

上海市浦东新区人民政府办公室文件

浦府办〔2024〕10号

浦东新区人民政府办公室关于印发《2024年 浦东新区优化政务服务提升行政效能 深化“一网通办”改革工作 任务分工》的通知

区政府各委、办、局，各管理局（管委会），各直属企业，各街道办事处、镇政府：

《2024年浦东新区优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作任务分工》已经区政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

2024年4月7日

（此件公开发布）

2024年浦东新区优化政务服务提升行政效能 深化“一网通办”改革工作任务分工

为深入贯彻党中央、国务院关于推进政府职能转变和数字政府建设的决策部署，全面落实引领区建设重点任务、《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案（2024—2026年）》和《2024年上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作任务分工》，持续探索浦东新区特色工作创新创造，深化政务服务“一网通办”改革，推进数字政府建设，着力提升浦东新区政务服务标准化、规范化、便利化水平，打造“智慧好办”浦东特色服务品牌，加快实现政务服务“智慧精准”“公平可及”，制定本工作方案。

一、工作要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，全面落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，按照党中央、国务院关于浦东新区高水平改革开放打造社会主义现代化建设引领区的决策部署，以及市委、市政府关于浦东新区打造营商环境综合示范区的工作要求，优化政务服务，提升行政效能，推进城市服务精细化、精准化，进一步强化数字赋能和新技术应用，打造智慧精准、公平可及的“一网通办”升级版。

（二）基本原则

坚持人民至上、公平可及。以企业群众感受度为标尺优化服务，建立问题发现、整改闭环机制，规范和优化审批服务，持续优化业务流程，提升服务能级，推动政务服务便捷高效、泛在可及，确保企业群众都能享受到服务的便利。

坚持改革引领、技术驱动。以智慧化牵引政务服务改革和营商环境优化为主线，注重顶层设计系统性、改革举措引领性、技术应用创新性，推进服务模式整体性转变、业务流程革命性创新，全面推广新型智能服务模式，深化数据共享应用，以数据赋能政务服务。

坚持整体协同、效能集约。加强整体谋划、协同推进，健全高效便捷、权责清晰的工作机制和政务服务体系，推进政务服务工作运行更加流畅，强化大数据、人工智能等数字化运营能力，进一步提高数字政府集约化建设水平，全面提升服务效果和行政效能。

二、推进政务服务“智慧精准”

（一）推行少填少交智能审。搭建浦东新区 BIM 智能化审查平台，提升施工图审查效率和勘察设计质量。在新建住宅交付领域，探索整合新建住宅交付使用许可、业主共有房地产认定、公益性服务设施认定、商品住宅首期维修资金缴款确认等事项。全面深化“两个免于提交”，率先探索“政务数字人”智能应用，

创新“BIM+技术智能化审查”模式，推动业务流程全面再造、窗口模式全面升级，实现企业感受度全面提升。

（二）完善“免申即享”制度保障。建立政策资金联动和一体化推进机制，做好浦东新区涉企“免申即享”政策资金一口兑付。进一步聚焦惠企利民政策和服务，围绕高频事项，持续挖掘新增“免申即享”，不断扩大改革覆盖面。拓展“免申即办”改革范围，全面深化行业综合许可变更注销“免申即办”，不断丰富“免办”业务情形，推动“免办”行业实现全覆盖。

（三）深化集成服务改革。围绕企业个人全生命周期，着力推进高效办成“一件事”改革，强化市区联动、信息共享，推动新增、优化本区特色标杆“一件事”。巩固深化“一业一证”改革，扩大行业覆盖范围和适用主体范围，实现综合许可办理情形在新办基础上向变更、注销、补证延伸，推动“一业一证”改革延伸至管理局（管委会）。

（四）打造企业和个人专属空间。提供个性、精准、主动的智能化服务，持续汇聚并动态更新“一人（企）一档”档案数据，丰富拓展属地化专属档案、“亮数”应用场景。完善企业、个人标签体系建设，加强政务图谱梳理，打造企业专享“服务包”，做优企业专属“管家”，丰富政策解读、宣传形式，持续深化企业专属空间建设运营，围绕重点园区加强企业专属服务，丰富企业专属网页街镇产业园区服务内容，做好基层企业专属服务。

（五）优化规范审批服务和公共服务。对行政许可清单内的事项逐项制定实施规范，严格落实清单之外一律不得实施行政许可的要求，杜绝变相许可。规范事项办理程序，加强环节管理，杜绝“体外循环”“隐性审批”。深化告知承诺制改革，探索全面实行基于企业信用的告知承诺制改革。深入推进市场准营承诺即入制改革，进一步提升改革的覆盖面和参与度。规范本区公共服务事项办事指南的编制，推进更多优质区级自管公共服务事项上线。

