

松江区人民政府文件

沪松府〔2022〕80号

上海市松江区人民政府 关于印发《上海市松江区关于全面深化 “一网通办”改革，助力长三角 G60 科创走廊 策源地（松江）高质量发展的方案》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，着力构建全方位为企为民政务服务体系，6月16日经过第30次区委常委会议审议通过《上海市松江区关于全面深化“一网通办”改革，助力长三角 G60 科创走廊策源地（松江）高质量发展的方案》，现印发你们，请按照执行。



2022年7月7日

上海市松江区关于全面深化“一网通办”改革， 助力长三角 G60 科创走廊策源地 (松江)高质量发展的方案

为全面贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，以“一网通办”改革为牵引力和驱动力，着力构建全方位为企为民政务服务体系，以建设“科创、人文、生态”现代化新松江为卓越价值取向，加速推进松江新城数字化转型，全面提升松江新城治理效能，助力长三角 G60 科创走廊策源地（松江）更高质量发展，更高水平建设人民向往的松江新城，制定本方案。

一、主要目标

2022 年是“一网通办”改革的用户体验年，要加快构建区、街镇两级服务联动更强、线上线下融合度更深、政务服务数字化程度更高、场景应用覆盖度更广的全方位为企为民政务服务体系。推进各级各类政务服务中心标准化建设，打造帮办、代办线上线下服务体系，建设 100 个“15 分钟政务服务圈”站点，全面服务企业群众办事。依托“随申办”、企业专属网页，推进 10 个重点惠企利民政策精准推送、“免申即享”，拓展 10 个社会化场景应用电子证照、“随申码”，提升企业群众服务体验度。持续深化行政审批制度改革，新增 10 个“一件事”集成服务，优化 50 个高频事项办理模式，“一网通办”平台实际办件网办比例达到 80%以上。

二、坚持融合创新，加强多层次联动共建，构建为企为民服务体系

1. 全面建立为民帮办体系。深入落实“一网通办”帮办制度，各部门、各街镇要根据《松江区建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》，制定本单位工作制度和计划。线上帮办，各部门要建立“一网通办”知识库迭代更新及运营制度，不断提升“小申”7×24小时在线智能客服能力；要切实落实“线上人工帮办”不断向高频事项覆盖要求，做好人员、技术等保障，实现1分钟内响应、解决率达90%的目标。线下帮办，各部门、各街镇要建立“领导干部+工作人员”定期到窗口开展帮办的长效工作机制，主动发现问题、解决问题，打造有温度的线下“面对面”服务。

2. 持续深化为企代办体系。优化区、街镇产业项目代办服务机制，规范拓展代办服务内容，建立完善全流程跟踪代办制度，设立“企业服务代办专员”。发挥区代办中心统筹协调作用，建立区、街镇两级更加紧密的联动机制，及时有效推进项目落地。各部门要协同建立“企业服务代办专员”年度培训计划；各街镇要强化代办分中心建设，加强干部队伍梯队培养。依托企业专属网页和“随申办”区级旗舰店，建立企业代办服务专栏，将企业开办、项目落地、政策扶持等企业关注度高的服务纳入，为企业提供“24小时不打烊服务”。各部门、各街镇要落实线上线下代办服务专员责任机制，及时接收处理企业诉求。

3. 全力打造“15分钟政务服务圈”体系。积极落实市级政

务服务自助服务终端统一管理制度、集成服务标准和社会化应用标准，并建立完善区级管理制度。各街镇要积极推进自助服务终端进村居社区、进楼宇园区，至少设立 1 个 24 小时自助服务站点，至少新增 1 台自助服务终端。各街镇要积极做好自助服务终端办事引导和宣传，提升自助终端办理量。进一步加强与银行、公用事业单位等合作，推进更多政务服务事项接入银行和公用事业单位自助服务终端。各部门、各街镇要全面整合本领域、本辖区各类线下政务服务、公共服务资源点位，汇聚网点位置、服务内容等信息，形成本单位政务服务数字地图。

4. 加强政务服务中心标准化建设。各部门、各街镇要加快落实市、区两级《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，积极开展创建达标行动。各部门、各街镇要加强“政府服务窗口管理平台(窗口管理系统)”的管理和维护，及时准确规范更新本单位窗口相关信息，充分发挥平台的信息发布、数据统计、业务管理功能，提升窗口标准化水平。各部门、各街镇要持续推进“一网通办”统一预约全覆盖，推行预约按时办理，综合窗口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；线下窗口申报（身份核验+提交材料）时间一般不超过 20 分钟。

