

上海市长宁区人民政府办公室关于印发《2022 年长宁区“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：

经区政府同意，现将《2022 年长宁区“一网通办”改革工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

特此通知。

长宁区人民政府办公室

2022 年 6 月 30 日

2022 年长宁区“一网通办”改革工作要点

2022 年是“一网通办”改革的用户体验年。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，着力推进“一网通办”改革向纵深发展，更好助力城市数字化转型，根据《上海市数据条例》《关于进一步促进和保障“一网通办”改革的决定》《关于深化“一网通办”改革构建全方位服务体系的工作方案》《2022 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》等法规、文件要求，制定 2022 年长宁区全面深化“一网通办”改革工作要点。

一、主要目标

加快构建线上线下深度融合的“一网通办”全方位服务体系，配合疫情防控常态化管理，落实强化不见面审批、无接触办理各项规范要求。全区政务服务事项网办办件比例稳定在80%左右，全程网办率达到70%以上，各政务服务窗口好评率达到99.98%以上，新增政务服务自助专区10个以上，完成区行政服务中心升级改造项目。深化一批“一件事”“好办”“快办”“智能办”项目，探索一批“免申即享”创新项目，挖掘一批公共服务应用场景，新增在线办理政务服务事项10个以上，随申办长宁旗舰店进驻服务事项超过50个。

二、持续推动业务流程再造

(一) 创新惠企利民政策“免申即享”。依托市民主页和企业专属网页，归集面向不同人群的个性化“一人一档”和不同企业的“一企一档”，为市民和企业量身定制个性化、智能化的在线专属空间。聚焦企业扶持、社区服务等惠企利民政策，通过数据共享分析、人工智能辅助等技术手段，精准匹配符合条件的企业群众等服务对象，推出一批“免申即享”服务事项，实现企业群众无需主动提出申请，即可享受政策福利，变被动服务为主动服务，变精准推送为精准兑现。依托“随申码”的应用，推进老年人、残疾人、学生等群体在交通出行、文旅场馆、社区服务等场景直接享受优惠。

(二) 提升“高效办成一件事”服务能级。根据全市统一部署，推进9项市级“一件事”项目在长宁落地实施。聚焦企业准入准营、惠企政策服务、工程项目建设、青少年及老年人精准服务等领域，新增一批区级“一件事”项目，提升跨部

门、跨层级、跨区域事项网办能力。围绕拓展范围、强化功能，持续优化已上线的41个区级“一件事”。建立“量”与“质”两个维度的综合评估工作机制，规范提升全流程集成化服务水平，不断拓展受益人群，全年“一件事”网办量超过20000件次。

(三) 深化“一业一证”改革。在2021年完成25个行业试点落地基础上，立足长宁发展定位及产业优势，逐步扩大改革范围至28个行业。落实全市“一业一证”改革工作要求，推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销全环节拓展。聚焦随机抽查、专项检查、个案处理三个维度，积极探索与“一业一证”改革相匹配的事中事后监管机制，做好与“一网统管”智能派单平台衔接，健全完善行业综合许可全流程管理制度。

三、稳步提升网办服务能力

(四) 提高“好办”“快办”“智能办”一体化办事服务功能。做好市级79项涉区高频事项智能服务的承接落地，新增5项高频事项优化智能服务，申请表智能预填比例不低于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和准确率不低于90%，服务对象一次申报通过率不低于90%，打造全流程一体化办事服务体验。巩固2021年“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效，进一步提升已上线网办服务事项的及时性、便利度、智能化精准服务水平

(五) 优化“随申办”长宁旗舰店服务体验。统筹整合各部门、街镇服务供给能力，推动各类政务服务平台标准化、规范化建设和互联互通。基于用户实际使用场景深度挖掘创新服务事项，根据公众关注热点策划系列特色服务专题，丰富长

宁旗舰店服务内容。建立健全与各部门、街镇联合运营管理模式，完善街镇旗舰店长效共建共营机制，优化移动政务服务供给模式，为营造良好健康的移动政务生态打好基础。多方位、多手段、多维度加强“随申办”长宁旗舰店品牌宣传推广，持续提升用户知晓度，优化服务体验度。

