

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办〔2020〕6号

---

## 上海市人民政府办公厅关于以企业和群众 高效办成“一件事”为目标全面推进 业务流程革命性再造的指导意见

各区人民政府，市政府有关委、办、局，各有关单位：

为进一步整合优化办事流程，提升协同服务能力，让企业和群众高效办成“一件事”，根据《国务院关于进一步推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）、《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）和《上海市公共数据和一网通办管理办法》（沪府令9号）等的精神，结合本市前期100项业务流程优化再造事项试点情况，现提出以企业和群众高效办成“一件事”为目标，全面推进业务流程革命性再造指

导意见如下：

## 一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，以最大程度利企便民为主线，以深入推进“一网通办”改革为抓手，依托互联网、大数据、云计算、人工智能等技术，将职能部门办理的“单个事项”集成为企业和群众视角的“一件事”，实施业务流程革命性再造，系统重构部门内部操作流程、跨部门跨层级跨区域协同办事流程，实现更深层次、更高水平的“减环节、减时间、减材料、减跑动”，加快推进“一网办、一窗办、一次办”，推动政务服务更加便利高效，打造更加优质营商环境，全面提升企业和群众办事的便捷度、体验度和满意度。

## 二、工作目标

以企业和群众高效办成“一件事”为目标，集成“一件事”所涉及的政务服务事项，围绕申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构等进行整体性再造、实施一体化办理。各区、各市级部门滚动推出一批“一件事”事项，开展流程优化再造工作。2020年9月底前，各区至少完成10件，各市级部门至少完成1—2件；2021年底前，与企业群众生产生活密切相关的重点领域和高频事项基本实现全覆盖。

### （一）立足企业群众视角，推动“一件事”服务集成

将企业发展周期和公民生命周期某一阶段中，企业群众需要到政府部门、公用企事业单位和服务机构办理的多个相关联政务

服务事项(包括行政许可、行政征收、行政给付、行政确认、行政奖励等依申请行政权力事项和公共服务事项),特别是跨部门、跨层级、跨区域的多个事项,整合成企业和群众视角的“一件事”,实现“一件事、一次办”。

## (二)围绕“六个再造”,实施业务流程革命性再造

1.再造申请条件,实施“一次告知”。通过递进式问卷等形式,实施智能导引、精准告知,为申请人提供“一件事”一次性告知服务,实现由“一证一次告知”向“一事一次告知”升级。

2.再造申报方式,实施“一表申请”。推行“多表合一、一表申报”,实现共享数据自行复用、个性信息自主填报、申请表单自动生成;整合“一件事”所需申请材料,实现一次提交、多次复用。

3.再造受理模式,实施“一口受理”。推动企业群众办事从“找部门”到“找政府”转变,线上通过“一件事一次办”专栏统一入口,在“一网通办”平台实现统一受理;线下分类设置跨部门综合窗口,在一个窗口实现跨部门综合收件。

4.再造审核程序,实施“一网办理”。依托“一网通办”平台,加强部门协作,优化内部流程,同步获取受理信息和相关前置部门的办理信息,实行政协助、容缺审查、联合踏勘、同步审批。

5.再造发证方式,实施“统一发证”。整合优化发证环节,由发证窗口“一口发证”或通过统一物流快递方式送达申请人。实现电子证照与实体证照同步发放、同步归集,推动电子证照逐步替代实

体证照。

6.再造管理架构,实施“一体管理”。明确“一件事”行业牵头和协同部门,创新“一件事”管理模式,形成一家牵头、多方协同的审批监管服务机制,形成优化流程、强化监管、提升服务的合力。

### 三、主要任务

#### (一)制定“一件事”改革方案

1.梳理编制“一件事”事项清单。各部门、各单位要按照工作职责,结合实际,选择涉及面广、办件量大的重点领域和高频事项,找出事项间的逻辑关系、数据间的关联关系,梳理出企业和群众视角的“一件事”,研究提出牵头单位、配合单位,经同级审改部门审核后,编制形成“一件事”事项清单。结合“一件事”实施情况和改革进展,不断更新完善事项清单。

