

2021 年是“一网通办”改革拓展年。为深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，推动更大范围、更宽领域、更深层次的“一网通办”改革，助力上海城市数字化转型，制定 2021 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点。

一、主要目标

以更高效、更便捷、更精准为目标，继续深化业务流程革命性再造，全面落实“两个免于提交”，推动“一网通办”改革从政务服务领域向公共服务领域拓展，实现“两个覆盖”（即“一网通办”覆盖基本公共服务领域，“一件事”基本覆盖高频事项）。重点推进 12 个“高效办成一件事”，推出一批“好办”“快办”服务。进一步提升平台能力，全面深化数据治理，持续改善用户体验，推动“一网通办”平台实际办件网办比例达到 70%、“随申办”月活跃用户数突破 1300 万，努力将“一网通办”打造成为“上海服务”的金字招牌，为上海城市数字化转型提供有力支撑。

二、重点工作任务

（一）深化业务流程革命性再造

1.持续深入推进“一件事”改革。坚持市领导牵头推进工作机制，重点推进12个“高效办成一件事”。各区、各部门继续梳理涉及跨部门、跨层级、跨区域事项的高频需求，新增一批“一件事”。优化2020年已上线的“一件事”，逐步延伸覆盖区域，不断拓展受益人群，持续提升用户体验。做好浦东新区“一业一证”国家级改革试点和区级特色“一件事”复制推广工作。

2.巩固“两个免于提交”成效。对我市政府部门核发的新增材料、新归集电子证照，一律纳入“两个免于提交”范围。将“两个免于提交”落实情况纳入“一网通办”日常监管范围，加强常态化、长效化监管，切实让群众和企业在实际办事中少交材料或不交材料。

3.积极探索“好办”服务。选取100个高频服务事项，提供申请条件预判、申请表格预填、申请材料预审等功能，推动“个性指南+智能申报”服务，降低群众和企业学习成本。

4.大力推动“快办”服务。在政务服务事项中选取100个相对简单的高频办理情形，通过简化填表、智能审批等方式，实现“3分钟填报、零材料提交”，提供极简易用的办事体验。

5.深化个人事项“不见面办理”。持续优化已实施的“不见面办理”事项，推动实际办件网办比例提升一倍。按照“申请信息填报最简、申请材料提交最少、办理过程最优标准”原则，推进更多高频个人事项实现“不见面办理”。

（二）拓展公共服务领域

6.拓展个人事项服务场景应用。坚持用户思维，围绕“医、食、住、行、文、教、旅”，打造从出生到养老全生命周期的数字生活服务体系，在幼有所育、健康医疗、交通出行、学有所教、文旅休闲、住有所居、食品药品安全、绿化环保、弱有所扶、优军优抚、老有所养、公共法律服务等领域，拓展场景应用。

7.拓展企业经营全周期服务场景应用。坚持服务思维，围绕企业经营的全周期、产业发展的全链条，打造国际一流营商环境服务体系。在企业开办变更注销和办事服务、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、用工就业等领域，拓展场景应用。

（三）提升线上线下服务能级

8.推进“两个集中”改革。持续推进市级政务服务事项下沉基层办理，实现企业事项向区行政服务中心集中、个人事项向街镇社区事务受理服务中心集中。对窗口人员充分授权，强化人员

力量保障，提升窗口即办件比例，确保“放得下”“接得住”“管得好”。

9.深化政务服务中心标准化建设。出台并实施《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，推进政务服务中心视觉识别系统更新。全面实施“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口改革，巩固各区行政服务中心综合窗口改革成效，推进市级部门政务服务中心综合窗口改革，各级政务服务大厅综合窗口设置比例达到80%。进一步提升无差别综合窗口事项集成数量。提升综合窗口收件成功率，推进综合窗口受办系统与部门业务系统互通互联。继续加强综合窗口工作人员培训。开展政务服务窗口专项立功竞赛活动。

10.推动服务时空一体化。推进自助终端集约化、智能化建设，拓展自助终端进社区、园区、商圈、银行等，推动更多政务服务事项入驻自助终端。实施100%统一预约服务，实现时段精准预约、排队状态提醒、预约优先办理。线下政务服务大厅提供远程在线服务，探索“智能政务服务窗口”建设。推动实现24小时不打烊自助服务和15分钟服务圈。继续推进政务服务地图应用。

11.深化跨区域通办。推进全国“跨省通办”事项率先落地。新增100项长三角“一网通办”服务。推动“免证照长三角”建

设，推进高频电子证照在政务服务窗口、监管执法现场和社会化领域的场景应用。推进区域特色高频事项跨区域通办。推广长三角生态绿色一体化发展示范区“一网通办”制度创新成果。实施“全市通办”负面清单管理，原则上所有符合条件的高频个人服务事项均实现“全市通办”。

12.提高普惠化服务水平。按照线上线下渠道互补、标准一致、线下兜底，推进传统服务与智能创新结合，逐步缩小数字应用在不同群体间的差距。开展“100 万人次长者智能技术运用提升行动”，提供智能技术培训和帮办、代办服务。进行平台无障碍化改造，提供大字体、高对比度、语音提示、语言识别等功能。探索“上门办”主动服务。

(四) 提升“一网通办”平台能力

13.持续完善“一网通办”总门户和“随申办”移动端。深入优化服务事项接入模式。提升“一网通办”办件库质量。增强

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_4737

