

上海市宝山区人民政府办公室文件

宝府办〔2024〕15号

上海市宝山区政府办公室关于印发 《2024年宝山区深化“一网通办”及行政审批 制度改革工作要点》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，区政府有关委、办、局：

经区政府同意，现将《2024年宝山区深化“一网通办”及行政审批制度改革工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

2024年5月24日

2024年宝山区深化“一网通办”及行政审批制度改革工作要点

2024年，宝山区将深入贯彻落实市委、市政府的要求部署，以打造智慧精准、公平可及的“一网通办”升级版为抓手，协同推进行政审批制度改革和事中事后监管，持续推动政府职能转变，加快数字政府建设，切实提升行政效能，进一步提升政务服务精细化、精准化、智能化水平，更好助力宝山“一地两区”建设，制定本工作要点。

一、主要目标

2024年，以切实提升企业群众的实际获得感和满意度，打造“一网通办”智慧好办宝山品牌为目标，聚焦高频事项，优化智能申报和审批服务，重点提升服务体验和行政效能。全区实际办件网办比率达到90%以上。新增和优化5项区级“免申即享”服务。推出5个“一类事一次办”集成服务。持续探索并优化智能技术审查，推进高频事项实现智能预填比例达到70%，首办成功率达到90%，人工帮办解决率达到90%。继续推进“云导办”远程虚拟窗口建设，打造更高水平的长三角一体化政务服务平台。强化“两线”帮办服务能力，线上人工帮办一分钟响应率达90%以上。持续升级迭代“随申办”市民云和企业云，推进“随申办”移动端街镇旗舰店运营建设，“随申办”宝山旗舰店全年用户访问量突破2000万次。挖掘更多“随申码”各场景城市治理及公

共服务应用，构建“一人一码、一企一码、一物一码”的全方位服务和治理体系。

二、重点工作任务

（一）强化业务流程再造能力，提升办事企业群众体验度

1.拓展“一件事一次办”。围绕企业、个人“全生命周期”，探索向社会有奖征集“一件事”建议，推出新一批“一件事”改革事项。探索邮轮旅游、绿色低碳、生物医药及合成生物、机器人及智能制造、新材料、新一代信息技术“六大产业”落地“一件事”，推进关联事项集成办、一类事一站办。持续优化开工“一件事”、工会职工服务、老年人健康服务、征地养老医疗费服务、医疗救助等已上线的重点“一件事”，巩固“一件事”办件总量。

2.深化“一业一证”改革。完成与市级“一业一证”网上申报功能对接，提高申请人填报便利度，开展申报功能流畅度自查。持续推进行业综合许可“主攻”行业办理情形在新办基础上向变更、注销、补证覆盖延伸。重点围绕发放食品经营许可证（包括个体工商户）的餐饮类“一业一证”改革行业，做到行业综合许可证应发尽发，推动行业综合许可证发证总量再上新台阶。推动行业牵头部门开展“一业一证”领导干部帮办。

3.推行少填少交智能审。依托数源工程、电子证照基础支撑，探索人工智能双向赋能政务服务需求侧和供给侧，为企业群众提供智能预填、智能预审、自动审批等“智慧好办”应用，为工作人员提供受理和审批的智能辅助工具，为帮办人员提供

人机交互、知识检索的智能引导系统。聚焦高频办事需求，新增打造2个以上“智慧好办”标杆应用场景。

（二）深化行政审批制度改革，推进政府机构职能协同高效

4.优化规范审批服务事项。根据全市部署，开展区级许可事项清单（2024年版）修订，完成新版行政许可实施规范和办事指南编制完善工作。继续实施行政许可实施情况年度报告，加强许可效能监督。配合市级部门落实行政备案事项清理规范要求，执行行政备案管理制度。有效承接市级精准放权事项。推进行政权力和公共服务的事项管理、办事指南、业务手册、网上办理等标准落地，规范事项办理程序，加强环节管理，杜绝“体外循环”“隐性审批”。强化与市条线部门对接沟通，推进更多优质的依申请公共服务事项上线。

5.打造基于信用承诺的极简审批模式。继续深化涉企经营许可告知承诺制改革，推动容缺事项承诺办，出台《宝山区政务服务事项容缺受理制度（试行）》，试行告知承诺、容缺受理事项清单管理。推动涉企经营许可告知承诺履行情况全量归集至区级公共信用信息平台，实现告知承诺闭环管理。推动区级公共信用信息平台接入区行政服务中心综合窗口，对申请告知承诺、容缺受理的企业做到“逢办必查”。