5. 创新优化窗口服务方式。各部门、各街镇要积极向各级各类政务服务中心延伸覆盖“办不成事反映窗口”，优化办理流程，建立“办不成事”受理、处理、反馈、整改等制度。在“一网通办”PC 端及“随申办”旗舰店，针对与老年人服务相关的高频

区级事项，开发长者专版。积极拓展和深化离线码在养老、助残等场景的应用。各部门、各街镇要持续做好各级各类窗口为老服务、助残服务，确定部分服务“上门办”，让老年人、残疾人、退役军人等特殊群体“零跑动”。

6. 深化长三角 G60 科创走廊“一网通办”建设。持续落实推进长三角政务服务“一网通办”和全国“跨省通办”。坚持协同联动、创新突破，进一步巩固完善 G60 科创走廊九城市“一网通办”相关制度机制。坚持需求导向、场景驱动，深化高频电子证照区域互认应用。深化高频跨省通办事项或服务场景应用，让长三角区域企业群众享有更多“同城待遇”。

三、坚持场景驱动，强化技术应用支撑体系，提高服务智能化、精准化水平

1. 做强企业专属网页为企业服务功能。加快推进“科技创新与产业发展专项资金项目申报平台”与企业专属网页深度融合，实现“统一申报，统一审批、统一反馈”。继续推进“云体检”“云监码”专栏的建设和应用。各部门要主动及时将新增政策信息、服务动态向企业专属网页全量汇聚，至少完成 3 个惠企政策的精准推送。持续推进“一企一档”、“一业一档”建设，各重点部门至少新增 1 个企业特色档案信息，完善相关企业画像标签。加强惠企政策精准兑现，各重点部门至少新增 1 个政策体检项目。各街镇要主动完善“我的街镇”“我的园区”“我的产业”等栏目建设，至少完成 3 个政策信息推送。各部门、各街镇，要落实条线管理和属地管理责任，加强宣传引导，提升企业专属网页访问量。

2. 加强“随申办”为民服务共建共营。各部门、各街镇要进一步深化“随申办”的共建共营，主动推进自建移动端服务向区、街镇两级旗舰店整合，要持续拓展新增高频优质办理类事项或特色服务事项。聚焦教育、民政、文旅、人才等领域，依托“随申办”超级应用能力，推出 5 个高频场景应用。持续推进区级、街镇级旗舰店改版升级，以更便捷、友好的界面向市民提供各类服务。各部门、各街镇要加强对“随申办”松江旗舰店的宣传推广，制定年度宣传计划，提升关注度和访问量；各街镇旗舰店累计关注度不少于常住人口的 30%、月均访问量不少于常住人口的 20%。

3. 拓展“随申码”便民服务应用。各部门、各街镇要将“随申码”作为个人和企业的数字身份识别码，在各自服务领域至少拓展 1 个“随申码”场景应用。要进一步加强对各类政府办公场所、公共服务场所的“随申码”应用和管理，强化对本区“随申码”调用数据的属地管理和数据治理应用，更好助力城市治理和疫情防控工作。探索推动在党政机关、市场监管、交通出行、公租房、文旅场所等领域，对相关部门进行“卡码合并”，实现“一码通办、一码通行、一码通服、一码执法”。各部门、各街镇要深入推进“随申码”企业服务（企业码）、离线服务（离线码）和场所服务（场所码）的创新应用。

4. 推进惠企利民政策“免申即享”。各部门、各街镇要聚焦科技创新、医疗卫生、民政保障、人才就业、工会服务等相关惠企利民政策，变被动服务为主动服务，变精准推送为精准兑现，推进一批行政给付、资金补贴扶持等政策服务实现“免申即享”。

依托市民主页、企业专属网页及“随申办”旗舰店，按照政策实施范围和条件，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的企业群众，企业群众全程无需主动提出申请，无需填写申请表、提交申请材料，即可享受政策福利。

5. 提升智能办事水平。各部门要巩固“互联网+政务服务”改革成果，新增一批事项实现“好办”“快办”“不见面办理”和“智能办”。聚焦群众和企业高频需求，优化50个政务服务事项，实现申请表预填比例不低于70%，申请条件预检、审查要点自动校核等智能预审功能覆盖率不低于90%、准确率不低于90%，一次申报通过率不低于90%。各部门要积极争取市级智能服务拓展优化试点，做好市级部门智能服务事项在本区的落地实施。

