

松江区人民政府文件

沪松府〔2023〕59号

上海市松江区人民政府关于 印发《上海市松江区持续深化“一网通办” 改革，更好服务长三角G60科创走廊策源地 松江高质量发展的工作方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门：

为贯彻落实市委市政府全面深化“一网通办”改革工作部署，更高起点上推动“一网通办”改革向纵深发展，持续深化政务服务体系建设、全面提升政务服务能力水平。经过3月30日区政府常务会议第34次会议审议通过《上海市松江区持续深化“一网通办”改革，更好服务长三角G60科创走廊策源地松江高质量发展的工作方案》，现印发你们，请按照执行。



上海市松江区持续深化“一网通办”改革，更好服务长三角G60科创走廊策源地松江高质量发展的工作方案

为全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神和关于网络强国的重要思想，深入践行人民城市重要理念，在更高起点上推动“一网通办”改革向纵深发展，深化政府管理服务数字化转型，以更标准、更规范、更便利、更智慧的政务服务，持续、全面、深入推动人民向往的“科创、人文、生态”现代化新松江建设，以更高水平的数字政府治理，更好服务长三角G60科创走廊策源地松江高质量发展。

一、主要目标

2023年，“一网通办”改革以提升政务服务效率和温度为改革总方向，以持续深化政务服务体系建设、全面提升政务服务能力水平为改革总目标，以制度创新重塑和数字赋能应用为改革驱动力和牵引力，进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，加快建设水平更高、人民更满意的政务服务。要构建覆盖区、街镇、村居全层级，线上线下全阵地，行政审批和公共服务全范围的政务服务体系，新增10个自助服务点位，迭代升级“随申办”市民云和企业云区级旗舰店，新增接入服务50项。新增10项惠企利民政策和服务“免申即享”，新增和优化15个高效办成“一件事”，推进20个高频“好办”“快办”事项实现“掌上办”，

“一网通办”平台实际办件网办比率达到 90%。

二、坚持系统理念，构建全层级、全阵地、全范围服务体系，全面加强政务服务标准化规范化便利化建设

1. 加快各级政务服务中心标准化建设。对照市、区两级政务服务中心建设和运营规范，围绕标准化规范化建设要求，对各级各类政务服务中心广泛开展调研。制定全区政务服务标准化建设的实施方案。指导、推进区级综合性政务服务场所名称更名为政务服务中心。加强对全区政务服务中心标准化建设指导管理。推进区级部门单设的政务服务窗口按照全市统一要求实行一体化管理、提供规范化服务。加强本区综合窗口标准化建设，实现入驻综窗事项的规范化管理和办件数据的统一汇聚流转共享。推动综合窗口比例达到 100%。实现政务服务场所办事统一预约排队服务全覆盖，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。根据全市政务服务事项目录管理制度，进一步规范与完善政务服务事项调整、办事指南与业务手册编制，确保办事指南和业务手册各要素清晰、完整、准确、易读。对照公共服务事项编码国家标准及市政府要求，推进本区公共服务事项标准化、规划化建设，同时做好对应事项应用的升级更新。聚焦政务服务改革和标准化建设侧重点，继续开展政务服务窗口第三方调查评估，不断提升服务效能。

2. 持续拓宽 15 分钟政务服务圈。对“两个集中”事项推进落实情况实施动态清单管理，确保有效落实。持续做好

市、区两级部门下放事项的承接工作，规范事项衔接机制、优化事项办理流程、加强业务培训，不断提升事项承接办理能力。制定年度进驻区政务服务中心事项计划，持续完善进驻方式，积极推进授权办理模式，减少办理环节。深入推进部门内部审批服务事项相对集中办理、综合办理，力争做到“一个科室办理、无差别全能办”。在有条件的经济园区、村（居）社区服务站创新试点设立远程虚拟帮办窗口，实现远程代收代办。深化自助服务，新增延伸覆盖不少于10个点位，探索新增一批本区高频服务入驻自助终端办理。探索在街镇设立区政务服务中心为企服务分中心。大力推进“政银合作”，让更多政务服务可依托属地金融机构网点实现延伸办理。优化政务服务地图建设，新增和完善一批便民服务政务地图。

