科委	10 月底
6	上海市科技小巨人（含培育）企业区级配套资金	区科委	10 月底
7	老年综合津贴	区民政局	10 月底
8	发放社会散居孤儿基本生活费	区民政局	10 月底
9	法律援助受援人司法鉴定费减免	区司法局	10 月底
10	用人单位新招用高校毕业生一次性就业补贴	区人社局	10 月底

序号	服务名称	责任单位	时间节点
11	失业人员申领失业保险金（价格临时补贴申请）	区人社局	1月底
12	上海市水土保持补偿费免征	区水务局	10月底
13	安排工作退役士兵待安排工作期间生活补助费的给付	区退役军人局	8月底
14	安排工作退役士兵在待安排工作期参加本市职工基本养老保险和职工基本医疗保险的给付	区退役军人局、区医保局、区税务局	8月底
15	对待安排工作期间的安排工作退役士兵和社会保险关系 建立或者转移接续之前的自主就业退役士兵发放住院医疗费用补助	区退役军人局、区医保局	8月底
16	综合减负（退休）	区医保局	8月底
17	医疗救助	区医保局、区民政局	10月底
18	上海市残疾人交通补贴	区残联	10月底
19	高新技术企业认定奖励资助	区科委	10月底
20	妇女“两病”筛查	区妇联、区卫健委	10月底
21	民营企业总部一次性认定扶持	区商务委	10月底

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区监察委，区法院，区检察院，各人民团体。

青浦区人民政府办公室

2022年2月23日印发