四、坚持系统集成，深化行政审批制度改革，提升审批全流程服务效能

1. 深入推进“两个集中”。要对“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。各部门、各街镇要持续做好市级部门、区级部门下放的政务服务事项的承接工作，规范细化事项交接机制、优化承接事项办理流程、加强人员业务培训，不断提升事项承接办理能力。各部门要制定年度进驻区政务服务中心政务服务事项计划，持续完善进驻方式，积极推进授权办理模式，减少办理环节，提升服务效率。各部门要深入推进部门内部政务服务审批事项相对集中办理、综合办理，力争做到“一个科室办理、无差别都能办”，减少审批层级，提升部门内部审批效率。

2. 优化综合窗口改革。全面实施综合窗口改革，各部门、各街镇各级各类政务服务大厅综合窗口设置比例达 100%；要深化综合窗口前、中、后台业务流程机制建设，不断提升窗口办理效率。各部门要切实落实事项所属部门的主体责任，做好业务知识库、审查要点梳理和业务培训工作，确保业务知识能够及时、准确、有效传递至综窗人员。各部门、各街镇要优化综合窗口工作人员行为规范、业务培训、轮岗带教、绩效考核等机制，提升窗口服务质量。要持续深化“松江区政务服务综合管理平台（综窗系统）”建设，优化业务操作流程，深化业务支持服务能力，提升数据分析统计功能，更好服务窗口管理和向基层延伸覆盖。

3. 深化主题集成服务。各部门要围绕企业经营和个人生命全周期，持续新增 10 个区级高效办成“一件事”。对照“六个再造”要求，对已上线的“一件事”主题去芜存菁，对重点“一件事”主题开展优化专项行动。强化“一业一证”改革力度，拓展“一业一证”改革覆盖领域，优化“一业一证”改革线下办理模式，建立健全行业综合许可证管理制度，探索推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销全环节拓展。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。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。

4. 规范审批办理流程。各部门、各街镇要切实落实“两个免于提交”工作主体责任，强化各窗口及人员“一键调证、限时办结”的能力，并加强窗口督查力度。各部门、各街镇要积极推进区级各条线业务系统适配“两个免于提交”的能力改造。各部门

要积极推动更多行政协助事项网上办理，扩大行政协助覆盖面。加强对审批服务的全过程规范，探索现场踏勘、技术审查、专家评审、听证等程序的限时办结、规范办结机制。

5. 强化办事指南维护。健全办事指南动态规范管理机制，落实各部门办事指南维护主体责任，不断提升办事指南的精准度、易读性。各部门要健全办事指南纠错机制，加强对办事指南准确度的督查力度，依托定期检查、“好差评”评价、第三方调查等形式，及时发现并纠错，确保办事指南线上线下精准一致。按照“一网通办”改革的最新标准和成果，各部门要对标最高标准，不断提升办事指南“减时间、减跑动、减材料”比例。

6. 优化公共服务事项。各部门要综合对比先进省市、地区，强化区属公共服务事项的标准化、清单化管理。持续加强对已上线区属公共服务事项的调整、优化工作。聚焦政策补贴扶持、利企便民服务、公用事业服务等领域，新增拓展一批依申请公共服务事项。依托“一网通办”PC端、“随申办”移动端及线下窗口，完善公共服务事项线上、线下办理流程，不断提升公共服务事项办件量。

五、坚持数据赋能，加强“一网通办”平台应用，推进政务服务数字化转型

1. 全力提升政务服务事项网办能力。各部门要优化拓展高频服务事项的网办流程，依托“一网通办”PC端及“随申办”移动端，加快推进本部门高频政务服务事项网办能力改造，按照“能够网办、尽量网办”的原则，全面提升网办办件覆盖度和实际网

办及全程网办办件率，力争实际网办办件率达 80%以上，更加方便企业群众办事，也有效缓解线下窗口办件压力。

2. 提升“一网通办”平台服务能力。加快优化“一网通办”区级事项库、办件库、综合库等主题库建设，推进“一网通办”政务服务数据标签管理，逐步建成区级特色标签库。建立健全数据质量联动机制，支撑“一网通办”业务中的数据异议核实与处置，实现闭环管理。加强“一网通办”服务中台通用能力建设，提高“一网通办”平台决策分析能力和智能服务中枢支撑能力，深化“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”等场景应用。

3. 深化电子证照制发和社会化应用。各部门要进一步推进区级电子证照与实体证照同步制发，实现电子证照发证清单主动公开率超 90%。各部门要加强电子证照数据归集和质量管理，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时性。各部门、各街镇要在教育、医疗、文旅、市场监管等领域应用，新增一批高频应用场景。贯彻落实《上海市电子证照管理暂行办法》，加强宣传引导运营推广，打消企业群众应用顾虑，提高电子证照的实际应用比例。

