

上海市普陀区人民政府办公室文件

普府办〔2021〕39号

上海市普陀区人民政府办公室关于印发 《普陀区全面推行“一网通办”帮办制度的 实施方案》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处、镇政府，各有关单位：

《普陀区全面推行“一网通办”帮办制度的实施方案》已经2021年11月17日区政府第132次常务会议审议通过，现予印发。

上海市普陀区人民政府办公室

2021年11月23日

普陀区全面推行“一网通办”帮办制度的实施方案

为全面提升本区“一网通办”便捷度，根据本市《建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》等相关部署要求，结合本区实际，特制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，认真落实习近平总书记“人民城市人民建，人民城市为人民”的要求，以政务服务“一网通办”完善全方位服务体系，坚持以群众需求为导向，做到“四到四办换四心”，推进各部门、各街镇的各级领导深入企业群众办事一线窗口，畅通工作人员与企业群众的互动渠道，更好破解企业群众办事面临的难点、堵点、痛点问题，进一步提升普陀区“一网通办”便捷度，打造好“人靠谱（普）、事办妥（陀）”的营商环境金名片。

（二）工作职责

区府办是全区“一网通办”帮办工作的牵头部门，负责统筹协调、指导推进各部门、各街镇开展“一网通办”帮办工作。

区城运中心、区行政服务中心是线上帮办的落实部门，负责

组织推进本区“一网通办”线上帮办的相应工作。

各街镇、各“一网通办”事项接入相关的区政府部门、设有政务服务窗口的各主管单位和其他有关单位（以下统称“各有关单位”）是开展“一网通办”帮办工作的责任单位，负责落实本单位“一网通办”线下线上帮办的各项工作。“一件事”牵头部门作为“一件事”事项的责任单位。

（三）体系架构

以本市线上帮办服务渠道和线下帮办机制为依据，结合实际，构建本区线上线下帮办体系，具体如下：

1. 线上帮办

（1）电话咨询渠道。主要是12345市民服务热线电话和各单位咨询电话，以电话沟通的方式提供咨询等帮办服务。

（2）网上智能客服渠道。主要是依托区“政务智能办”业务知识库和市统一部署的“一网通办‘小申’”智能客服知识库，提供快速智能问答服务。

（3）线上人工专业帮办。主要是“老法师”在线客服区的线上人工帮办和市统一部署的线上人工专业帮办，在PC端或移动端通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务。

2. 线下帮办

（1）各级领导干部帮办。各有关单位的各级领导干部到各政务服务中心，陪同企业群众全流程办理政务服务事项。

（2）窗口工作人员帮办。依托各政务服务窗口和自助服务区

的工作人员，提供线下面对面帮办服务。

（3）社区“15分钟生活圈”帮办。主要在网格化综合管理服务片区和部分居委会，设置“靠普办·帮办点”，通过志愿者和政务服务自助设备，就近提供帮办服务。

（四）帮办范围

线上线下帮办体系主要解决企业群众在办理“一网通办”政务服务事项过程中遇到的问题。涉法、涉诉、投诉按原渠道处理，不属于帮办服务范围。

（五）主要目标

1. 线上帮办

完成本市对线上帮办三个渠道的落地实施工作，落实热线电话响应机制、完善“一网通办”市区两级知识库内容、优化在线客服工作机制，确保提供7*24小时在线智能咨询服务和工作时段线上人工专业帮办，实现企业群众“有疑就问、边问边做”，政务部门“有问必答、答必解惑”。

2. 线下帮办

落实领导干部帮办工作的各项要求，形成“靠普办”15分钟可及的线下帮办体系，坚持以“问题导向、效果导向”开展线下帮办工作，并就发现的各类问题形成清单，实施销号管理，确保问题的发现、反馈和整改形成工作闭环。

二、主要任务

（一）线上帮办

1. 提升电话咨询质量

区城运中心应组织做好由市热线办下发涉及“一网通办”帮办工单的接收、分派、答复和核实等工作。各有关单位应建立、完善咨询电话接听规范和处置流程，切实提升本单位“一网通办”咨询电话（办事指南等渠道公示的咨询电话）的接通率和解决率，相关标准参照12345热线管理办法执行。（责任单位：区城运中心、各有关单位）