（六）深度挖掘公共服务标杆应用场景。围绕个人全生命周期和企业全经营周期，在健康医疗、交通出行、教育、文旅休闲、档案、住房、拥军优抚、工会、企业纾困和用工就业等领域挖掘应用场景，推出服务项目。以建设教育数字化转型实验区为契机，依托中小学生健康服务系统，整合各类家校互动和课后服务等应用，探索建立学生全生命周期平台。加快电子凭证和电子就医记录册应用，探索开展电子体检单应用。依托“一网通办”平台，探索建立“住所云”模式，推动企业办理住所登记更便利。深化律师个人执业许可全生命周期好办系统，探索在移动端应用。依托随申办旗舰店，接入工会特色服务项目。

（七）主动争取各类试点项目。加强与各市级部门沟通对接，聚焦城市数字化转型、对接虹桥国际开放枢纽、优化营商环境、创新基层治理、落实疫情防控等重点工作领域，以市区合作、街镇试点等模式，在业务流程再造、拓展网办事项、创新窗口服务、夯实数据基座、“元宇宙”“区块链”“人工智能”等前沿技术应用、两网融合等方面积极争取各类试点示范项目，打造长宁“一网通办”特色品牌，发挥示范引领效应。

四、全力攻坚线上线下深度融合

(八) 夯实区行政服务中心服务枢纽地位。完成区行政服务中心升级改造，全面执行《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，落实相关窗口设置、等候时间、预约服务等要求规范，建立健全行政服务中心各项管理制度，持续推动标准化、规范化建设。落实“两个集中”“综合窗口”改革要求，承接好市级下放政务服务事项，依托综窗系统整合好各区级部门入驻事项，实现综合窗口全覆盖。应用自助服务设备，实现线上办理与线下服务深度融合，为市场主体提供一站式、全业务政务服务。

(九) 强化“好差评”制度。持续发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，进一步拓展延伸全区政务服务事项“好差评”的覆盖度，积极引导企业群众自主自愿参与评价，稳步提高评价率。完善“好差评”定期通报机制，经常性开展“好差评”数据分析研判，强化差评聚类分析。更加注重差评反映问题整改，优化差评处置答复流程，加强差评回访力度，探索建立区级差评争议协调处置机制。推广“好评”做法，切实发挥“好差评”以评促改、双向激励作用。

(十) 全面实施帮办制度。完善线上帮办服务功能，依托市一网通办平台“小申”+“人工帮办”服务模式，细化区级人工帮办处置流程，建立健全区级政务服务事项帮办知识库，扩大在线帮办服务覆盖范围，提升答复精准度，完成全市确定的首次响应时间和解决率等目标要求。规范线下帮办服务流程，持续推进领导干部和窗口工作人员帮办的工作要求，探索推广政务服务大厅“肩并肩”帮办模式，推进帮办服务进社区、进村居，在帮办中发现问题、解决问题，打造有温度的线下“面对面”服务。

(十一) 升级打造“15分钟政务服务圈”。建立完善区级政务服务自助终端服务标准和管理制度，立足长宁实际开发区级服务事项入驻自助终端，实现一端多能、整合应用。持续推进自助终端进村居社区、进楼宇园区，新增政务服务自助专区10个以上，与5G上门办、屏对屏延伸办无缝衔接，构建街镇——网格——家门口分层分类服务体系，为老年人、残疾人等特殊群体提供“上门办”“代办”，将服务触角延伸到家门口，提升“一网通办”适老化和无障碍服务水平。

五、夯实数据治理基础

(十二) 推进大数据资源平台二期建设。进一步做好数据汇聚、治理和共享，提升数据质量，强化数据应用，深化数据服务，实现数据服务标准化、产品化，数据运营规范化。强化数据治理能力，在全区数据资源有效汇聚基础上，提供重点业务应用数据建模、专项治理服务，深化各类专题库建设，支撑“一网通办”“一网统管”等重点业务应用建设。健全数据安全管理体系，进一步完善区级数据日志安全审计管理机制、数据传输加密认证措施、数据应用接口统一管理，形成规范化运营管理模式。

(十三) 深化各类电子材料应用。进一步推进区级电子证照与实体证照同步制发，加强区级电子证照数据归集和质量管控，在区级服务事项开发过程中做好用证用数关联，规范用证用数行为，切实落实“两个免于提交”工作要求，拓展电子证照在社区、教育、医疗、文旅等领域社会化应用。根据全市统一部署，拓展电子签名和电子印章在政务服务中的应用，持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率，加强电子发票等电子文件归档和电子档案管理工作，提高电子文

