

上海市静安区人民政府办公室文件

静府办发〔2024〕7号

上海市静安区人民政府办公室 关于转发区政务服务中心《2024年静安区优化 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，各街道办事处、彭浦镇政府：

为推进落实《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）》（沪府办发〔2024〕2号）（以下简称“市《三年行动方案》”）、《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》（沪府办发〔2024〕3号）（以下简称“市《2024任务分工》”）有关要求，现将《2024年静安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》印发给你们，请认真组织实

施。

各相关单位要围绕贯彻好市委、市政府的决策部署，坚持优化协同高效，以推进“高效办成一件事”为牵引，深入推进政府职能转变，加快数字政府建设，开展“人工智能+”行动，全面提高行政效能和政务服务水平。重点围绕打造“智慧好办”服务品牌，结合静安特色进行政务服务创新，在行政审批改革、公共服务领域持续发力，不断提升线上线下一体化服务能力，拓展更多智慧服务应用场景。

上海市静安区人民政府办公室

2024年9月23日

2024年静安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

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|-------------------------|--|--|--------|
| 一、推进政务服务“智慧精准” | | | |
| (一) 推行少填少交智能审 | | | |
| 1 | 推行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、自动审批等智能服务。依托数源工程基础支撑，新增和优化一批区级事项，实现智能预填率不低于70%，智能预审率不低于90%，首办成功率不低于90%。年度实际办件网办比例达到90%以上。 | 各相关部门、各街镇、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| 2 | 全面深化“两个免于提交”，持续固化提升使用电子证照免交成效。 | 区政府办公室、各相关部门、区政务服务中心、各街镇社区事务受理服务中心 | 市级任务分工 |
| (二) 完善“免申即享”制度保障 | | | |
| 3 | 完善“免申即享”制度保障，建立政策兑付闭环管理机制，推进行政给付、资金补贴、税收优惠等惠企政策和服务“免申即享”。积极争取市级层面推进的“免申即享”服务试点，形成本区先行先试经验。新增5项区级“免申即享”服务，持续优化10项已上线服务。 | 区教育局、区科技经济委、区司法局、区卫生健康委、区退役军人局、区医保局、区国动办、区残联、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| (三) 深化集成服务改革 | | | |
| 4 | 围绕企业、个人“全生命周期”，进一步拓展“高效办成一件事”事项范围。聚焦产业特点、人群特征，进一步细化主题分类，推出更多“一类事一站办”集成服务。 | 区政府办公室、区医保局、区民政局、区残联、区总工会、区政务服务中心、各街镇社区事务受理服务中心 | 市级任务分工 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|-----------------------|---|--|--------|
| 5 | 加强“一件事”运营管理，持续提升“一件事”办件量。 | 区政府办公室、区医保局、区民政局、区残联、区房管局、区绿化市容局、区卫生健康委、区生态环境局、区规划资源局、区人力资源社会保障局、区市场监管局、区建设管理委、区民宗办、区发展改革委、区财政局、区应急局、区国动办、区消防救援局、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| 6 | 持续深化“一业一证”改革，做好牵头试点行业承接工作，编制完成行业改革方案、办事指南和梳理手册等相关材料。 | 区政府办公室、区市场监管局、区人力资源社会保障局、区文化旅游局、区建设管理委、区消防救援局、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| 7 | 持续深化“一业一证”改革，根据“一业一证”改革行业目录（第二版），推动综合许可办理情形在新办基础上向变更、注销、补证延伸，进一步提高行业综合许可证发证量和覆盖行业数。 | 区政府办公室、区市场监管局、区烟草专卖局、区卫生健康委、区消防救援局、区新闻出版和电影管理办公室、区文化旅游局、区建设管理委、区生态环境局、区公安分局、区体育局、区绿化市容局、区民政局、区人力资源社会保障局、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| （四）打造企业和个人专属空间 | | | |
| 8 | 以业务场景为牵引，打造企业和个人专属空间，实现个性、精准、主动的智能化服务。进一步提升政策的精准推送数和热点消息的主动提醒数。 | 各相关部门、区政务服务中心 | 市级任务分工 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|--------------------------|---|--|--------|
| 9 | 持续汇聚并动态更新“一企一档”档案数据，拓展属地化专属档案，推动相关领域档案数据接入并丰富专属空间覆盖范围。重点丰富“亮数”应用场景，构建企业、个人“全生命周期”重点领域场景化集群服务。 | 区政务服务中心、彭浦新村街道、各相关部门、街镇 | 市级任务分工 |
| 10 | 加强政务图谱梳理，结合业务规则，完善企业、个人标签体系建设，依托统一消息中心，拓展主动提醒覆盖范围，如免申即享、证照提醒等。 | 各相关部门、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| 11 | 持续加强政策体检服务，提升政策体检接入数，优化政策全流程公开，深化政策集成式发布效果，制定政策解读工作指南提升解读质效，扩大政策“阅办联动”覆盖面。 | 各相关部门、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| 12 | 聚焦政策服务和办事需求，打造企业专享“服务包”，开展惠企政策推送、专业服务汇集、企业诉求管理、服务质量评价等，做到数据可获得、信息可查询、诉求可办理、绩效可评价，实现全程网办、全程留痕、智能分析、实时共享。 | 区投资办 | 市级任务分工 |
