

上海市静安区人民政府办公室文件

静府办发〔2022〕3号

上海市静安区人民政府办公室 关于印发《2022年静安区深化“一网通办” 改革工作要点》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处、彭浦镇政府：

《2022年静安区深化“一网通办”改革工作要点》已经区政府第5次常务会议通过，现印发给你们，请遵照执行。

上海市静安区人民政府办公室

2022年3月29日

2022年静安区深化“一网通办”改革 工作要点

2022年是“一网通办”改革的用户体验年。为全面贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，按照市委、市政府着力提升政务服务科学化、精细化、智能化水平，构建全方位服务体系要求，结合区委、区政府整体工作部署，制定2022年静安区深化“一网通办”改革工作要点。

一、坚持业务流程再造，做强技术支撑，提升智慧化、精准化、个性化服务水平

1. 推进惠企利民政策“免申即享”。加快推进服务、资金、补贴等相关惠企利民政策“免申即享”，重点打造一批“免申即享”服务。推进老年人、残疾人、烈属、学生等群体依托“随申码”或亮证，在文旅场馆等场景享受优待。

2. 深化“一件事”集成服务。拓展高效办成“一件事”改革覆盖面，新增一批“一件事”集成服务。对已上线的“一件事”进行优化，不断提升“一件事”服务水平。建立健全“一件事”运营机制，赋能“一件事”牵头部门加强运营、规范管理、持续优化。持续推进“一业一证”改革，健全完善行业综合许可全流程管理制度，推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销全环节拓展，逐步扩大改革行业范围。

3. 优化全流程一体化办事服务。巩固“好办”“快办”“智能

办”“不见面办理”等改革成效，进一步提升智能服务水平。各部门积极拓展高频事项优化智能服务，高频事项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%。着力规范审批服务行为，探索现场踏勘、技术审查、专家评审、听证等程序的限时办结机制，加强对审批行为和时间的全过程管理。推动更多跨部门、跨区域、跨层级的行政协助事项网上办理。实时更新办件全流程进度，为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。

4. 打造“随申办”超级移动端。落实市“随申办”移动政务服务应用管理系统的应用，规范本区各级各类移动政务服务应用接入。推动“随申办”静安旗舰店新版本升级迭代。持续拓展各领域服务事项、特色应用及主题服务专栏接入，推进已接入服务优化迭代和体验提升，提升个性精准普惠服务水平与用户体验。强化区、街镇旗舰店服务供给。充分应用市“随申办”企业云APP，推进企业开办、纳税缴费、项目申报、年检备案、政策推送等办事服务的提供。

5. 做强“随申码”功能应用。将“随申码”作为个人以及企业等市场主体的数字身份识别码，推进数字身份跨域互认，实现“一码通办、一码通行、一码通服、一码执法”。推广“随申码”企业服务（企业码）的应用场景。推广“随申码”离线服务（离线码）和“随申码”场所服务（场所码）的应用场景。积极参与市“随申码”应用创新大赛。

6. 提升市民主页和企业专属网页服务能级。打造面向不同人群的个性化“一人一档”，面向专属行业领域的“一业一档”，为市民和企业量身定制个性化专属空间服务。持续推进惠企政策和便民服务的精准推送和精准兑现，提升精准化、主动化服务能级。依托两页能力，积极拓展“亮数”相关应用服务，建立用户积分体系，进一步增强用户粘性。

二、坚持场景应用驱动，围绕个人全生命周期和企业全经营周期，拓展公共服务领域

7. 健康医疗领域。加强与市级部门沟通，推进相关改革举措在静安先行落地。推进健康服务管理、智能就诊导医；推进“健康静安”应用，落实全流程数字化、智能化医疗服务；加快医保电子凭证和电子就医记录册应用；提供药品监管企业“一企一档”服务数据接入企业专属网页等。

8. 交通出行领域。加强与市级部门沟通，推进相关改革举措在静安先行落地。推进有条件的三甲医院提供停车预约服务；在医院、商圈、交通枢纽等重点区域，推进智慧停车场（库）建设试点，探索收费道路停车场智能化管理模式和差异化收费模式。

