

# 上海市松江区生态环境局文件

沪松环〔2023〕14号

---

## 关于印发《2023年区生态环境局“一网通办”工作要点及“一网通办”改革工作绩效考核细则》的通知

各科室、单位：

为全面贯彻落实党的二十大精神，贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，进一步提高全局“一网通办”工作质量，结合工作实际，就2023年工作要点及2023年考核指标细化如下。

### 一、主要目标

全面提升“两张网”建设工作，持续优化政务服务体系建设、提升政务服务能力水平，探索现代治理精细化、智能化、科学化。打造完善的数据网，让群众少跑路的“一网通办”，依托“一网统管”平台实现环保一张图，激活生态保护的內驱力。进一步提升“一网通办”服务效能，统筹推进政务服务“一网通办”和城市运行“一网统管”齐头并进，充分发挥聚焦高效、便民的城市管理精细化治理格局。以制

度创新重塑和数字赋能应用打造生态环境智慧管理平台，使政务服务从“能办”向“好办、愿办”转变，强化“通办”，持续探索“智办”，逐步实现精简审批模式、精准监管模式、精致服务模式，提升群众、企业的体验感和获得感。

## **二、推动“一网通办”改革向纵深发展**

全面实行行政许可事项清单管理。健全事项清单动态管理机制，对标对表，优化提升，在“减材料、减时限、减环节”上持续发力，对已接入的8个行政许可事项21项业务情形和5个公共服务事项，逐一对标全市最优标准，构建线上精简审批模式。同时全面梳理，如现场勘探、技术审查、专家评审等特殊环节，针对性开展精简优化。健全“两个免于提交”工作机制。压实主体责任，增强电子证照授权调用便利性、规范性，拓展办事材料免于提交方式和免于提交范围，积极做到“能免尽免”“应免尽免”。扩大“告知承诺”制覆盖范围。对告知承诺审批服务事项广泛推行，建立健全基于信用承诺的极简审批制度。提供极简便利办理服务。持续推进“好办、快办”服务事项。配合做好“一件事”、“一业一证”改革工作，进一步配合做好行业综合许可证管理工作。强化宣传力度。结合“一网通办”平台和政务服务大厅“好差评”二维码评价情况，全面推广“好差评”评价工作，加大宣传力度，引导主办人评价，提高评价总量，对每月通报存在的差评件及时回访，进行分析。

## **三、集成创新多元监管方式**

实现智能非现场监管。依托生态环境综合管理平台，深化运行机制，做实数据汇总、对接、贯通等功能，加强“两张网”数据对接，动态监控，以环保一张图对应展示，全天

候掌握环境质量、水质概况变化、扬尘和辐射实时监测、移动执法及行政处罚等动态数据，实现区域生态环境智慧管理的非现场监管。持续实施信用分级分类监管。加快推进生态环境领域信用分类评价管理，基本实现重点领域信用监管全覆盖。形成生态环境案件闭环管理。优化业务流程，推动闭环管理。对应用场景内的重点排污单位实现数据互联互通精准化监管，不断增强弹性服务能力。进一步优化监管模式。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，全面实施“双随机、一公开”监管。落实市场主体准入准营审管联动机制。依托“互联网+监管”系统，做好信息推送、接收和反馈，强化“照后证前”监管工作。强化应用场景应用。通过“一网通办”政务服务数据支撑和“一网统管”城市运行数据对接，推进电子证照在执法场景中的应用。融合值班值守、应急联动、市民热线等功能，线上线下了联合发力、部门之间联勤联动、日常监管与应急处置无缝衔接。

#### **四、打造线上线下全面融合服务体系**

积极参与“一网通办”知识库更新维护工作，为“智能客服小申”和专业“在线帮办”提供实时、准确、全面的同源政务服务知识支撑。持续提供“随申办·市民云”松江旗舰店特色栏目服务，实现“应接尽接”。依托“随申办”、“一网通办”等政务服务平台构建政企直连通道，全覆盖惠企利民政策和服务“免申即享”，新增区级电子证照到期提醒服务。对企业群众生产生活密切关心的公共服务领域，申请服务场景应用试点。

