

上海市崇明区总工会  
中共上海市崇明区区级机关工作委员会  
上海市崇明区政务服务办公室  
上海市崇明区行政服务中心

崇政服办〔2023〕3号

---

**关于印发《2023年崇明区深入推进“一网通办”常态化专项立功竞赛工作方案》的通知**

各有关单位：

经研究，现将《2023年崇明区深入推进“一网通办”常态化专项立功竞赛工作方案》印发给你们，请认真参照执行。



上海市崇明区总工会



上海市崇明区政务服务办公室



中共上海市崇明区区级机关工作委员会



上海市崇明区行政服务中心

2023年5月9日

# 2023年崇明区深入推进“一网通办”常态化 专项立功竞赛工作方案

自2021年以来，本区按照市政府办公厅、市总工会等部门统一部署，连续两年在全区政务服务系统开展“一网通办”专项立功竞赛，有效提升了政务服务队伍的能力素质和企业群众的办事体验。为进一步增强政务服务队伍惠企利民的责任感使命感，以立功竞赛提升队伍素质、优化窗口服务，现就深入推进“一网通办”常态化专项立功竞赛制定如下工作方案：

## 一、总体目标

认真学习贯彻党的二十大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“崇尚为民初心、锤炼金牌服务”为主题，聚焦为企业群众“高效办成一件事”，广泛深入开展劳动技能培训竞赛，切实提升政务服务队伍的服务意识、专业能力，增强惠企利民的责任感、荣誉感，努力做到线上“一网”有“速度”、线下“一窗”有“温度”，着力培育树立一批政务示范窗口、行政办事标兵，引领全区政务服务人争做最美“瀛洲店小二”、打造一流“政务服务军”，同心携手奋进新征程、建功新崇明。

## 二、参赛对象

本区面向企业群众提供“一网通办”政务服务的各类政务服务中心（集体）及其窗口一线工作人员（个人）。

## 三、竞赛标准

### （一）集体类立功竞赛

1. 比工作成效。扎实推进“两个集中”改革，确保事项“放得下”“接得住”“管得好”；全面落实“两个免于提交”“智慧好办”，减环节、减材料、减时间、减跑动明显；深化窗口标准化建设，综窗比例达100%；帮办代办、为老等服务成效明显。

2. 比服务管理。窗口办公秩序良好；政务服务窗口工作人员着装规范、举止得体、文明规范服务用语、精神饱满、服务热情、业务熟练；切实履行首问负责、告知承诺、岗位AB角、限时办结等便民服务。

3. 比社会美誉。窗口工作人员无违法违纪、媒体曝光、引发社会负面舆情等现象。企业群众对服务满意，政务服务“好差评”评价率、评价事项覆盖度高，建立“好差评”差评处置整改机制，对相关差评反馈及时、处置有效、答复满意、整改到位。

4. 比制度建设。窗口的人、财、物等内部管理制度健全且运转流畅；帮办代办、为老服务等便民制度建设落实到位；人员培训制度、安全管理制度、保密制度完备；咨询、投诉、监督渠道畅通有效；数据资源安全可控。

5. 比工作环境。办事大厅环境卫生整洁，各类物品摆放有序，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；各类办公设备、便民设施和便民用品完备且运行得当；大厅办事引导服务、秩序维护等良好。

6. 比培训教育。经常性开展技能培训、实操练兵，以考促练、

以赛促练，全面提升全员素质能力；窗口人员对行政许可法律法规、“一网通办”重点内容、优化营商环境知识掌握全面；在各级“一网通办”立功竞赛中参与度高、表现突出。

## （二）个人类立功竞赛

1. 比思想品德。具有坚定的政治信念和优秀的政治品格，认真贯彻党的路线方针政策，积极倡导社会主义核心价值观；具有良好的大局意识和服务意识，自觉遵守社会公德和职业道德，团结同志，得到领导、同事以及服务对象的普遍认可。

2. 比业务技能。工作认真细致，严格依法办事，精通相关业务；服务水平和工作能力在同岗位中表现突出，工作任务完成高效高质，模范带头作用明显；恪尽职守，勇于担当，积极主动学习理论知识和业务技能，参与立功竞赛且得分较高。