2. 部署“小申”在线客服

区行政服务中心应按照市统一部署，及时在“一网通办”普陀频道等网站上，完成网上“小申”智能客服的对接部署工作。企业群众在“一网通办”平台网上办事时，首先通过网上智能客服进行在线咨询。网上智能客服未能解决的问题，再申请“线上人工帮办”。（责任单位：区行政服务中心）

3. 承接市线上人工帮办

区行政服务中心牵头落实市“线上人工帮办”的各项要求，2021年底前，“线上人工帮办”覆盖本区承接的7个高频企业和个人事项。2022年底前，实现本区承接事项“线上人工帮办”解决率达到90%，工作人员1分钟内首次响应。（责任单位：区行政服务中心、各有关单位）

4. 完善本区在线客服体系

区行政服务中心应不断完善线上人工帮办服务体系。定制开发我区线上帮办互动平台，实现在线叫号排队、智能回复、视频

交互、共享桌面及好差评等功能。由区行政服务中心“普小二”和进驻部门“老法师”共同组成线上人工帮办队伍，在“老法师”在线客服区，根据排片表承接区级线上帮办平台咨询工单，对疑难问题，转至各试点部门进行专业答复。（责任单位：区行政服务中心、各有关单位）

5. 建立知识库迭代更新机制

区行政服务中心应结合帮办工作推进情况，探索实现市区知识库内容共享、线上线下知识库联动，及时建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺的运营机制。在新的政策文件向社会公布实施前1个工作日，要将相关问答更新至知识库；对于“线上人工帮办”的有效解答，同步更新至知识库；未能解答的咨询在5个工作日内，将答复口径补充至知识库。区行政服务中心每半年对常用问答知识库进行一次定期更新，检查政策的时效和回复有效性。（责任单位：区行政服务中心、各有关单位）

6. 优化在线办事指引

区府办不断完善“普小二”网办小课堂内容，增加更多高频事项的办事指引；区行政服务中心充分发挥“普陀政务直播间”作用，以视频直播形式，解读政策、互动答疑，普及“一网通办”改革举措。（责任单位：区府办、区行政服务中心、各有关单位）

（二）线下帮办

1. 建立领导干部帮办制度

（1）各级领导干部带头帮办。区政府区长、副区长，原则上

每人每年至少开展一次帮办活动；各单位主要领导及领导班子成员，原则上每人每半年至少开展一次帮办活动；各单位具体分管“一网通办”工作的领导，每季度至少开展一次帮办活动。（责任单位：区府办、各有关单位）

（2）分类分级开展帮办。区政府领导可结合全区各项工作的推进情况选择相关政务服务窗口开展帮办；有窗口单位的主管部门领导，原则上在本单位的政务服务窗口开展帮办；没有窗口单位、但有政务服务事项的部门领导，原则上在本单位高频事项线下办理的政务服务窗口开展帮办；没有窗口单位、也没有政务服务事项的部门领导，原则上选取关联度较高、有业务相关性的政务服务窗口，开展学习和调研类帮办。（责任单位：区府办、各有关单位）

（3）多种形式开展帮办。一是线上办，各单位领导干部深入政务服务窗口，陪同前来办事的企业群众，在“一网通办”自助服务终端或通过“随申办”APP及微信、支付宝小程序等，从登录“一网通办”账号开始，全流程在线办理业务。二是线下办，各单位领导干部深入政务服务窗口，陪同前来办事的企业群众在窗口办理业务，全流程体验事前咨询、表格填写、排队办理、事项办结等环节，重点关注线下收件难易度、办事时限、服务质量、业务流程、审批环节等方面是否存在问题，推动综合窗口服务效能不断提升。三是上门办，各单位领导干部主动上门为企业群众办理业务。对辖区或业务领域内企业，主动上门提供政策咨询、

业务办理等服务，听取企业对推进政策落实、改进政务服务、优化营商环境等方面的意见建议。对残疾人、老年人等特殊群体，可根据业务受理的许可范围，主动上门提供业务办理服务，让特殊群体感受人文关怀。（责任单位：各有关单位）