9. 学有所教领域。加强与市级部门沟通，推进相关改革举措在静安先行落地。依托“一网通办”，全面推行全学段在线缴纳学费和中小幼在线入学报名；推进“随申码”在学校图书馆、博物馆、体育馆等场景应用。

10. 文旅休闲领域。加强与市级部门沟通，推进相关改革举措

在静安先行落地。推进“随申码”在各类公共文旅场所在线预约、公共体育场馆在线预订、群众性体育赛事活动在线报名。持续推进数字酒店建设，继续打造数字图书馆、数字博物馆、数字美术馆。

11. 住有所居领域。推进不动产登记服务改革 5.0 版应用。推进房屋买卖“一件事”智能化办理应用。推进老年人居家照护安全监测（智能水表应用）服务场景应用。推广“随申码·家政”，推动家政服务人员亮码上门服务。

12. 拥军优抚和工会服务领域。推进退役军士、义务兵的行政给付类事项“全程网办”。推进“随申码·工会”应用，落实工会会员电子会员证即时领取、会员专享普惠服务在线领取、职工疗休养在线预约、工会法律维权在线申请、在职职工住院互助保障自动给付。

13. 企业服务和用工就业等领域。优化各部门惠企政策的汇集推广机制，更好地为企业提供精准服务。因地制宜探索“住所云”模式，破解企业办理注册登记时需要根据房屋类型、布局、产权提供各类复杂材料的难题。推进企业用水便利“一站式”服务覆盖全区。推进“互联网+明厨亮灶”建设。建立健全失业求职需求和就业服务档案，为劳动者和用人单位招聘搭建高效供需对接平台。

三、坚持线上线下深度融合，优化服务模式，打造温暖高效的服务体验

14. 深入推进“两个集中”。按照“能网办、尽量网办”“能下沉、尽量下沉”的原则，进一步推进区级政务服务事项全程网办，

深化区级事项网上办理深度，完善线上办理完整闭环管理机制。规范细化下沉事项交接机制，不断提高承接市级下放事项的能力。

15. 全面实施帮办制度。提升“人工帮办”服务能级，拓展语音、视频等咨询方式。推出高频事项线上专业帮办服务，并提供帮办微视频，持续完善知识库，实现“线上人工帮办”首次响应不超过1分钟、解决率达到90%。根据市知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作机制，及时将相关问答更新至知识库，为智能客服“小申”提供实时、准确、全面的同源政务服务知识支撑。线下打造领导干部帮办+工作人员帮办的立体式工作机制，主动发现问题、解决问题，推进帮办服务进社区，打造有温度线下“面对面”服务。

16. 加强政务服务中心标准化、规范化建设。加快落实《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，全面实施综合窗口改革，各级政务服务大厅综合窗口设置比例达到100%。线下窗口申报（身份核验+提交材料）时间一般不超过20分钟。实现“一网通办”统一预约平台全覆盖，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。基于本市“一网通办”统一受理平台，充分运用服务中台、统一预约服务、统一办件库等能力，推动区综窗系统建设更加规范化、标准化、高效化。

17. 打造“15分钟政务服务圈”。落实本市政务服务自助终端统一管理制度、集成服务标准和社会化应用标准，进一步加强和规范我区政务服务自助终端建设和管理。按照“应上尽上”原则，推

进高频事项入驻自助终端，实现一端多能、整合应用。推进自助终端进社区、进楼宇园区。加强政银合作，支持更多服务事项接入银行自助终端。汇聚公共服务机构网点位置、服务内容等信息，构建政务地图。

18. 提升适老化和无障碍服务水平。建设“一网通办”长者专版。拓展离线码在养老、助残等场景的应用。推进部分服务“上门办”“代办”，让老年人、残疾人、退休军人等特殊群体“零跑动”。

四、坚持智慧化应用创新，夯实基础支撑能力，助力基层一线减负增能

19. 强化“一网通办”平台基础能力。持续深化统一受理平台应用，强化统一身份认证应用，拓展统一公共支付、统一物流递送覆盖范围，加强统一总客服服务能力。持续拓展服务和事项接入范围。落实市“一网通办”事项库、办件库、“区块链+电子材料库”、“帮办客服”等服务能力优化工作。落实“一网通办”平台统一测试环境的应用。建立主动监测、发现问题和处置修复的闭环机制。落实“一网通办”平台对个人隐私和企业商业秘密的保护。

