

# 上海市宝山区行政服务中心 文件 上海市宝山区信息化委员会

宝行政中心〔2023〕26号

## 关于印发《宝山区“一网通办”政务服务 信息化需求管理办法》的通知

各镇人民政府、各街道办事处，各委、办、局：

为规范宝山区“一网通办”政务服务信息化需求管理，进一步提升“一网通办”的业务支撑能力、技术支撑能力、数据支撑能力和服务创新能力，现将《宝山区“一网通办”政务服务信息化需求管理办法》印发给你们，请遵照执行。

特此通知。



# 宝山区“一网通办”政务服务信息化需求管理办法

## 第一章 总 则

**第一条 编制目的。**为打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的政务服务体系，提升“一网通办”的业务支撑能力、技术支撑能力、数据支撑能力和服务创新能力，根据国家《政务信息资源共享管理暂行办法》、《上海市市本级信息化项目支出预算管理办法》《宝山区区级政府投资项目管理办法》《宝山区区级财政专项资金管理暂行办法》《宝山区信息化项目管理办法》《关于推进宝山区信息化职能整合优化的实施方案》，制定本办法。

**第二条 适用范围。**本办法适用于“一网通办”政务服务工作中，使用财政性资金（含上级专项资金）建设（含运维）的非涉密政务信息化项目（含信息系统）的需求，以及涉及公共数据收集、处理、开发的非涉密信息化项目的需求。

**第三条 项目定义。**本办法所称政务服务信息化项目的需求是指围绕“一网通办”为个人及企业的办事和服务，结合当年市政府和区委区政府的工作要点，新建开发、升级改造信息系统或系统集成、软硬件产品采购的项目需求。

**第四条 基本原则。**为充分发挥区政务服务平台公共枢纽、公共支撑作用，“一网通办”政务信息化项目建设按照“整体规划、分步实施、自主可控、确保安全”的原则制定需求。

## 第二章 需求相关部门

### 第五条 需求编制职责分工。

区政府办公室负责统筹推进、指导监督全区行政审批制度改革和“一网通办”工作，负责制定区级行政审批制度改革和“一网通办”年度工作要点，并组织实施。

区政府各部门（以下简称需求部门）负责向区行政服务中心提交年度本单位在“一网通办”平台中产生的应用场景需求。

区行政服务中心负责“一网通办”信息系统的需求征集和应用场景梳理，结合年度的工作要点和目标任务编制需求建议书。

区大数据中心负责统筹编制“一网通办”信息系统的项目方案、实施项目采购、建设和政务服务公共数据归集。每年根据区行政服务中心已应用的系统制订运维方案，开展项目运维采购、运营管理工作。

## 第三章 需求编制

**第六条 编制部门。**宝山区“一网通办”政务服务信息化项目由区行政服务中心协助区大数据中心建设和运营，区行政服务中心于每年下半年按实际工作需求编制“一网通办”下一年度政务服务信息化项目的需求建议书。编制需求建议书应依据充分，明确系统目标、建设内容、功能应用、数据资源、安全保障、运维服务、经费预算等。

**第七条 需求制订。**区行政服务中心围绕每年市、区“一网通办”工作要点和相关业务部门需求，对照以下类型制订



下一年度需求建议书，向区大数据中心提交需求申请。

**工作要点类：**依据市、区年度“一网通办”工作要点，对符合“一件事”、“好办”、“快办”“两个免于提交”、“免申即享”、“两页”、“随申办”公共服务接入、政策申报（简易标准版）等应用范畴，以及新增或原有功能的升级、优化及事项配置，由区行政服务中心联合区政府办公室拟定项目建设需求。

**场景开发类：**依据“一网通办”平台的信息技术支撑平台，需求部门向区行政服务中心提交年度业务需求申请，符合新增行政许可事项、公共服务事项、技术赋能清单的场景开发，由区政府办公室、区行政服务中心、区信息委（区大数据中心）联合会商。对于符合在随申办移动端、智能工作台、“两页”、综窗办理系统上应用电子证照、区块链+电子材料、亮数、“企业码”、电子印章、电子档案、跨省通办、数源工程等应用的情况，对需求部门提交的《“一网通办”信息化项目需求申请表》予以确认，并列入到下一年度的需求建议书。