| 13 | 持续深化企业专属空间建设运营，不断提升用户粘性。围绕区域内重点产业园区，加强基层企业专属服务，将企业专属空间作为基层营商环境建设的重要平台。加强属地化特色服务拓展，做好区内涉企服务专栏整合。 | 区政务服务中心、南京西路功能区、苏河湾功能区、大宁功能区、市北功能区、各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| (五) 优化规范审批服务和公共服务 | | | |
| 14 | 对行政许可清单内的事项逐项制定实施规范和办事指南，明确办理时限、办理地点、咨询方式等内容，并向社会公布。施行行政许可实施情况年度报告制度，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。 | 区政府办公室、各相关部门 | 市级任务分工 |
| 15 | 根据政务服务事项管理、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”。 | 区政府办公室、各相关部门 | 市级任务分工 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|---------------------|--|------------------------------------|--------|
| 16 | 深化告知承诺制改革，落实行政审批告知承诺清单管理，扩大告知承诺制覆盖的行政审批事项类型，探索容缺受理服务机制。 | 区政府办公室、区发展改革委、区司法局、各相关部门 | 市级任务分工 |
| 17 | 按照统一标准，对公共服务事项目录中新增和调整事项，规范完善办事指南。根据公共服务事项分类要求和部门业务需求实际，申请新增公共服务事项。对新增和调整事项，完成事项接入、进驻窗口办理等工作，做到应接必接，规范办理。 | 区政府办公室、各相关部门、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| (六) 全面拓展服务范围 | | | |
| 18 | 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。 | 各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 19 | 做优区政务服务中心科创、人才服务功能，通过线上线下融合，拓展服务内容、加大服务力度，提升服务显示度。 | 区科技经济委、区人才局 | 市级任务分工 |
| 20 | 做强区政务服务中心金融、法律服务功能，推动金融、法律服务资源与企业需求的精准对接。 | 区投资办、区司法局 | 市级任务分工 |
| 21 | 做实区政务服务中心税务、信用、知识产权、劳动关系、财务会计等服务功能，会同专业部门开展政策解读、企业沙龙、专题讲座等活动，提升获取服务的便利性。 | 区税务局、区发展改革委、区市场监管局、区人力资源社会保障局、区财政局 | 市级任务分工 |
| 22 | 配合市级部门，系统提升“上海企业登记在线”服务品质，同步集成个体工商户和农民专业合作社登记业务。全面推行名称申报承诺制、完善企业名称争议裁决流程。 | 区市场监管局 | 市级任务分工 |
| 23 | 对本区内具备信息化管理条件的非居住用房、集中登记地等房屋的地址、产权、类型、租赁及使用情况等信息进行统一管理，并保持动态更新。持续推进经营主体使用住所标准化登记信息库中的房屋办理登记，并依法取得房屋使用权的，可以免于提交住所使用证明。 | 区市场监管局、区规划资源局 | 市级任务分工 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|-------------------------|---|-------------------|--------|
| 24 | 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。 | 区市场监管局 | 市级任务分工 |
| 25 | 推动大数据普惠金融应用增量扩面，持续优化公共数据供给能力与服务水平，强化数据接口稳定性保障，提升普惠金融数据产品化能级，推进金融产品的算法前置，依托公共数据授权运营机制，为数据开发能力不足的金融机构提供更加便捷的数据服务。加强“信易贷”、银税互动、市地方征信平台建设和产品服务创新。 | 区投资办、区发展改革委 | 市级任务分工 |
| 26 | 结合“交地即交证”等工作机制，重点聚焦企业建设环节，以企业实际需求为导向，进一步拓宽服务渠道、创新服务模式，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。 | 区规划资源局、区建设管理委 | 市级任务分工 |
| 27 | 在社区服务领域，提供参与社区志愿服务的统一报名平台。 | 区委社会工作部 | 市级任务分工 |
| (七) 夯实线上线下智能帮办体系 | | | |
| 28 | 持续完善区政务服务帮办体系，覆盖线上线下渠道，提供咨询、辅助办理等帮办服务。 | 各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 29 | 梳理区级政务服务“一网通办”知识库，纳入全市统一的政务服务“一网通办”知识库运营管理体系，支撑智能客服“小申”和“线上专业人工帮办”。 | 各相关部门、各街镇、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| 30 | 拓展“线上专业人工帮办”服务范围，提升“线上专业人工帮办”服务效能，实现“1分钟内首次响应，90%解决率”“100%接通率、100%满意率”。上线帮办微视频，降低企业群众学习和试错成本。 | 各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 31 | 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；有关单位领导干部帮办，要实现本单位办件量占总办件量80%以上的高频事项全覆盖。 | 各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 二、推进政务服务“公平可及” | | | |
| (八) 优化和提升线上服务体验 | | | |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|--------------------------|---|--|--------|
| 32 | 打造“千人(企)千面”服务门户，根据用户办事行为和智能标签，提供用户门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务。 | 区政务服务中心、各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| (九) 推行线下多渠道综合服务 | | | |