20. 深化电子证照制发和应用。进一步推进电子证照与实体证照同步制发。加强电子证照数据归集和质量管埋。推动电子证照发证清单主动公开率超90%。拓展电子证照在金融、教育、医疗、文旅、市场监管等领域的应用场景落地。落实市电子证照授权机制和调取模式，提高电子证照的实际应用比例。

21. 加快电子签章、电子票据、电子材料、电子档案等应用。

进一步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。持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率。落实市“区块链+电子材料”相关标准规范。推进公共管理机构“一网通办”电子文件归档，推动电子档案“单套制”管理。推进政务服务办理过程全程“无纸化”，推广“办结即归档”模式。

22. 提升智能服务支撑能力。提升基于语音识别、图像识别（OCR）、语义分析（NLP）等算法模型的“一网通办”AI智能化服务能力。探索证件照片自助拍摄、智能处理。持续优化迭代，强化各领域算法模型建模和机器深度学习，拓展和丰富智能场景应用。

23. 建立基层一线快速沟通反馈机制。依托“随申办政务云”，建立区、街镇、居政务服务工作人员快速响应机制，实现沟通在线、协调在线、组织在线。建立窗口工作人员高效便捷的沟通渠道和机制，快速响应和处置在窗口一线发现的问题。

24. 提高数据治理的广度和深度。推进“一网通办”数据标签管理，逐步建成区级特色标签库。建立健全区数据质量联动机制，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。落实市公共数据便捷共享管理规范，优化区数据跨部门共享申请流程，强化数据供需双方管理联动和业务协同。落实基层人房数据采集机制，实现人房数据的统一采集，赋能社区云建设。

五、落实保障措施

25. 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》，确保重

大改革举措落实到位。大力支持改革创新，鼓励基层首创，建立区、街镇协同推进改革创新任务的工作机制，推动相关经验和模式向全区复制推广。

26. 完善“好差评”制度和第三方评估。发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，引导企业群众自主自愿参与评价。完善“好差评”定期通报机制，强化差评大数据分析和问题整改闭环机制，推广“好评”做法。优化“一网通办”第三方评估，推动提升“一网通办”服务效能。

27. 加强队伍建设。加强区“一网通办”工作队伍建设。根据“行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准”，推进基层窗口工作人员职业化发展。组织开展“一网通办”专项立功竞赛。加强区级部门对基层窗口业务培训。积极探索将一线窗口作为新录用公务员实践基地。

28. 优化项目审批。区财政部门做好必要的资金保障，支持“一网通办”重点项目建设。区政府办公室会同区科委、区财政局等部门优化完善项目管理机制，满足快速部署和弹性扩展的需求。

29. 加大宣传力度。推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化。从用户“需求侧”出发，重点宣传与企业办事、市民生活密切相关的场景应用，让企业群众了解、体验、使用“一网通办”。

附件：2022年“一网通办”改革任务分工表

附件

2022年静安区“一网通办”改革任务分工表

序号	任务版块	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
1	一、坚持业务流程再造,做强技术支撑,提升智慧化、精准化、个性化服务水平	推进惠企利民政策“免申即享”	加快推进服务、资金、补贴等相关惠企利民政策“免申即享”,重点打造一批“免申即享”服务。	区政府办公室、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	10月底
2			推进老年人、残疾人、烈属、学生等群体依托“随申码”或亮证,在文旅场馆等场景享受优待。	区文化旅游局、区教育局、区民政局、区退役军人局、区残联	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	9月底
3		深化“一件事”集成服务	拓展高效办成“一件事”改革覆盖面,新增一批“一件事”集成服务。	区审改办	区行政服务中心(区政务数据管理中心)、各相关部门	9月底
4			对已上线的“一件事”进行优化,不断提升“一件事”服务水平。	区审改办	区行政服务中心(区政务数据管理中心)、各相关部门	10月底
5			建立健全“一件事”运营机制,赋能“一件事”牵头部门加强运营、规范管理、持续优化。	区审改办	区行政服务中心(区政务数据管理中心)、各相关部门	全年
6			持续推进“一业一证”改革,健全完善行业综合许可全流程管理制度,推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销全环节拓展,逐步扩大改革行业范围。	区审改办	区行政服务中心(区政务数据管理中心)、各相关部门	10月底