**业务整合类：**需求部门对本单位自身业务或本部门条线系统的升级改造、优化创新，并把业务系统与区“一网通办”政务服务平台作深度对接、业务协同作为项目立项和验收的必要条件的需求项目，其系统涉及到与“一网通办”宝山频道、随申办宝山旗舰店、智能工作台实现共享共用的情形。对于与“一网通办”业务深度融合，作为平台的主要栏目和功能板块的，由区行政服务中心联合区政府办公室、区信息

委（区大数据中心）共同评估列入项目可行性建设范围。确认可进行业务融合的，由区行政服务中心统筹列入到下一年度的需求建议书，无须单独自建。对于与“一网通办”应用对接，打通数据和功能接口的，由提出需求部门向区行政服务中心征求技术整合建议，符合整合条件的，区行政服务中心出具整合意见。提出需求部门依据整合意见，可申请自建系统或对已有系统进行整合改造，区行政服务中心配合做好系统对接整合的开发，整合费用纳入“一网通办”系统整合需求，由区行政服务中心向区大数据中心提出需求申请。对于业务整合类的系统对接、建设和场景开发，根据业务归口原则，提出需求部门负责对该类项目的业务更新运维及好差评考核反馈。

**第八条 补充需求。**涉及依托“一网通办”平台联合打造国家级、市级创新应用的项目，由区行政服务中心会同提出需求部门共同向区政府申请专项，经批准后，区发改委负责项目立项，区大数据中心负责采购和建设。系统建成后，由提出需求部门负责推进应用，区行政服务中心负责“一网通办”平台的应用服务，区大数据中心负责系统迭代升级。

#### 第四章 需求编制流程

**第九条 需求申请。**对于相关业务部门需要纳入“一网通办”政务服务信息化项目统一建设，涉及到工作要点类、场景开发类、业务整合类的需求，由需求部门提出申请，向区行政服务中心提交《“一网通办”信息化项目需求申请表》。区行政服务中心联合区政府办公室、区信息委（区大数据中

心)共同对申请进行联合会商,三方意见一致通过,方可纳入下一年度需求申报。

**第十条 需求申报。**区行政服务中心拟定下一年度需求建议书后,向区大数据中心提交需求申请。区大数据中心基于需求建议书,形成项目建设方案,统一开展年度项目申报。

**第十一条 方案评审。**列入年度信息化项目实施计划的项目,由区发改委立项。

**第十二条 项目建设。**区大数据中心根据区发改委批复的预算和建设方案,开展项目采购和建设,区行政服务中心负责项目的应用和协同推进建设。

**第十三条 系统运维。**区大数据中心对区行政服务中心已应用及免费运维期结束的系统进行统筹管理,运维费由区大数据中心统一申请。

本办法自印发之日起实施。

附件: 1. “一网通办”信息化项目需求申请表  
2.宝山区“一网通办”赋能清单



附件 1:

## “一网通办” 信息化项目需求申请表

|            |  |      |  |
|------------|--|------|--|
| 需求名称       |  |      |  |
| 申请单位       |  |      |  |
| 申请类型       | <input type="checkbox"/> 新增事项（公共服务事项、行政许可事项、个性化开发）<br><input type="checkbox"/> 新增场景（一件事、好办、快办、免申即享等）<br><input type="checkbox"/> 新增系统（整体开发）<br><input type="checkbox"/> 系统对接（ <input type="checkbox"/> 入口对接 <input type="checkbox"/> 数据对接 <input type="checkbox"/> 功能对接） |      |  |
| 上线平台       | <input type="checkbox"/> 一网通办宝山频道 <input type="checkbox"/> 市民云宝山旗舰店<br><input type="checkbox"/> 企业云宝山旗舰店 <input type="checkbox"/> 自助终端 <input type="checkbox"/> 后台应用   |      |  |
| 需求描述       | (可另附页)   |      |  |
| 联系人        |  | 联系电话 |  |
| 分管领导<br>意见 | 签字盖章：<br>年 月 日   |      |  |

