

上海市宝山区人力资源和社会保障局

宝人社〔2022〕9号

宝山区人力资源和社会保障局 2022年全面深化“一网通办”改革工作要点

2022年是“一网通办”改革的用户体验年，宝山区人力资源和社会保障局将深入贯彻落实市、区两级全面深化“一网通办”改革工作要点，紧紧围绕宝山科创中心主阵地建设和局中心工作，以打造线下有“温度”、线上有“速度”的政务服务新标杆为目标，坚持需求导向、行动导向、效果导向、问题导向，持续创新服务方式，持续深化服务内涵，不断提高“一网通办”人社服务能级。

一、工作目标

2022年，深化标准化建设，积极推进综合窗口改革落地；推进“两个集中”改革，消除政务服务“以科室代窗口”；升级代办帮办服务，深化“局长走流程”工作；持续优化全流程办事服务和各类网办系统功能，不断完善“线上办、掌上办、预约办、上门办、帮你办、免申办”全方位服务体系，更好助力宝山“北转型”

及建设科创中心主阵地。

二、重点工作任务

1.深化标准化建设。从“以部门为中心”向“以用户为中心”转变，科学配置窗口数量、功能和工作人员数量，优化大厅布局，建立健全常态培训、以老带新、轮岗等制度，实现“跑一个窗，办所有事”的无差别综合窗口改革目标。推行预约按时办理，综合窗口预约办理现场等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟。

2.推进“两个集中”改革。做好“经营性中外合作职业技能培训机构设立、分立、合并、变更、终止审批”“以技能为主的国外职业资格证书及发证机构资格审核和注册”两个市级政务服务事项下沉区级办理的承接工作，确保“接得住”“管得好”。持续推进企业事项向区行政服务中心集中、个人事项向局政务服务综合窗口集中，消除政务服务“以科室代窗口”。

3.深化帮代办服务。线上，根据市级要求，实现“线上人工帮办”首次响应不超过1分钟、解决率达到90%。线下，继续执行领导干部帮办+工作人员帮办的工作机制，落实“局长走流程”常态化工作，主动发现问题、解决问题，打造有温度的线下“面对面”服务。

4.深植“两个免于提交”理念。继续巩固“两个免于提交”成果，发挥证照免交对便民利企的关键功能，加大窗口工作人员免交技能培训和免交宣传力度，做到能调尽调，应调尽调。进一步

推进电子证照与实体证照同步制发，确保电子证照归集的时效性。

5.推进惠民利民政策“免申即享”。在前期实现征地养老人员医疗费直接报销、失业人员申领失业保险金(价格临时补贴申请)“免申即享”基础上，积极探索消除征地养老部分特殊人员(退账、大病、大额、异常等)与实际报销偶有差异情况，进一步提高征地养老人员整体报销准确性。

6.探索征地养老人员医疗费直接报销“一件事”。加强与区府办审改科对接，主动与医保局沟通协调，探索征地养老人员医疗费直接报销“一件事”，实现医疗费报销进程“一网通办”平台线上查询、报销结果短信推送等“一站式”服务功能。

7.推进“宝就业”“数字科创人才港”系统建设。加强与行政服务中心对接，协同推进“宝就业”“数字科创人才港”系统建设，进一步丰富“随申办”宝山旗舰店服务供给人社要素。

8.做好“随申码”延伸应用。在实现仲裁院“随申码”场景应用落地基础上，待局执法大队搬迁新办公地址后，拓展执法大队“随申码”场景应用，实现仲裁院、执法大队入口采用扫“随申码”快捷登记、备案。

9.深化“好差评”制度落实。树牢“应评尽评”意识，积极主动引导企业群众对政务服务评价，确保办件评价率 100%；继续推动政务服务评价、反馈、整改的闭环管理，通过“好差评”评价结果，全面准确了解办事企业群众对我局“一网通办”政务服务的感

受和诉求，以评促改，以改促优。

10.加强对审批行为和时间的全过程管理。重点对实际办件减时间、当场办结率和一次办成率等情况进行监管，进一步提高政务服务办理效率。依托业务系统数据整合，探索对办理各环节时间的精准管理。实现办件全流程进度实时更新，为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。

11.不断丰富完善“企业专属网页”和市民主页中人社板块。持续推进惠企政策和便民服务的精准推送和精准兑现，依托市民主页和企业专属网页能力，通过“随申办”提供“亮数”相关应用服务。

12.探索电子签章、电子签名、电子材料、电子档案等应用。探索电子签名和电子印章在政务服务中的应用，探索政务服务办理过程“无纸化”，办理结果电子送达；探索“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。

13.强化宣传推广力度。发挥局政务服务综合窗口的主阵地作用和局属各微信公众号的平台作用，大力挖掘“一网通办”特色案例、典型经验，加大对“一网通办”人社功能内容的宣传，引导企业、群众通过“一网通办”办理政务服务。