4. 探索电子签章、电子档案等创新应用。进一步探索拓展电子签名和电子印章在政务服务以及个人和企业日常活动中的应用。各部门、各街镇要持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率。探索建立“区块链+电子材料”，探索全周期、跨区域电子材料共享应用。推进公共管理和服务机构“一网通办”电子文件归档，推动电子档案“单套制”管理。积极推进政务服

务办理过程全程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。

5. 加强政务服务数据治理应用。加强数据治理应用研究探索，深化顶层设计，提升数据治理应用支撑通用能力。夯实数据属地管理机制，推进下沉区级数据全量承接、全面治理，不断提升落地数据质量。进一步完善区大数据资源平台建设，强化政务服务数据的采集、编目，确保数据向区大数据资源平台规范汇聚，实现数据实时连通和同步更新。各部门、各街镇要严格贯彻落实《松江区公共数据管理办法》，优化数据跨部门共享申请流程，健全数据共享机制，通过区大数据资源平台实现区内跨部门、跨层级政务服务数据的规范有效灵活共享。加强数据安全管控，强化隐私保护。

六、保障举措

1. 强化制度驱动。深入贯彻落实《上海市人民代表大会常务委员会关于进一步促进和保障“一网通办”改革的决定》及数据管理相关配套制度规定，确保各项改革工作落实到位。区、街镇两级财政要按需做好“一网通办”重点项目建设资金保障。区财政局、区科委、区大数据中心要协同优化“一网通办”等各类信息化项目的审批管理模式，满足快速部署和弹性扩展的需求。区科委、区大数据中心要积极探索推进区级层面各部门信息化职能的整合，不断提升改革效能。

2. 加强督查考核。要将“一网通办”改革成效作为各部门、各街镇的重要考核内容，要进一步细化考核要点，区分不同部门

的考核内容，压实各部门、各街镇的主体责任。要持续完善“一网通办”月度通报机制，及时反映各部门、各街镇工作成效和问题。区政府办要定期协同区政务服务办加强对“两个免于提交”等重点改革工作的专项督查。

3. 完善效能评估。持续发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，进一步引导企业群众积极参与自主自愿评价。深化“好差评”定期通报机制，强化评价内容的聚类分析、问题整改和深入运用，发挥评价内容的双向激励作用。持续开展区级政务服务第三方评估，丰富评估内容，不断推动政务服务效能提升。

4. 强化队伍建设。各部门、各街镇要加强基层政务服务工作人员的职业化建设和干部队伍梯队培养，将基层窗口作为新录用人员的实践基地。积极落实政务服务综合窗口办事员国家职业技能标准，加强业务技能培训，发挥绩效考核激励作用，组织开展“一网通办”专项立功竞赛和政务服务先锋评选活动，不断提升窗口工作人员的获得感、归属感和荣誉感。

5. 加强宣传力度。各部门、各街镇要推进“一网通办”宣传工作制度化和常态化，充分运用各自宣传资源、渠道加强宣传。各部门围绕企业和群众密切相关的办事需求，采取功能推文、小视频等形式新增一批高频事项的办事指引推介。进一步开展“一网通办”进园区、进高校、进商圈等活动，探索与社会第三方联合宣传，扩大宣传覆盖面，让企业群众深入了解、体验、使用“一网通办”。区融媒体中心要协同区政务服务办、各部门及街镇，通过“直播松江”等栏目，持续开展“一网通办”系列宣传活动，