联合评审意见

盖章

年 月 日

备注

本表一式四份，项目需求单位、区府办、区大数据中心、区行政服务中心各执一份。



## 附件2:

## 宝山区“一网通办”赋能清单

| 序号 | 赋能类别      | 数字能力赋能     | 能力描述   | 应用场景   | 应用渠道   |
|----|-----------|------------|--|--|--|
| 1  | 宝你“HUI”系列 | “宝你会”一件事   | 跨部门跨层级协同多件事一次办，只填一张表，只交一套材料，最多跑一次即可办成，针对企业和个人建立全生命周期服务集成链，归集成两个不同的服务闭环，实现“一单告知，一表填报，一口受理，一标核准，统一发证，一帽牵头” | 覆盖个人和企业多种场景应用事项，包括综合服务11项，个人服务29项，企业服务48项          | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店 |
| 2  |           | “宝你惠”政策直通车 | 将区重点产业政策按照企业全生命周期进行归类，打造了涵盖区经委，区商务委，区文旅局等8个部门的11类政策资源，实现了30条产业政策，提信心28条，最新政策等“一口受理，全程网办”                 | 为企业提供全面详细的政策信息，帮助企业快速匹配相关政策                        | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”企业云，“宝山旗舰店                  |
| 3  |           | “宝你汇”直播问   | 聚焦线上传播，以丰富多样的新媒体直播形式向企业群众宣传推送最新信息，提供政策直送，网办指导，疑难直答，服务直达  | 在政策解读、职工服务、帮办课堂、项目推介、园区介绍、直播带岗等方面积极发挥宣传引导作用        | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店 |
| 4  |           | “宝你会”网办小课堂 | 提供个人类和法人类各项办事过程指南，视频，图文教程，帮助企业群众了解掌握网办详细步骤，切实提高企业办事效率和办事体验   | 常规事项、新上线事项教程，步骤较为复杂的事项指导                           | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”企业云，“宝山旗舰店                  |
| 5  |           | “宝你绘”智能绘图  | 在智能政务服务工作台上，拖拽图形元素，几分钟内轻松完成平面布局图，减少企业由于没画图、画错图，不会画图产生的跑动和办事成本  | 覆盖食品经营许可证，公共卫生许可等高频事项的平面图绘制。                       | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”企业云，“宝山旗舰店<br>智能政务服务工作台     |
| 6  |           | “宝你慧”智能填表  | 依托“数源工程”“一数一源”治理成果，实现电子表单自动预填，减少填报工作，提高准确性，提升企业获得感   | 高频事项申报包括依申请公开，公共服务事项表格填报字段80%的智能秒填，大幅度减少企业填表时间及错误率 | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”企业云，“宝山旗舰店<br>智能政务服务工作台     |