| 33 | 打造“15分钟政务服务圈”，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。持续推进“静邻帮办”和“静心帮办”政务服务品牌建设，依托“远程虚拟窗口服务模式”，支持街镇社区事务受理服务中心事项向居委会延伸，支持区政务服务中心事项向园区、楼宇、金融机构等企业服务“帮办点”延伸，支持跨域办、跨境办。 | 区民政局、各街镇社区事务受理服务中心、区政务服务中心、南京西路功能区、苏河湾功能区、大宁功能区、市北功能区、区各相关部门 | 市级任务分工 |
| 34 | 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。 | 区建设管理委 | 市级任务分工 |
| 35 | 探索应用“远程虚拟窗口”模式深化企业事项向区政务服务中心集中、个人事项向街镇社区事务受理服务中心集中。 | 各相关部门、区政务服务中心、区民政局、各街镇社区事务受理服务中心 | 市级任务分工 |
| 36 | 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。 | 各相关部门、区政务服务中心、区民政局、各街镇社区事务受理服务中心 | 市级任务分工 |
| 37 | 推进高频事项自助办理，强化自助终端集成服务，一次开发、多端适配、统一纳管。 | 各相关部门、区政务服务中心、区民政局、各街镇社区事务受理服务中心 | 市级任务分工 |
| 38 | 进一步优化营商环境，为企业提供更方便的融资渠道、减轻企业融资成本，设立静安区融资服务中心，通过“政银合作”，搭建企业融资综合服务平台，为各类市场主体提供融资咨询、政策解读、登记受理为一体的融资直通车服务，满足企业多元化融资需求。 | 区投资办 | 区级创新任务 |
| (十) 提升线上线下一体化服务能力 | | | |
| 39 | 按照市级统一要求，推进全区政务服务中心综合窗口管理体系建设，确保入驻事项在各级政务服务中心办理体验一致。集成电子证照、电子材料、亮数、主题库等市级能力，实现进驻事项、受理系统、窗口管理等标准化建设。优化区级政务服务大厅窗口端与PC端、移动端、自助端协同应 | 区政务服务中心、区民政局、各街镇社区事务受理服务中心 | 市级规定动作 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|---------------------------------|---|----------------------------------|--------|
| | 用能力。 | | |
| 40 | 配合市级部门，实施市级业务系统和区级综合窗口系统数据通道建立工作，实现四端数据同步、条块系统高效互通。 | 区政务服务中心、区民政局、各街镇社区事务受理服务中心 | 市级规定动作 |
| 41 | 区各部门配合市级部门推进条线业务系统与“一网通办”办件库的对接打通，区各政务服务窗口推进本区综合窗口业务系统通过“一网通办”办件库进行办件流转至各部门业务系统，实现同一办件线上线下接续办理。 | 各相关部门、区政务服务中心、区民政局、各街镇社区事务受理服务中心 | 市级任务分工 |
| 42 | 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，包括事项名称、办理流程、办理时限、申请材料等。 | 各相关部门、各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 43 | 坚持传统服务方式与数字化服务创新并行，充分兼顾特殊群体的政务服务需求，健全无障碍设施等便捷通道，助力窗口服务提质增效。 | 各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| (十一) 深化“随申办”移动端服务体系建设的建设 | | | |
| 44 | 聚焦个人全生命周期及企业全经营周期，持续拓展“随申办”市民云及企业云各渠道服务事项接入范围。 | 区政务服务中心、各相关部门、各街镇 | 市级规定动作 |
| 45 | 持续深化“随申办”移动端统一服务入口建设，强化应用服务接入管理及运行保障，坚持“服务同质、体验同感、数据同源”，实现各单位移动端服务“优先接入、应上尽上”，推动政务服务移动端应用整合工作常态化。 | 区政务服务中心、各相关部门、各街镇 | 市级规定动作 |
| 46 | 持续推动“随申办”市民云与企业云新版本迭代升级，丰富服务内容、优化用户体验、强化政策推送、完善运营机制，提升智能化服务能级与个性化服务体验，提高智慧精准水平。 | 区政务服务中心、各相关部门、各街镇 | 市级规定动作 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|-----------------------|--|--|--------|
| 47 | 持续强化“随申办”市民云、企业云静安区旗舰店建设运营和服务供给，优化用户体验，不断提升属地化服务能级。依托区级和各街镇旗舰店，推动“随申办”市民云服务融入居民社区、“随申办”企业云服务融入企业园区，不断完善“随申办”服务体系和联动运营机制。 | 区政务服务中心、各相关部门、各街镇、南京西路功能区、苏河湾功能区、大宁功能区、市北功能区 | 市级任务分工 |
| 48 | 持续强化“随申办”移动端日常运营，开展线上线下多渠道运营推介，持续提升“随申办”移动端访问量、月活数。深化用户成长体系和积分兑换体系建设，丰富相关专属权益服务，实现市区两级用户成长体系互通，不断培育用户使用习惯，提高用户使用粘性。 | 区政务服务中心、各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 49 | 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，强化服务引流与双向赋能，进一步丰富“随申办”服务内容，打造良好服务生态，持续提升“随申办”品牌服务覆盖度、知晓度和关注度。 | 区政务服务中心、天目西路街道、大宁路街道、临汾路街道、各相关部门、街镇 | 市级任务分工 |
| 50 | 推动一体化办公平台深度使用，推动非密公文处理、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。 | 区政府办公室、各相关部门 | 市级任务分工 |
| 51 | 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。 | 区政府办公室、各相关部门 | 市级任务分工 |
| (十二) 拓展“随申码”应用 | | | |