充分展示各单位改革成效，提升“一网通办”宣传的覆盖面和影响力。

附件：2022 年松江区“一网通办”改革任务分工表

附件

2022 年松江区 “一网通办” 改革任务分工表

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
1	全面建立为民帮办体系	深入落实“一网通办”帮办制度，各部门、各街镇要根据《松江区建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》，制定本单位工作制度和计划。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	3 月底
2		线上帮办，各部门要建立“一网通办”知识库迭代更新及运营制度，不断提升“小申”7×24 小时在线智能客服能力；要切实落实“线上人工帮办”不断向高频事项覆盖要求，做好人员、技术等保障，实现 1 分钟内响应、解决率达 90%的目标。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心	9 月底
3		线下帮办，各部门、各街镇要建立“领导干部+工作人员”定期到窗口开展帮办的长效工作机制，主动发现问题、解决问题，打造有温度的线下“面对面”服务。	各部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	9 月底
4	持续深化为企业代办体系	优化区、街镇产业项目代办服务机制，规范拓展代办服务内容，建立完善全流程跟踪代办制度，设立“企业服务代办专员”。发挥区代办中心统筹协调作用，建立区、街镇两级更加紧密的联动机制，及时有效推进项目落地。	各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区经委	6 月底
5		各部门要协同建立“企业服务代办专员”年度培训计划；各街镇要强化代办分中心建设，加强干部队伍梯队培养。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	全年
6		依托企业专属网页和“随申办”区级旗舰店，建立企业代办服务专栏，将企业开办、项目落地、政策扶持等企业关注度高的服务纳入，为企业提供“24 小时不打烊服务”。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	9 月底
7		各部门、各街镇要落实线上线下代办服务专员责任机制，及时接收处理企业诉求。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
8	全力打造“15 分钟政务服务圈”体系	积极落实市级政务服务自助服务终端统一管理制度、集成服务标准和社会化应用标准，并建立完善区级管理制度。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	6 月底
9		各街镇要积极推进自助服务终端进村居社区、进楼宇园区，至少设立 1 个 24 小时自助服务站点，至少新增 1 台自助服务终端。	各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、各相关部门	9 月底
10		各街镇积极做好自助服务终端办事引导和宣传，提升自助终端办理量。	各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、各相关部门	全年
11		进一步加强与银行、公用事业单位等合作，推进更多政务服务事项接入银行和公用事业单位自助服务终端。	区政务服务办、区行政服务中心、区金融办	各部门、各街镇	全年
12		各部门、各街镇要全面整合本领域、本辖区各类线下政务服务、公共服务资源点位，汇聚网点位置、服务内容等信息，形成本单位政务服务数字地图。	区公安分局、区税务局、区市场监管局、区住房保障房屋管理局、区交通委、区教育局、各相关部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	9 月底
13	加强政务服务中心标准化建设	各部门、各街镇要加快落实市、区两级《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，积极开展创建达标行动。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局	10 月底
14		各部门、各街镇要加强“政府服务窗口管理平台(窗口管理系统)”的管理和维护，及时准确规范更新本单位窗口相关信息，充分发挥平台的信息发布、数据统计、业务管理功能，提升窗口标准化水平。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局	全年
15		各部门、各街镇要持续推进“一网通办”统一预约全覆盖，推行预约按时办理，综合窗口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；线下窗口申报（身份核验+提交材料）时间一般不超过 20 分钟。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
16	创新优化窗口服务方式	各部门、各街镇要积极向各级各类政务服务中心延伸覆盖“办不成事反映窗口”，优化办理流程，建立“办不成事”受理、处理、反馈、整改等制度。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局	6月底
17		在“一网通办”PC端及“随申办”旗舰店，针对与老年人服务相关的高频区级事项，开发长者专版。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门	10月底
18		积极拓展和深化离线码在养老、助残等场景的应用。	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局、区残联	各部门、各街镇	10月底
19		各部门、各街镇要持续做好各级各类窗口为老服务、助残服务，确定部分服务“上门办”，让老年人、残疾人、退役军人等特殊群体“零跑动”。	区民政局、区残联、区退役军人事务局、各相关部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	全年
20	深化长三角G60科创走廊“一网通办”建设	坚持协同联动、创新突破，进一步巩固完善G60科创走廊九城市“一网通办”相关制度机制。	区政务服务办、区行政服务中心、	区科创发展办、各相关部门	10月底
21		坚持需求导向、场景驱动，深化高频电子证照区域互认应用。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心、区科创发展办	10月底
22		深化高频跨省通办事项或服务场景应用，让长三角区域企业群众享有更多“同城待遇”。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区科创发展办	10月底
