

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2019〕8号

上海市人民政府办公厅关于印发 《2019年上海市推进“一网通办”工作要点》的通知

各区人民政府,市政府各委、办、局:

经市政府同意,现将《2019年上海市推进“一网通办”工作要点》印发给你们,请结合实际,认真组织实施。

2019年3月26日

(此件公开发布)

2019 年上海市推进“一网通办”工作要点

为贯彻落实《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》(国发〔2018〕27号)和国务院办公厅印发的《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》(国办发〔2018〕45号)要求和市委、市政府部署,加快推进“一网通办”改革,实现面向企业和市民的所有政务服务“进一网、能通办”目标,制定2019年本市“一网通办”工作要点。

一、以“减环节、减时间、减材料、减跑动”为目标,全力推进业务流程革命性再造

1.实现审批时限平均减少一半。进一步压减审批承诺时限,实现审批承诺时限在法定时限的基础上平均减少一半;大幅缩短审批办理时限,能做到当场办结的要当场办结,无法做到当场办结的要做到提前办结,实现审批办理时限比承诺时限平均减少一半。(牵头单位:市政府办公厅;配合单位:各区、各市级相关部门)

2.实现审批提交材料平均减少一半。按照“没有法律法规依据的证明材料一律不需提交,能够通过数据共享或网络核验的材料一律不需提交,能够通过电子证照库调取的证照一律不需提交”的原则,大幅精简办事过程中需要申请人提交的申请材料,实现申请人实际提交材料平均减少一半。实现一批事项“零材料提交”,

做到申请人仅需填写格式化申请表即可办理,无需提交其他申请材料。各区、各部门提出的“零材料提交”事项,覆盖面应不少于本区、本部门政务服务事项的10%。(牵头单位:市政府办公厅、市司法局;配合单位:各区、各市级相关部门)

3.推进新增的100个业务流程优化再造事项落地。重点推进以高效办成一件事为目标的业务流程革命性再造,系统重构政府部门内部业务流程,重构跨部门、跨层级、跨区域协同办事流程,衡量的标准就看能否做到“减环节、减时间、减材料、减跑动”。(牵头单位:市经济信息化委、市商务委、市教委、市民族宗教局、市公安局、市民政局、市司法局、市人力资源社会保障局、市规划资源局、市住房城乡建设管理委、市交通委、市文化旅游局、市卫生健康委、市市场监管局、市体育局、市医保局、市粮食物资储备局、市药品监管局、市知识产权局、市税务局、市残联;配合单位:市政府办公厅、市大数据中心、各市级相关部门)

4.新增实现100项个人事项全市通办。市级部门加强业务统筹与指导,在全市范围内新增100项个人事项(见附件2),实现全市通办。(牵头单位:市教委、市公安局、市司法局、市人力资源社会保障局、市住房城乡建设管理委、市农业农村委、市税务局;配合单位:市政府办公厅、市大数据中心)

5.实现一批事项“零跑动次数”。提升网上办事深度,新增一批事项实现全程网上办理。(牵头单位:各市级相关部门、各区;配合单位:市政府办公厅、市大数据中心)

二、加强政务服务事项标准化建设,扩大政务服务覆盖面

6.拓展“一网通办”服务事项范围。聚焦教育、医疗、住房、社保、民政等与群众日常生活密切相关领域,梳理一批公共服务事项,按照国家标准逐项开展标准化、规范化工作后,纳入“一网通办”总门户。(牵头单位:市政府办公厅、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门、各区)

7.深化政务服务标准化规范化建设。进一步规范完善政务服务事项各要素内容,提升办事要件和办事指南标准化、规范化水平。进一步细分审批办理情形,细化完善申请材料目录,规范材料名称、材料来源、材料类型、纸质材料份数、材料形式、材料必要性等内容,以及示例样表、空白表格等。进一步细化、量化业务口径标准,消除模糊条款、兜底条款,推进同一事项无差别受理、同标准办理,实现一批事项“零差别受理”。(牵头单位:市政府办公厅;配合单位:各市级相关部门、各区、市大数据中心)