#### **五、组织保障**

1. 加强组织领导。充分发挥领导小组和专班统筹协调作

用，主要领导亲自抓工作，召开专题研究会推进落实，健全工作机制，明确专人负责，制定年度工作计划，定期召开专题会，明确科室职责、工作目标、工作举措，持续跟踪，保证各项工作任务落到实处。

2. 提升服务队伍能力。牢固树立“一盘棋”意识。全局上下统筹规划、协调推进、督促检查、业务培训。加强审批人员日常管理，增强队伍稳定性。提升线下提升帮办响应速度和精准解决率。领导干部持续带头加强工作督导，全流程陪同办理，提供业务咨询。

3. 强化通报跟踪。根据区每月通报，开展网办率、“好差评”情况自查，加强数据分析，原因剖析。同时将“一网通办”办理情况作为科室年度重点考核内容。

4. 拓展宣传推广。充分利用微信公众号、电子宣传屏等资源，开展“一网通办”改革宣传、事项办理流程宣传，总结做法经验和案例。同时，结合“六五”环境日，加强推广“一网通办”“一网统管”应用，提升“两网”服务效能。

附件：1. 2023 年度“一网通办”主要任务清单

2. “一网通办”改革工作绩效考核指标细化分解表

  
上海市松江区生态环境局  
2023 年 6 月 6 日

附件 1:

## 2023 年度“一网通办”主要任务清单

序号	任务名称	任务内容	牵头部门	配合部门
1	推动“一网通办”改革向纵深发展	全面实行行政许可事项清单管理，健全事项清单动态管理机制，编制完善实施规范和办事指南，对标对表，优化提升。	办公室	各相关科室
2		持续推进“两个免于提交”，增强电子证照授权调用便利性、规范性，拓宽办事材料免于提交方式和免于提交范围。	办公室	各相关科室
3		扩大告知承诺制覆盖范围，对“告知承诺”审批服务事项广泛推行，建立健全基于信用承诺的极简审批制度。	环评科	
4		深化“高效办成一件事”改革，新增、优化一批“一件事”集成服务，切实提升集成化、便利化水平。	环评科	
5		全面深化“好办、快办”服务事项，配合做好“一业一证”、“一件事”改革工作，配合做好行业综合许可全流程管理制度。	环评科	
6		持续简化优化线上线下办事流程，推进高频依申请政务服务事项实现智能引导、智能申报、智能预审、智能审批等服务功能。	办公室	各相关科室
7		全面推广“好差评”评价工作，加大宣传力度，引导主办人评价，提高评价总量，对每月通报存在的差评件及时回访，进行分析。	办公室	各相关科室
8		提升全程网办率，根据每月通报，梳理汇总未达标事项，及时反馈相关情况，确保达到全区网办标准。	办公室	各相关科室

序号	任务名称	任务内容	牵头部门	配合部门
9	集成创新多元监管方式	充分运用生态环境综合管理平台，强化在线监管、远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管。	执法大队、监测站	
10		通过“一网通办”政务服务数据支撑和“一网统管”城市运行数据对接，推进电子证照在执法场景中的应用	信访办、执法大队	
11		持续实施信用分级分类监管，加快推进生态环境领域信用分类评价管理，基本实现重点领域信用监管全覆盖。	法制科	
12		依托生态环境综合管理平台，重塑业务流程，推动生态环境领域案件闭环管理。	法制科	
13		全面实施“双随机、一公开”监管工作，随机抽查事项清单、执法检查等相关信息。	法制科	执法大队
14		依托“互联网+监管”系统，抓好动态管理，明确责任，专人管理，强化“照后证前”联动监管。	执法大队	
15		实现生态环境综合管理平台接入“一网统管”平台，开展数据分析，推动电子证照在执法场景中的应用。	管理站（中心）	
16		融合值班值守、应急联动、市民热线等功能，线上线下了联合发力、部门之间联勤联动、日常监管与应急处置无缝衔接。	执法大队	
17	打造线上线下全面融合服务体系	做好“一网通办”知识库更新维护工作，为“智能客服小申”和专业“在线帮办”提供实时、准确、全面的同源政务服务知识支撑。	办公室	各相关科室
18		依托“随申办”“一网通办”服务平台，提供事项办理、信息查询、政策解读、特色专栏、涉企档案等特色栏目服务。	办公室	各相关科室
19		进一步提升“两页”服务效能，推进惠企利民政策“免申即享”，新增区级电子证照到期提醒服务。	办公室	各相关科室
20		争取在公共服务领域延伸覆盖，优化“一网通办”服务场景应用，积极争取试点。	各相关科室	