23	做强企业专属网页为企业服务功能	加快推进“科技创新与产业发展专项资金项目申报平台”与企业专属网页深度融合，实现“统一申报，统一审批、统一反馈”。	区科委、区财政局	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	9月底
24		继续推进“云体检”“云监码”专栏的建设和应用。	区市场监管局	区政务服务办、区行政服务中心	6月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
25		各部门要主动及时将新增政策信息、服务动态向企业专属网页全量汇聚，至少完成3个惠企政策的精准推送。	各部门	区政府办(门户网站及信息公开)、区政务服务办、区行政服务中心	全年
26		持续推进“一企一档”、“一业一档”建设，各重点部门至少新增1个企业特色档案信息，完善相关企业画像标签。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心、区经委	9月底
27		加强惠企政策精准兑现,各重点部门至少新增1个政策体检项目。	区发展改革委、区科委、区经委、区财政局、各相关部门	区政务服务办、区行政服务中心	9月底
28		各街镇要主动完善“我的街镇”“我的园区”“我的产业”等栏目建设，至少完成3个政策信息推送。	各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区经委	9月底
29		各部门、各街镇，要落实条线管理和属地管理责任，加强宣传引导，提升企业专属网页访问量。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	全年
30	加强“随申办”为民服务共建共营	各部门、各街镇要进一步深化“随申办”的共建共营，主动推进自建移动端服务向区、街镇两级旗舰店整合，要持续拓展新增高频优质办理类事项或特色服务事项。	各部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	10月底
31		聚焦教育、民政、文旅、人才等领域，依托“随申办”超级应用能力，推出5个高频场景应用。	区教育局、区民政局、区文化旅游局、区人力资源社会保障局、区总工会、区残联、区市场监管局、区农业农村委、区住房保障房屋管理局、各相关部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
32	拓展“随申码”便民服务应用	持续推进区级、街镇级旗舰店改版升级，以更便捷、友好的界面向市民提供各类服务。	区政务服务办、区行政服务中心、各街镇	各部门	10 月底
33		各部门、各街镇要加强对“随申办”松江旗舰店的宣传推广，制定年度宣传计划，提升关注度和访问量；各街镇旗舰店累计关注度不少于常住人口的 30%、月均访问量不少于常住人口的 20%。	各部门、各街镇	区政务服务办、行政服务中心	全年
34		各部门、各街镇要将“随申码”作为个人和企业的数字身份识别码，在各自服务领域至少拓展 1 个“随申码”场景应用。	各部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	6 月底
35		要进一步加强各类政府办公场所、公共服务场所的“随申码”应用和管理，强化对本区“随申码”调用数据的属地管理和数据治理应用，更好助力城市治理和疫情防控工作。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心、区城运中心、区机管局	全年
36		探索推动在党政机关、市场监管、交通出行、公租房、文旅场所等领域，对相关部门进行“卡码合并”，实现“一码通办、一码通行、一码通服、一码执法”。	区机管局、区市场监管局、区交通委、交投集团、区住房保障房屋管理局、区公租房公司、区文化旅游局、区总工会、各相关部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	10 月底
37		各部门、各街镇要深入推进“随申码”企业服务（企业码）、离线服务（离线码）和场所服务（场所码）的创新应用。	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	各部门、各街镇	10 月底
38	推进惠企利民政策“免申即享”	各部门、各街镇要聚焦科技创新、医疗卫生、民政保障、人才就业、工会服务等相关惠企利民政策，变被动服务为主动服务，变精准推送为精准兑现，推进一批行政给付、资金补贴扶持等政策服务实现“免申即享”。	区总工会、区人力资源社会保障局、区卫生健康委、区退役军人局、区民政局、区医保局、区科委、区残联、各相关部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	10 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
39	提升智能办事水平	各部门要巩固“互联网+政务服务”改革成果，新增一批事项实现“好办”“快办”“不见面办理”和“智能办”。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	10月底
40		聚焦群众和企业高频需求，优化50个政务服务事项，实现申请表预填比例不低于70%，申请条件预检、审查要点自动校核等智能预审功能覆盖率不低于90%、准确率不低于90%，一次申报通过率不低于90%。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	10月底
41		各部门要积极争取市级智能服务拓展优化试点，做好市级部门智能服务事项在本区的落地实施。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	全年
42	深入推进“两个集中”	要对“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。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门	全年
43		各部门、各街镇要持续做好市级部门、区级部门下放的政务服务事项的承接工作，规范细化事项交接机制、优化承接事项办理流程、加强人员业务培训，不断提升事项承接办理能力。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局	全年
44		各部门要制定年度进驻区政务服务中心政务服务事项计划，持续完善进驻方式，积极推进授权办理模式，减少办理环节，提升服务效率。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局、各街镇	9月底
45		各部门要深入推进部门内部政务服务审批事项相对集中办理、综合办理，力争做到“一个科室办理、无差别都能办”，减少审批层级，提升部门内部审批效率。	各部门		10月底
46	优化综合窗口改革	全面实施综合窗口改革，各部门、各街镇各级各类政务服务大厅综合窗口设置比例达100%；要深化综合窗口前、中、后台业务流程机制建设，不断提升窗口办理效率。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局	10月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