8.深化一窗受理和集成服务改革。继续推进各区、各市级部门政务服务大厅、社区事务受理服务中心设立跨部门综合窗口,形成以综合窗口为主、部门专业窗口为辅的综合服务模式,建立一窗受理、分类审批、一口发证的政务服务机制,逐步实现全市政务服务窗口“单窗通办”、事项限时办结。(牵头单位:市政府办公厅;配合单位:各市级相关部门、各区;试点单位:浦东新区、徐汇区、杨浦区、闵行区、宝山区、嘉定区、市公安局)

9.构建政务图谱。从市民和企业用户真实需求的“一件事”出

发,探索梳理出“双百主题”,即围绕市民个人生活的 100 件事(3 个以上办事情形)和围绕企业生命周期的 100 件事(3 个以上事项),运用图谱技术,把相关数据关联,形成以“一件事”为中心的政务数据关系网络,构建权力图谱、事项图谱、材料图谱和数据图谱,建设图谱分析系统,研究各事项申请表单要素、申请材料、结果证照之间的共享复用需求,形成优化办理建议。(牵头单位:市大数据中心)

三、持续深化行政审批制度改革,充分激发市场活力和社会创造力

10.大力推进简政放权。进一步取消和调整行政审批等,成熟一批、推出一批。推进园区行政审批事项改革,加大向自贸试验区、张江、临港等特定区域的放权力度,实现“园内事、园内办”。(牵头单位:市政府办公厅;配合单位:各市级相关部门、各区)

11.全面推开“证照分离”改革。对国务院批复的 163 项和浦东新区自主改革的 35 项事项改革试点举措,凡不涉及法律法规调整的,在全市全面复制推广。按照国家部署,对其他市场准入涉企审批事项,有序推开“证照分离”改革,最大限度破解“准入不准营”问题。(牵头单位:市政府办公厅、市市场监管局;配合单位:各市级相关部门、各区)

12.深化行政审批告知承诺。扩大告知承诺在行政审批、办理减免退税、财政资金扶持、相关证明手续以及行政确认等事项中的实施范围。开展企业名称登记告知承诺试点、证明事项告知承诺

试点等。探索对低压小微用户电力接入工程涉及的规划、路政、交警、绿化等相关审批实施告知承诺。（牵头单位：市政府办公厅、市市场监管局、市司法局、市发展改革委；配合单位：各市级相关部门、各区）

13.推进行政审批中介服务标准化建设。对工程咨询、工程设计、规划设计、测绘、环境影响评价、卫生学评价、检验检测、计量认证、安全评价等行政审批中介服务，开展标准化试点工作，制定中介服务指南，统一中介服务标准，增强中介服务的透明度和可预期性。（牵头单位：市政府办公厅；配合单位：各市级相关部门）

四、全面建成全流程一体化在线服务平台，夯实“一梁四柱”和公共支撑体系

14.深化统一受理平台建设。根据业务流程革命性再造要求，优化各区、各部门事项接入模式，实现部门接入事项从系统改造迁入模式（模式三）转换至统一配置开发模式（模式二），强化市、区两级联动，扩大线下统一受理平台工作人员门户试点范围，加快办件数据落地。（牵头单位：市大数据中心；配合单位：各市级相关部门、各区）

15.优化统一身份认证体系。推进各区、各部门网上办事系统现有用户体系全面整合，统一纳入“一网通办”。优化外籍人士身份认证功能，深化拓展法人多级授权应用，强化统一用户身份信息管理，不断优化完善统一身份认证体系。（牵头单位：市经济信息化委、市大数据中心；配合单位：各市级相关部门、各区）