14.凝聚改革攻坚合力。各单位加强“一网通办”改革工作统筹推进力度，完善工作机制，切实发挥改革创新的主观能动性，加强与市条线部门沟通对接，打造特色亮点，积极探索首创、争取试点，为“一网通办”改革提供人社经验。

附件：

1.2022 年宝山区人社局深化“一网通办”改革工作任务分工
表

2.2022 年区级重点推进“免申即享”服务清单

宝山区人力资源和社会保障局

2022 年 7 月 12 日

附件 1

2022 年宝山区人社局深化“一网通办”改革任务分工表

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
1	推进惠企利民政策	重点打造征地养老人员医疗费直接报销“免申即享”服务。	法制科	区社会保障服务中心	10 月底 详见附件 2
2	“免申即享”	推动市级部门牵头的“免申即享”服务落地。	法制科	区就业促进中心	详见附件 2
3	丰富“一件事”服务矩阵	结合征地养老人员服务事项，新增征地养老人员医疗费直接报销“一件事”集成服务。	法制科	区社会保障服务中心	9 月底
4	推进“一业一证”改革	持续推进“一业一证”改革，推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销全环节拓展。	法制科	劳动关系科	10 月底
5	优化全流程一体化办事服务	巩固“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效，进一步提升智能服务水平。	法制科	各单位、各科室	全年
6	加强对审批行为和	重点对实际办件减时间、当场办结率和一次办成率等情况进行监管，进一步提高政务服务办理效率。	法制科	各单位、各科室	10 月底
7	时间的全过程管理	实现办件全流程进度实时更新，为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。	法制科	各单位、各科室	10 月底

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
8	强化“随申办”宝山旗舰店服务供给	推进“宝就业”“数字科创人才港”系统建设,进一步丰富“随申办”宝山旗舰店服务供给人社要素。	法制科	区就业促进中心、人才服务中心	11月底
9	推进“两个集中”改革	推进企业事项向区行政服务中心集中、个人事项向局政务服务综合窗口集中,消除政务服务“以科室代窗口”。	法制科	各窗口单位	11月底
10	深化帮代办服务	线上,根据市级要求,实现“线上人工帮办”首次响应不超过1分钟、解决率达到90%。	法制科	各窗口单位	11月底
11		线下,继续执行领导干部帮办+工作人员帮办的工作机制,主动发现问题、解决问题,打造有温度的线下“面对面”服务。	法制科	各单位、各科室	12月底
12	深化标准化建设	落实《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准,全面实施综合窗口改革,政务服务大厅综合窗口设置比例达到100%。	办公室	各窗口单位	10月底
13		线下窗口申报(身份核验+提交材料)时间一般不超过20分钟。	法制科	各窗口单位	11月底
14		实现“一网通办”统一预约平台全覆盖,推行预约按时办理,综合窗口预约办理现场等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟。	法制科	各窗口单位	11月底
15		继续加强综合窗口工作人员培训。	办公室	各窗口单位	11月底
16	深植“两个免于提	继续巩固“两个免于提交”成果,发挥证照免交对便民利企的关键功能,加大窗口工作人员免交技能培训和公众宣传力度。	法制科	各窗口单位	全年

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	责任单位	时间节点
17	“交”理念	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。	法制科	各窗口单位	全年
18	拓展企业全经营周期场景应用	配合相关市级部门推进“上海公共招聘新平台”二期开发建设。	法制科	区就业促进中心	10~12月
19	加快电子签章、电	进一步拓展电子签名和电子印章在政务服务中的应用。	法制科	各窗口单位	全年
20	子签名、电子材料、 电子档案等应用	推进政务服务办理过程全程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。	法制科	各窗口单位	全年
21	凝聚改革攻坚合力	加强“一网通办”改革工作统筹推进力度，完善工作机制，为全市“一网通办”改革提供人社经验。	法制科	各单位、各科室	全年
22	完善“好差评”制度	发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，引导企业群中对政务服务质量进行自主自愿评价。	法制科	各窗口单位	全年
23		推进“好差评”定期通报机制和数据智能分析，建立完善差评整改监督机制，推广“好评”做法。	法制科	各窗口单位	全年
24	加大宣传力度	建立“一网通办”宣传工作机制，推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化。	法制科	各单位、各科室	全年

附件 2

2022 年区级重点推进“免申即享”服务清单

序号	服务名称	责任单位	时间节点
1	宝山区征地养老人员医疗费数据报销	区社会保障服务中心	10 月底

2022 年配合推动市级部门牵头“免申即享”服务

序号	服务名称	责任单位	时间节点
1	用人单位新招用高校毕业生一次性就业补贴	区就业促进中心	10 月底
2	失业人员申领失业保险金（价格临时补贴申请）	区就业促进中心	9 月底

上海市宝山区人力资源和社会保障局办公室

2022年7月12日印发

(共印20份)