

上海市杨浦区人民政府办公室文件

杨府办发〔2021〕8号

上海市杨浦区人民政府办公室 关于印发《杨浦区建立完善帮办制度提高 “一网通办”便捷度的实施方案》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处：

《杨浦区建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的实施方案》已经2021年12月16日区政府第160次常务会议通过，现印发给你们，请认真按照执行。

上海市杨浦区人民政府办公室

2021年12月28日

杨浦区建立完善帮办制度 提高“一网通办”便捷度的实施方案

为推进决策和管理部门深入企业群众办事一线窗口，畅通工作人员与企业群众的互动渠道，更好地破解企业和群众办事遇到的难点堵点痛点问题，进一步提升“一网通办”便捷度，根据《上海市人民政府办公厅关于印发〈建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案〉的通知》（沪府办发〔2021〕26号）的通知精神，制定本实施方案。

一、工作目标

主要解决企业群众在办理“一网通办”政务服务事项过程中遇到的问题。涉法、涉诉、投诉按照原渠道处理，不属于帮办服务范围。

二、工作内容

（一）体系构架

1. 线上帮办：包括三个服务渠道。一是电话咨询，“12345”市民服务热线电话和各单位咨询电话；二是网上“小申”智能客服（以下简称“小申”），依托“一网通办”知识库提供快速智能问答；三是线上人工专业帮办（以下简称“线上人工帮办”），在网上PC端或移动端，通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务。

2. 线下帮办：包括两项机制。一是领导干部帮办，各有关单位的各级领导干部到政务服务中心，陪同企业群众全流程办理政务服务事项；二是各级政务服务中心人员帮办，政务服务中心的工作人员帮助企业群众办理政务服务事项。

（二）主要任务

1. 线上帮办

（1）配备工作人员。“一网通办”政务服务事项的实施主体作为“线上人工帮办”的责任单位。各业务主管单位根据咨询量和业务情况配备具备较强专业能力的工作人员，负责解决企业群众在“一网通办”办事过程中遇到的在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面的专业问题。线上帮办工作人员不得推诿扯皮，不得使用不礼貌用语和禁语。

（2）建立知识库迭代更新机制。建立新增、关联、共享和查遗补缺工作机制。按照本市政务服务事项管理模式，市级业务主管部门负责统筹市、区两级业务的答复口径和业务标准，区各主管部门负责完善本级事项的具体办理方式和办理要求，涉及市级委托下放的事项，由市主管部门牵头落实。在新的政策文件实施前1个工作日，要将相关问答更新至知识库；对于“线上人工帮办”的有效解答，要同步更新到知识库；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。

（3）完善电话咨询。推进“一网通办”知识库和“12345”

知识库的共享融合，全面提升“12345”热线和各有关单位咨询电话解决率。各有关单位完善工作机制，全面提升本单位“一网通办”咨询电话（办事指南上的咨询电话）的接通率和解决率。

2. 线下帮办

（1）领导干部帮办

一是建立帮办工作机制。坚持需求导向、问题导向、效果导向，建立各有关单位各级领导干部定期下基层长效工作机制，通过“换位式”体验，体察社情、感知民意。各级领导干部到政务服务中心窗口或者自助服务区等，陪同办事人员办理“一网通办”事项，全程体验咨询、申请、受理、审核、办结、反馈等办事全流程的标准化、规范化和便捷化情况，积极听取企业群众意见建议。

二是聚焦重点开展帮办。聚焦重点工作任务，围绕市委、市政府关于“一网通办”改革的重大决策部署开展帮办。重点关注“两个免于提交”成效度、“一件事”和“综合窗口”集成度、线上线下服务融合度、办事流程的精简度、窗口服务的便民度等。聚焦疑难复杂事项，围绕业务流程复杂、涉及面广的跨层级、跨部门事项开展帮办。聚焦差评较多事项，针对企业群众差评较多的事项开展帮办。聚焦企业群众的“关键小事”，围绕涉及企业群众切身利益的“关键小事”，以及企业群众关注度高、办件量大、涉及面广的高频事项开展帮办。

三是分类分级开展帮办。按照事项分类开展帮办，区政府领导班子成员重点聚焦需要区内统筹、区级部门协同办理的事项，各有关单位、业务科室领导干部在本单位、科室职责范围内的事项开展帮办。