（4）聚焦重点开展帮办。一是聚焦重点工作任务，围绕市委、市政府，区委、区政府关于“一网通办”改革的重大决策部署开展帮办，重点关注综合窗口集成度、线上线下服务融合度、办事流程的精简度、窗口服务的便捷度等。二是聚焦企业群众的“关键小事”，对本区、本单位职能范围内，涉及企业群众切身利益的高频和疑难复杂事项，开展帮办活动，以问题为导向，重点推进高频事项办理途径向“一件事”转变、疑难复杂事项向“好办快办”转变，提升已有“一件事”和“好办快办”的实际使用效果，优化办事流程、实现高频事项高效办理。三是聚焦差评较多事项，充分发挥“好差评”机制作用，针对本区、本单位职能范围内企业群众差评数量多、频次高的政务服务事项，开展帮办活动，重点关注服务窗口是否存在流程不顺、运转不畅、态度不佳等问题，推动解决影响企业群众办事中遇到的难点堵点问题。（责任单位：各有关单位）

（5）发现问题和及时整改。在开展线下帮办活动时，应包含听取企业群众意见建议环节，可通过座谈、问卷等方式进行收集，企业群众的意见建议和活动过程中发现的问题应形成“两张清单”，即问题清单和整改清单。各单位对“两张清单”应采取销号管理，

对能即知即改的问题，相关单位应立即整改，整改时间原则上不超过1个星期；对不能立即整改的问题，相关单位应制定整改计划，明确具体措施和完成时限，原则上不超过3个月。（责任单位：各有关单位）

2. 提升政务窗口帮办水平

各政务服务窗口单位要按照《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》要求，进一步优化帮办工作机制，提高帮办工作人员服务水平；将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分，进一步提升窗口服务能级，由受办理政务服务事项提升为帮助办理政务服务事项；窗口工作人员要进一步提高服务意识，由“找我办”提升为“帮你办”。（责任单位：全区各窗口单位）

3. 扩大政务服务帮办半径

各街镇要充分依托网格化综合管理服务片区的服务覆盖面，设置“靠普办·帮办点”；发挥“一网通办”政务服务自助服务机的功能，组织从事过政务服务工作且经验丰富的人员作为志愿者开展帮办工作，同时结合社区活动招募志愿者，培养挖掘“一网通办”和“随申办”的使用达人，就近向群众宣传引导“一网通办”线上办理，并适时利用自助服务机、移动端为不会使用又有办事需求的群众提供手把手的帮办。区府办负责“靠普办·帮办点”标识的制作，并定期开展帮办点位工作人员和志愿者的培训。（责任单位：各街镇、区府办）

三、组织保障

（一）加强组织领导

各单位要高度重视“一网通办”帮办工作，明确牵头组织部门、科室，压实工作责任；主要领导要作为第一责任人，领导班子成员要坚持以上率下、上下联动，主动帮办、带头陪办；及时梳理总结好的经验做法，形成长效工作机制。

（二）促进整体推进

各单位要更深入地了解 and 参与“一网通办”工作，在开展“一网通办”帮办的各项工作中，要充分结合年度工作实际，要与重点项目和日常业务做好衔接，要把意见变成提升的动力、要把难点变成创新的入口、要把问题变成优化的途径，对发现的问题要件件有回应，及时开展“回头看”，确保整改到位。

（三）强化制度保障

各有关单位、区行政服务中心要参照本实施细则建立帮办工作机制，安排必要的人员和经费。要加强业务培训和学习，全面提升帮办工作人员业务水平。各单位应提前制定班子领导全年的帮办活动计划，开展帮办后要及时进行宣传报道工作，要不断加强“一网通办”市、区两级知识库的建设和迭代维护，全面提升知识库问答的智能化和精准化，有力支撑线上帮办，切实提升解决率。

（四）力戒形式主义

各单位领导干部在开展帮办活动时，要主动亮明身份，鼓励、引导企业群众就事项办理工作提出意见建议，并认真做好记录。

同时，要力戒形式主义、官僚主义，不预定办事企业群众范围，不搞层层陪同，实实在在开展帮办工作。

（五）纳入绩效考核

各单位要认真开展帮办工作，在工作中遇到重大问题时应及时报告。区府办定期或不定期对帮办工作进行总结，并适时对本实施方案进行优化完善。各单位线上线下帮办工作开展情况、问题整改情况、宣传报道情况、社会反响情况以及知识库建设情况，将综合纳入本区“一网通办”年度评估考核。

本实施方案自印发之日起施行。

