

上海市宝山区行政服务中心文件

宝行政中心〔2023〕10号

区行政服务中心关于 开展清廉窗口创建行动的实施方案

为深入贯彻落实党的二十大精神、党中央关于全面从严治党重大战略部署，按照区委《关于推进“五清工程”建设清廉宝山的实施意见》（宝委〔2023〕9号），区行政服务中心（以下简称“中心”）分领域明确任务、分阶段细化目标、分步骤组织实施，就开展清廉窗口创建制定如下实施方案。

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，全面贯彻习近平总书记关于党的自我革命的战略思想和考察上海重要讲话精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。坚持以

党的政治建设为统领，统筹推进清明政治引领、清廉政府提质、清正干部担当、清新作风护航、清朗社会共建五项工程，推动全面从严治党向中心窗口一线延伸，覆盖全体工作人员，为优化区域营商环境建设，书写宝山“北转型”新篇章提供坚强保障。

二、工作目标

通过三年努力，在中心形成**服务模式更便捷、服务场景更智能、服务行为更透明、服务方式更亲和**的政务服务新样板。实现中心各类渠道服务联动能力、供给能力更强，各类办理模式效能水平、服务指数更高。工作人员遵规守纪意识明显增强，中心政治文化生态明显改善，办事对象满意度、获得感明显提升。

三、任务举措

（一）夯实一体化能力，让服务模式更便捷

1.健全行政审批服务链。按照《“一网通办”政务服务大厅建设和运行规范》有关“进驻范围”¹的要求，会同区政府办公室、派驻纪检组等相关部门，通过摸清底数、多方督查、从严整改、强化考核等手段，督促部门持续做实“两集中两到位”服务机制，实现“应进必进”政务服务事项100%入驻中心。同步完善事项委托进驻机制、窗口人员授权机制，提升窗口即办件比例，形成功能更齐全的审批服务链，消除政务服务“以科室代窗口”现象，为更好发挥中心作为“一网通办”集成服务智慧政务平台的功能作用夯实体制机制基础。

¹ 具有政务服务职能的政府部门和具有管理共公共事务职能的组织，应将政务服务事项或承担行政审批职能的内设机构进驻政务服务大厅，通过综合窗口统一对外提供服务。

2.增强两线帮办服务水平。探索构建线上线下一体化、融合式帮办服务格局。持续完善中心帮办代办服务工作制度，优化“1+N”流转派单、知识库动态更新、全渠道评价反馈等工作机制，确保“线上人工帮办”“云导办+12345三方通话”“领导干部+工作人员”帮办等线上线下帮办服务响应率、解决率、满意率达标。持续迭代智能客服、留言咨询、企业管家小宝等在线服务功能，拓展综合窗口“零材料”智能帮办事项覆盖范围、服务深度，降低企业办事的学习成本。

3.提升综合窗口运行能力。按照线上线下融合互补的工作思路，结合“超级桌面终端”设备授权代办、智能填表、证件校验、电子签名等功能，以及“两个免于提交”“区块链+电子材料”等能力，为综合窗口赋能增效。迭代升级“一次办成率”跟踪分析功能，进一步提升数据采集、处理、分析和解释能力，为综合窗口“一口受理、一次办成”提供更优解决方案，力争将企业群众“首办成功率”提升到90%以上。做强综合窗口后台支撑，深化审批科室集成服务改革，打通内部业务板块，做到“全科通办”，进一步夯实综合窗口运行机制。

(二) 强化信息化能力，让服务场景更智能

4.提升“网上办”服务能力。按照“智慧好办2.0版”服务标准，积极推动市“双100”相关事项在我区落地。聚焦高频事项，依托数源工程、电子证照、电子印章等信息技术赋能，实现智能预填比例不低于70%，智能预审比例不低于90%，部分高频事项实现人工智能自动审批。以区级公共服务为突破口，以随申办“市民云”升级和“企业云”上线为契机，拓展

接入一批具备在线办理或移动办理能力的高频服务应用，把量大且能够“全程网办”的区级公共服务找出来、在移动端办起来。

5.做强“宝你 HUI”系列品牌。依托“宝你会一件事”专区，推动“一件事”改革提速。通过优化已上线“一件事”套餐的“内循环”，推动“集成办”服务无缝衔接、有机融合，提升“四减”成效；围绕企业群众办事全生命周期，创新优化“一件事”主题场景，推动“一件事一次办”改革更贴实际、更具特色、更合需求。运用“AI+”能力，开发“AI+审核”、“AI+帮办”等功能，升级“宝你慧智能填表”应用。动态集成全区行政给付、资金补贴、税收优惠等各类惠企利民政策和服务，力争实现“免申即享”“政策体检”全覆盖，不断提升“宝你惠政策直通车”政策集成度和申报易用度。质、效双管齐下，提升“宝你会网办小课堂”指导视频制作质量和数量。优化分类导航设置，提升视频搜索效率。以政务服务需求、痛点为“基点”，依托“1+4+N”²业务架构，不断丰富“宝你 HUI”品牌内涵，推出“宝你汇公共服务”等高体验度的创新应用。

6.打造“就近办”便民服务圈。以每季度新增 1-3 家外省市合作机构，持续拓展“跨省通办”服务圈；依托国家政务服务平台公共支撑能力，与外省市同行开展协作，完善“跨省通办”协作机制，打造“免证照”长三角，加快区域信用共享查询和认证，逐步构建起线上线下四端结合的“跨省通办”模式，打造更多高频“跨省服务”应用场景，不断提升办理量、口碑

