

# 上海市长宁区人民政府办公室关于印发《长宁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，新泾镇政府：

《长宁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2023年3月13日区政府第35次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真按照执行。

特此通知。

上海市长宁区人民政府办公室

2023年3月13日

(此件公开发布)

## 长宁区建立完善帮办制度提高 “一网通办”便捷度的实施方案

为持续推进“一网通办”改革从以政府部门管理为中心向以用户需求为中心转变，全面提升“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》和《上海市人民政府办公厅关于印发〈进一步优化在线为企帮办服务工作方案〉的通知》要求，结合本区实际，现制定本实施方案。

## 一、总体要求

### (一) 指导思想

全面贯彻落实习近平总书记提出的“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，以政务服务“一网通办”完善全方位服务体系，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，持续提升长宁政务服务水平、优化长宁营商环境。

### (二) 工作职责

各街道(镇)、有接入“一网通办”事项的有关单位(以下统称“各有关单位”)是开展“一网通办”帮办工作的责任单位。“一件事”牵头部门作为“一件事”事项的责任单位。

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。

### (三) 主要架构和目标

根据市里统一安排，构建线上帮办和线下帮办相辅相成的帮办制度。

1. 线上帮办。一是电话咨询，“12345”市民热线电话和各单位咨询电话，“12345”热线企业专席提供工作时段三方通话直转专业人员接通，接通率90%，非工作时段以次紧急工单形式将企业诉求转派主管单位，主管单位工作日

10:00 前直接联系企业回复。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 7\*24 小时在线智能咨询服务。三是线上专业人工帮办,在网上 PC 端或移动端提供工作时段高频事项专业帮办,工作人员 1 分钟内首次响应,事项解决率不低于 90%。四是通过短视频、语音等方式解读办事指引。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”。

2. 线下帮办。一是领导干部帮办,区领导和各有关单位领导班子成员到各政务服务窗口单位,陪同企业群众全流程办理政务服务事项,每人每年至少开展一次帮办工作;各有关单位下属单位、业务科室领导干部帮办,参照本实施方案建立帮办机制,实现高频事项全覆盖。二是各政务服务窗口单位工作人员帮办,政务服务窗口单位的工作人员帮助企业群众办理政务服务事项。通过线下帮办建立发现问题和反馈整改闭环工作机制。

## 二、主要任务

### (一) 线上帮办

1. 配备工作人员。各有关单位要根据咨询量和业务情况配备具备较强的专业能力的工作人员,选派业务主管部门工作人员,或委托区政务服务中心受理和办理人员进行解答,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,委托区政务服务中心受理和办理的业务主管部门要建立相应的响应工作机制。区政府办公室负责对接“一网通办”平台

技术问题。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。（各有关单位、区政府办公室负责）

2. 完善“一网通办”知识库。依托全市统一知识库平台，按照市区两级“一网通办”知识库运营规范，参考本区政务服务事项管理模式，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，开通本单位知识库账号，组建由政策法规部门、业务指导科室、窗口一线人员等组成的工作团队，开展常态化运营工作。服务全区专项帮办工作，汇聚专题知识库，不断提升知识库的精准性和智能化水平，全面支撑帮办工作。（各有关单位负责）

3. 落实知识库迭代更新机制。建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作制度。政务服务事项办事指南上线时同步提供常见问答内容；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；对于线上线下人工帮办的有效解答，要同步更新到知识库；开展存量知识库巡检找茬工作；对帮办平台下发的纠错派单，应当在5个工作日内将答复口径补充到知识库。（各有关单位负责）

4. 畅通流转派单机制。企业群众在“一网通办”平台网上办事时，首先通过“小申”进行在线咨询。“小申”未能解决的问题，可以申请“线上专业人工帮办”。根据办理事项和咨询内容，线上帮办平台自动转接各有关单位“线上专业人工帮办”，实现“小申”与“线上专业人工帮办”融合互补。（各有关单位负责）

5. 畅通评价机制。线上帮办服务完成后，企业群众可在

线对“小申”和“线上专业人工帮办”服务解决情况进行评价，解决率视情纳入政务服务“好差评”进行管理。（区政府办公室负责）

6. 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，相关标准参照“12345”热线管理办法执行。（各有关单位负责）

## （二）线下帮办

### 1. 领导干部帮办

（1）建立帮办工作机制。坚持需求导向、问题导向、效果导向，建立区领导和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。区政府办公室负责统筹推进，各有关单位领导干部到政务服务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。（区政府办公室、各有关单位负责）

（2）聚焦重点开展帮办。一是聚焦重点工作任务，围绕区委、区政府关于“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。二是聚焦疑难复杂事项，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。三是聚

焦差评较多事项，针对企业群众差评较多的事项开展帮办。四是聚焦企业群众的“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。（区政府办公室、各有关单位负责）

（3）分类分级开展帮办。按照事项分类开展帮办，各有关单位领导班子成员重点聚焦跨区域、跨部门的疑难复杂事项，统筹协调、积极推进需要各部门协同的工作。各有关单位下属单位重点聚焦需要区内统筹、区级部门协同办理的事项，以及本单位职责范围内的事项开展帮办。（各有关单位负责）

（4）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。（各有关单位负责）

## 2. 线下工作人员帮办

各政务服务窗口单位要按照《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》要求，进一步优化帮办工作机制，提高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。（各政务服务窗口单位负责）

### **三、组织保障**

“一网通办”帮办制度是深化“一网通办”改革的一项重要制度性安排，是提升“一网通办”服务能级和办事体验的重要举措，要高度重视，加强统筹，确保落实。

#### **（一）加强组织领导**

区政府办公室负责帮办工作的组织实施。各有关单位要高度重视帮办工作，明确牵头组织部门、科室，压实工作责任。

线上帮办，由区政府办公室会同各有关单位“一网通办”牵头科室负责统筹协调，完善配套措施。做好与既有的“一网通办”线上咨询渠道的衔接融合。

线下领导干部帮办，各有关单位主要领导为第一责任人，领导班子成员要坚持以上率下、上下联动，主动帮办、带头帮办，及时梳理总结好的经验做法，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”知识库的建设和迭代更新维护，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**

区领导和各有关单位领导干部在开展帮办工作时，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，不搞层层陪同，做到实实在在开展帮办工作。

#### **(四) 纳入绩效考核**

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”年度绩效考核范围。

本方案自印发之日起实施。