3. 比工作质量。主动服务意识强，举止得体、用语文明、精神饱满，为企业群众提供细致、热情服务；作风优良，廉洁自律、办事公正；主动引导评价，所受理业务“好差评”评价率高，服务对象满意度高，无有责差评；落实“两个免于提交”率高。

## 四、主要内容

区“一网通办”专项立功竞赛根据行业特点、条线特色、窗口实际，通过全区整体、各政务服务窗口主管条线、各政务服务中心分层分类开展，着力通过大培训、大练兵、大宣传完善机制、丰富内涵、长效落实，扩大立功竞赛参与面、有效性。

(一) 开展“一网通办”知识大培训。以“崇尚为民初心、锤炼金牌服务”为主题，以党的二十大精神学习贯彻、崇明政务服务窗口行业规范及培训读本（试用）掌握落实、各条线惠企利民政策业务申办技能等为主要内容，广泛开展窗口岗位培训、条线业务轮训、区行政服务中心基地实训。**各政务服务中心**要围绕职业道德、专业知识，经常性开展对窗口一线工作人员专题学习培训；同时积极选派人员到区行政服务中心进行实训。**各政务服务窗口主管部门**要结合行业实际，利用视频教学、实操培训等线上线下渠道，分层次开展学习培训。**各事项主管部门**要注重企业群众需求、事项改革需要，及时性开展业务培训。通过上下联动、条块互动、线上线下滚动培训，不断提升一线人员的服务意识、业务能力和办事效率。

(二) 开展“一网通办”技能大练兵。**线上竞答周周练**，区政务服务办围绕国家、本市、本区出台的“一网通办”改革相关政策文件和重点业务工作，进一步拓展知识题库，开通“随申办”崇明旗舰店线上答题，组织全区窗口工作人员每周不少于一次开展常态化知识竞答，并及时通报参与和积分情况。**线下竞操月月有**，各政务服务窗口主管部门聚焦窗口职业技能、业务知识和难点热点问题，对条线所属窗口人员开展经常性实操比武，全区每月有行业中心开展的技能练兵。**综合竞赛年年比**，区政务服务办会同区行政服务中心等相关部门每年组织区级层面的窗口立功竞赛，通过问题抢答、礼仪展示、实操办件、情景模拟等形

式，聚焦政务服务场景、业务熟练程度、应急处突能力等方面，全方位考评政务服务中心及窗口人员的服务能力、业务素养。

（三）开展“一网通办”典型大宣传。本着“公开、公平、公正”的原则，综合各政务服务中心、窗口人员各类参赛实际情况，设置“一网通办”专项立功竞赛集体类、个人类的一、二、三等奖，每年进行评比表扬，并对获得一等奖的集体和个人，分别授予“崇明区政务服务金牌奖”、“最美瀛洲店小二”。在此基础上，每年树立一批政务示范窗口、行政办事标兵典型，通过多种形式、各类渠道大张旗鼓宣传先进集体、优秀个人的先进事迹，着力从优化营商环境、政务服务为民出发，对内进一步增强全区政务服务人的归属感、荣誉感，对外进一步扩大崇明政务服务窗口的影响力、美誉度，更好地提升政务服务满意度。

## 五、工作要求

（一）加强领导，提高思想认识。为保障立功竞赛深化进行，区总工会、区级机关工作党委、区政务服务办、区行政服务中心继续牵头完善“一网通办”专项立功竞赛联席会议制度，负责具体统筹协调实施。各单位要高度重视，切实增强常态化开展立功竞赛重要性认识，使之成为提升政务服务窗口服务质量，提高窗口工作人员服务水平和工作积极性的有效举措。

（二）细化方案，明确计划。各单位要立足实际，每年研究制定开展常态化立功竞赛活动的具体细化方案，确定责任部门，明确竞赛方式和内容，提前做好准备、抓好落实。各窗口主管部

门要组织好所属政务服务中心开展常态化立功竞赛，确保政务服务一线窗口全员参与，同时每季度最后一个月月底前报送活动开展情况，确保立功竞赛活动落到实处。

（三）大力宣传，营造氛围。各单位要加强宣传发动，充分调动政务服务中心及一线窗口工作人员参与常态化立功竞赛活动的积极性和主动性，积极营造政务服务惠企利民“比学赶帮超”的浓厚氛围。注重典型引路，及时宣传推广好的经验做法和先进典型，推动全区“一网通办”窗口服务不断优化提升。