上海市人民政府办公厅印发《关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）》的通

知

发文机构：上海市人民政府办公厅

发布时间：2020-01-21

发文字号：沪府办〔2020〕7号

政策类型：政策文件

政策层级：省级

来源：http://www.shanghai.gov.cn/nw48505/20200825/0001-48505\_64070.html

关键字：分级授权;数据共享;信息系统;全流程;服务网络;服务模式;运行管理

沪府办〔2020〕7号

上海市人民政府办公厅印发《关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）》的通

知

各区人民政府，市政府有关委、办、局，各有关单位：

《关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）》已经市政府同意，现印发给你

们，请认真按照执行。

上海市人民政府办公厅

2020年1月21日

关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）

为进一步深化本市以“一网通办”为重要标志的“放管服”改革，大力优化营商环境，深入推进审批服务便民化，加快推进政务服

务线上线下深度融合，持续提升行政效能和政务服务水平，不断增强企业和群众的获得感、满意度，现提出进一步加强本市政

务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）如下：

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，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署和市委、市政府要求，坚持以人民为中

心的发展思想，以“一网通办”改革为统领，坚持问题导向，深入推进“放管服”改革，持续转变政府职能，为企业和群众提供全

面规范、公开公平、便捷高效的政务服务，建设人民满意的服务型政府。

（二）基本原则

——统一规范。加强统筹规划，强化全市“一网通办”政务服务工作的系统性和整体性，优化政务服务工作机制，深化政务服务

中心标准化建设与管理，确保政务服务中心管理规范、运行有序。

——分类施策。坚持实事求是、因地制宜、统分结合，分层分类规范、细化各级各类政务服务中心业务标准、服务模式、内部

管理等，提升政务服务工作精准性和科学性。

——高效便民。优化“一网通办”政务服务流程，推动线上线下深度融合，完善各项便民服务机制和设施，提升政务服务场所服

务效能，提高政务服务水平，方便企业和群众办事。

（三）工作目标

推动本市“一网通办”改革取得更大成效，打造优质高效有温度的线下政务服务，不断提升企业和群众的获得感、满意度。完善

市、区、街镇（乡）、居（村）四级政务服务网络。全面拓展政务服务事项范围，优化再造办理流程，推进线上线下深度融

合，实现事项办理一个平台、一套标准。推进线下“只进一扇门”，政务服务事项进驻综合性政务服务中心基本实现“应进必

进”。提升窗口服务能级，实现综合窗口全覆盖。推进自助终端标准化、集约化、智能化建设。夯实“一网通办”政务服务“好差

评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，实名差评回访整改率达到100%，推动政务服务更高效、更精准、更智能。