| 52 | 夯实“随申码”作为自然人、法人及非法人组织、城市管理的各类实体和数字资产等的二维码数字身份凭证能力，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，助力城市数字化转型，为各类主体提供权威、精准、便捷的数字化服务。 | 各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 53 | 积极组织参与上海市第二届“随申码”应用创新大赛，以赛促建，培育“随申码”社会化应用生态。 | 各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|----|---|--|--------|
| 54 | 配合市级部门，持续推广“码上管理”场景应用。推进对小区楼栋、特种设备、消防设施、公共停车场库、治安亭、集中空调通风系统、小区内生活饮用水相关设施、农村公路、危险化学品、市内包车、轮船、地铁车站设施等制码、贴码，实现监管信息公示、巡检巡查、设施问题上报等服务。 | 区建设管理委、区公安分局、区市场监管局、区卫生健康委、区国动办、区消防救援局 | 市级任务分工 |
| 55 | 配合市级部门，持续推广“码上文化”场景应用。推进对古树名木、乡村民宿、美术馆、博物馆、民防科普教育馆等制码、贴码，构建码上“城市百科”，通过扫码实现古树名木个体信息展示，景观建筑介绍、问题上报等服务功能。 | 区文化旅游局、区绿化市容局、区国动办 | 市级任务分工 |
| 56 | 配合市级部门，持续推广“码上环境”场景应用。推进对垃圾中转站、环卫公共厕所、自动监测站等设施的制码、贴码，发挥“随申码”在市容生态环境治理上的宣传便民、监管等作用。 | 区绿化市容局、区生态环境局 | 市级任务分工 |
| 57 | 配合市级部门，持续推广“码上公益”场景应用。聚焦民生领域，对养老助残设施、体育设施制码、贴码，提供公益捐赠、使用说明、故障反馈、扫码求助等服务功能。 | 区民政局、区残联、区体育局 | 市级任务分工 |
| 58 | 配合市级部门，构建“码上凭证”应用场景。持续优化营商环境，推出购房条件在线核验服务。 | 区房管局 | 市级任务分工 |
| 59 | 配合市级部门，夯实“一码通行”应用场景。在市域铁路等公共交通场景加强“随申码”应用宣传推广，结合数字人民币、消费券等开展相关优惠活动，提升市民群众“一码通行”便捷度和比例。 | 区建设管理委 | 市级任务分工 |
| 60 | 配合市级部门，夯实“一码通医”应用场景。加大“随申码”在看病就医、药店购药等应用场景的宣传力度，在全市各大医院、诊所、药店深入开展应用推广。 | 区卫生健康委、区医保局 | 市级任务分工 |
| 61 | 配合市级部门，持续拓展“一码畅游”应用场景。在公园、景区、博物馆、图书馆等文旅场所扫码预约、购票、核销、享受服务等“一站式”服务，提升服务便捷性和使用率。 | 区文化旅游局、区绿化市容局 | 市级任务分工 |
| 62 | 配合市级部门，推广“一码服务”应用场景。进一步推广“随申码”在教育、工会服务、家政服务、工地管理等场景应用，充分发挥“随申码” | 区建设管理委、区教育局、区商务委 | 市级任务分工 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|-------------------|--|---------------------------|--------|
| | 作为个人数字凭证的作用。 | | |
| 63 | 配合市级部门，拓展“一企一码”，打造“一码公示”场景应用。群众可通过“随申办”移动端扫码，方便快捷查看企业营业执照、经营资质及监管处罚等公开信息。 | 区市场监管局 | 市级任务分工 |
| 64 | 配合市级部门，拓展“一企一码”，打造“一码核查”场景应用。市场监管、安全监管、城管执法、交通执法等领域工作人员通过专用扫码设备或应用扫描企业“随申码”，按检查应用场景获取所需材料、证照等企业相关信息。 | 区市场监管局、区建设管理委、区应急局、区城管执法局 | 市级任务分工 |
| 65 | 配合市级部门，拓展“一企一码”，打造“一码推送”场景应用。依托企业“随申码”服务功能，通过线上或线下渠道向企业推送通知公告、惠企政策、处罚决定等互动信息，企业法人或者授权经办人扫描企业“随申码”或在“企业专属空间”消息中心查看部门推送信息。 | 区科技经济委、区税务局、区司法局 | 市级任务分工 |
| 66 | 拓展“一人一码”，打造“一码优惠”场景应用。 | 彭浦新村街道 | 区级创新任务 |
| 67 | 拓展“一企一码”，打造“一码停车”场景应用。 | 临汾路街道 | 区级创新应用 |
| 68 | 拓展“一企一码”，打造“一码办事”场景，实现通过“企码通”贯穿企业政务服务办事周期，为企业提供个性化、精准化、便利化服务体验。 | 区市场监管局 | 区级创新应用 |
| 69 | 拓展“一企一码”，打造“法治宣传”场景应用。 | 区司法局 | 区级创新应用 |
| 70 | 拓展“一企一码”，打造“食品完工申报”场景应用。 | 区市场监管局 | 区级创新应用 |
| 71 | 拓展“一企一码”，打造“企业环保服务”场景应用。 | 区生态环境局 | 区级创新应用 |
| 72 | 拓展“一企一码”，打造“宝宝屋服务”场景应用。 | 江宁路街道、大宁路街道 | 区级创新任务 |
| 73 | 拓展“一企一码”，打造“政务公告栏”场景应用。 | 区政务服务中心 | 区级创新任务 |
| (十三) 完善“一网通办”普惠服务 | | | |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|---------------------------------|---|--|--------|
| 74 | 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。 | 区政务服务中心、各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 75 | 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，为障碍人士群体提供一流掌上办事服务体验。开展“上海静安”门户网站适老化和无障碍二期改造。 | 区政务服务中心、区残联、各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| (十四) 推进长三角区域政务服务一体化高质量发展 | | | |
| 76 | 推进长三角政务服务跨省通办工程，持续拓展长三角跨省通办远程虚拟窗口应用。 | 区政务服务中心、区市场监管局、天目西路街道、大宁路街道、临汾路街道、各相关部门、街镇 | 市级任务分工 |
| 三、构建智能集约的平台支撑体系 | | | |
| (十五) 强化线上线下协同支撑能力 | | | |
| 77 | 积极配合、参与市级部门开展的区综合窗口与市级业务部门系统对接的需求调研，以及打通各市级条线业务系统与区综合窗口系统等相关工作。 | 区政务服务中心、各相关部门 | 市级任务分工 |