7	一、坚持业务流程再造,做强技术支撑,提升智慧化、精准化、个性化服务水平	优化全流程一体化办事服务	巩固“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效,进一步提升智能服务水平。	区审改办、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	全年
8			各部门积极拓展高频事项优化智能服务,高频事项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%。	区审改办、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	10月底
9			着力规范审批服务行为,探索现场踏勘、技术审查、专家评审、听证等程序的限时办结机制,加强对审批行为和时间的全过程管理。	区审改办	各相关部门	10月底
10			推动更多跨部门、跨区域、跨层级的行政协助事项网上办理。	区审改办	各相关部门	9月底
11			实时更新办件全流程进度,为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。	各相关部门		10月底
12			打造“随申办”超级移动端	落实市“随申办”移动政务服务应用管理系统的应用,规范本区各级各类移动政务服务应用接入。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇
13		推动“随申办”静安旗舰店新版本升级迭代。		区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	10月底
14		持续拓展各领域服务事项、特色应用及主题服务专栏接入,推进已接入服务优化迭代和体验提升,提升个性精准普惠服务水平与用户体验。		区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年
15		强化区、街镇旗舰店服务供给。		区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底
16		充分应用市“随申办”企业云APP,推进企业开办、纳税缴费、项目申报、年检备案、政策推送等办事服务的提供。		区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	12月底

17	一、坚持业务流程再造,做强技术支撑,提升智慧化、精准化、个性化服务水平	做强“随申码”功能应用	将“随申码”作为个人以及企业等市场主体的数字身份识别码,推进数字身份跨域互认,实现“一码通办、一码通行、一码通服、一码执法”。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年
18			推广“随申码”企业服务(企业码)的应用场景。	各相关部门、各街镇	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	全年
19			推广“随申码”离线服务(离线码)和“随申码”场所服务(场所码)的应用场景。	各相关部门、各街镇	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	全年
20			推进区党政机关集中办公地入口采用扫“随申码”快捷登记方式。	区机管局	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	12月底
21			积极参与市“随申码”应用创新大赛,依托数据工具能力,促进各场景创新应用。	各相关部门、各街镇	区政府办公室、区科委、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	11月底
22		提升市民主页和企业专属网页服务能级	打造面向学生、教师、律师、医生等不同人群和不同职业的个性化“一人一档”,打造面向教育、建筑、环保等不同行业领域的“一业一档”,为市民和企业量身定制个性化专属空间服务。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	10月底
23	持续推进惠企政策和便民服务的精准推送和精准兑现,提升精准化、主动化服务能级。		区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年	
24	落实多级授权代办相关工作。		区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	10月底	
25	围绕出行、教育、就业等相关领域,聚焦市民企业生活、工作、办事等不同应用场景,依托市民主页及企业专属网页,通过“随申办”各移动端服务渠道,积极拓展“亮数”相关应用服务。		区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底	
26	依托两页能力,建立“一网通办”用户积分体系,拓展积分兑换渠道,进一步增强用户粘性。		区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底	