2.优化单事项办事流程。按照“应进必进”原则,推动更多“一件事”涉及政务服务事项接入“一网通办”,进一步规范和完善办事指南要素内容,细化办事事项颗粒度,提升办事指南规范化、办事材料精准化水平。要精简办事手续办事环节,取消不必要的层层把关,内部审查原则上实施一审一核制或承办、审核、决定三级审批制。要减少审批层级,打破处(科)室界限,形成业务合作协同机制。

3.实施跨部门流程再造。在单事项优化的基础上,“一件事”牵头单位要会同配合单位围绕“六个再造”要求,对办成“一件事”

的办事流程、办理时限、所需材料、收费标准等进行全面梳理,深入研究分析企业群众办事的痛点、堵点、难点问题,理顺前后置关系,形成系统整合、数据共享、业务协同的具体工作方案,报同级审改部门备案后实施。方案内容应至少包括优化前流程、存在问题、改革举措、优化后流程、预计改革成效,以及业务流程优化再造工作的责任分工、实施步骤、进度安排等。

4.编制发布“一件事”指南规程。要将“一件事”涉及的多个政务服务事项办事指南整合优化为一个“一件事”办事指南,整合办理依据、办理条件、申请材料、基本流程、收费依据及标准、办理时限等,推动办事指南的个性化、场景化应用,增强可读性、通俗性。要及时制定操作规程,理清部门职责权限,进一步明确办事标准,压减办事期限,不断提升“一件事”规范化、透明化、便利化水平。

## (二)强化信息技术支撑

1.大力推动实现全程网办。进一步优化统一身份认证体系,在“一件事”主题服务中集成人脸识别技术,简化必须到现场进行身份核验和取证的审核环节。加强电子签名、电子印章应用,符合电子签名法规定条件的、可靠的电子签名,与手写签名或者盖章具有同等法律效力,电子印章与实物印章具有同等法律效力。政务服务部门不得要求申请人重复提供纸质材料,进一步减少跑动次数。加强电子文件归档管理制度建设、机制建设、系统建设,持续推进“一网通办”电子文件归档和电子档案管理。

2.加快政务信息系统整合互通。加大涉及“一件事”的相关业务系统整合力度,分类推进门户网站、机关办公、管理服务、行政执法等领域信息系统整合重构,将分散、独立的信息系统整合为互联互通、业务协同、信息共享的“大系统”“大平台”。保障政务信息资源跨层级、跨部门的畅通流动和业务的高效协同。

3.加强数据归集共享应用。建立完善全市公共数据分层采集体系,各区开展基层业务数据、视频数据和物联数据的统一规范采集和结构化处理,各市级部门实现数据全量归集和整合。推进政府部门内部、部门之间、上下级以及社会第三方数据共享,实现各类数据在政务服务中的共享应用。

4.深化电子证照归集应用。扩大电子证照归集范围,实现本市党政机关签发的证件、执牌照、证明文件、批文、鉴定报告基本覆盖,鼓励推动本市行业协会、评估咨询机构出具的文件报告等向电子证照库归集摘要、目录等信息。按照“凡是本市政府部门核发的材料,原则上一律免于提交;凡是能够提供电子证照的,原则上一律免于提交实体证照”要求,推进电子证照的深入应用。

### (三)推进线上线下办事深度融合

1.加快推进综合窗口建设。结合“一件事”业务流程优化再造工作,加快推进市级部门政务服务窗口、区行政服务中心、社区事务受理服务中心综合窗口建设,设置“一件事”综合窗口,推动建立“一件事”相关政务服务事项“前台综合受理、后台分类审批、统一

窗口出件”新模式。扩大“一件事”全市通办范围,方便企业群众就近办理。

2.升级改造线上系统和线下窗口。升级改造业务受理系统、部门审批系统,固化改革成果,并将“一件事”服务接入“一网通办”总门户、市民主页、企业专属网页、随申办 APP 和小程序等。在市、区统一受理平台,升级建立“一件事”主题服务受理功能模块或系统,调整和改造对外服务窗口,推进线上与线下窗口同事同标,实现线上线下“一件事”主题服务流程的一体化办理。