16.推进统一总客服。推进各类政务热线数据向“一网通办”平台归集,优化“一网通办”诉求处理机制,建立健全各专业领域的咨询体系。根据国家“互联网+监管”要求,实现监管投诉举报纳入统一总客服,并对接本市“互联网+监管”系统,加强投诉举报线索运用,为国家尽早发现系统性、区域性风险提供数据支撑。(牵头单位:市热线办、市市场监管局、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门、各区)

17.推进统一公共支付。逐步扩大公共支付事项范围,重点推进个人社区事务中收费项目、统一物流平台物流收费等个人非税事项及公共服务事项接入,实现“一网通办”政务服务事项全覆盖。研究涉企非税事项接入。加快推进电子票据试点应用。(牵头单位:市财政局、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门、各区)

18.推进统一物流快递。扩大统一物流平台事项接入范围,实现“一网通办”接入事项物流服务全覆盖。(牵头单位:市大数据中心、市邮政管理局;配合单位:各市级相关部门、各区)

19.加快推进电子证照归集与应用。重点推进100类高频电子证照归集(见附件3)。对于已实现完整归集的高频电子证照,应用场景覆盖100%政务服务事项。推动电子证照在社会化领域中的应用。(牵头单位:市政府办公厅、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门、各区;试点单位:市公安局、市司法局、市文化旅游局、市经济信息化委,浦东新区、静安区、虹口区、奉贤区等)

20.推进电子印章应用。依托“一网通办”总门户,建设电子印

章公共服务平台,实现法人、自然人通过网上申请、管理电子印章。推进电子印章、电子签名在各类政务服务事项中的应用,减少纸质材料递交,减少跑动次数。(牵头单位:市经济信息化委;配合单位:各区、各部门)

21.加强“一网通办”电子文件归档和电子档案管理。建设和完善本单位“一网通办”电子文件归档和电子档案管理系统,对政务服务“一网通办”中应归档电子文件实行全程管理,确保“一网通办”电子档案真实完整、安全可靠、长期可用。加强对市、区相关部门电子文件归档和电子档案管理的监督、指导,适时组织开展培训和检查。(牵头单位:市档案局、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门、各区)

五、以广泛深度应用为导向,充分提升政务服务能级

22.推进证明类材料在线申请、开具和应用。实现本市所有高频证明类事项接入“一网通办”,实现申请人在线申请证明材料,职能部门通过“一网通办”渠道开具电子证明,申请人通过电子亮证方式,在政务服务体系或社会化领域开展应用。(牵头单位:市政府办公厅、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门;试点单位:市公安局、市民政局、市人力资源社会保障局、市卫生健康委、市税务局等)

23.推进市民主页建设。新增100个复杂主题以及40个便民服务,完善个人政策推荐功能,提升主动式、精准化服务能力。(牵头单位:市大数据中心)

24.推进企业专属网页建设。新增100个企业专属复杂主题以及20个利企服务,完成社会投资类工程项目等专题建设,提升精准服务企业能力。(牵头单位:市大数据中心)

25.深化移动端“随申办”建设。拓展“随申办”政务服务事项接入范围,优先接入公众关注度高、办件量大、覆盖面广且适合在移动端办理的事项。引入小程序技术,拓展移动端政务服务渠道。(牵头单位:市大数据中心、市经济信息化委;配合单位:各市级相关部门)

26.推进“企业服务云”建设。依托“一网通办”平台,充分发挥“企业服务云”作用,研究形成围绕企业全生命周期的政策查询体系,系统梳理涉企政策,建立动态更新机制,提供更优质服务。(牵头单位:市经济信息化委、市大数据中心)

六、深入推进公共数据治理,提升数据整合共享应用能力

27.实现公共数据完整归集。加快推进全市公共数据集中统一管理,使分散、孤立的数据成为汇聚综合的数据,实现公共数据完整归集、按需共享,财政资金保障的信息系统在符合国家相关部门规定的前提下,100%迁移上云。(牵头单位:市经济信息化委、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门)