47		各部门要切实落实事项所属部门的主体责任，做好业务知识库、审查要点梳理和业务培训工作，确保业务知识能够及时、准确、有效传递至综窗人员。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局	10 月底
48		各部门、各街镇要优化综合窗口工作人员行为规范、业务培训、轮岗带教、绩效考核等机制，提升窗口服务质量。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区民政局	10 月底
49		要持续深化“松江区政务服务综合管理平台（综窗系统）”建设，优化业务操作流程，深化业务支持服务能力，提升数据分析统计功能，更好服务窗口管理和向基层延伸覆盖。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	10 月底
50	深化主题集成服务	各部门要围绕企业经营和个人生命全周期，持续新增 10 个区级高效办成“一件事”。	区人力资源社会保障局、区发展改革委、区教育局、区卫生健康委、区残联、区医保局、区民政局、区政府办、各相关部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	9 月底
51		对照“六个再造”要求，对已上线的“一件事”主题去芜存菁，对重点“一件事”主题开展优化专项行动。	区人力资源社会保障局、区市场监管局、区卫生健康委、区绿化市容局、区文化旅游局、区民政局、区残联、区医保局、各相关部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	10 月底
52		强化“一业一证”改革力度，拓展“一业一证”改革覆盖领域，优化“一业一证”改革线下办理模式，建立健全行业综合许可证管理制度，探索推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销全环节拓展。	区农业农村委、区卫生健康委、区文化旅游局、区体育局、区市场监管局、各相关部门	区政务服务办、区行政服务中心	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
53		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。	各部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	10月底
54		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。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心	全年
55	规范审批办理流程	各部门、各街镇要切实落实“两个免于提交”工作主体责任，强化各窗口及人员“一键调证、限时办结”的能力，并加强窗口督查力度。	各部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	全年
56		各部门、各街镇要积极推进区级各条线业务系统适配“两个免于提交”的能力改造。	各部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	9月底
57		各部门要积极推动更多行政协助事项网上办理，扩大行政协助覆盖面。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门	9月底
58		加强对审批服务的全过程规范，探索现场踏勘、技术审查、专家评审、听证等程序的限时办结、规范办结机制。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门	10月底
59	强化办事指南维护	健全办事指南动态规范管理机制，落实各部门办事指南维护主体责任，不断提升办事指南的精准度、易读性。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门	全年
60		各部门要健全办事指南纠错机制，加强对办事指南准确度的督查力度，依托定期检查、“好差评”评价、第三方调查等形式，及时发现并纠错，确保办事指南线上线下精准一致。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心	全年
61		按照“一网通办”改革的最新标准和成果，各部门要对标最高标准，不断提升办事指南“减时间、减跑动、减材料”比例。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心	全年
62	优化公共服务事项	各部门要综合对比先进省市、地区，强化区属公共服务事项的标准化、清单化管理。持续加强对已上线区属公共服务事项的调整、优化工作。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
63		聚焦政策补贴扶持、利企便民服务、公用事业服务等领域，新增拓展一批依申请公共服务事项。	各部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	10 月底
64		依托“一网通办”PC 端、“随申办”移动端及线下窗口，完善公共服务事项线上、线下办理流程，不断提升公共服务事项办件量。	各部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	10 月底
65	全力提升政务服务事项网办能力	各部门要优化拓展高频服务事项的网办流程，依托“一网通办”PC 端及“随申办”移动端，加快推进本部门高频政务服务事项网办能力改造，按照“能够网办、尽量网办”的原则，全面提升网办办件覆盖度和实际网办及全程网办办件率，力争实际网办办件率达 80%以上，更加方便企业群众办事，也有效缓解线下窗口办件压力。	区公安分局、区税务局、区市场监管局、区人力资源社会保障局、区医保局、各相关部门	区政务服务办、区行政服务中心	10 月底
66	提升“一网通办”平台服务能力	加快优化“一网通办”区级事项库、办件库、综合库等主题库建设，推进“一网通办”政务服务数据标签管理，逐步建成区级特色标签库。	区大数据中心、区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	全年
67		建立健全数据质量联动机制，支撑“一网通办”业务中的数据异议核实与处置，实现闭环管理。	区大数据中心、区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	全年
68		加强“一网通办”服务中台通用能力建设，提高“一网通办”平台决策分析能力和智能服务中枢支撑能力，深化“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”等场景应用。	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心、区城运中心	各相关部门	全年
69	深化电子证照制发和社会化应用	各部门要进一步推进区级电子证照与实体证照同步制发，实现电子证照发证清单主动公开率超 90%。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	全年