二、主要任务

（一）构建统一明晰的政务服务中心管理体系

1.职能定位。本市政务服务中心是直接为企业和群众集中办理各类政务服务事项的综合服务平台，包括区行政服务中心、街镇

（乡）社区事务受理服务中心等综合性政务服务中心以及部门政务服务中心。区级各类政务服务中心主要集中办理部门进驻中

心的政务服务事项，并承担组织协调、中心人员管理和监督考核等工作。社区事务受理服务中心负责承接有关职能部门下沉社

区的政务服务事项的受办理工作。部门政务服务中心主要集中办理本部门政务服务事项。

2.管理机制。市政府办公厅是全市“一网通办”政务服务工作的主管部门，负责规范、指导、监督考核全市“一网通办”政务服务

工作。区政府办公室或政务服务办是各区“一网通办”政务服务工作的主管部门，负责规范、指导、监督考核本区“一网通办”政

务服务工作。市级部门负责本部门设立的政务服务中心的运行管理，对本条线涉及的政务服务中心业务工作进行指导。市民政

局负责牵头推进街镇（乡）社区事务受理服务中心的标准化建设与管理工作，各区民政局做好配合工作。

3.标准体系。市政府办公厅负责制修订全市政务服务中心建设服务地方标准。各区、各部门已有相关标准的，参照全市标准修

订或执行全市标准；没有统一标准的，执行全市标准，或参照全市标准，制定相关标准。中央和国家机关另有规定的，从其规

定。

（二）依托“一网通办”总门户，实现线上线下深度融合

4.统一办理平台。市政务服务主管部门依托“一网通办”统一受理平台，推动政务服务整体联动、全流程在线，做到线上线下一

个办理平台，打破部门信息壁垒，推动数据资源共享。持续提升跨区域、跨部门、跨层级业务协同能力，逐步实现市、区、街

镇（乡）、居（村）四级政务服务网络业务数据统一集中管理，不断强化线上统一办理平台对线下综合窗口支撑能力。

5.统一服务标准。各部门应推动同一事项、同一办事情形，线上办事指南和线下窗口业务流程一致、办理标准一致，实现线上

线下办理无缝衔接。推动政务服务事项清单、办事指南、办理状态等信息在实体场所、“一网通办”总门户、移动端、自助终端

等渠道同源发布。承诺在线收取规范化电子版材料的，不得要求申请人提交纸质版材料，提高办事材料线上线下共享复用水

平。

6.统一预约服务。政务服务中心应通过“一网通办”总门户、移动端、自助终端等渠道，开通统一预约服务功能，实现办理时段

精准预约、在线预约优先办理、排队状态智能提醒。

7.拓展服务渠道。充分发挥实体场所、“一网通办”总门户、移动端、自助终端等优势，推动线上线下优势互补、融合发展，实

现政务服务多渠道办理。原则上，实体大厅都要开设“一网通办”线上办理专区，主动引导企业和群众线上办理、掌上办理政务

服务。

（三）健全规范透明的政务服务事项管理

8.加强事项管理。政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。本市各类政务服务事项集中在政务服务中心统一办理，除

场地限制或涉及国家秘密等情形外，不得在政务服务中心外办理。推进政务服务事项“只进一扇门”，有条件的区可逐步取消部

门单独设立的政务服务中心，将部门政务服务事项向综合性政务服务中心集中。进驻事项实行清单式管理，事项入驻、变更、

取消或退出的，各部门应向本级政务服务主管部门提出申请；下沉社区事务受理服务中心的政务服务事项由市民政局统一管

理。

9.完善办事指南。入驻政务服务中心的政务服务事项，应编制办事指南，明确各项办理要素，提供常见问题解答、申请文书格

式文本和样本等信息，推进办事指南规范化、办事材料精准化。各部门对办事指南的准确性负有主体责任，不得要求申请人提

交办事指南以外的申报材料或自行附加办理条件。办事指南应简明易懂，杜绝模糊条款和兜底条款，依法对外公开并及时更新

完善。

10.规范业务手册。业务手册的编制、完善遵从“谁实施、谁制定”的原则。依据办事指南细化政务服务事项颗粒度，拆分形成办

事事项，逐项编制业务手册，做到全面、详实、准确。

11.优化办理流程。政务服务主管部门牵头政务服务事项业务流程、服务模式的优化再造，市级部门承担主体责任，政务服务

中心做好落实工作。健全协同办理机制，推进业务流程无缝衔接、集成办理，切实做到减环节、减材料、减时间、减跑动次

数。

（四）建设高效均衡的政务服务窗口

12.建设综合窗口。全面实施“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”模式，按照无差别、分领域两种模式，实现综合窗