28.实现公共数据按需共享。完善数据共享交换平台功能,打通国家、市、区三级共享通道,建立完善数据共享交换机制,开展应用场景授权,优化共享审核流程,实现数据按需共享。(牵头单位:市大数据中心;配合单位:各市级相关部门)

29.加快建设大数据资源平台。建成贯穿数据全生命周期的大数据资源平台,实现全市公共数据集中统一管理。加快建设若干主题数据库,为“一网通办”、经济社会数据分析、公共信用信息应用、城市综合管理等典型应用场景提供大数据支撑。(牵头单位:市大数据中心)

30.加快推进政务信息系统整合。制定政务信息系统整合方案,加强信息化项目资金引导,推进一批跨层级“大系统”和跨部门“大平台”建设。开展信息化项目清理,全面整合规范历史遗留项目,加快整合市区统筹的跨层级业务信息系统,将分散、独立、交叉的部门信息系统整合为互联互通、信息共享、业务协同的大系统。推进业务专网逐步向政务外网、内网分类迁移,为充分实现条块业务系统互联互通提供支撑。(牵头单位:市经济信息化委、市发展改革委、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门)

31.加强信息系统和数据整合共享的审计工作。运用审计手段,促进各部门存量信息系统的清理与整合,推动各部门加强数据资产管理,落实数据共享责任,提升数据质量。(牵头单位:市审计局、市发展改革委、市经济信息化委、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门)

32.制定《上海市公共数据开放管理办法》。规范和促进全市公共数据开放和利用,推动政企数据融合应用,促进数字经济发展,服务和保障民生。(牵头单位:市经济信息化委、市司法局、市政府办公厅)

七、依托事中事后综合监管平台,完善“互联网+监管”体系

33.编制“1”张清单。在国家部委梳理监管事项目录清单基础上,根据国家统一规范,完善覆盖市、区两级的监管事项目录清单,厘清监管责任、明确监管措施、统一监管标准,并将清单纳入“互联网+监管”系统动态管理,推动监管工作标准化、规范化、精准化。(牵头单位:市政府办公厅、市市场监管局、市司法局;配合单位:各市级相关部门、各区)

34.建立“1”个数据库。按照国家“互联网+监管”系统相关数据标准,依托大数据资源平台,汇聚本市监管数据,形成监管数据库,建立数据动态更新机制,加强数据质量管理,满足国家“互联网+监管”系统的数据调用、接收等要求。(牵头单位:市市场监管局、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门、各区)

35.建设“2”个体系、“2”个界面。根据国家要求,构建本市“互联网+监管”标准规范体系和安全运维体系。建设面向社会公众的服务界面和面向政府部门的工作界面。(牵头单位:市市场监管局)

36.建设“3”个应用系统。在事中事后综合监管平台主体功能基础上,根据国家要求,建立或完善执法监管系统、风险预警系统、决策分析系统等三个应用系统。(牵头单位:市市场监管局;配合单位:各市级相关部门、各区)

37.全面推行“双随机、一公开”监管。建立健全“双随机、一公开”相关制度,动态调整抽查事项清单,完善检查对象名录库、执法

检查人员名录库和工作细则,细化标准流程,科学实施抽查检查,强化抽查检查结果公示运用。进一步扩展覆盖面,推行跨部门联合监管,实现市场监管部门“双随机、一公开”监管全流程整合、市场监管领域主要部门“双随机、一公开”监管常态化。(牵头单位:市政府办公厅、市市场监管局;配合单位:各市级相关部门、各区)

38.大力推行分类监管。以食品药品、交通运输、医疗卫生、文化旅游、工程建设等领域为重点,梳理确定各行业、领域、市场的分类监管事项,逐项制定分类监管实施细则。对每个监管对象进行分级分类,实施差别化监督管理,进一步合理配置监管资源,提升监管效能。(牵头单位:市政府办公厅;配合单位:各市级相关部门、各区)

八、全面对接国家政务服务平台,加快推进长三角地区“一网通办”

