上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2022〕1号

上海市人民政府办公厅关于印发 《2022年上海市全面深化“一网通办”改革 工作要点》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

经市政府同意，现将《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

2022年1月5日

2022 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点

为全面贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，深入践行“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，着力推进“一网通办”改革向纵深发展，着力提升政务服务科学化、精细化、智能化水平，着力构建全方位服务体系，更好助力城市数字化转型，根据市委办公厅、市政府办公厅印发的《关于深化“一网通办”改革构建全方位服务体系的工作方案》（沪委办发〔2021〕6号），制定本工作要点。

一、明确主要目标

2022 年是“一网通办”改革的用户体验年。要坚持业务和技术双轮驱动、线上和线下协同发力、效率和普惠统筹兼顾、发展和安全相辅相成，以用户视角全面提升线上线下服务体验，加快形成“一网通办”全方位服务体系，实现更便捷、更高效、更精准。推进三个一批创新服务：重点打造一批“免申即享”服务（27 项）、一批高效办成“一件事”（9 个）、一批公共服务标杆场景应用（10 项）。重点优化 150 个高频事项全流程一体化办事体验，“一网通办”平台实际办件网办比例达到 80%。“随申办”月活用户数突破 1400 万。持续推进“两个免于提交”，强化发证单位和用证单位主体责任，深化电子证照应用。

二、坚持业务流程再造，做强技术支撑，提升智能化、精准化、

个性化服务水平

(一)推进惠企利民政策“免申即享”。变被动服务为主动服务,变精准推送为精准兑现,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。依托市民主页和企业专属网页,按照政策实施范围和条件,通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助,精准匹配符合条件的企业群众,企业群众全程无需主动提出申请,无需填写申请表、提交申请材料,即可享受相关政策。推进老年人、残疾人、烈属、学生等群体依托“随申码”,在相关场景享受优待。

(二)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。围绕扩展范围、优化功能,对已上线的27个市级重点“一件事”,开展优化专项行动,以点带面规范提升市、区两级已上线“一件事”服务水平。结合国家政务服务集成改革要求,建立健全“一件事”运营机制,完善“一件事”管理平台,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。

(三)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。重点推进150项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%，鼓励各区、各部门拓展其他高频事项优化智能服务。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。实现办件全流程进度实时更新，为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。

(四)打造“随申办”超级移动端。按照全国一体化政务服务平台移动端建设指南要求，建设“随申办”移动政务服务应用管理系统，规范本市各级各类移动政务服务应用接入。推动“随申办”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。全面深化“健康云”“互联网总医院”“上海交警”“上海人社”“上海公积金”“上海药店”“上海 12345”“社区云”等多渠道移动端应用和服务整合。强化各区、各街镇旗舰店服务供给。打造“随申办企业云”APP，集成电子营业执照认证能力，建设法人多级授权体系，实现企业法人在移动端办事的统一身份认证，提供企业开办、纳税缴费、项目申报、年检备案、政策推送等办事服务。

(五)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，完善数字信任体系，推进数字身份跨域互认，推动“多卡并一码”和“异码融合”，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。优化完善“随申码”离线服务(离线码)和“随申码”场

所服务(场所码)。加快“随申码”在多领域的深度应用。举办“随申码”应用创新大赛,促进各场景创新应用。

(六)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、智能化的在线专属空间。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。试点推动多级授权代办。基于市民主页和企业专属网页,在“随申办”提供“亮数”服务。建立“一网通办”用户积分体系,进一步增强用户粘性。

三、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

(一)健康医疗领域。整合关联孕产妇、新生儿、儿童卫生健康档案信息,为孕产妇和儿童提供全程健康管理。推进智能就诊导医,精准化引导就医,实现分诊后的直接预约挂号。加快医保电子凭证和电子就医记录册应用,实现定点医药机构医保电子凭证全覆盖,各类公立医院和社区卫生服务中心医疗收费电子票据全覆盖。探索将委托商保经办的医保报销事项纳入医疗报销“一件事”。优化新冠疫苗和常规疫苗在线预约登记服务。打造药品监管企业数字化服务平台,并将“一企一档”服务数据接入企业专属网页。

(二)交通出行领域。深化“随申码·交通”,完成“三码整合”,实现地铁、公交、轮渡等领域“一码通行”。拓展“一键叫车”进社区

服务。优化“上海停车”统一支付功能,并接入“随申办”。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。逐步整合城市公共交通、停车、民航、铁路等综合交通信息资源,打造“出行即服务”系统。试点在本市生产、销售的机动车“出厂即查验”,将车辆查验环节前置到车辆生产流程,减少优化新车登记上牌流程环节。

(三)学有所教领域。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,整合各类家校互动和课后服务应用。打造“随申码·学生”,推进“随申码”在本市高校及中职学校图书馆、博物馆、体育馆等场景应用,整合高校及中职学校学生学习、社会实践等信息,形成“一生一档”。

(四)文旅休闲领域。打造“随申码·文旅”,推进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,继续打造数字图书馆、数字博物馆、数字美术馆。

(五)住有所居领域。打造不动产登记服务改革 5.0 版,实现首次登记、注销登记等在线办理。提供购房条件自助查询服务。推进房屋买卖“一件事”,打通登记、交易、税务等部门系统壁垒,探索智能化办理。扩大不动产抵押登记事项“不见面办理”银行范围。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”，实现家政服务人员亮码上门服务。

(六)拥军优抚和工会服务领域。实现退役军士、义务兵的行政给付类事项“全程网办”，原籍为长三角的退役军人落户时，在长三角政务服务“一网通办”平台申请户籍事项证明，减少跨省跑动。打造“随申码·工会”，持续推进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。