口全覆盖，提升综合窗口服务能级，推进政务服务事项“一窗办成”。综合窗口以无差别模式为主，根据实际情况，设置跨部门

综合窗口，原则上不再设立单业务窗口。

13.实施窗口调整机制。政务服务中心综合考虑窗口事项类型、办件量、办理时长、窗口负荷等情况，动态调整窗口数量，保

持不同窗口业务受办理数量基本均衡，减少窗口排队时间。

14.强化窗口授权。各部门应向窗口工作人员充分授权，提升窗口业务办理深度和服务能级，授权窗口直接完成业务办理。不

适宜直接向窗口授权的，部门应通过在线审批或向政务服务中心派驻具有审批权限的工作人员等方式，推动政务服务事项当场

办结。窗口工作人员根据部门要求收取材料并出具凭证，部门对收件凭证应予以认可。

（五）强化精准全面的政务服务运行管理

15.加强内部管理。政务服务中心健全内部管理制度，加强人、财、物管理，提高工作效率，按照公共场所安全保卫工作要求

加强公共安全工作，确保政务服务场所安全、有序运行。

16.完善服务规范。政务服务主管部门指导政务服务中心建立完善服务规范制度，对工作人员的接待用语、行为举止、仪容仪

表等方面进行规范管理，提高服务质量和水平。建立健全首问负责、告知承诺、岗位AB角、线上线下引导服务、代帮办服务

等便民服务机制，提升企业和群众的办事体验度。

17.深化政务服务“好差评”。全面实施“一网通办”政务服务“好差评”制度，政务服务绩效由企业和群众评判。健全评价、反馈、

整改、监督全流程闭环工作机制，实现所有评价对应到办事人、办理事项和承办人，公开办事人对政务服务的所有评价、政府

部门对办事人评价的回复，强化评价数据综合分析和结果应用，实名差评回访整改率达到100%，促进政务服务质量持续提

升。

18.拓展自助服务。统筹推进全市政务服务自助终端标准化、集约化、智能化建设，实现多条线政务服务事项在自助终端集成

办理，推动更多事项全程自助办理。延伸“一网通办”政务服务时间和空间，推广24小时自助服务，推动集成式自助终端向园

区、楼宇、社区和银行网点等场所延伸，全面提升政务服务覆盖度和便捷度，实现企业和群众随时办、就近办、马上办、一次

办。

（六）打造优质精干的政务服务队伍

19.优化人员配备。选优配强政务服务窗口工作人员，原则上综合窗口工作人员由政务服务中心统一配备。各部门根据需要向

政务服务中心派驻的工作人员，应为本部门业务骨干。派驻人员由派驻部门和政务服务中心双重管理，其编制、职级、待遇等

由派驻部门负责，日常管理、服务规范、考核评优等由政务服务中心负责。派驻人员需要调整的，派驻部门应提前向政务服务

中心申请备案。派驻时间一般不少于两年。严格控制政务服务中心工作人员借调至其他部门。

20.组织人员培训。政务服务中心健全培训制度，提升窗口工作人员服务意识和业务能力。新入职窗口工作人员通过岗前培训

后方可独立上岗。开展日常培训，提升窗口工作人员的服务规范、政策理论和业务办理等水平。各部门对政务服务中心的业务

培训提供相关支撑。窗口工作人员培训经费列入各区、各部门年度财政预算。

21.完善人员考核。建立完善政务服务中心工作人员绩效考核制度，依托“一网通办”政务服务“好差评”制度，对中心工作人员服

务质量、工作效能等进行综合考核评价，健全奖惩机制。对于部门派驻人员，以责权统一为原则，提高综合性政务服务中心考

核权重，考核结果与个人评优评先挂钩。对不服从政务服务中心管理、不能胜任窗口工作的派驻人员，政务服务中心可以退回

派驻部门予以调换。

22.强化激励机制。建立干部窗口一线锻炼机制，定期选派优秀年轻干部到各类政务服务中心工作。鼓励各部门优先提拔任用

优秀的窗口工作人员，并将政务服务中心对窗口工作人员的考评意见作为提拔任用干部的重要依据。非事业编制综合窗口工作

人员薪资水平参照本地区社区工作者平均薪资水平，并逐步建立完善相应的薪酬体系，切实增强一线窗口岗位的稳定性和吸引

力。

（七）夯实完备稳定的大厅软硬件支撑

23.规范大厅设置。政务服务大厅保持内部环境整洁，各种设施设备摆放有序，各类引导、服务标识准确易懂，各类宣传展品

简明美观、合理适度，严禁张贴各类商业广告。

24.完善便民服务。政务服务中心根据企业和群众需求，科学合理设置相关功能区域，配备必要的办公设备、便民设施和便民

用品，加强日常运行维护，确保服务功能完备。鼓励提供多样化、个性化服务，推广免费文印、邮寄等便民服务。

25.确保网络安全。政务服务中心加强信息基础设施建设，确保政务网络稳定、畅通。加强信息系统和数据资源安全管控，强

化对国家机密、商业秘密、个人隐私等敏感数据的保护，做好信息基础设施风险评估和应急演练等安全保障工作。

三、工作保障

（一）加强组织领导

市政府办公厅要加强对全市政务服务中心标准化建设与管理工作的统筹推进、业务指导和评估考核。各区、各部门要强化落实

主体责任，加强对本区、本部门政务服务中心标准化建设与管理工作的指导、协调和监督。各区、各部门主要领导要履行第一

责任人职责，及时协调解决推进政务服务中心标准化建设与管理过程中遇到的重大问题。

（二）强化责任落实

各区、各部门要制定配套实施方案，细化职责分工，建立长效工作机制，加大人员、资金、场地等保障力度，确保各项任务措

施落实到位。要进一步强化条块协同，构建一体化联合推进机制，提升协同服务能力和综合管理水平。市级部门要加强对部门

政务服务中心的统筹规划和业务指导，强化对区级各类政务服务中心相关改革的政策支持，加强制度衔接；区政务服务主管部

门要加强与市级部门协同，按照市级部门统一制定的业务标准和规范，负责本区各类政务服务中心的标准化建设与管理。

（三）强化评估考核

将政务服务中心标准化建设与管理工作纳入“一网通办”评估考核范围。各区、各部门要结合自身特点，进一步细化评估考核标

准，强化“一网通办”政务服务“好差评”结果运用，加强对政务服务中心日常监督，注重第三方测评等手段运用，主动公开监督

评估结果。政务服务中心要主动接受社会监督，及时核查、改进工作中出现的问题，切实增强工作实效。

公用事业单位参照本意见执行。