39.全面对接国家政务服务平台。根据国家试点示范要求,夯实已有对接基础,持续推进安全保障体系、运维管理系统及电子印章系统的对接工作。(牵头单位:市大数据中心)

40.打通长三角地区政务服务公共支撑体系。依托国家政务服务平台,实现用户跨省身份认证,以及电子证照互认共享。推进电子证照跨省应用,实现长三角地区制发证照向企业群众名下归集,并在长三角地区政务服务体系内应用,替代相应原件和复印件提交。(牵头单位:市政府办公厅、市大数据中心;配合单位:各市级相关部门、各区)

41. 出台长三角地区“一网通办”标准规范。研究制定长三角地区“一网通办”业务标准、服务专窗设置等业务规范,长三角地区统一身份认证、电子证照共享互认、移动端漫游、电子亮证等技术标准,长三角地区“一网通办”业务标准、服务专窗设置等业务规范。(牵头单位:市政府办公厅、市大数据中心)

42. 建立长三角地区“一网通办”线上专栏和线下专窗。依托“一网通办”总门户,建设“长三角地区‘一网通办’专栏”,统一办事入口;在线下开设“专窗”受理长三角地区“一网通办”事项。(牵头单位:市政府办公厅、市大数据中心、市民政局、各区、G60 科创走廊联席会议办公室)

九、加强“一网通办”运营管理和监督考核

43. 加强“一网通办”日常运行管控。优化现有平台架构体系,持续提升平台整体性能及高可用性,定期开展应用切换演练。加强接入系统管理,进一步规范事项接入、上线发布流程。加强应用系统监控,对“一网通办”平台及各接入系统运行情况实时监控预警。加强数据质量管理,保障数据交换的实时性、完整性和准确性。加强信息安全管理,全面提升平台安全防护能力。(牵头单位:市大数据中心;配合单位:各区、各市级相关部门)

44. 快速迭代“一网通办”服务功能。加强“一网通办”运营管理,结合网站访问数据分析,紧跟公众需求热点,查找服务盲区,策划系列专题,优化迭代服务功能,持续提升公众的获得感和体验度。(牵头单位:市大数据中心;配合单位:各市级相关部门、各区)

45.强化“一网通办”安全保障。建立“一网通办”安全监测预警和应急响应机制,明确各相关部门安全责任主体、划分安全职责边界,对攻击、侵入和破坏政府网站的行为以及影响政府网站正常运行的意外事故进行防范,确保网站稳定、可靠、安全运行。定期组织开展“一网通办”网站的渗透测试工作,建立安全与绩效相关联的部门考核评价制度。(牵头单位:市委网信办、市大数据中心、各市级相关部门)

46.健全问题发现处置机制,加强评估考核。丰富用户“找茬”、专业测试等问题发现渠道,依托“一网通办”总客服派单处理,完善问题处置机制,提升响应度,提高解决率。构建科学合理的电子效能监督评价指标体系,加快“一网通办”电子效能监督系统建设。发布《2019年上海市“一网通办”评估工作方案》,加强对各区、市级各部门、各有关单位开展“一网通办”工作的日常监督指导,进一步强化年度绩效考核工作,突出考核重点关键任务,提高考核质量效率,加强考核结果应用。建立“一网通办”好差评制度,加强与第三方权威测评机构的合作,根据国家最新要求,定期对市、区两级“一网通办”工作开展评估。(牵头单位:市政府办公厅、市公务员局、市大数据中心)

47.加强“一网通办”业务和操作培训。将“一网通办”纳入公务员培训体系,包括专项培训、新任公务员培训、任职培训、在职培训、网上培训等。加强市级部门对本条线业务培训的统筹协调,强化对一线窗口工作人员的业务培训与指导,为“一网通办”创新做

法打通操作层面最后一公里。（牵头单位：市政府办公厅、市公务员局）

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监察委，
市高法院，市检察院。

上海市人民政府办公厅

2019年3月29日印发
