

青浦区全力打造政务服务升级版、持续优化“青浦好办”服务品牌工作实施方案

为贯彻落实党中央、国务院、市委、市政府关于推进国家治理体系和治理能力现代化的决策部署要求，围绕“高颜值、最江南、创新核、温暖家”的区域发展定位，持续提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，多维度打造政务服务升级版，现制定本实施方案。

一、工作目标

2023年，打造青浦政务服务升级版，优化“青浦好办”服务品牌。持续深化“一网通办”改革，构建线上“智慧办”线下“温暖家”政务服务体系，区、街镇、村居三级政务服务能力和水平显著提升。线上推行惠企利民政策“免申即享”，新增和优化高效办成“一件事”，推广“免证办”服务，推动更多政务服务事项“就近办”，推行自助办、上门办、智能办多位一体的帮办服务，做全做亮企业和个人掌上办事服务。巩固“两集中两到位”改革成效，建立专业高效的审批服务队伍，深入践行“微笑相迎、温暖相伴”服务，建立“办不成事”反映、帮办、整改联动机制，为将青浦打造成为长三角最具制度竞争优势的区域贡献政务服务力量。

二、重点任务

（一）构建“温暖家”政务服务体系，拓宽服务半径，推动政务服务触手可及、就近可办

1.深入践行“微笑相迎、温暖相伴”服务，让政务服务更具温度。全面规范提升政务服务窗口工作人员言行举止和工作习惯，在各级政务服务中心倡导“微笑服务”，以“服务温度”提升“营商热度”。在区政务服务中心开展“微笑相迎、温暖相伴”活动，对表现优秀的工作人员表彰奖励，树立服务标杆，对服务态度差、不达标的工作人员进行批评教育，多次批评仍无改进的人员调整出工作队伍。（责任单位：各街镇、各区级相关部门，时间节点：1月底前完成区政务服务中心“微笑服务”活动方案制定，每季度开展考核）

2.提升政务服务窗口运转效能，让政务服务彰显速度。各级政务服务中心实行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，窗口办理时间一般不超过20分钟。加强科学统筹，对于有周期性办理高峰的事项，提前制定预案和应急措施。（责任单位：各街镇、各区级相关部门，时间节点：全年）

3.建立区级政务服务中心“办不成事”反映、帮办、整改联动机制，让政务服务更有力度。聚焦企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，健全由区政务服务中心负责“办不成事”问题转办、帮办，各政务服务部门落实承办、整改，区政务办督办、跟踪、回访的工作机制。在区政务服务中心专门设置“办不成事”反映窗口，提供“兜底服务”，各政务服务部门作为具体承办部门，建立健全即时答复、限时办结工作机制，按照企业诉求的复杂程度和涉及领域，限期答复企业。（责任单位：各街镇、

各区级相关部门，时间节点：1月底前完成区政务服务中心“办不成事”反映窗口制度制定，2月完成“办不成事”反映窗口设置，3月完成线上“办不成事”反映窗口渠道建设）

4.全力打造“15分钟”政务服务圈，提高政务服务跨度。以“创新”促“跨越”，创新应用“视频帮办”移动服务模式，做实做深青浦工业园区、西虹桥分中心，将区政务服务中心窗口向园区延伸。依托“上门办”“远程办”服务模式，推动医保、就业等高频区级政务服务事项下沉社区事务受理服务中心办结，同时将社区事务受理服务中心事项向村居延伸，建立健全“上门办”预约机制，实现各社区中心对外服务事项统一、规范标准统一，全面打通政务服务“最后一公里”。立足长三角生态绿色一体化发展示范区政务服务一体化“高质量”建设，依托“视频帮办”移动服务模式，赋能跨省服务应用场景，实现三地政务服务部门“屏对屏”沟通，为企业群众提供线上“面对面”服务。（责任单位：各街镇、各区级相关部门，时间节点：3月底前完成区政务服务中心、分中心、社区事务受理服务中心的“视频帮办”系统建设方案；6月底前，完善各社区事务受理服务中心、村（居）社区中心“上门办”预约机制；9月底前完成区政务服务中心“视频帮办”系统建设及应用，示范区三地跨省通办窗口“视频帮办”系统共享应用；年底前实现“视频帮办”系统在分中心、社区事务受理服务中心、试点社区中心全覆盖）

5.全面提升“掌上办”服务能级，提升政务服务便捷度。持续加强“随申办”市民云、企业云青浦旗舰店建设。围绕个人全生命

周期，完善青浦旗舰店主题服务库，实现政务服务“指尖服务、触手可及、瞬间可达”。拓展优化街镇服务功能，将旗舰店涉及街镇相关功能服务反哺街镇频道，提升街镇旗舰店服务能力。聚焦企业普遍关注高的领域，围绕涉企办事、政策咨询、营商环境、档案服务等方面，着力打造覆盖企业全经营周期的移动政务服务体系，积极帮助企业纾困解难，助力企业良好发展。（责任单位：各街镇、各区级相关部门，时间节点：3月底前完成“办不成事”反映窗口移动端建设，10月底前完成“随申办”市民云主题服务库建设、企业云青浦旗舰店 2.0 升级，全年持续推进街镇旗舰店建设）