70		各部门要加强电子证照数据归集和质量管理，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时性。	各部门	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
71	探索电子签章、电子档案等创新应用	各部门、各街镇要在教育、医疗、文旅、市场监管等领域应用，新增一批高频应用场景。	区教育局、区文化旅游局、区卫生健康委、区总工会、区市场监管局、区燃气公司、区水业公司、各相关部门、各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	10 月底
72		贯彻落实《上海市电子证照管理暂行办法》，加强宣传引导运营推广，打消企业群众应用顾虑，提高电子证照的实际应用比例。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	全年
73		进一步探索拓展电子签名和电子印章在政务服务以及个人和企业日常活动中的应用。	区科委、区大数据中心	各部门、各街镇	全年
74		持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率。	区市场监管局、区财政局、区税务局	各部门、各街镇	全年
75		探索建立“区块链+电子材料”，探索全周期、跨区域电子材料共享应用。	区大数据中心	区政务服务办、区行政服务中心、各相关部门	全年
76		推进公共管理和服务机构“一网通办”电子文件归档，推动电子档案“单套制”管理。	区档案局	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心、各相关部门	9 月底
77		积极推进政务服务办理过程全程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。	区政务服务办、区行政服务中心、各相关部门	区档案局、区大数据中心	9 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
78	加强政务服务数据治理应用	加强数据治理应用研究探索，深化顶层设计，提升数据治理应用支撑通用能力。夯实数据属地管理机制，推进下沉区级数据全量承接、全面治理，不断提升落地数据质量。	区大数据中心	区政务服务办、区行政服务中心、各相关部门	全年
79		进一步完善区大数据资源平台建设，强化政务服务数据的采集、编目，确保数据向区大数据资源平台规范汇聚，实现数据实时连通和同步更新。	区大数据中心	区政务服务办、区行政服务中心、各相关部门、各街镇	全年
80		各部门、各街镇要严格贯彻落实《松江区公共数据管理办法》，优化数据跨部门共享申请流程，健全数据共享机制，通过区大数据资源平台实现区内跨部门、跨层级政务服务数据的规范有效灵活共享。	区大数据中心	各部门，各街镇	全年
81		加强数据安全治理，强化隐私保护。	各部门，各街镇	区大数据中心	全年
82	强化制度驱动	深入贯彻落实《上海市人民代表大会常务委员会关于进一步促进和保障“一网通办”改革的决定》及数据管理相关配套制度规定，确保各项改革工作落实到位。	区政务服务办、区行政服务中心、区大数据中心	各部门、各街镇	全年
83		区、街镇两级财政要按需做好“一网通办”重点项目建设的资金保障。	区财政局、各街镇		全年
84		优化“一网通办”等各类信息化项目的审批管理模式，满足快速部署和弹性扩展的需求。	区财政局、区科委、区大数据中心	各部门	全年
85		积极探索推进区级层面各部门信息化职能的整合，不断提升改革效能。	区科委、区大数据中心	各部门	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
86	加强督查考核	将“一网通办”改革成效作为各部门、各街镇的重要考核内容，要进一步细化考核要点，区分不同部门的考核内容，压实各部门、各街镇的主体责任。	区政府办、区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	全年
87		持续完善“一网通办”月度通报机制，及时反映各部门、各街镇工作成效和问题。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	全年
88		加强对“两个免于提交”等重点改革工作的专项督查。	区政府办、区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	全年
89	完善效能评估	持续发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，进一步引导企业群众积极参与自主自愿评价。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	全年
90		深化“好差评”定期通报机制，强化评价内容的聚类分析、问题整改和深入运用，发挥评价内容双向激励作用。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	全年
91		持续开展区级政务服务第三方评估，丰富评估内容，不断推动政务服务效能提升。	区政务服务办、区行政服务中心	各部门、各街镇	全年
92	强化队伍建设	加强基层政务服务工作人员的职业化建设和干部队伍梯队培养，将基层窗口作为新录用人员的实践基地。	各部门，各街镇	区人社局	全年
93		积极落实政务服务综合窗口办事员国家职业技能标准，加强业务技能培训，发挥绩效考核激励作用，组织开展“一网通办”专项立功竞赛和政务服务先锋评选活动，不断提升窗口工作人员的获得感、归属感和荣誉感。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心、区总工会、区人社局	全年
94	加强宣传力度	推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化，充分运用各自宣传资源、渠道加强宣传。	各部门，各街镇	区政务服务办、行政服务中心、区融媒体中心	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
95		围绕企业和群众密切相关的办事需求，采取功能推文、小视频等形式新增一批高频事项的办事指引推介。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	10 月底
96		进一步开展“一网通办”进园区、进高校、进商圈等活动，探索与社会第三方联合宣传，扩大宣传覆盖面，让企业群众深入了解、体验、使用“一网通办”。	各部门，各街镇	区政务服务办、区行政服务中心	10 月底
97		通过“直播松江”等栏目，持续开展“一网通办”系列宣传活动，充分展示各单位改革成效，提升“一网通办”宣传的覆盖面和影响力。	各部门，各街镇	区政务服务办、行政服务中心、区融媒体中心	全年

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。

上海市松江区人民政府办公室

2022 年 7 月 8 日印发