| 序号 | 赋能类别      | 数字能力赋能    | 能力描述   | 应用场景  | 应用渠道   |
|----|-----------|-----------|--|---|--|
| 7  | 宝你“HUI”系列 | “宝你汇”帮办先锋 | 中心党支部组建的一支由机关干部、进驻部门负责人、窗口服务人员组成的“宝你会”帮办先锋队，聚焦“一网通办”中的高频办理和疑难复杂事项，开展领导帮办、线上帮办、窗口帮办，为企业群众提供“一对一”、“多对一”的专业帮办服务     | 解决企业群众在线上线下办事中遇到的疑难杂症，让企业群众感受帮办服务的便捷高效                            | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”“宝山旗舰店”<br>政务服务大厅           |
| 8  | 场景应用      | 一业一证      | 将市场主体进入特定行业涉及的多张许可证整合为一张行业综合许可证  | 对超市、便利店、饭店、小餐饮、现制现售食品、咖啡店（茶馆）等行业陆续实施“一业一证”改革，已实现25个行业综合许可证，多证合一   | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道                                     |
| 9  |           | 智慧好办      | 通过对高频事项定制开发，实现自动填表比例不低于70%、智能审核覆盖率不低于90%、准确率不低于90%、一次申报通过率不低于90%的要求，极大提升企业办事体验，大幅提高部门办事效率                        | 选取了市场监管局、区人社局、区卫生健康委、区交通委4个部门的19个事项情形实施“好办”服务改造                   | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道                                     |
| 10 |           | 快办        | 以“三分钟填报、零材料提交”为原则打造的“快办”服务事项，提供快速、易操作的申报体验   | 快办专题15个场景事项   | “一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云、宝山旗舰店                             |
| 11 |           | 两个免于提交    | 以减材料、减环节、减时间、减跑动为目的推动更大程度免交，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  | 政务服务，实施监管执法场景   | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云                         |
| 12 |           | 无人干预自动办理  | “数据实时核验，系统自动审批，结果几时出具”全程系统智能审核，审批结果电子化   | 高管身份确认、装修垃圾预约清运、餐厨油脂清运查询等梳理的15项事项                                 | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云、宝山旗舰店                   |
| 13 |           | 电子档案      | 线上线下载材料自动归集电子档案  | 目前集体合同事项已归档   | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云、宝山旗舰店<br>“随申办”企业云、宝山旗舰店 |
| 14 |           | 免申即享      | 依托市民主页、企业专属网页，按照政策实施范围和条件，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的企业群众，全程无需申请，无需填写申请表，无需提交申请材料，即可享受政策福利。免申类型分直接兑付、一键确认、扫码识别 | 聚焦区级惠企政策服务，已上线包含创新型企业加快成长的专项资金申报、孵化器毕业企业奖励、小微企业不动产登记费减免20余项“免申即享” | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”企业云、宝山旗舰店                   |
| 15 |           | 电子证照      | 依托市大数据资源平台统一建立的电子证照库，企业、市民线上办事时，点击授权按钮，系统自动调用相关电子证照，实现免交   | 需调用、核验电子证照的应用场景   | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道                                     |

| 序号 | 赋能类别 | 数字能力赋能    | 能力描述  | 应用场景   | 应用渠道  |
|----|------|-----------|---|--|---|
| 16 | 场景应用 | “云导办”虚拟综窗 | 在线匹配相关业务受理工作人员，通过语音视频，屏幕共享，文字批注等提供在线实时导办服务，解决企业群众在网上办事过程中遇到的在线操作、材料准备、业务流程等方面的专业问题              | 包含区科委，区民政局，区总工会等多部门有关个人及企业事项                                     | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店<br>智能政务服务工作台 |
| 17 |      | 长三角跨省通办   | 依托云导办虚拟综窗功能，实现长三角区域协同办事。长三角地区可以通过远程虚拟窗口实现与上海的音视频连线与直接通话，通过远程方式展示材料，走全程网办流程办理营业执照、许可证等一些事项       | “长三角”跨省办事场景，满足企业群众异地办事需求   | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道                                |
| 18 |      | 清税注销预检    | 在延伸点的自助终端或企业云APP中，可通过远程导办，在线咨询提交材料提前进行清税注销业务预检  | 企业用户办理清税注销   | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店<br>智能政务服务工作台 |
| 19 | 场景开发 | 企业随申码     | “随申码”结合各类标签，深化拓展各项应用  | 在教育培训、生活消费、政务服务和实施监管执法场景中，均可以扫“企业码”“场所码”获取经营情况、处罚信息、证照资质等资料      | “随申办”市民云<br>“随申办”企业云                                |
| 20 |      | 亮数        | 个人企业依托“随申码”移动端，展示“亮数”二维码，通过扫码取得用户授权，获取相应数据的一种数据应用方式。  | 宝山人才樱花卡优享服务，企业年检延续事项免检，食品经营许可证-新办等19个亮数应用场景                      | “随申办”市民云  |
| 21 |      | 企业专属网页    | 设立政策一览，政策体检、VIP帮办专题，向企业提供精准的“智能推荐”服务，通过企业个性标签分类，为相关企业提供政策精准推送、企业政策体检、“一企一档”专属服务、政策知识库、主动推送等多种服务 | 面向本区广大企业用户，提供个性化、精准化、主动化、智能化服务的平台                                | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道                                |
| 22 |      | 市民主页      | 汇集市民个性化信息的网页，PC端和随申办展示医疗档案，社保、公积金、证照、房产、交通罚款，家庭图谱等信息  | 面向个人用户，覆盖生活多方面事项   | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店              |
| 23 |      | 电子证照社会化应用 | 企业群众无需提供纸质证件，通过电子亮证，由用证单位调用电子证照，即可实现与提供实体证照同等待遇，防止因忘带、漏带证件造成的不便，打造数字化、高效化、便捷化的服务体验。             | 个人类景区优惠买票，上网、图书馆、养老院入驻，游泳馆办健康卡；企业类企业营业动态分析报告，园区企业年报返检，智慧菜场管理服务场景 |   |
| 24 |      | 随申办接入     | 在随申办宝山旗舰店中接入特色应用  | 接入法律援助服务，健康宝山等特色应用   | “随申办”市民云，宝山旗舰店                                      |