| 78 | 健全和优化政务服务事项动态管理机制，加强事项调整和相关配套业务系统联动，实现数据同源、动态更新、联动管理。 | 各相关部门、各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 79 | 持续推进政务服务窗口标准化建设，提升各级政务服务中心标准化、规范化管理水平。 | 各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 80 | 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。持续覆盖完善PC端、“随申办”市民云、“随申办”企业云授权方式，实现标准化授权代办服务，如：区政务服务中心办事大厅卫健委事项实现亮码代办全覆盖。探索用户授权、材料授权等“统一授权”体系。支持企业及个人扫码实现办事前主动授权、办事中申请授权等多种信息授权形式。 | 各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| (十六) 强化智能服务中枢底层能力 | | | |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|-------------------------|--|-----------------------------------|--------|
| 81 | 充分发挥区级创新能力，探索“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”等业务模型能力建设，以及智能语音、文字识别、NLP、图像识别等“AI+”基础算法能力建设。 | 各相关部门、各街镇、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| 82 | 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。 | 各相关部门、各街镇、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| (十七) 推进数据高效率共享应用 | | | |
| 83 | 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。拓展电子证照同步制发和电子送达，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。 | 各相关部门，区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| 84 | 推进长三角跨省电子证照应用场景落地。 | 区政务服务中心、区市场监管局、天目西路街道、大宁路街道、临汾路街道 | 市级任务分工 |
| 85 | 完善“区块链+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。 | 各相关部门、各街镇、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| (十八) 推行电子档案管理 | | | |
| 86 | 贯彻落实《上海市政务服务“一网通办”电子档案管理办法》，加强“一网通办”电子档案工作培训、调研和指导。 | 区档案局 | 市级任务分工 |
| 87 | 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。 | 区档案局、各相关部门 | 市级任务分工 |
| 88 | 优化完善系统归档管理功能，推进“一网通办”电子文件通用归档系统建设，拓展和深化静安区电子文件归档和电子档案管理平台的应用，推进“数字档案室”建设。 | 区档案局、各相关部门 | 市级任务分工 |
| 89 | 加强沟通协调，各政务服务部门积极对接市级业务平台，将电子档案纳入各单位档案部门集中统一管理，依法依规、及时有效做好本部门“一网通办”电子文件数据接收归档工作。 | 区档案局、各相关部门 | 市级任务分工 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|-------------------------------|--|--------------------------------------|--------|
| 90 | 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。 | 区档案局、各相关部门 | 市级任务分工 |
| 四、建成科学精准的效能评价体系 | | | |
| (十九) 强化“好差评”以评促改 | | | |
| 91 | 建立“好差评”精准评价机制，实现企业群众对办理事项分环节精准评价，提升企业群众意见建议收集的精细化和精准度。 | 各相关部门、各街镇、各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 92 | 夯实线上线下“办不成事”反映窗口建设，高频政务服务事项全部开设线上“办不成事”反映渠道。完善线上线下“办不成事”反映问题闭环管理机制，将企业群众反映的“办不成事”问题，按照“好差评”整改处置机制，通过“12345”市民热线转办处理。 | 各相关部门、各街镇、各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 93 | 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”市民热线反映的政务服务问题纳入分析范围。 | 各相关部门、各街镇、各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 94 | 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”。 | 各相关部门、各街镇、各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 95 | 加强国家政务服务平台转办政务服务投诉建议办理，推动办理质量和效率进一步提高。 | 各相关部门、各街镇、各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| (二十) 健全政务服务科学评价体系 | | | |
| 96 | 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。 | 各相关部门、区政务服务中心 | 市级任务分工 |
| (二十一) 加强政务服务“智慧好办”品牌运营 | | | |
| 97 | 加强“一网通办”重点改革任务宣传，推广高频场景应用，完善静安区“一网通办”宣传信息、案例报送机制，多渠道多载体开展各式宣传活动，提升“一网通办”服务知晓度、品牌美誉度。 | 各相关部门、各街镇、南京西路功能区、苏河湾功能区、大宁功能区、市北功能区 | 市级任务分工 |