四是发现问题和及时整改。主动发现企业群众办事的难点、堵点、痛点问题，研究提出完善改进的方向，做到随走随查、即查即改，真正做到为群众办实事、解难题。建立问题台账，制定整改计划，明确具体措施、责任分工和整改时限，形成问题清单，挂账销号，并适时开展“回头看”，确保整改到位。

（2）线下工作人员帮办

各窗口单位要按照《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》要求，进一步优化原有帮办工作机制，提高原有帮办工作人员服务水平；将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分，进一步提升窗口服务能级，由受办理政务服务事项提升为帮助办理政务服务事项；窗口工作人员要进一步提高服务意识，由“要我办”提升为“帮助办”。拓展志愿者服务，组织曾在政务服务且工作经验丰富人员作为志愿者开展帮办工作。

三、工作要求

（一）线上帮办。“小申”提供7*24小时在线智能咨询服务，“线上人工帮办”提供工作时段专业帮办，实现企业群众“有疑就问、边办边问”，政府部门“有问必答、答必解惑”。2021年

底前，实现“线上人工帮办”覆盖本市办件量居前的35个企业事项和个人事项(详见附件1)。2022年底前，实现“小申”解决率达到50%，“线上人工帮办”解决率达到90%。实现“线上人工帮办”覆盖本市办件量居前的100个企业事项和个人事项，工作人员1分钟内首次响应。探索录播短视频、直播等方式解读办事指南。

(二) 线下帮办。建立发现问题和反馈整改闭环工作机制。原则上，区政府领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作(经各主管部门申报，首批拟开展8项，详见附件2)；各有关单位下属单位、业务科室领导干部帮办，参照本方案建立帮办机制，实现高频事项全覆盖。

四、组织保障

(一) 加强组织领导

1. 线上帮办

(1) 区政府办公室(区“一网通办”专班)负责统筹协调，完善配套制度，做好与既有的“一网通办”线上咨询渠道的衔接融合。

(2) 各业务主管部门选派业务专业能力较强的工作人员，作为“线上人工帮办”专席客服，负责接收并解答“小申”智能客服无法解答的问题；各业务主管部门是本区“一网通办”知识库维护的责任主体，负责更新、补充知识库。

2. 线下领导干部帮办

(1) 区政府领导班子的帮办，由区各业务主管部门根据区领导工作分工负责联系安排，选取帮办事项、落实申请对象。

(2) 各业务主管单位主要领导为第一责任人，帮办过程中要坚持以上率下、上下联动，主动帮办、带头帮办，及时梳理总结经验做法，形成长效工作机制。

(二) 强化制度保障

各有关单位要建立长效帮办工作机制，安排必要的人员和经费。要加强业务培训和学习，全面提升帮办工作人员业务水平。要加强“一网通办”知识库迭代更新维护，全面提升知识库问答的智能化和精准性，全面支撑线上帮办，提升解决率。

(三) 力戒形式主义

领导干部在开展“帮办”时要主动亮明身份，鼓励引导企业群众针对政务服务事项办理工作提出意见建议，并认真做好记录。同时，要力戒形式主义、官僚主义，不预定办事企业群众范围，不挑选“帮办”工作事项，不搞层层陪同，实实在在开展“帮办”工作。