| 序号 | 赋能类别 | 数字能力赋能    | 能力描述  | 应用场景                     | 应用渠道   |
|----|------|-----------|---|--------------------------|--|
| 25 | 基础功能 | 数源工程      | 一数一源”，通过权威数据核心场景应用，输入常见的入参（个人身份证、企业统一社会信用代码），便可查询出相关业务数据，大幅提升企业、市民、部门体验 | 数据核验，表单填写                | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店           |
| 26 | 基础功能 | 标签库       | 通过不同标签分类企业类型  | 便于向企业精准推荐和主动提醒           | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道   |
| 27 |      | 政策推送、主动提醒 | 依托企业专属网页，对各类企业推送相关政策及各类信息，以IC通知、短信形式提醒企业证照到期或变更                         | 企业获取政策信息，变证照更信息          | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道   |
| 28 |      | 区块链电子材料库  | 依托“区块链”技术能力，归集用户历史办件材料，实现不同场景下用户历史材料“一次提交，多次复用，全网共享”                    | 线上线下凡是可以通过电子材料库进行免交材料的场景 | 政务服务大厅<br>“一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店 |
| 29 |      | 关联服务推荐    | 智能推荐关联服务  | 政策推送，相关信息推荐              | “随申办”市民云，宝山旗舰店<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店                                   |
| 30 |      | 无障碍浏览服务   | 通过辅助线，大字体，强对比等功能为老年人等提供贴心的无障碍浏览体验                                       | 企业、市民线上浏览网站，办事           | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道   |
| 31 |      | 统一受办平台    | 为综窗收件，发证，部门审批提供系统支撑   | 综窗收件，发证，部门审批             | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道   |
| 32 |      | 统一物流      | 由财政安排专项资金支付快递费，物流合作单位有EMS和顺丰，目前主要合作单位是EMS                               | 收发材料，政务快递                | 政务服务大厅，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店              |
| 33 |      | 统一预约      | 通过一网通办平台，企业、市民可直接选择办理的业务大厅预约时间  | 市民、企业办事预约                | “随申办”市民云，宝山旗舰店<br>“随申办”企业云，宝山旗舰店                                   |
| 34 |      | 统一短信平台    | 系统对接三大运营商，向企业、市民发送相关信息，由财政安排专项资金支付短信费                                   | 向企业、市民发送通知，办件反馈等信息       | 短信发送   |
| 35 |      | 智能客服      | 智能客服小申智能辅助全程帮办，边办边问   | 市民、企业在线上咨询办事相关问题的渠道      | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店                             |
| 36 |      | 政务服务知识库   | 汇集办事、帮办，政策相关政务知识  | 为“在线帮办”“智能帮办”提供政务知识支撑    | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店                             |
| 37 |      | 电子签名      | 在PC端，移动端提供多人电子签名服务，为全程电子化提供支撑   | 线上办理需要电子签名、多人网签的事项       | “一网通办”总门户，“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云，宝山旗舰店                             |



| 序号 | 赋能类别 | 数字能力赋能 | 能力描述                                  | 应用场景          | 应用渠道                                   |
|----|------|--------|---------------------------------------|---------------|--|
| 38 | 基础功能 | 电子印章   | 在PC端、移动端通过数字证书提供多枚电子印章加盖服务，为全程电子化提供支撑 | 线上办理需要电子印章的事项 | “一网通办”总门户、“一网通办”宝山频道<br>“随申办”市民云、宝山旗舰店 |