27	二、坚持场景应用驱动，围绕个人全生命周期和企业全经营周期，拓展公共服务领域	健康医疗领域	加强与市级部门沟通，推进相关改革举措在静安先行落地。推进健康服务管理、智能就诊导医；推进“健康静安”应用，落实全流程数字化、智能化医疗服务；推进医疗付费、报销“一件事”全覆盖；加快医保电子凭证和电子就医记录册应用；提供药品监管企业“一企一档”服务数据接入企业专属网页等。	区卫生健康委、区市场监管局		11月底
28		交通出行领域	加强与市级部门沟通，推进相关改革举措在静安先行落地。推进我区示范性智慧停车场（库）实现全流程智能服务；推进有条件的三甲医院提供停车预约服务；在医院、商圈、交通枢纽等重点区域，推进智慧停车场（库）建设试点，探索收费道路停车场智能化管理模式和差异化收费模式。	区建设管理委		12月底
29		学有所教领域	加强与市级部门沟通，推进相关改革举措在静安先行落地。依托“一网通办”，全面推行全学段在线缴纳学费和中小幼在线入学报名；在义务教育入学网上报名、入学信息登记、入学验证等部分环节推广使用电子证照；推进“随申码”在学校图书馆、博物馆、体育馆等场景应用。	区教育局		11月底
30		文旅休闲领域	加强与市级部门沟通，推进相关改革举措在静安先行落地。推进“随申码”在各类公共文旅场所在线预约、公共体育场馆在线预订、群众性体育赛事活动在线报名，在相关场所推行“随申码”扫码核实身份、核对防疫信息、核销预约和门票；持续推进数字酒店建设。打造数字图书馆，提供电子图书卡“免证件、免押金”借阅，异地就近归还服务。继续打造数字博物馆、数字美术馆。	区文化旅游局、区体育局、区绿化市容局		11月底
31				依托“随申办”推进全区中小学校园公共运动场地、设施有序开放，可在线预约、现场扫码进入。	区体育局	区教育局

32	二、坚持场景应用驱动，围绕个人全生命周期和企业全经营周期，拓展公共服务领域	住有所居领域	推进不动产登记服务改革 5.0 版应用，实现注销登记在线办理。	区规划资源局		6 月底
33			推进房屋买卖“一件事”智能化办理应用。	区规划资源局、区房管局		9 月底
34			推进老年人居家照护安全监测（智能水表应用）服务场景应用。	区民政局、区城运中心	各街镇	11 月底
35			推进居民用水在线缴费覆盖全区。	区建设管理委		9 月底
36			推进智慧社区服务体系建设，推动社区服务和管理功能综合集成。推动标准化、规范化智慧小区建设，开展小区智能安防、流动人员管理、停车服务、邮件快件存放等智慧化应用。	区民政局、区科委	区商务委、区公安分局、区建设管理委、区房管局	11 月底
37			推广“随申码·家政”，推动家政服务人员亮码上门服务。	区商务委		11 月底
38			推进基于空间可视化的绿化认建认养服务，掌握认养植物的生长状态。	区绿化市容局		11 月底
39		拥军优抚和工会服务领域	推进退役军士、义务兵的行政给付类事项“全程网办”。	区退役军人局		6 月底
40			持续推进“随申码·工会”应用，落实工会会员电子会员证即时领取、会员专享普惠服务在线领取、职工疗休养在线预约、工会法律维权在线申请、在职职工住院互助保障自动给付。推进工会会员等群体在通信流量、商超购物等场景的“扫码优惠”。	区总工会		12 月底
41		企业服务和用工就业等领域	优化各部门惠企政策的汇集推广机制，更好地为企业提供精准服务。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	全年

42	二、坚持场景应用驱动,围绕个人全生命周期和企业全经营周期,拓展公共服务领域	企业服务和用工就业等领域	因地制宜探索“住所云”模式,破解企业办理注册登记时需要根据房屋类型、布局、产权提供各类复杂材料的难题。	区市场监管局		9月底
43			推进企业用水便利“一站式”服务覆盖全区。	区建设管理委		10月底
44			打造网络餐饮服务应用服务,推进“互联网+明厨亮灶”建设。	区市场监管局		12月底
45			推进“上海公共招聘新平台”应用,建立健全失业求职需求和就业服务档案,为劳动者和用人单位招聘搭建高效供需对接平台。	区人力资源保障局		11月底
46	三、坚持线上线下深度融合,优化服务模式,打造温暖高效的服务体验	深入推进“两个集中”	按照“能网办、尽量网办”“能下沉、尽量下沉”的原则,进一步推进区级政务服务事项全程网办,深化区级事项网上办理深度,完善线上办理完整闭环管理机制。规范细化下沉事项交接机制,不断提高承接市级下放事项的能力。	区审改办、区民政局、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底
47		全面实施帮办制度	提升“人工帮办”服务能级,拓展语音、视频等咨询方式。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底
48			推出高频事项线上专业帮办服务,并提供帮办微视频,持续完善知识库,实现“线上人工帮办”首次响应不超过1分钟、解决率达到90%。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	11月底
49			根据市知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作机制,及时将相关问答更新至知识库,为智能客服“小申”提供实时、准确、全面的同源政务服务知识支撑。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	12月底
50	线下帮办打造领导干部帮办+工作人员帮办的立体式工作机制,主动发现问题、解决问题,推进帮办服务进社区,打造有温度的线下“面对面”服务。		区民政局、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	12月底	