（三）建设普惠高效服务体系，不断延伸“一网通办”服务领域

6.全面拓展服务范围。以场景应用驱动服务供给，围绕健康医疗、交通出行、文旅休闲、学有所教、住有所居、弱有所扶、老有所养等个人全生命周期场景和市场准入、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、法律服务等企业全经营周期场景，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。

7.优化企业登记注册。着力提升设立登记全程电子化办理比率，提升电子营业执照下载及使用比率，为经营主体提供便捷、高效的登记服务。全面落实名称申报承诺制、核名争议解决机制。采集并动态更新本区内具备统一管理条件、可用于经营主体登记的房屋坐落、产权、租赁等信息，向“上海企业登记在线”平台归集，为经营主体使用住所标准化登记信息库免于提交住所使用证明提供支撑。优化企业注销“一站式”服务流程。

8.完善惠企利民政策和服务“免申即享”。重点新增“四上”高新技术企业补贴、区级技能竞赛奖励、区政府质量奖等“免申即享”政策。持续优化已实施的“免申即享”政策服务。聚焦高频政策，推进“政策体检”扩面增量，企业“服务包”精准送达。按照市级部门要求，落实政策资金联动和一体化推进机制，实现涉企“免申即享”政策资金一口兑付和闭环监管。探索年检、续办、联办类审批事项“免申即办”，实现免于申请、免于填写、免于提交、一次办成。

9.推动数据赋能应用。持续优化公共数据供给能力与服务

水平，加强“信易贷”、银税互动、上海市地方征信平台建设和产品服务创新。结合“交地即交证”等工作机制，重点聚焦企业建设环节，进一步拓宽服务渠道、创新服务模式，解决企业投产前的堵点难点，打造实时跟踪、动态闭环、完整高效的社会投资项目全生命周期管理服务体系。

10.提升普惠服务水平。支持上海国际服务门户建设，进一步优化“一网通办”涉外服务水平，提供集资讯、办事、对外传播于一体的多语种一站式服务。深化信息无障碍建设，持续优化迭代“随申办”无障碍版，丰富服务内容、优化用户体验、强化消息推送、完善运营机制，融合汇聚更多无障碍普惠服务，为特殊群体提供更加便利的掌上办事服务体验。

（四）强化业务技术双轮驱动，推动政务服务智能化便捷化

11.深化“随申办”移动端建设。持续迭代升级“随申办”宝山区旗舰店，深化“随申办”移动端统一服务平台建设，强化应用服务接入管理及运行保障，推动各部门自建移动端服务入口向“随申办”集中。打造邮轮、教育、卫健、人才等“随申办”主题专栏，不断提升属地化服务能级。优化“宝就业”平台建设，提高招聘求职效率。深化用户成长体系与积分兑换体系建设，丰富相关专属权益服务，不断培育用户使用习惯，提高用户使用粘性。聚焦长三角区域，依托更多优质社会化公共服务渠道及载体，进一步丰富“随申办”服务内容。

12.推动一体化办公平台深度使用。对非密公文处理、会议管理、简报专报、督查督办、值班值守、活动安排、事务办理、人事管理、知识管理、归档管理等非国家秘密办公业务在一体化办公平台上线使用，做好数据分类分级。基于一体化办公平台统一支撑能力，推进政务服务类、行业监管类、行政执法类、城市运行管理类等“两张网”相关高频业务应用“应接尽接”，分批次接入一体化办公平台，实现统一入口、统一身份认证、统一组织架构。

13.提升“两页”主动服务水平。持续汇聚并动态更新“一人（企）一档”档案数据，拓展属地化专属档案，实现重点人群、职业、行业个性化档案全覆盖。依托统一消息中心，完善企业、个人标签体系建设，拓展主动提醒覆盖范围。加强固定周期和限定期限事项办理申请、变更等全过程提醒。持续深化企业专属空间建设运营，围绕区域内重点产业园区，加强基层企业专属服务。加强政策体检服务，提升政策解读质效，扩大政策“阅办联动”覆盖面。聚焦政策服务和办事需求，打造企业专享“服务包”应用，依托市重点企业“服务包”专窗平台，进行惠企政策精准推送、专业服务汇集、企业诉求管理、服务质量评价等。