件归档率和档案数字化率。积极参与“区块链+电子材料”相关试点，探索全周期、跨区域电子材料共享应用。

六、落实保障措施

(十四) 加强队伍建设。加强“一网通办”改革领域工作人员职业化建设，面向窗口工作人员和审批职能科室工作人员，分层分类建立健全常态化业务培训、带教等工作机制。落实政务服务综合窗口办事员国家职业技能标准，组织开展“一网通办”专项立功竞赛，提升“一网通办”改革领域工作人员获得感、归属感和荣誉感，提升窗口及审批工作人员业务水平，拓展职业上升空间。

(十五) 优化项目管理。进一步健全优化信息化项目预算申报、管理、执行全流程管理体制机制，根据工作需要落实相关资金保障，围绕“一网通办”改革重点项目建设，在审批、采购等环节优化管理模式，满足信息化项目快速部署和弹性扩展的需求。

(十六) 加大宣传力度。推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化，从用户“需求侧”角度出发，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”，提高覆盖度。配合全市统一要求开展集中性宣传活动，与数字化转型、社区基层治理等专项活动相结合，有针对性地对长宁特色服务项目进行宣传推广，提高的长宁“一网通办”的影响力。

附件：2022年“一网通办”改革重点项目清单

附件

2022年“一网通办”改革重点项目清单

序号	重点项目	工作要求	责任部门
1	创新“免申即享”	在企业扶持政策、老年综合津贴、各条线困难群体补助、征地养老人员医疗费结算报销等领域，推出一批“免申即享”服务事项。	区投促办、区发展改革委 区商务委、区科委 区财政局、区民政局 区人社局、各街道（镇）
2	推进“高效办成一件事”	落地实施9项市级“一件事”项目。围绕公证、法律、人才、入学、落户、残疾证等服务事项，新增区级“一件事”项目。	区司法局、区教育局 区人社局、区公安分局

			区残联、区民政局
3	深化“一业一证”改革	扩大“一业一证”改革范围至28个行业，推进行业综合许可向全环节拓展，做好与“一网统管”智能派单平台衔接。	区府办、区市场监管局 区城运中心
4	提升“好办”“快办”服务	承接市级79项涉区高频事项智能服务，围绕公共场所卫生许可、律师事务所许可事项、建筑施工企业安全生产的许可、装修垃圾清运等服务事项，新增区级“好办”“快办”服务事项。	区卫生健康委、区司法局 区建设管理委、区绿化市容局、 各街道（镇）
5	优化“随申办”长宁旗舰店	整合各部门网上服务能力，推动基础教育平台、指尖上的文旅、Maas服务平台、工会服务、长宁人社、数字长宁体验馆预约导览等项目接入旗舰店；完善街	区府办、区教育局 区文化旅游局、区建设管理委、

		镇旗舰店长效共建共营机制,鼓励各街镇推出便民服务项目;全年进驻服务事项超过50个,年访问量超过100万人次。	区人社局 区总工会、各街道(镇)
6	完成区行政服务中心升级改造	根据《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准,落实相关软硬件管理规范;按照“两个集中”“综合窗口”改革要求,整合各区级部门入驻事项,实现综合窗口全覆盖。	区府办、区市场监管局 区税务局、区人社局 区建设管理委
7	完善“好差评”制度	拓展“好差评”覆盖度,提高企业群众主动评价率,严格落实“差评”答复处置工作流程,全年好评率达到99.98%以上。	区府办、各街镇 各窗口单位
8	升级“15分钟政务服务圈”	完善自助终端服务标准和管理制度,开发区级服务事项入驻自助终端,持续推进自助终端进村居社区、进楼宇园区,新增政务服务自助专区10个以上。	区府办、各街道(镇)

9	推进大数据资源平台二期项目	进一步做好数据汇聚、治理和共享，深化各类专题库建设，提升数据质量，强化数据应用，深化数据服务，健全数据安全管理体系，支撑“一网通办”“一网统管”等重点应用业务。	区府办
10	深化各类电子材料应用	推进区级电子证照与实体证照同步制发，切实落实“两个免于提交”工作要求，拓展电子证照社会化应用；根据全市部署，拓展电子签名、电子印章、电子营业执照、电子发票、电子收据等电子材料的应用覆盖率和电子文件归档率。	区府办