（六）全面拓展服务范围。以场景应用驱动服务供给，围绕企业全经营周期场景和个人全生命周期场景，将“一网通办”服务理念和创新模式向公共服务、便民服务拓展。

做优做强专业服务功能，拓展升级政务服务中心金融窗口服务功能，继续举办“浦东金融伴企行”金融惠企活动，打造上海普惠金融顾问浦东服务枢纽。设立小微企业申请法律帮扶受理专窗，强化政策解读宣传，更好帮扶有需求的小微企业。建成浦东新区住所信息库“浦东址引”。健全“交地即交证”等工作机制。推动大数据普惠金融应用增量扩面。

优化职工补充医疗保险业务受理及审核流程。提供参与社区志愿服务的统一报名平台。深化医联体建设，优化“互联网+医疗”服务模式。完善浦东新区医疗影像数据共享开发机制。做优智慧养老服务。深化“智慧气象”创新应用。着力提升浦东新区

公共文化服务质量能级。积极配合市级条线推动落实国际劳工领域人才培养培训，加强人才队伍建设。

（七）夯实线上线下智能帮办体系。覆盖线上线下渠道，提供咨询、辅助办理等帮办服务，优化线上线下帮办服务，拓展“线上专业人工帮办”服务范围，实现“1分钟内首次响应，90%解决率”，夯实领导干部帮办机制，做实做深帮办服务。

三、推进政务服务“公平可及”

（一）优化和提升线上服务体验。打造“千人（企）千面”服务门户，提供用户门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务，实现“千人（企）千面、精准服务”，打造“千人（企）千面”服务体系。

（二）推行线下多渠道综合服务。打造“15分钟政务服务圈”，深化区级工程建设项目审批审查中心实体化建设，做优“远程虚拟窗口”，推进综合窗口充分授权，推动高频事项自助办理，强化自助终端集成服务。

（三）提升线上线下一体化服务能力。按照标准统一、管理规范、条块结合的要求，推进政务服务中心综合窗口管理体系建设。积极参与市级业务系统和区级综合窗口系统数据通道的建立工作，按要求推进本区综合窗口业务系统与条线业务系统通过“一网通办”办件库流转，实现同一办件线上线下接续办理。推动线上办事统一入口，线下办事只进一门，促进线上线下深度融合。

合、条块系统高效互通，实现整体服务。坚持传统服务方式与数字化服务创新并行，健全无障碍设施等便捷通道。

（四）深化“随申办”移动端服务体系建设。持续推动“随申办”市民云与企业云新版本迭代升级。聚焦个人全生命周期及企业全经营周期，拓展“随申办”市民云及企业云各渠道服务事项接入范围。深化“随申办”移动端统一服务入口建设，强化“随申办”市民云、企业云浦东新区旗舰店建设运营和服务供给。持续强化“随申办”移动端日常运营，聚焦长三角区域，进一步丰富“随申办”服务内容，推动一体化办公平台深度使用，推进“两张网”相关高频业务应用“应接尽接”。

（五）拓展“随申码”应用。持续优化“随申码”运行管理平台，强化“随申码”作为城市服务管理的重要入口功能，持续建设推广“码上管理”“码上文化”“码上环境”“码上公益”“码上耕保”“码上凭证”等场景应用。夯实“一码通行”“一码通医”“一码畅游”“一码服务”等应用场景。拓展“一企一码”，打造“一码公示”“一码核查”“一码推送”等应用场景。

（六）完善“一网通办”普惠服务。优化“一网通办”涉外服务水平，积极配合建设上海国际服务门户，提供集资讯、办事、对外传播于一体的多语种一站式服务。持续优化迭代“随申办”无障碍版，融合汇聚更多无障碍普惠服务。

（七）推进长三角区域政务服务一体化高质量发展。持续拓

展长三角跨省通办远程虚拟窗口应用。深化“智能帮办”“直达帮办”应用，强化长三角“一网通办”虚拟窗口与远程“直达帮办”融合，让企业群众异地办理业务，享受与实体窗口“同质”服务，助力长三角跨省通办迈上新台阶。

四、构建智能集约的平台支撑体系

（一）强化线上线下协同支撑能力。积极配合、参与市级部门开展的区级综合窗口与市级业务部门对接需求调研，以及打通各市级条线业务系统与区级综合窗口系统等相关工作，强化“一网通办”平台支撑。健全和优化政务服务事项动态管理机制。提升各级政务服务中心的标准化、规范化管理水平。拓展“一企一码”，打造“一码授权”场景应用，优化场景化“事项授权”“证照授权”功能。