14.拓展“随申码”应用能力。强化“随申码”作为城市服务管理的重要入口功能，推广“随申码”作为数据授权应用的重要载体作用。重点探索工会服务阵地、地下空间等“一物一码”场景。落实市级部门要求，探索“码上管理”“码上文化”“码上环境”“码

上耕保”“码上公益”等应用场景。

（五）推动线上线下深度融合，提升政务服务软实力

15.加强政务服务大厅标准化建设。规范行政服务中心、不动产登记中心、医保中心等政务服务场所服务标准，提升服务便利化水平。继续做好线下15分钟政务服务圈工作，原则上政务服务事项均应纳入行政服务中心集中办理，依托区级综合窗口系统，推动更多政务服务事项就近办。做优行政服务中心科创、人才、金融、法律、税务、信用、知识产权、劳动关系、财务会计等服务功能，推进行业主管部门拓展服务内容、加大服务力度，实现相关服务资源与企业需求精准对接，提升企业获取服务的便利性。深化区级工程建设项目审批审查中心实体化建设，巩固“审批不出中心”改革成效。推进综合窗口充分授权，对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门要授权窗口工作人员接收申请材料并出具受理凭证，并负责对业务办理情况的日常指导、监督和管理。

16.提升“四端”协同服务。优化区政务服务大厅窗口端与PC端、移动端、自助端协同联动应用能力。依托市级数据通道赋能，推动区级综合窗口系统与市级业务系统数据互通。通过“一网通办”办件库进行办件流转，实现申报人、申报信息及材料实时共享，同一办件线上线下接续办理。线上办事统一入口，线下办事只进一门，统一线上、线下办事标准。

17.深化帮办代办。统筹线上线下渠道，全方位提供咨询、

辅助办理等帮办服务，拓展“线上专业人工帮办”服务范围。夯实领导干部帮办机制，原则上，各有关单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作，实现本单位办件量占总办件量80%以上的高频事项全覆盖。加强“一网通办”知识库管理维护，建立动态更新机制，支撑智能客服“小申”和“线上专业人工帮办”。

18.巩固“两个免于提交”。加大线上高频重点事项和线下区级政务服务大厅“两个免于提交”推广落实力度。开展“免交体验月”等活动，引导企业群众体验“不带实体证”办事的智慧服务。优化综窗管理系统调证模块，提供随申码“亮证”“亮数”等多种免交方式，推动高频证照“能免尽免”。探索依托“上海市行政协助管理系统”开展部门间材料免交，强化通过行政协助方式支持“减时限、减跑动”。建立行政协助月度督办机制，提升请求机关发起协助请求规范性和被请求机关开展协助工作时效性。

19.创新“远程虚拟窗口”服务模式。探索将数字技术应用于窗口服务，打造“远程虚拟窗口”，突破行政区域和层级限制，企业群众通过就近政务服务窗口或政务服务终端设备，即可获得与属地窗口同质同效办事服务。推动“远程虚拟窗口”接入更多服务事项和政务大厅，进一步深化“两个集中”。依托市长三角“远程虚拟窗口”，支持跨域办、跨境办。

（六）夯实基础能力支撑，赋能改革创新应用场景

20.提升智能服务中枢底层能力。探索打造“AI+服务”“AI+

审批”“AI+监管”等业务模型，并向市级“AI+”智能服务中枢纳管。依托市统一智能服务模型仓库，加强智能语音、文字识别、NLP、图像识别等“AI+”基础算法能力的应用。建立统一可信、可控的智能化模型总出口输出，加强应用监管，为“一网通办”等各项智能化、智慧化业务领域提供可靠的 AI 智能服务能力。

21.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，提升业务平台数据质量，明确电子档案数据归属流向。配合市级部门做好电子文件归档，贯彻“一网通办”电子文件单套归档和电子档案单套管理要求，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。配合开展各单位电子档案纳入本单位档案部门集中统一管理，依法依规、及时有效向相关综合档案馆移交。

22.强化电子证照和电子材料管理应用。持续拓展电子证照同步制发范围，推进电子证照送达工作，进一步促进电子证照“应归尽归”、提升电子证照的数据质量和归集效率，支撑电子证照的高效应用。夯实长三角跨省电子证照互认共享，持续拓展线上和线下跨省电子证照应用场景。持续完善电子材料共享应用服务体系，强化电子材料治理服务，依托可信授权服务体系，建立高频事项电子材料梳理、汇聚、治理、共享、复用闭环机制。