#### (四)鼓励实施改革创新

1.实施智能导引、一次告知。积极研究“一件事”集成事项的场所以、设备、资金、人员、制度等管理的要求,制作递进式问卷进行智能导引,实现企业群众个性化、智能化“一件事”一次性告知服务。

2.实现表单预填和材料复用。积极探索智能填表,推动表单基本信息自动填入、业务信息选择生成,实现“填表”到“补表”、“补表”到“审表”的转变。进一步关联整合材料信息和电子证照目录、数据资源目录,最大限度减少申请人重复提交材料。

3.探索智能审、智能批。探索建立申报材料自动预审程序,智能判断申请人提交申请材料的准确性,减少用户提交和窗口人员收取“无效材料”的情况,提高在线申报和窗口综合收件效率。探索全程无人工干预智能办理新模式,通过与多个政府部门的权威

数据进行实时校验、多维度比对,系统自动作出审核办理决定;对审核办理不成功或触发风险预警的,进入人工复核程序。

4.扩大“一件事”告知承诺的实施范围。对条件难以事先核实、能够通过事中事后监管纠正且风险可控的事项,加大告知承诺力度。申请人以书面形式承诺其符合条件,并能够按照承诺在规定期限内提交材料的,可以当场办结的应当场予以办结,并在后续监管环节中,对其承诺情况予以核实。

5.强化“一件事”提前服务。在企业和群众正式提出“一件事”办事申请前,依据相关法律法规、规范、标准以及办事内容等,提供现场勘察、现场核查、检验、检疫、检测、评审、技术审查、技术咨询、技术指导等服务,避免群众和企业办事走弯路、回头路、冤枉路。

#### **四、相关措施**

(一)提高思想认识。业务流程革命性再造是“一网通办”改革的核心,是深化“放管服”改革的有力抓手。各区、各部门要把业务流程革命性再造工作纳入重要议事日程,加强组织领导,将“一件事”推进落实的任务分解到位、责任落实到人。各“一件事”牵头单位、配合单位要增强工作主动性、积极性,各负其责、密切配合,切实形成改革合力。

(二)完善工作机制。市政府办公厅(市审改办)负责统筹推进,并协调推进市领导牵头的重点事项,协调解决各单位推进改革中碰到的重大问题。市经济信息化委、市财政局负责做好相

关项目和资金保障工作。市大数据中心负责做好系统升级改造、信息系统对接、数据共享等方面保障工作。各区、各部门对职责范围内的“一件事”，做好有关工作，切实担负起推进落实的主体责任。

(三)抓好落地实施。各“一件事”牵头单位要会同配合单位制定发布操作规程和办事指南，使申请人了解最新的办理流程、申请材料等。要及时组织开展培训，使窗口工作人员和审批办理人员熟练掌握改革后的业务流程和工作规范。要建立动态调整和问题处理机制，及时总结评估“一件事”操作规程和办事指南实施情况，推动改革顺利落地。

(四)注重宣传引导。要针对“一件事”政策流程等调整和转换，充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传，及时发布信息和政策法规解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，营造良好氛围。要及时总结典型经验，通过典型示范引领，推动服务模式优化升级，不断提高群众的认可度和满意度。

(五)强化考核督查。要把业务流程革命性再造工作情况，作为“一网通办”工作的重要内容纳入年度绩效考核。要用好政务服务“好差评”制度，由企业群众来评价服务绩效和改革成效。市、区两级政府督查部门要对“一件事”落地实施情况进行跟踪评估，并适时通报、督促推进，确保各项改革举措落到实处、取得实效。

各区、各部门对工作中取得的重大进展、存在的突出问题,要及时形成书面报告报送市政府办公厅(市审改办)。



(此件公开发布)