51	三、坚持线上线下深度融合，优化服务模式，打造温暖高效的服务体验	加强政务服务中心标准化、规范化建设	全面实施“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口改革，各级政务服务大厅综合窗口设置比例达到100%。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)、区民政局	各相关部门、各街镇	10月底
52			线下窗口申报(身份核验+提交材料)时间一般不超过20分钟。实现“一网通办”统一预约平台全覆盖，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。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)、区民政局	各相关部门、各街镇	11月底
53			基于本市“一网通办”统一受理平台，充分运用服务中台、统一预约服务、统一办件库等能力，推动区综窗系统建设更加规范化、标准化、高效化。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	11月底
54		打造“15分钟政务服务圈”	落实本市政务服务自助终端统一管理制度、集成服务标准和社会化应用标准，进一步加强和规范我区政务服务自助终端建设和管理。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)、区民政局	各相关部门、各街镇	3月底
55			按照“应上尽上”原则，推进高频事项入驻自助终端，实现一端多能、整合应用。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	6月底
56			推进自助终端进社区、进楼宇园区。	区民政局、区行政服务中心(区政务数据管理中心)		全年
57			加强政银合作，支持更多服务事项接入银行自助终端。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)		全年
58			汇聚公共服务机构网点位置、服务内容等信息，构建政务地图数字工具。	区地区办、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	9月底

59	三、坚持线上线下深度融合,优化服务模式,打造温暖高效的服务体验	提升适老化和无障碍服务水平	建设“一网通办”长者专版。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)		9月底
60			拓展离线码在养老、助残等场景的应用。	各相关部门、各街镇	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	全年
61			推进部分服务“上门办”“代办”,让老年人、残疾人、退休军人等特殊群体“零跑动”。	区民政局、区残联、区退役军人局、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年
62	四、坚持智慧化应用创新,夯实基础支撑能力,助力基层一线减负增能	强化“一网通办”平台基础能力	持续深化统一受理平台应用,提升全流程一体化服务能力。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	全年
63			持续强化统一身份认证应用,推进移动端法人认证。	区市场监管局、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	全年
64			持续拓展统一公共支付覆盖范围。	区财政局、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	全年
65			持续拓展统一物流递送覆盖范围。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年
66			持续加强统一总客服服务能力。	区城运中心	各相关部门、各街镇	全年
67			持续拓展服务和事项接入范围。	各相关部门	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	全年
68			落实市“一网通办”事项库、办件库、“区块链+电子材料库”、“帮办客服”等服务能力优化工作。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底
69			落实“一网通办”平台统一测试环境的应用。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)		10月底

70	四、坚持智慧化应用创新，夯实基础支撑能力，助力基层一线减负增能	强化“一网通办”平台基础能力	建立主动监测、发现问题和处置修复的闭环机制。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	9月底
71			落实“一网通办”平台对个人隐私和企业商业秘密的保护。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年
72		深化电子证照制发和应用	进一步推进电子证照与实体证照同步制发，实现其电子证照与实体证照同步制发。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	12月底
73			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性、准确度以及增量证照的实时度。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	全年
74			推动电子证照发证清单主动公开率超90%。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	12月底
75			拓展电子证照在金融、教育、医疗、文旅、市场监管等领域的应用场景落地。	各相关部门、各街镇	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	12月底
76			坚持安全性与便利度并重，落实市电子证照授权机制和调取模式，提高电子证照的实际应用比例。	各相关部门、各街镇		全年
77			进一步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。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年
78		加快电子签章、电子票据、电子材料、电子档案等应用	持续提升电子营业执照、电子发票、电子收据的应用覆盖率。	区财政局、区市场监管局、区税务分局		全年
79			落实市“区块链+电子材料”相关标准规范，探索全周期、跨区域电子材料共享应用。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门	10月底
80			推进公共管理机构“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	各相关部门	9月底
81			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。	区政府办公室、区行政服务中心(区政务数据管理中心)、区档案局	各相关部门	全年