3. 迭代升级“随申办”市民云和企业云区级旗舰店。持续加强“随申办·市民云”松江旗舰店建设和运营，推进市“双100”高频事项、区级“一件事”“好办”“快办”等个人服务事项接入，提升服务能级与用户体验。强化街镇旗舰店建设和运营，街镇相关便民服务原则上应做到“应接尽接”，提升属地化服务能级。推动“随申办·企业云”松江旗舰店建设，提供事项办理、信息查询、政策解读、特色专栏、涉企档案等功能栏目。加强各类政务服务移动端服务统一向“随申办”集中整合，实现统一入口提供服务。积极配合市级层面推进“社区云”“上海交警APP”“人社APP”“公积金APP”服务融入“随申办”；协助拓展优化“交通出行”

“社会保障”“医疗健康”“气象服务”“公积金服务”“出入境服务”“人才服务”“工会服务”“教育服务”“养老助老服务”等专栏建设，对照优化本区相关服务栏目。持续拓展“随申办”服务覆盖度，各区级部门在本区“随申办”市民云或者企业云旗舰店上至少新增1个事项或服务，不断提升“掌上办”服务能力。加强宣传引导，提升“随申办·市民云”旗舰店关注度和访问量，各镇、街道旗舰店累计关注度不低于30%、月均访问量不低于常住人口数的10%。按照全市统一要求推进“随申办”移动端服务迭代升级，优化长者版、无障碍版和国际版相关服务体验，做好与国家政务服务平台移动端应用对接相关工作。依托企业云亮证或亮码服务，在“随申办·企业云”旗舰店内新增实现一批企业事项的办理。

4. 推进“随申码”在城市服务管理场景的应用。加强“随申码”作为个人和企业可信身份凭证及数字名片的深度应用，推进在医疗、教育、卫健、人社、住房等相关民生领域的应用。积极复制推广全市“随申码”创新大赛成果，推进各类创新应用场景的落地。深入推进企业“随申码”服务体系建设，为各类法人组织提供个性化、精准化、便利化服务体验。探索场所和部件码在城市服务和管理中的应用。持续推进离线“随申码”在助老扶弱等服务领域中作为权益凭证的应用。

5. 探索创新虚拟政务服务窗口。探索应用元宇宙等先进技术，创新虚拟政务服务窗口办理模式，建立统一、规范、安全的视频交互远程受理的线上虚拟政务服务大厅。聚焦一

批高频简易服务事项，在 PC 端、移动端和自助端同步实现全程网办和远程视频帮办、代办、智能导办。

6. 深入推进长三角通办、全国跨省通办。建立完善长三角 G60 科创走廊“一网通办”联系会商机制。探索九城市跨省通办事项远程智能视频帮办服务，推进长三角 G60 科创走廊线上线下政务服务全流程智能化。完善长三角 G60 科创走廊服务专栏建设，汇聚更多长三角跨区域合作服务功能和内容，提升 G60 科创走廊策源服务能力。推进区域特色高频事项跨省通办，协同推动跨省涉企办税事项“一网通办”落地见效。

7. 加强公共服务领域延伸覆盖。全面落实市级部门在优化幼有所育、健康医疗、交通出行、学有所教、文体休闲、住有所居、食药安全、绿化环保、弱有所扶、优军优抚、老有所养、公共法律服务、企业设立（变更、注销）、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、用工就业等 18 大领域“一网通办”服务场景应用清单任务，并积极争取相关试点，推进与企业群众生产生活密切相关的公共服务全覆盖。

三、坚持智慧高效，打响“政务服务·轻松办”服务品牌，全力提升政务服务智能化精准化集约化能力

8. 深入推进主题集成服务。聚焦长三角 G60 科创走廊建设，围绕企业和个人“两个全生命周期”，新增和优化 15 个以上区级“一件事”，结合本区实际打造 1-2 个年度精品特色“一件事”。从企业群众办事习惯出发，对“一网通办”电脑端、移动端“一件事”专栏进行优化，提升办理便捷性。