² 即：技术资源库 1 个，大厅端、移动端、电脑端、自助端 4 个服务渠道，“一件事”“政策直通车”“网办小课堂”等 N 个创新应用。

度。优化“1+N”智能自助服务圈，以“按需配置”为原则，根据“办理量”等指标，动态调整自助终端点位布设、数量；推进更多高频事项和“跨省通办”事项入驻自助端，优化服务供给，为企业群众提供“家门口”的便捷服务。

(三) 推进标准化建设，让服务行为更透明

7.构建完整的制度体系。按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号)相关要求，以实现管理与服务“事事有标准可依、岗岗有标准规范、人人按标准履职”为目标，在对现有工作制度和工作流程进行梳理、诊断基础上，依据“一网通办”改革要求和中心建设需求，按党支部管理制度、基础管理制度、业务管理制度3个方面构建中心制度体系。实现管理流程、管理制度与政务服务标准的全面衔接，形成制度管理闭环，大幅提升中心制度化、规范化管理水平。

8.打造廉洁高效服务团队。按照中心《关于落实“首问负责制”等七项工作制度的通知》《关于加强综合窗口廉政风险防范管理工作的通知》等文件要求，由党支部牵头，业务科室负责，通过现场巡查、电子监察、投诉反馈、明察暗访等方式，对窗口工作人员业务操作全程实施效能监察，同步完善窗口工作人员考核细则，将相关工作行为纳入考核范围，深入推进窗口作风建设常态化、长效化，杜绝办事程序不透明、办事依据不公开等因素带来的廉政风险。定期举办相关专题的培训讲座、知识竞赛、主题征文等活动，建立“窗口学习会”“一月一考”等制度，不断强化工作人员清廉意识，规范

窗口服务行为。

9.构建政企良性互动渠道。广泛听取企业心声，及时回应企业诉求，打造透明度高、服务效率优的政务服务中心。树立“倾听即学习”的理念，通过 12345 热线、“办不成事”反映窗口、政府公开日、网上咨询、政策留言板等渠道主动访民情、听民意、解民需。强化结果分析运用，让企业群众协助找问题、剖原因、献良策，以互动促整改、优制度。树立“公开即服务”的理念，完善中心政务公开专区、产业政策咨询窗口建设，结合“一网通办”企业专属网页等在线渠道，会同相关职能部门，以实效性为原则，做好涉企政策咨询、解读、辅导、推送及“一网通办”创新应用成果宣传、推广等工作，同步更新完善中心政务知识库，以公开促服务、助监督。

(四) 运用多元化载体，让服务方式更亲和

10.开展“三亮”行动。以“三亮”（亮身份、亮标准、亮承诺）行动为抓手，推动一线窗口文明服务、规范服务、高效服务、廉洁服务。**亮身份。**要求工作人员规范着装，所在窗口摆放彰显服务理念的标语铭牌；党员一律佩戴党员徽章并于所在窗口铭牌上增设“党员示范岗”标识；同时，当季“服务明星”获得者于所在窗口摆放相关奖牌。**亮标准。**按照“五清工程”、政务公开及政务服务标准化建设相关要求，提炼核心工作标准、服务内容、办事程序，经审定后通过大厅公示栏、宣传屏进行公示。**亮承诺。**围绕党章党纪、岗位职责、工作目标和重点任务，作出可操作、可量化的服务承诺，并摆桌上墙予以公开，自觉接受企业群众监督。

11.发挥“以评促改”作用。按照市政府办公厅《关于进一步优化在线为企业服务工作方案》的要求，盯住转办、回访、整改等重点环节，进一步完善“12345”热线、政务服务“好差评”全流程、闭环式评价受理反馈机制。通过细化、深化工单聚类分析，做到以点带面、举一反三，把服务软肋挖得更深，把整改工作做得更实，形成“以评促改”“以改促优”的良性循环，更好发挥相关制度倒逼服务提质增效的抓手作用。做到年度“12345”热线、政务服务“好差评”不属实率控制在20%以内，处置满意率达到90%以上。

12.建立以人为本的工作文化。以管理方式更柔性、服务功能更多元、办事体验更舒心为方向，打造一线窗口以人为本的工作文化。通过加强人员感情管理、推行合作型文化、建立扁平化指挥链、打造学习型窗口等举措，持续发挥“一网通办”专项立功竞赛在激发一线窗口人员工作热情、创造活力，以及培植主动为民服务意识等方面的引领作用，激发人员工作内驱力、主动性，**形成纪律自我约束、制度自愿执行、任务自发完成的工作文化。**升级线下服务大厅软硬件配置，继续做好老花镜、助听器、应急医药箱、轮椅等物品的配备。提升绿色通道、现场导办、全程代办等服务的“细致度”，凸显母婴室、咖啡吧等便民设施的“舒适度”，让办事对象感受到政务服务的亲和与温度。

四、保障措施

(一) 加强组织领导。成立中心清廉窗口创建工作领导小组，由中心主要领导任组长，分管领导任副组长，中心各

科室、入驻部门负责人参与，共同推进清廉窗口创建工作。建立完善对外联络、跨级沟通、定期通报等工作机制，做到任务分解、工作实施、督促整改与宣传引导“四个同步”。

(二) 加强督导考核。领导小组将对创建工作实施全程督导、检查，并将落实情况作为一项重要指标纳入中心季度和年度考核，确保创建行动各项任务落实落地。各科室、进驻部门要突出效果导向，以创建促业务、以业务助创建，实现创建工作与日常业务的紧密融合、一体推进。

(三) 加强示范带动。通过深入宣传、生动展示创建工作动态、显著成效、先进典型，在中心营造良好的舆论氛围。鼓励全体工作人员在“干”中求“实”，在“实”中求“新”，在“新”中求“进”，发挥基层首创精神，为清廉宝山建设贡献更多可复制、可推广的创新实践和制度成果。



上海市宝山区行政服务中心

2023年3月23日印发

(共印35份)