(七)企业服务和用工就业领域。推进“一网通办”平台“助企纾困服务专区”建设，加强与国家有关平台的协同联动，优化各部门惠企政策的汇集推广机制，更好地为企业提供更精准服务。鼓励各区因地制宜，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”服务覆盖全市。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。推进劳动鉴定线上调阅被鉴定人相关医疗信息。持续加强“一网通办”涉外服务专窗建设。

(八)长三角“一网通办”。持续深化长三角“一网通办”、全国“跨省通办”。牵头会同苏浙皖三省依托全国一体化政务服务平台公共支撑能力，坚持需求导向、场景驱动，加强跨省业务和数据协同联动，深化高频电子证照跨区域互认应用，打造高频跨省通办事项或服务场景应用，让长三角区域企业群众享有更多“同城待遇”。

四、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

(一)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,进一步推进市级政务服务事项全程网办和下沉基层办理,新增一批市级事项优化办理模式。进一步深化市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,支持各区不断提高承接市级下放事项的能力。

(二)全面实施帮办制度。线上,提升“小申”+“人工帮办”服务能级,拓展语音、视频等咨询方式。推出100项高频事项线上专业帮办服务,并提供帮办微视频,实现“线上人工帮办”首次响应不超过1分钟、解决率达到90%。优化智能客服“小申”服务,建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作机制,原则上,在新的政策文件实施前1个工作日,应当将相关问答更新至知识库,升级“小申”算法能级,提升意图识别分析能力,实现“小申”解决率达到50%。线下,打造领导干部帮办+工作人员帮办的工作机制,主动发现问题、解决问题,推进帮办服务进社区、进村居,打造有温度的线下“面对面”服务。

(三)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、统一办件库等成果，推动各区综窗系统建设更加规范化、标准化、高效化。

（四）打造“15 分钟政务服务圈”。建立完善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。完成 1000 个事项入驻自助终端，实现一端多能、整合应用。推进自助终端进村居社区、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。整合线下政务服务资源，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。

（五）提升适老化和无障碍服务水平。优化“一网通办”长者专版，打造助残服务专栏，提供“读屏”等无障碍服务。探索政务服务赋能电视终端，将服务触角延伸到户，拓展为老服务渠道。拓展和深化离线码在养老、助残等场景的应用。常态化开展长者智能技术应用能力提升行动，消除“数字鸿沟”。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”。

五、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

（一）强化“一网通办”平台基础能力。持续深化统一受理平台建设，强化统一身份认证功能，拓展统一公共支付、统一物流递送覆盖范围，提升统一总客服服务能力。持续拓展服务和事项接入范围，优化“一网通办”事项库、办件库、“区块链+电子材料库”服

务能力,增强“一网通办”服务中台能级,提高“一网通办”平台决策分析能力。搭建“一网通办”平台统一测试环境。建立主动监测、发现问题和处置修复的闭环机制。加强“一网通办”平台对个人隐私和企业商业秘密的保护。

(二)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,再新增不少于50类高频证照,实现其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理,进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时度。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,全年完成不少于30类场景落地。修订《上海市电子证照管理暂行办法》并重新发布,鼓励部分有条件的社会主体参与电子证照运营推广。坚持安全性与便利度并重,高标准确保电子证照安全,优化电子证照授权机制和调取模式,提高电子证照实际应用比例。

(三)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。建立完善“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。推进公共管理和服务机构“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,减轻一线窗口工作人员负担。

(四)提升智能服务中枢支撑能力。打造智能服务中枢,夯实基于语音识别、图像识别(OCR)、语义分析(NLP)等算法模型的“一网通办”智能化服务底座,赋能基层应用。探索证件照片自助拍摄、智能处理。对各区、各部门特色和通用算法模型进行纳管,复制推广各区、各部门试点成果;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。

(五)建立基层一线快速沟通反馈机制。依托“随申办政务云”,建立市、区、街镇、村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。

(六)提高数据治理的广度和深度。推进“一网通办”数据标签管理,逐步建成市级共性标签库、区级特色标签库。建立健全数据质量联动机制,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。出台公共数据便捷共享管理规范,优化数据跨部门共享申请流程。加强数据流动、技术安全、隐私保护、伦理道德等方面制度规则的创设。

(七)夯实数据“属地返还”机制。聚焦核心、重点需求,丰富应用场景,增强基层获取数据的即时性、动态性。优化基层人房数据采集机制,赋能基层“社区云”建设,依托“聚数工程”实时接入“一标三实”(标准地址、实有人口、实有房屋数据、实有单位),并按照“最小可用”原则,共享至各区大数据资源平台及“社区云”,实现人房数据的统一采集。

六、落实保障措施

(一)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。修订《政务服务“一网通办”业务规范》地方标准，建立健全“免申即享”“全程网办”“好办”“快办”“一件事”等业务标准和技术标准。大力支持改革创新，鼓励基层首创，建立市、区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市复制推广。巩固市级部门信息化职能整合工作成效，推进区级层面信息化职能整合。

(二)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，发挥双向激励作用。优化“一网通办”第三方评估，推动提升“一网通办”服务效能。

(三)加强队伍建设。加强各区、各部门“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，提升窗口工作人员获得感、归属感和荣誉感。加强市级部门对基层窗口的业务培训，积极探索将一线窗口作为新录用公务员实践基地。

(四)优化项目审批。各级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。市政府办公厅会同市经济信息化

委、市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。

(五)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”。充分发挥各区、各部门的主动性和积极性,提升“一网通办”宣传、推广的覆盖面和影响力。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委，市高院，市检察院。

上海市人民政府办公厅

2022年1月6日印发