按照“三个一致性”和“一件事”运营管理要求，进一步优化区级“一件事”管理系统，加强全过程跟踪，持续提升办件质量。强化审管协同和信息共享，对通过“一件事”集成服务办理的行政审批项目加强事中事后监管。落实好市级业务流程再造相关改革工作在本区的落实落地，积极争取创新试点。继续深化“一业一证”改革，完善行业综合许可证全流程管理制度，实施全周期管理；推动行业综合许可证在政务服务、监管执法、社会经济活动等领域的应用。探索基于市场准营承诺即入制的行业准入新模式。

9. 深化智慧好办服务。加快对现有“好办”“快办”事项的优化，推进PC端服务向移动端服务延伸，年内完成不少于20个“好办”“快办”事项实现“掌上办”，至少实现1个事项实现人工智能自动审批。新增和优化一批区级事项，实现智能预填比例不低于70%，智能预审比例不低于90%，企业群众首办成功率不低于90%。对照市级“双100”高频事项清单，积极争取市级部门智能化拓展试点，做好市级部门智能服务事项在本区的落地实施。开展“轻松·网办”提升计划，通过迁移办理前端、改造申报流程、打通数据共享途径等方式，优化各类高频服务事项线上办理渠道，提升线上服务效能，力争年度实际网办比率达到90%以上。大力推进区级公共服务事项规范、便捷、高效、智慧服务，做到项项能够网办、件件汇聚到办件库，大幅提升办件数量和质量。在区政务服务中心设立智能服务综合窗口，持续做优智能办服务，累计新增智能办事项不少于50项，增强企业群众感

受度。探索将智能办服务功能向街镇延伸，年内覆盖不少于20个重点经济园区，实现智能服务应用前移，增强园区一线智能为企业为民服务能力。

10. 切实提升“两个免于提交”实效。健全“两个免于提交”工作机制，压实区级部门和街镇“两个免于提交”工作的主体责任，逐事项开展“两个免于提交”落实情况排查，破除区级层面落实“两个免于提交”的阻碍，积极做到“能免尽免”“应免尽免”。围绕高频服务事项、高频免交材料和企业群众的高频需求，在免交材料配置、数据证照归集、系统通道优化、业务人员培训、问题闭环处置和日常监督管理等多个环节齐发力，开展全过程效能评估。做好与市级层面“两个免于提交”功能和证照授权应用体系对接。加大“两个免于提交”和证照授权使用的宣传推广，让更多企业和群众主动体验“不带实体证”“电子授权”的智慧无感数字生活服务。对照市级工作安排，重点围绕围绕企业住所登记信息库建设、证明事项告知承诺和行政协助等方式，持续拓宽免交路径，提升免交便利度。大力推进“区块链+电子材料”共享应用，不断探索实现同一项目或同一主体有效历史办件材料的免交。

11. 不断深化政策和服务“免申即享”模式。进一步加强“免申即享”数据编目、数据归集和数据共享，强化政务服务数据归集共享对“免申即享”的支撑作用。全面梳理区级政策和服务，新增10个政策和服务实现“免申即享”。积极争取市级层面推进的“免申即享”服务试点，形成本区先

行先试经验。持续优化已上线的“免申即享”服务，提升智能匹配、自动送达、快速兑现能力。

12. 持续增强企业专属网页服务能力。不断丰富“一企一档”档案信息接入，强化企业行业数据汇聚，拓展新增5项“一企一档”档案信息接入企业专属网页。推进各类惠企利民政策及时、主动、有效汇聚。政策所属部门要创新政策解读方式方法，细化政策适用场景，梳理拆分政策规则，提炼政策核心要点，运用图文解读、视频辅导、问答清单等方式，提升解读有效性，打造全生命周期政策服务。新增不少于5个区级电子证照到期提醒、5个“政策体检”服务，持续提升主动智能化服务。聚焦高频简易事项，推进不少于5个服务事项探索实现“亮数”“授权代办”等创新服务应用。拓展丰富为企业服务栏目功能，各区级部门线上为企业服务向企业专属网页集中，探索线下服务功能向线上延伸。探索各街镇及园区为企业服务接入企业专属网页，丰富“我的街镇”“我的园区”集成服务能力，逐步实现企业专属网页统一入口服务。行业主管部门要结合实际积极拓展丰富行业企业标签，为行业企业精准管理服务提供支撑。加强对企业专属网页宣传，不断增加企业访问量，提升知晓度和使用量。