| 序号 | 任务内容 | 责任单位 | 任务类型 |
|-------------------------|--|--------------------------------------|--------|
| 98 | 大力支持改革创新，鼓励各部门、街镇首创，提炼总结经验做法，学习借鉴外省市、外区改革举措，推动静安特色经验和模式在全市复制推广。 | 各相关部门、各街镇、南京西路功能区、苏河湾功能区、大宁功能区、市北功能区 | 市级任务分工 |
| 五、强化保障措施 | | | |
| (二十二) 加强组织领导 | | | |
| 99 | 切实加强组织领导，层层压实责任，健全市、区、街镇一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制和政务服务体系。 | 各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 100 | 充分发挥区政府办公室（政务服务办公室）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。 | 区政府办公室 | 市级任务分工 |
| (二十三) 加强队伍建设 | | | |
| 101 | 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，定期组织行业专家进行大数据、人工智能和大模型等内容的培训。 | 区公务员局、各相关部门、各街镇 | 市级任务分工 |
| 102 | 持续开展“一网通办”立功竞赛活动。 | 区总工会、团区委、区妇联、各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 103 | 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，充分发挥党员和团员青年先锋模范作用，为办事企业和群众做好帮办代办的引导和志愿服务。 | 各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| 104 | 健全窗口问题发现处理机制，落实市窗口工作人员在线协同平台的推广应用工作，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。 | 各政务服务窗口单位 | 市级任务分工 |
| (二十四) 实施政务服务效能评估 | | | |
| 105 | 将年度“一网通办”考核评估纳入党政领导班子绩效考核。 | 区政府办公室、区数据局 | 市级任务分工 |