(四) 纳入绩效考核

将帮办工作开展情况、服务成效和“一网通办”知识库建设等方面工作，纳入本区“一网通办”第三方评估和年度绩效考核

范围。

- 附件：1. 首批“线上人工帮办”事项清单
2. 区领导帮办事项（第一批）

附件 1

首批“线上人工帮办”事项清单

序号	主管部门	事项名称	个人/企业	责任单位
1	市教委	教师资格认定（初中、小学、幼儿园）	个人	市教委、各区
2	市教委	高级中学、中职学校教师资格审查（初审）	个人	市教委、各区
3	市公安局	居住证签注	个人	市公安局、 市民政局（社区事项）
4	市公安局	居住证新办	个人	市公安局、 市民政局（社区事项）
5	市公安局	居住登记	个人	市公安局、 市民政局（社区事项）
6	市公安局	有无违法犯罪记录证明开具	个人	市公安局
7	市公安局	实有人口信息自主填报	个人	市公安局
8	市人力资源社会保障局	职工参保登记	企业	市人力资源社会保障局
9	市人力资源社会保障局	劳动者个人基本信息查询及维护	个人	市人力资源社会保障局、 市民政局（社区事项）
10	市人力资源社会保障局	失业登记（本市户籍）/（非本市户籍）	个人	市人力资源社会保障局、 市民政局（社区事项）
11	市人力资源社会保障局	个人办理养老金卡（折）调整手续	个人	市人力资源社会保障局、 市民政局（社区事项）
12	市人力资源社会保障局	单位（项目）基本信息变更	企业	市人力资源社会保障局
13	市规划资源局	不动产登记与水电气视联办过户一件事	个人	市规划资源局
14	市规划资源局	转移登记一房屋等建筑物、构筑物所有权登记	个人	市规划资源局
15	市住房城乡建设管理委	提取住房公积金支付房屋租赁费用	个人	市住房城乡建设管理委
16	市住房城乡建设管理委	离休、退休提取住房公积金	个人	市住房城乡建设管理委
17	市住房城乡建设管理委	住房租赁合同新增网签备案	个人	市住房城乡建设管理委、 市民政局（社区事项）
18	市交通委	道路货运经营许可一道路货物运输（除危险货物运输）道路运输证新增、变更	企业	市交通委、各区、临港管 委会
19	市交通委	危险货物港 II 作业许可	企业	市交通委、各区

20	市卫生健康委	小孩出生“一件事”	个人	市卫生健康委
21	市市场监管局	各类企业及其分支机构营业的许可	企业	市市场监管局、各区
22	市市场监管局	食品经营许可	企业	市市场监管局、各区
23	市市场监管局	企业登记档案查阅	企业	市市场监管局、各区
24	市市场监管局	特种设备安全管理人员、作业人员资格认定	企业	市市场监管局、各区
25	市市场监管局	《酒类商品零售许可证》审批	企业	市市场监管局、各区
26	市医保局	生育保险待遇中领（医保）	个人	市医保局、 市民政局（社区事项）
27	市税务局	发票验（交）旧	企业	市税务局
28	市税务局	代开增值税专用发票	个人/企业	市税务局
29	市税务局	代开增值税普通发票	个人/企业	市税务局
30	市税务局	发票领用	企业	市税务局
31	市税务局	一照一码户登记信息确认	企业/个人	市税务局
32	市税务局	一照一码户信息变更	企业/个人	市税务局
33	市税务局	发票票种核定	企业/个人	市税务局
34	市税务局	个人所得税纳税清单开具（上海）	个人	市税务局
35	市税务局	开具税收完税证明（表格式）	个人/企业	市税务局

附件 2

区领导帮办事项（第一批）

序号	部门	事项名称	分管区领导	接待地点	业务场景	责任科室
1	区市场监管局	各类企业及其分支机构营业的许可	尼 冰	区政务服务中心二楼	企业设立登记	注册许可科
2	区建管委	城镇污水排入排水管网许可证（施工）	徐建华	待定	上海国际设计创新学院大楼新建项目	区市政水务管理中心
3	区生态环境局	建筑工地夜间施工作业审批	徐建华	区行政服务中心二楼	延续申请网上受理-目前该项目已实现一网通办文件均由网上提交	区生态环境局执法大队
4	区金融办	区内地方金融组织设立、变更事项	施 方	区金融办办公室	小额贷款、融资担保、商业保理、融资租赁、典当行公司设立/法人、股权注册地、注册资本等变更审批地址	管理科
5	区卫健委	公共场所卫生许可	王 浩	区行政服务中心二楼	公共场所法定代表人变更	审核许可服务科
6	区民政局	民办非企业单位登记	祁克萍	区行政服务中心二楼	新办	社服科
7	区残联	“残疾人证”申领	祁克萍	待定	“上门评残”	康复科
8	区公安分局	户籍业务	吴 雷	待定	户口迁移	法制支队

抄送：区委各部门、区人大办、区政协办、区法院、区检察院、
区各人民团体。

上海市杨浦区人民政府办公室

2021年12月28日印发