13. 优化拓展线上线下帮办服务。线上，切实落实市级部门“双100”事项开通“专业人工帮办”，实现1分钟响应、90%解决率；“12345”热线三方通话直转部门专业人员接听，接通率不低于90%；上线帮办微视频，降低企业群众学习和试错成本，涉及帮办的区级部门至少新增1个帮办微视频。

各区级部门从企业和群众视角，梳理丰富政务服务事项办理咨询的问题清单及审查要点，及时做好相关业务知识库更新、维护、纠错工作。原则上平均每个依申请事项每年新增知识库条目不少于 5 条。持续推进“领导干部+工作人员”帮办工作，健全相关制度。原则上，各单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办；单位内部涉及政务服务的业务科室、下属单位主要负责人开展经常性帮办，要实现高频事项帮办全覆盖。健全线上线下“办不成事”反映、帮办、整改闭环联动机制。各级政务服务大厅“办不成事”反映窗口全面覆盖到位，提供兜底服务。持续深化为企服务，建立健全“代办专员”制度，加强“代办员”队伍建设，提升服务效能。持续完善线上线下便民服务体系，优化老年人、残疾人等特殊群体“无障碍”服务。优化政策服务体系，探索建立惠企利民政策综合服务窗口。

四、坚持数字赋能，持续加强政务服务数据平台和技术应用能力建设，助力政府管理服务数字化转型

14. 做大做强区大数据资源平台。提升大数据资源平台数据汇聚、治理、共享和开发利用能力，优化完善基础数据处理工具和数据服务，实现数据深度治理、精准研判、多维分析和可视化展现，打造区级数据资源汇聚应用功能的工具箱、实现数据交互的枢纽站、监控业务运行的可视舱、统筹问题处置的研究院。将区级自建的各类通用算法模型和 AI 智能功能统一汇聚到区大数据资源平台，打造全区 AI 智能服务中枢仓库，提升智能服务支撑能力。推动区大数据资源

平台二期建设与运营，探索市、区大数据资源平台资源一体、管理协同。加强对基层业务数据赋能，发挥基层应用创新优势。

15. 深化全生命周期数据治理。按照“应汇尽汇”原则加快推进“聚数工程”，拓展大数据资源平台数据归集范围，提升数据归集系统性、全面性、准确性、完整性和时效性。围绕G60科创走廊高质量发展需求，聚焦经济、民生、城市治理等重点领域，推进“数源工程”，拓展数源目录范围，提升数据目录编制工作。全面落实市、区两级数据异议核实与处理机制，持续提升数据质量。建立区首席数据官领导机构，形成定期的工作通报制度。加快深化自然人、法人、空间地理三大综合库以及专题数据库、主题数据库建设，提升跨领域、跨部门、跨层级数据融合治理水平。

16. 不断拓展数据应用场景。依托国家、市、区三级平台支撑能力，推动数据向基层回流，拓展数据直达基层试点覆盖面，推动部门、基层共享国家数据、长三角数据，为部门业务创新和基层治理赋能。加强对人社、卫健、建设、教育、医疗、市场监管、城市管理、基层治理等跨部门业务系统、平台的数据支撑，不断拓展数据应用场景。推进重点用数单位数据安全专项检查机制，落实安全相关配套管理制度，提升技术保障能力。

17. 强化电子证照、电子档案管理应用。持续做好区级电子证照和实体证照同步制发，不断优化电子发证模式，提升电子证照制发的规范性。优化电子证照社会化应用模式和

系统，推进电子证照在经济园区招商、公共服务报名、相关权益兑现等社会化场景的应用，提升电子证照使用的体验度和使用效能。全面落实市级层面关于政务服务事项电子文件归档和电子档案相关制度规范，推进“一网通办”平台事项电子档案的归集；确保电子档案的真实、完整、可用、安全，依法依规做好电子档案的移交。