（七）加强事中事后监管，持续提升政府治理能力

23.优化事中事后监管。落实上海市加快转变政府职能提高监管效能重点任务清单，实现重点行业领域事中事后监管全覆盖，以公正高效监管促进公平竞争。编制形成合规经营指南“开业宝”。持续完善新型监管机制，组织开展3项区级事中事后监管重点课题调研，争取形成高质量课题报告。持续推动“双随机、一公开”监管及市场监管领域跨部门联合“双随机”抽查，做好市级“双随机”评估迎评工作。组织5个区级综合监管场景落地实施，建立联合监管机制，维护公平有序市场环境。结合楼宇载体评分评级机制，对符合条件的楼宇载体运营主体、入驻企业探索差异化的跨部门综合监管。加强部门内部、部门之间、条块之间的业务协同，推动整合检查计划，强化综合执法，加强相关信息、数据共享，降低不同业务条线对企业的多头检查，避免不同层级重复检查。

24.创新综合监管模式。坚持分级分类监管，避免简单化、一刀切。对于关系人民群众生命财产安全、公共安全以及潜在风险大、社会风险高的重点领域，实施重点监管，提高监管效能。在严守监管红线和安全底线基础上，持续强化智慧监管，大力推进在线监管、远程监管、移动监管、预控预警等为特征的非现场监管，减少现场检查频次。深化信用评价结果运用，对信用度较好的低风险经营主体适当降低监管比例和频次，对低风险监管事项探索实施触发式监管。

（八）强化改革保障能力，确保各项举措落地见效

25.加强组织领导。贯彻本市关于地方机构改革的要求，结合区域实际，完善推进政务服务、政府职能转变和行政审批制度改革的运行机制，积极统筹力量配备，接续各项改革任务。区政务服务主管部门负责组织建立健全政务服务责任和标准体系，指导、协调和督促各部门、各街镇提供优质、规范、高效的政务服务。融合建立区级政务服务、政府职能转变和行政审批制度改革工作例会、信息简报征集等工作制度。各部门对主管行业领域的政务服务工作负主要责任，要切实加强组织领导，层层压实责任，健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制和政务服务体系。各部门办公室或政务服务牵头科室要充分发挥统筹协调作用，细化任务分工，推动解决有关重点难点问题，确保改革任务落地见效。

26.加强政务服务队伍建设。通过各种形式对政务服务工作人员数字思维、数字技能、数字素养开展专题培训。持续开展“一网通办”立功竞赛活动，提升窗口工作人员荣誉感与归属感。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。打造“宝你荟”先锋团队品牌，为企业搭建政策解读、市场培育、企业成长的交流平台。依托“随申办”政务云，推进窗口工作人员在线协同平台的普及应用，增强各级政务服务人员在线组织、沟通协调的快速响应和处理能力，提高问题反馈和解决的精准性、及时性、系统性。

27.加强政务服务“智慧好办”品牌运营。实现全域政务服务

品牌形象统一、管理规范统一、服务标准统一。围绕重点改革任务、高频场景应用开展常态化宣传，提升“一网通办”服务知晓度、品牌美誉度。打造“一月一主题”系列宣传活动，每月选取若干“一网通办”相关主题进行集中宣传，并邀请企业群众体验便利高效的改革成果，逐步培养用户习惯。大力支持改革创新，鼓励部门探索首创性改革，提炼总结各部门经验做法，积极向市政府办公厅报送，为全市“一网通办”改革提供更多宝山方案。

28.强化“好差评”以评促改作用。强化对“好差评”反映问题的分析研究，查找薄弱环节，对苗头性、典型性、集中性问题提前研判。持续拓展“好差评”数据分析渠道，将“办不成事”反映问题、“12345”市民服务热线反映的政务服务问题纳入分析范围。强化“好差评”以评促改，对企业群众反映的问题，及时采取有效措施优化整改，持续跟踪典型性、集中性问题以评促改实效，推动通过“解决一个诉求”带动“破解一类问题、优化一类服务”。加强国家政务服务平台转办政务服务投诉建议办理，进一步提高办理质量和效率。

29.实施政务服务效能评估。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，提高数据质量。依托市政务服务数字化运营平台汇聚的线上线下政务服务运行数据，实时跟踪政务服务运行体征和行政效能数据，优化政务服务效能评估，定期制发效能评估报告，建立常态化

督办工作机制，进一步提升“一网通办”运行效能监管水平。

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。

上海市宝山区人民政府办公室

2024年5月24日印发