（二）强化“创新核”数字优势转化，挖掘服务深度，打造“青浦好办”2.0 升级版

6.持续推进惠企利民“免申即享”改革，扩大政务服务覆盖度。进一步完善区级“免申即享”工作制度保障，推进产业扶持、民生保障领域惠企利民政策和服务“政策体检”“免申即享”全覆盖。新增 10 个区级“免申即享”服务，持续优化拓展已上线“免申即享”服务。研究在区政务服务中心设立惠企政策综合窗口，提供政策咨询和引导服务。（责任单位：各街镇、各区级相关部门，时间节点：10月底前完成区级“免申即享”服务的新增和优化）

7.深入推进“一件事一次办”改革，突出政务服务成效度。围绕企业个人“全生命周期”，深化“一件事一次办”改革，健全完善区级“一件事”工作协调机制。新增 1 个区级特色标杆“一件事”，持续优化已有区级“一件事”。将智能客服、“视频帮办”、线下帮

办等服务引入“一件事”办理全过程，大力提升企业群众用户体验和“一次申报通过率”。（责任单位：各街镇、各区级相关部门，时间节点：9月底前完成区级特色“一件事”服务的新增和优化）

8.严格落实“两个免于提交”，打响“免证办”政务服务美誉度。全力推进“全程网办”，提升网上办事易用性，“一网通办”高频政务服务事项网上办结率88%以上。按照“两个免于提交”要求，大力推广应用“电子证照”，基于区块链技术深化电子材料共享应用，在区政务服务中心、分中心推进同一项目或同一主体历史材料免交，着力解决企业群众办事材料反复复印、重复提交的问题。（责任单位：各街镇、各区级相关部门，时间节点：全年持续落实，6月底前在区政务服务中心、分中心试点推广高频重点事项电子材料免交工作）

9.健全知识库运营，夯实“智慧办”政务服务支撑度。横向上，拓宽拓展知识库覆盖面，延伸至7个分中心、11个街镇社区事务受理服务中心；纵向上，深挖细做高频知识点，持续进行智能化整合加工运营，保障知识内容的实时、有效和高可用性，形成综合性、高价值、多用途的知识库，全面赋能线上线下“帮办”服务。同时，强化智能客服语义分析、精准匹配等人工智能技术支撑，不断优化用户咨询问题的意图识别、多轮对话和相关答案的精准推送以及智能检索能力。（责任单位：各街镇、各区级部门，时间节点：4月底前完成各政务服务中心分中心、社区事务受理服务中心知识库覆盖，11月底前完成区级知识库运营机制完善和系统功能迭代升级）

10.持续提升“企业专属网页”智能服务水平，展示政务服务精准度。深化建设青浦区企业专属网页属地化个性、精准、主动服务，不断丰富“一企一档”档案信息接入，拓展“千企千面”的个性化专属网页。聚焦我区“三大主导产业”、人才政策，制定行业标签，提升政策解读创新性、有效性，打造“行业政策－政策解读－精准推送－政策体检－政策申报－政策咨询－政策评价”等全生命周期服务。以需求为导向，接入区级特色应用与专栏，持续做强“免申即享”“政策体检”、证照到期提醒。持续探索“亮数”“授权代办”、积分兑换等创新服务应用。（责任单位：各区级相关部门，时间节点：11月底前完成）

（三）打造“高颜值”政务服务中心，凝聚服务力量，提升政务服务办事体验

11.美好亮化各级政务服务中心窗口形象，打造政务服务新高度。深入挖掘青浦历史人文内涵，在区政务服务中心、各分中心、各社区事务受理服务中心，谋划打造集中反映青浦“最江南”气质底蕴的政务服务窗口，加强政务服务标准化建设与历史人文环境的深度融合，以“高颜值”的政务服务中心窗口展示区域良好的营商利民环境，提升政务服务的办事体验。（责任单位：各街镇、各区级相关部门，时间节点：3月底前完成区政务服务中心优化改造，6月底前完成各政务服务中心分中心优化提升，9月底前完成各社区事务受理服务中心优化提升）

12.做好做强“青浦好办”审批服务队伍建设，提升政务服务贡献度。巩固扩大“两集中两到位”改革成果，督促各相关部门行

政审批服务科人员到位、事项授权到位，健全区级行政审批服务联络协调机制，建立一支干净担当的行政审批服务队伍，强化审批与服务并重，提效与增速并行，为全区重大产业项目、人才科创项目和民生实事工程保驾护航。加快实施“容缺受理”“告知承诺”“信用”审批和联合踏勘、联合审图、联合验收，做到审批环节“能减则减、能并则并、能简则简”，进一步提升群众办事创业的便利度、满意度和舒适度。（责任单位：各区级相关部门，时间节点：3月底前督促各相关部门对照“两集中两到位”改革要求，完成入驻政务服务中心行政审批服务事项授权到位、人员入驻到位；6月底前建立健全区级行政审批服务联络协调机制，抓实抓好队伍建设，为重点工程、高频事项提供专业帮办服务）