注：

各相关部门（45个）：区政府办公室、区发展改革委、区商务委、区教育局、区科技经济委、区公安分局、区民政局、区司法局、区财政局、区人力资源社会保障局、区规划资源局、区生态环境局、区建设管理委、区文化旅游局、区卫生健康委、区退

役军人局、区应急局、区审计局、区市场监管局、区国资委、区体育局、区统计局、区医保局、区绿化市容局、区房管局、区城管执法局、区国动办、区数据局、区投资办、区功能区推进办、上海站管委办、区税务局、区消防救援局、区档案局、区政务服务中心、区城运中心、区总工会、团区委、区妇联、区科协、区红十字会、区残联、区侨办、区民宗办、区烟草专卖局

各街镇（14个）：静安寺街道、曹家渡街道、江宁路街道、石门二路街道、南京西路街道、天目西路街道、北站街道、宝山路街道、芷江西路街道、共和新路街道、大宁路街道、彭浦新村街道、临汾路街道、彭浦镇

各政务服务窗口单位（40个）：区政务服务中心、区自然资源确权登记中心、区房地产交易中心、区婚登中心、区社会保障服务中心、区就促中心、区人才服务中心、区医保中心、区公共法律服务中心、区残疾人事务受理点、区民生档案查询窗口、14家街镇社区事务受理服务中心、15家市场监督管理所

- 附件：1. 2024年14项重点关注任务
2. 2024年重点“免申即享”服务清单

附件 1

2024 年 14 项重点关注任务

| 一、推进政务服务“智慧精准”（6） | | | |
|-------------------|--------|--|--|
| 1 | 智慧好办 | 推行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、自动审批等智能服务。依托数源工程基础支撑，新增和优化一批区级事项，实现智能预填率不低于 70%，智能预审率不低于 90%，首办成功率不低于 90%。年度实际办件网办比例达到 90%以上。 | 2023 年考核排名第 10，网办率 93.03%（全市第 13 位），全程网办率 89.59%（全市第 10 位）。 |
| 3 | 免申即享 | 完善“免申即享”制度保障，建立政策兑付闭环管理机制，推进行政给付、资金补贴、税收优惠等惠企政策和服务“免申即享”。积极争取市级层面推进的“免申即享”服务试点，形成本区先行先试经验。新增 5 项区级“免申即享”服务，持续优化 10 项已上线服务。 | 2023 年考核排名第 16，“免申即享”事项数 18 个（全市第 16 位），办件量 165363 件（全市第 13 位） |
| 4 | 集成服务改革 | 围绕企业、个人“全生命周期”，进一步拓展“高效办成一件事”事项范围。聚焦产业特点、人群特征，进一步细化主题分类，推出更多“一类事一站办”集成服务。 | 2023 年考核排名第 7，我区“一件事”办件量 73338 件（全市第 13 位）、子办件 220454 件（全市第 13 位），重点关注现场评审。 |
| 11 | 企业专属空间 | 持续加强政策体检服务，提升政策体检接入数，优化政策全流程公开，深化政策集成式发布效果，制定政策解读工作指南提升解读质效，扩大政策“阅办联动”覆盖面。 | 2023 年考核排名第 8，我区政策精准推送 360 条（全市第 2 位）、主动提醒 296 条（全市第 4 位），但政策体检数量较少，仅 25 个，全市垫底。 |
| 14 | 规范审批服务 | 对行政许可清单内的事项逐项制定实施规范和办事指南，明确办理时限、办理地点、咨询方式等内容，并向社会公布。施行行政许可实施情况年度报告制度，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。 | 2023 年考核排名第 15，公安事项办事指南要素中存在缺少办理时间、办理地点等要素。 |