82	四、坚持智慧化应用创新，夯实基础支撑能力，助力基层一线减负增能	提升智能服务支撑能力	提升基于语音识别、图像识别（OCR）、语义分析（NLP）等算法模型的“一网通办”AI智能化服务能力。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)		11月底	
83			探索证件照片自助拍摄、智能处理。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)		10月底	
84			深化“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”。持续优化迭代，强化各领域算法模型建模和机器深度学习，拓展和丰富智能场景应用。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年	
85		建立基层一线快速沟通反馈机制	依托“随申办政务云”，建立区、街镇、居政务服务工作人员快速响应机制，实现沟通在线、协调在线、组织在线。建立窗口工作人员高效便捷的沟通渠道和机制，快速响应和处置在窗口一线发现的问题。	区政府办公室、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底	
86		提高数据治理的广度和深度		推进“一网通办”数据标签管理，逐步建成区级特色标签库。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底
87				建立健全区数据质量联动机制，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。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底
88				落实市公共数据便捷共享管理规范，优化区数据跨部门共享申请流程，强化数据供需双方管理联动和业务协同。	区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	11月底
89	落实基层人房数据采集机制，实现人房数据的统一采集，赋能社区云建设。			区公安分局、区民政局	各街镇	全年	
90	五、落实保障措施	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》，确保重大改革举措落实到位。	区政府办公室	各相关部门、各街镇	全年	
91			大力支持改革创新，鼓励基层首创，建立区、街镇协同推进改革创新任务的工作机制，推动相关经验和模式向全区复制推广。	区政府办公室、区民政局、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年	

92	五、落实保障措施	完善“好差评”制度和第三方评估	发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，引导企业群众自主自愿参与评价。	各相关部门、各街镇		全年	
93			完善“好差评”定期通报机制，强化差评大数据分析和问题整改闭环机制，推广“好评”做法，发挥双向激励作用。	区政府办公室、区行政服务中心(区政务数据管理中心)		全年	
94			优化“一网通办”第三方评估，推动提升“一网通办”服务效能。	区政府办公室、区行政服务中心(区政务数据管理中心)		12月底	
95		加强队伍建设	加强区“一网通办”工作队伍建设。	各相关部门、各街镇		全年	
96			根据“行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准”，推进基层窗口工作人员职业化发展。	区人力资源社会保障局、区民政局、区行政服务中心(区政务数据管理中心)		全年	
97			组织开展“一网通办”专项立功竞赛。	区政府办公室、区总工会、区妇联、团区委、区行政服务中心(区政务数据管理中心)		12月底	
98			加强区级部门对基层窗口的业务培训。	各相关部门		全年	
99			积极探索将一线窗口作为新录用公务员实践基地。	区公务员局		全年	
100			优化项目审批	区财政部门做好必要的资金保障，支持“一网通办”重点项目建设。区政府办公室会同区科委、区财政局等部门优化完善项目管理机制，满足快速部署和弹性扩展的需求。	区政府办公室、区科委、区财政局		全年

101	五、落实保障措施	加大宣传力度	建立“一网通办”宣传工作机制，推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化。	区政府办公室、区委宣传部、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	6月底
102			从用户“需求侧”出发，重点宣传与企业办事、市民生活密切相关的场景应用，让企业群众了解、体验、使用“一网通办”。	各相关部门、各街镇		12月底
103			参与“中国上海”门户网站“一网通办”在线访谈，原则上至少一次。	区政府办公室、区行政服务中心(区政务数据管理中心)	各相关部门、各街镇	全年

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，
区检察院，区各人民团体。

上海市静安区人民政府办公室

2022年3月29日印发