18. 持续推进“区块链+电子材料”应用。依托市级政务区块链基础构架能力，进一步强化区级“区块链+电子材料”服务能力。加快“区块链+电子材料”功能在线上线下申报端的布局，充分依托“一网通办”电脑端、移动端、自助端和线下窗口，加快高频电子材料归集，大幅提升电子材料归集种类和数量，拓展电子材料复用场景，推动更多电子材料复用，实现更多事项“零材料”提交。探索在更多社会化领域实现“区块链+电子材料”应用。

19. 强化“一网通办”一张网建设。严格按照全市“一网通办”规范化建设要求，进一步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。加强全区电子政务统筹管理，推进本区自建的各类线上政务服务向“一网通办”平台整合，实现统一身份认证、统一客服、统一物流和统一支付接入。

20. 优化“一网通办”运营报告机制。依托市政府政务工作人员统一门户提供的相关功能，加强对办事指南、办件数据、“好差评”评价等政务数据的统计分析，定期制作“一

网通办”区级运营报告，为各区级部门提供更加详实、全面的数据参考，提升“一网通办”服务能效。

五、组织保障

21. 加强组织领导。各区级部门、各街镇切实加强组织领导，主要领导亲自抓工作推进落实，健全和落实本单位、本街镇工作机制，明确负责“一网通办”工作的分管领导、牵头部门和联络员，加强相关经费、人员等保障。充分发挥区“一网通办”改革领导小组办公室、区转变政府职能领导小组办公室统筹协调作用，加强对改革工作的指导和监督。各区级部门、各街镇按照职责分工各司其职、紧密协作。完善街镇社区事务受理服务管理体系建设，提升本区社区事务服务标准化建设水平，加快社区事务服务功能向村、居社区延伸。

22. 加强政务服务队伍建设。各级各类政务服务中心加强政务服务人员的力量配备，业务骨干向窗口一线倾斜。各相关区级部门积极主动配合各类政务服务中心主管部门，加强对本部门入驻综合窗口人员、后台审批人员的日常管理。持续推进行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能等级认定、定岗晋级等工作，增强队伍稳定性。健全政务服务人员培训管理制度，不断提升服务意识、业务能力和办事效率。继续开展“一网通办”专项立功竞赛活动，提升窗口一线工作人员归属感和荣誉感。

23. 夯实“好差评”制度。加强宣传引导，强化对接指导和业务培训，推进“有办必评”“一事一评”，有办件的行

政许可事项评价做到“应覆尽覆”。持续完善评价、反馈、整改、回复、监督闭环管理，实现差评回复和整改率达100%，加强督促，防止出现逾期办理或整改不到位等问题；做好“12345”热线反映“一网通办”问题以及国务院办公厅转办投诉建议等办理工作。加强“好差评”数据分析研判，深化差评问题和各类留言评价内容的聚类分析，强化分析结果运用，不断补齐政务服务短板。做好政务服务窗口动态调整的“好差评”标准化“三对应”管理工作。抓好窗口“啄木鸟”轻应用平台在全区范围的推广使用，建立健全各级各类政务服务人员在线组织、沟通、协调快速响应和处理机制，提高沟通协作效率。

24. 优化考核评估。完善区级“一网通办”工作绩效考核和镇、街道、经开区“一网通办”改革责任目标工作考核方案，开展政务服务中心标准化建设第三方调查评估，并加强成果和数据分析的运用。组织开展半年度、年度工作考核，将“一网通办”评估结果纳入年度党政领导班子绩效考核。

25. 加大宣传推广。各街镇、各部门加强“一网通办”宣传推介，积极参与“直播松江”在线访谈等活动。加强对“一网通办”重点改革任务宣传，推广高频场景应用，以短视频、宣传册、展板、海报、宣传品等宣传手段，充分利用各单位微信公众号、政务服务大厅和村居及公共服务场所电子宣传屏、宣传栏等资源，全覆盖开展“一网通办”改革宣传。大力支持改革创新，鼓励基层首创，提炼总结各街镇、各部门好的做法经验和案例，打响“政务服务·轻松办”品

牌。各街镇、各部门每月上报政务服务相关工作信息不少于2条，在“松江政务服务”及各单位自有微信公众号等渠道进行持续宣传报道，并积极上报市、区两级媒体。

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区纪委监委，区法院，区检察院，区群团。

上海市松江人民政府办公室

2023年4月23日印发
