区行政服务中心政务信息公开2018年度报告

为全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于全面推进政务公开工作的意见》（中办发〔2016〕8号）及其实施细则，细化落实市委办公厅、市政府办公厅印发的《关于全面推进政务公开工作的实施意见》（沪委办发〔2017〕14号），坚持需求导向、问题导向、效果导向，加快推进行政决策、执行、管理、服务、结果公开，更好发挥政务公开的引领和倒逼作用，打造法治政府、创新政府、廉洁政府、服务型政府。宝山区行政服务中心（以下简称中心）聚焦我市全面推进“一网通办”加快建设智慧政府的工作要求，围绕“一网受理、只跑一次、一次办成”的目标，加快平台对接破除数据壁垒，再造服务流程优化审批模式、升级软硬件实现两线（线上+线下）联动，进一步打响、做亮“一网通办”品牌，推动行政审批服务提质增效、推动我区营商环境持续优化。

**（一）线下服务再集成，变“多门多窗”为“一门一窗”**

**1.做实“两集中两到位”。**今年一季度，我区最后一批难度比较大的涉企审批部门，通过重新整合事项及人员、完善行政审批体系，组建行政许可科并进驻中心，做到“两集中两到位”的机构100%覆盖，实现了实体大厅“多门”变“一门”。在此基础上，又推动办理事项向网上集中，做到电子监察到位，将“两集中两到位”升级为“三集中三到位”。值得一提的是，税务新办企业组进驻中心后，制定了《宝山区税务局新办企业涉税事项当天办结实施方案》，在全市率先打通了新办企业全程服务链，实现企业查名、执照办理、税务登记、发票购买等企业正常经营前所需的全部手续在中心一站式办结，让企业“进一扇门，办所有事”。

**2. 推行“单一窗口”改革。**根据市政府“一窗受理、集成服务”的要求，拟定《宝山区“单一窗口”改革实施方案》，通过抓实“五个到位”，即窗口授权到位、“知识库”梳理到位、流程再造到位、人员培训到位、大厅布局调整到位，建立“统一收件、后台流转、分类审批、统一出证”的“单一窗口”服务模式，变“多窗”为“一窗”。

**（二）推行“不见面审批”，让“数据跑”代替“企业跑”**

**1. 推进服务渠道整合优化。**中心以用户需求和服务应用为方向，对原有“两厅两台”[[1]](#footnote-1)政务服务模式进行升级，通过软硬件集成，在做强前期预约、预审、咨询等服务的基础上，打通了“一网通办”服务链，做到“事前网上预审、事中在线办理、事后快递送达”。

**一是让“预约制”代替“排队制”。**在制度上，优化了预约叫号规则和一体化窗口自动分配叫号细则，制定了实名取号制、诚信预约制，实现预约规范化；在技术上**，**收集、分析预约系统相关数据，建立明细报表并作深度分析，跟踪比较预约量、预约履约率、日办理数、等候时间等数据，为改进预约服务打下基础；在服务上，针对办件量较大的事项，市场监管局窗口线上推广分时预约，线下同步开设预约专窗承接线上的预约服务“线上线下”紧密衔接。

**二是让“线上询”代替“当面问”。**中心100%办理事项实现了在线咨询、网上回复、网上评价。咨询“零距离”。建立**了**咨询服务轮值制，通过门户网站、微信公众号、QQ等多个平台，安排专人专业解答企业办事中的“疑难杂症”，做到有问必答、即问即答。办理“无障碍”**。**对于企业咨询中的已开通“三级、四级”办理的事项，通过主动添加企业微信号，详细告知网办流程、全程指导材料申报，为企业提供“一对一”的贴心辅导。数据“深度读”**。**借助大数据思维，对咨询记录、问题咨询频率、栏目点击率等进行分析，并结合最新政策法规，及时汇总、更新“热点”问题对外发布。

**三是让“快递送”代替“企业跑”。**2017年6月实现邮政快递专窗进驻中心，提供证照寄送服务。通过逐步升级服务流程和服务功能，实现网上统一支付、证照全国派送、物流即时查询，打通服务企业的“最后一公里”。为让企业“足不出户”即可办事，协调市邮政局，在全市率先推出了邮政快递的上门揽件服务。

**2.推进政务数据归集共享。一是**完成中心统一受办理平台与市电子证照库、市不动产登记系统、市邮政系统、区信用平台、区事中事后监管平台、区法人库、区工商落地数据、区政务信息资源共享平台八个系统的对接，实现了电子营业执照、不动产登记信息、企业基本信息、信用和奖惩信息的一键调用，大幅减少了审批环节和材料提交。**二是**根据市里确定的事项清单及技术模式，成功改造中心统一受办理平台和实体大厅现场服务系统，接入市统一受理平台系统，实现办理事项线上线下统一受理，办件信息线上线下实时交互，市区两级数据、条块数据互联互通，避免“二次录入”。**三是**梳理完善我区数据需求清单，明确需求的数据字段、交换方式、所涉及的行政服务事项等信息，共补充完善数据需求270条，为消除“数据孤岛”，实现“市民办事全市通办、企业办事全网通办、政务信息全域共享”目标创造条件。**四是**按照对接市“一网通办”总门户的要求，配合区府办、区门户网站，完成相关办事指南、立即办理链接、主题标签的准确度，以及办理事项同源发布方面的验证确认；在区审改办协调下，实现中心统一受办理平台与上海市政务服务标准化管理平台的对接，从源头上确保市、区两级数据线上与线下标准统一、内容完整、规范全面、同源发布。

**3.提升“一网通办”服务成效度。一是**大力推进三级、四级网上办理**。**对标最高标准、对标先进地区，按照“四个减”的要求，推动办理事项“应上尽上”，已完成区里提出的“对标最高标准，除涉及安全、保密因素外，100%涉企审批事项（市里要求比例90%）实现‘一网通办’”的目标。**二是**推行智能导引服务**。**围绕让企业办好“一件事”的标准，梳理并开通138个企业准入类跨部门、跨事项主题套餐式服务；根据预约和网上申请情况，开通多维度智能导引，推送下一步导引信息；借助VR技术，开通网上虚拟大厅实景导引，实现政务服务的精准供给。

**（三）立足于团队建设，优化服务机制**

在区委、区政府的坚强领导下，在相关职能部门的支持配合下，中心围绕季度重点工作，融合政务服务线上线下“两条线”，用心做好“四个减”，全面提升企业办事满意度，同时涌现出了一批先进集体和先进个人。为树立典型、弘扬先进，中心决定对三季度考核评比中获得“示范窗口”、“服务明星”的先进窗口及个人给予表彰。

为进一步深化落实我区“放管服”改革，学习借鉴兄弟省市的成熟经验和做法，推进“互联网+政务服务”、“一窗式改革”等工作的开展，全面提高中心政务服务能力和水平，中心拟组织参加浙江省发展和改革委员会培训中心“最多跑一次”改革专题培训班。

**（三）注重公开实效，平台和渠道建设取得新亮点**

落实《政府网站发展指引》各项要求，加强政府网站“信息发布、解读回应、办事服务、互动交流”等核心内容建设。每月按时在“政府信息公开”专栏提交政务公开信息、年度报告，做好规范性文件公开。

今后，中心将加大政务服务事项的公开力度，创造良好的营商环境，便利市民企业办事。

区行政服务中心

2018年11月27日

1. 集网上服务大厅、智能化实体大厅，统一受办理平台、微信公众平台为一体的“两厅两台”政务服务模式。 [↑](#footnote-ref-1)