（二）强化智能服务中枢底层能力。充分发挥区级创新能力集成优势，探索“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”等业务模型能力建设，为“一网通办”各项智能化、智慧化业务领域提供可靠的AI智能服务能力支撑，配合市级部门建立统一可信、可控的智能化模型总出口输出，全面提升政务服务线上线下全过程智能化水平。

（三）推进数据高效率共享应用。推进公共数据开放共享，率先探索公共数据授权运营，推动大数据创新应用，促进政府治理模式向数字化智能化转变。依托可信电子证照管理服务体系，

强化电子证照全生命周期管理。持续拓展电子证照同步制发和电子送达范围，推行长三角跨省电子证照互认共享范围证照归集、资质资格互认。完善电子材料共享应用，拓展高频事项电子材料链开发应用。加强“电子档案归档”应用建设，实现长三角跨省通办应用场景中归档电子材料共用共享。

（四）推行电子档案管理。持续加强“一文两图两表”等制度规范建设，开展《电子文件归档范围和档案保管期限表》审查。优化完善系统归档管理功能，推动“一网通办”电子文件通用归档系统建设，做优浦东新区电子档案接收和利用平台、数字档案室系统功能。推动落实“一网通办”办事服务产生的电子档案依法依规、及时有效向区档案馆移交，除法律、行政法规另有规定外，不再以传统载体形式归档和移交。

五、建成科学精准的效能评价体系

（一）强化“好差评”以评促改。建立“好差评”精准评价机制，夯实线上线下“办不成事”反映窗口建设。落实“好差评”服务事项、评价对象、服务渠道“三个全覆盖”。加强国家政务服务平台转办政务服务投诉建议办理。

直面问题抓整改，以评促改重实效。强化对“好差评”反映问题的数据分析研判和问题发现处置，确保问题整改成效，以评促改。综合运用“好差评”评估结果，坚持问题导向，确保改革创新精准性和针对性，体现人民至上理念。

（二）健全政务服务科学评价体系。加大政务服务事项、办件、评价等数据一致性治理力度，充分运用市政务服务数字化运营平台，着力提高数据质量，优化政务服务效能。

（三）加强政务服务“智慧好办”品牌运营。加强“一网通办”重点改革任务宣传，推广高频场景应用，完善浦东新区“一网通办”宣传信息、案例报送机制，提升企业群众知晓度和参与度。大力支持改革创新，提炼总结各部门经验做法，学习借鉴外省市、外区改革举措，推动更多浦东特色经验和模式在全市复制推广。

六、保障措施

（一）加强组织领导。建立完善区府办牵头、各单位协同的工作机制，根据《2024年浦东新区优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作任务分工》，层层压实工作责任。加大政务服务、事中事后监管领域的信息化项目的统筹和整合，进一步规范此类项目建设必要性、实效性和集约性审核，鼓励运用人工智能大数据等先进技术，为数字政府转型建设持续有效赋能。加强市区有效联动，推动解决有关重点难点问题，确保改革任务落地见效，发挥重点工作示范引领作用。

（二）加强技术支撑。以全领域、全事项、全流程覆盖为目标，搭建区级“一网通办”业务中台，构建统一底座、数据归集、信息共享、功能复用的整体框架。加强“一网通办”业务体系建

设和统筹管理，推动各委办局相关业务系统和功能应用改造接入，逐步实现统一入口、归集数据、规范流程，强化“一网通办”平台运营情况实时监测和预警提示，为构建线上线下高度融合、泛在可及的全方位政务服务体系提供支撑。

（三）加强法治保障。聚焦政务服务“一网通办”改革面临的政策制度障碍，充分用好全国人大立法授权，及时清理和修改完善不相适应的行政法规、规章和行政规范性文件，确保重大改革举措落实到位。

（四）加强队伍建设。强化各政务服务大厅人员力量配备，加强窗口人员日常管理、服务规范、绩效考核。加强培训管理，组织开展大数据、人工智能和大模型等专题培训，持续开展“一网通办”立功竞赛活动，以党建带动政务服务全面提升，发挥好党建示范志愿队作用，健全窗口问题发现处理机制，全方位提升政务服务人员业务能力、服务意识和办事效率。

抄送：区委各部门，区人大办、区政协办，区纪委监委，区法院、
区检察院，各人民团体。

上海市浦东新区人民政府办公室

2024年4月9日印发