| | | | |
|---------------------------|------------|---|--|
| 30 | 智能帮办体系 | 拓展“线上专业人工帮办”服务范围，提升“线上专业人工帮办”服务效能，实现“1分钟内首次响应，90%解决率”“100%接通率、100%满意率”。上线帮办微视频，降低企业群众学习和试错成本。 | 2023年考核排名第11，我区“线上帮办”1分钟响应率96.84%(全市第15位)、好评率98.86%(全市第15位)。 |
| 二、推进政务服务“公平可及”（3） | | | |
| 53 | 随申码 | 积极组织参与上海市第二届“随申码”应用创新大赛，以赛促建，培育“随申码”社会化应用生态。 | 2023年考核排名第13，我区人码、企码、物码总扫码量为10.38万次，全市排名第13。 |
| 75 | 普惠服务 | 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，为障碍人士群体提供一流掌上办事服务体验。开展“上海静安”门户网站适老化和无障碍二期改造。 | 民心工程 |
| 76 | 长三角一体化 | 推进长三角政务服务跨省通办工程，持续拓展长三角跨省通办远程虚拟窗口应用。 | 民心工程；2023年考核排名第10，办件量和服务时长一般。 |
| 三、构建智能集约的平台支撑体系（2） | | | |
| 81 | 智能服务中枢 | 充分发挥区级创新能力，探索“AI+服务”“AI+审批”“AI+监管”等业务模型能力建设，以及智能语音、文字识别、NLP、图像识别等“AI+”基础算法能力建设。 | 2023年考核排名第11，10个OCR算法以及1个证件照拍摄算法接入至市智能服务中枢。 |
| 85 | 数据共享应用 | 完善“区块链+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。 | 2023年考核排名第5，我区电子材料上链数量和复用场景有待拓展。 |
| 四、建成科学精准的效能评价体系（2） | | | |
| 94 | 好差评 | 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”。 | 市政府高度重视，每周形成专报通报。 |
| 97 | “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，完善静安区“一网通办”宣传信息、案例报送机制，多渠道多载体开展各式宣传活动，提升“一网通办”服务知晓度、品牌美誉度。 | 2023年考核排名第9，中央主流媒体（纸媒）正面报道权重高。 |
| 五、强化保障措施（1） | | | |

| | | | |
|-----|------|---|----------------------|
| 102 | 队伍建设 | 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，充分发挥党员和团员青年先锋模范作用，为办事企业和群众做好帮办代办的引导和志愿服务。 | 市任务分工中，仅以各区为责任单位的任务。 |
|-----|------|---|----------------------|

附件 2

2024 年重点“免申即享”服务清单

| 序号 | 项目 | 部门 | 类型 |
|----|---------------------------|--------|------|
| 1 | 长护险服务信息推送申请 | 区医保局 | 新增 |
| 2 | 自主就业退役士兵地方经济补助(社会保险费补助) | 区退役军人局 | 新增 |
| 3 | 自主就业退役士兵地方经济补助(地方一次性经济补助) | 区退役军人局 | 新增 |
| 4 | 新建民用建筑防空地下室易地建设审批 | 区国动办 | 新增 |
| 5 | 学生体质评估咨询 | 区教育局 | 新增 |
| 6 | 医疗救助(事后救助受理) | 区医保局 | 持续优化 |
| 7 | 上海市科技型中小企业技术创新资金区级配套资金 | 区科技经济委 | 持续优化 |
| 8 | 上海市科技小巨人(含培育)企业区级配套资金 | 区科技经济委 | 持续优化 |
| 9 | 市红十字会少儿住院互助基金参保 | 区教育局 | 持续优化 |
| 10 | 法律援助办案补贴发放 | 区司法局 | 持续优化 |
| 11 | 优抚对象医疗保障 | 区退役军人局 | 持续优化 |
| 12 | 义务兵家庭优待金发放 | 区退役军人局 | 持续优化 |
| 13 | 免费孕前优生健康检查申请 | 区卫生健康委 | 持续优化 |
| 14 | 残疾人机动(电动)轮椅车保险 | 区残联 | 持续优化 |
| 15 | 静安区残疾人综合保险项目 | 区残联 | 持续优化 |

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，区各人民团体。

上海市静安区人民政府办公室

2024年9月23日印发