序号	任务名称	任务内容	牵头部门	配合部门
21	加强组织保障	发挥领导小组及专班职能，统筹协调，主要领导亲自抓工作，推进落实，健全工作机制，明确专人负责，制定年度工作计划，定期召开专题会，明确各相关科室职责、工作目标、工作举措，持续跟踪，保障工作推进落实，提高政策精准性和落地率。	办公室	各相关科室
22		牢固树立“一盘棋”意识，全局上下统筹规划、协调推进、督促检查、业务培训。	办公室	各相关科室
23		加强审批人员日常管理，增强队伍稳定性。	办公室	各相关科室
24		优化拓展线上线下帮办服务，提升帮办响应速度和精准解决率。领导干部持续带头加强工作督导，全流程陪同办理，提供业务咨询。	办公室	各相关科室
25		根据区每月通报，开展网办率、“好差评”情况自查，加强数据分析。同时将“一网通办”办理情况作为科室年度重点考核内容。	办公室	各相关科室
26		充分利用微信公众号、电子宣传屏等资源，开展“一网通办”改革宣传、事项办理流程宣传，总结做法经验和案例。	办公室	管理站（中心）
27		加强推广“一网通办”“一网统管”应用，提升“两网”服务效能。	办公室	管理站（中心）

附件 2:

## 2023 年“一网通办”改革工作绩效考核指标细化分解表

考核内容	一级指标	二级指标	指标解释	分值	责任科室
基础工作 (20 分)	组织领导 (10 分)	组织推进	落实“一网通办”工作组织领导情况。重点考评是否将“一网通办”工作纳入党政班子重点工作、年度计划；有无明确负责“一网通办”工作的分管领导、牵头部门和联络员；是否落实相关经费、人员等保障；工作对接是否顺畅、积极推进工作，材料及时报送等。	10	办公室
	宣传工作 (10 分)	宣传推广	每月提炼 1 条做法经验、案例情况。	10	法制科、水气科、土壤科、环评科
重点工作 (80 分)	政务服务标准化便利化 (40)	整体建设	对标落实市级、区级标准化指导性技术文件情况，重点评估事项进驻、办理、服务提供、制度建设等情况	5	办公室
		窗口建设	重点考评窗口管理系统中内容维护管理情况、支撑窗口管理服务实际情况（如窗口前后台衔接、业务培训、诉求处理、便民服务）等	5	环评科
		事项管理	按照市地标准和区级标准，落实政务服务事项目录管理制度，政务服务事项调整、办事指南与业务手册编制等落实情况。同时，从办事指南角度评估各政务服务事项减时限、减跑动、即办程度和全程网办深度等提升情况。	5	法制科、水气科、土壤科、环评科
		“好差评”工作	考评“三对应”精准评价数据汇聚、评价率以及有办件事项的评价覆盖情况；以及政务服务投诉问题及建议的整改反馈和回复情况，重点考评转办“12345”热线差评投诉的整改反馈情况。	8	法制科、水气科、土壤科、环评科

考核内容	一级指标	二级指标	指标解释	分值	责任科室
重点工作 (80分)	政务服务 标准化便利化 (40)	落实“两个集中”	考评落实“两个集中”情况，重点评估健全事项实施动态清单管理、下放事项的承接、推进审批事项集中办理、综合办理、优化业务流程、提升业务能力等各方面的下放事项承接闭环管理情况。	4	法制科、水气科、土壤科、环评科
		政务服务地图	不涉及（分值分摊至其余重点工作中）	2	
		“随申办”建设	考评新增、整合和优化事项或者服务接入“随申办”情况。	5	办公室、法制科、水气科、土壤科、环评科
		跨省通办	考评推进和服务异地通办情况，重点评估异地通办事项数量、办件量、异地电子证照应用情况、创新特色工作、宣传报道等。	6	土壤科
	政务服务 智能化集约化 (25分)	办件质量	考评办件汇聚及办件质量情况。重点评估办件是否全量汇聚至市大数据中心办件库；汇聚的办件，是否存在超期办理、缺少办件环节、延时入库等问题。	5	法制科、水气科、土壤科、环评科
		网办工作	考评网办、全程网办办件的数量及比率等情况。	5	法制科、水气科、土壤科、环评科
		公共服务	考评公共服务事项的覆盖度和办件数量情况，以及落实市级部门《“拓展和优化一网通办”服务场景应用清单》任务的情况。	5	法制科、水气科、土壤科、环评科
		“两个免于提交”	考评“两个免于提交”工作落实情况。重点评估按照“两个免于提交”要求落实办事指南材料免交关联配置、办件材料实际免交、相关硬件设施及业务系统保障、人员业务能力、宣传推广和问题排查处置等情况。	5	法制科、水气科、土壤科、环评科、管理站（中心）

考核内容	一级指标	二级指标	指标解释	分值	责任科室
重点工作 (80分)	政务服务智能化集约化 (25分)	帮办服务	考评业务知识库的更新、维护、纠错等工作情况（每月至少更新一个）；推进帮办工作情况，重点评估“领导干部+工作人员”帮办情况、相关制度建设、帮办次数及成效、问题解决以及台账管理、拓展帮办事项范围、帮办视频制作以及“线上帮办”的响应情况、接通和解决情况、好评情况等方面；落实“办不成事”反映窗口建设或配合解决“办不成事”反映问题情况等。	5	各科室
	数据汇聚运用 (15分)	数据管理	考评政务服务相关数据汇聚、治理、共享和应用等情况。（主要涉及相关办件数据、行业监管数据等有没有归集到大数据中心，包括区级电子证照归集应用）	10	各科室、单位
		“一张网”建设	考评各类政务服务向“一网通办”平台整合，统一身份认证、统一客服、统一物流和统一支付接入等情况；评估推进政务服务线上线下标准统一、服务同源和数据同源，实现大厅端、电脑端、移动端、自助端四端联动、功能升级等情况。	5	法制科、水气科、土壤科、环评科
		“随申码”应用	评估“随申码”场景拓展和创新应用落地情况。	20	办公室、法制科、水气科、土壤科、环评科
		企业专属网页	考评政策汇聚（数量和解读等）、“一企一档”档案信息、证照到期提醒、政策体检（数量）、特色专栏等汇聚和接入情况。		各科室
		电子证照管理及应用	评估拓展电子证照和实体证照同步制发和应用情况。		各科室、单位
			评估推进电子证照在社会化场景应用创新情况，重点评估场景数量、证照数量、实际成效等。		各科室、单位
		“区块链+电子材料”应用	评估推进区块链创新应用，推动更多电子材料复用、事项零材料提交情况，重点评估场景数量、材料数量、实际成效等。		法制科、水气科、土壤科、环评科

考核内容	一级指标	二级指标	指标解释	分值	责任科室
重点工作 (80分)	数据汇聚运用 (15分)	“一件事”	评估新增和优化区级“一件事”、落实市级业务流程再造争取创新试点情况，重点评估事项数量、办件数量、实际成效等。	20	环评科、水气科
		“一业一证”	评估各单位拓展与优化“一业一证”改革创新情况，重点评估拓展新行业数量、发证数量、行业综合许可证应用场景数量及成效等。		环评科
		智能办	评估各单位推进政务服务智能办情况，重点评估拓展智能办事项数量、应用场景数量、办理成效等情况。		法制科、水气科、土壤科、环评科
		“免申即享”	评估各单位新增或优化政策和服务“免申即享”数量、办件量及服务成效等情况。		法制科、水气科、土壤科、环评科
		其他	评估“一网通办”改革举措被作为典型案例在区级以上媒体宣传推广或被复制运用，对本区“一网通办”工作贡献突出等情况。		办公室、法制科、水气科、土壤科、环评科