

青浦区建立完善全方位帮办服务体系打响 “一网通办、青浦好办”服务品牌 工作方案

为加快构建线上线下全方位服务体系，全面打响“一网通办、青浦好办”服务品牌，根据市委办公厅、市政府办公厅印发的《关于深化“一网通办”改革构建全方位服务体系的工作方案》及市政府办公厅印发的《建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》（沪府办发〔2021〕26号）《关于上线第二批“线上人工帮办”事项等工作的通知》，结合青浦工作实际，制定本工作方案。

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻落实党的十九届六中全会精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神，全面践行“人民城市”重要理念，以政务服务“一网通办”完善“五位一体”全方位服务体系，推进决策和管理部门深入企业群众办事一线窗口，畅通工作人员与企业群众的互动渠道，更好地破解企业群众办事遇到的难点堵点痛点问题，进一步提升“一网通办、青浦好办”品牌美誉度，积极打造政务服务最优、营商环境最好的地区。

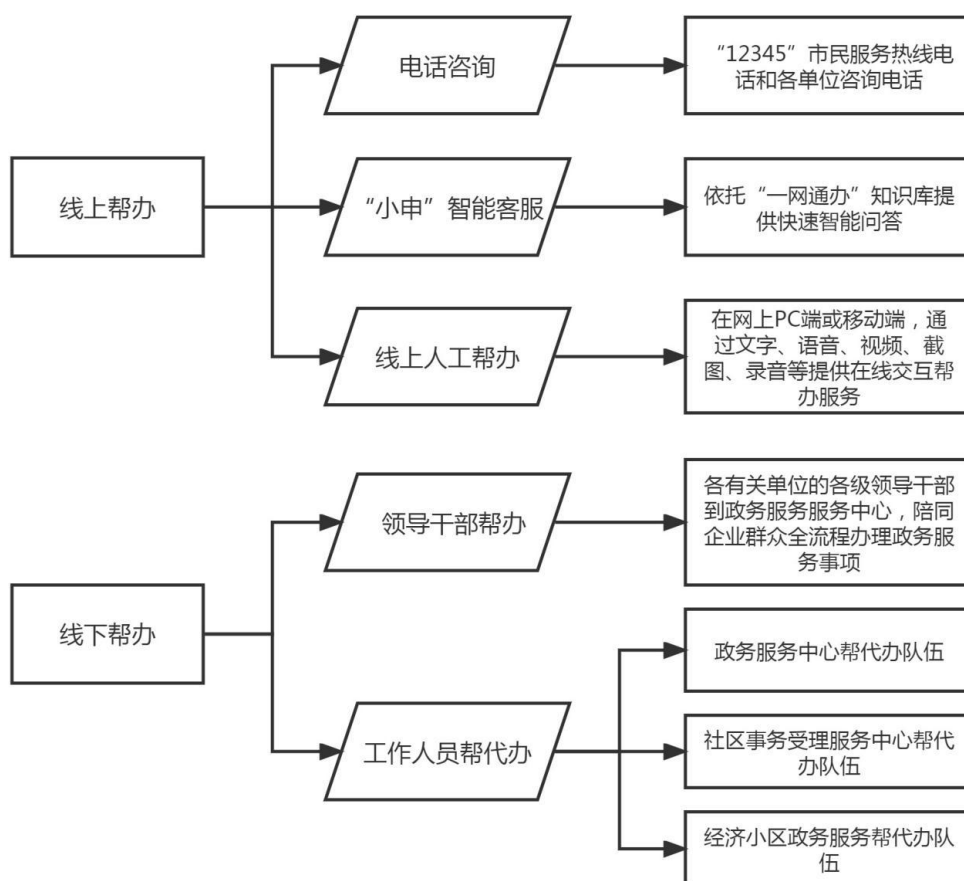
（二）工作职责

有接入“一网通办”事项的区级部门和相关单位（以下

统称“各有关单位”）是开展“一网通办”帮办工作的责任单位。“一件事”牵头部门作为“一件事”事项的责任单位。帮办工作主要解决企业群众在办理“一网通办”政务服务事项过程中遇到的问题。涉法、涉诉、投诉按照原渠道处理，不属于帮办服务范围。

（三）体系架构

以“一网通办”为载体，构建“电话咨询”“智能客服”“线上人工帮办”“领导帮办”“工作人员帮代办”五位一体的全方位帮办服务新格局。



二、主要任务

（一）线上帮办

1. 规范电话咨询服务，做到“有求必应”。一是全面自查，动态更新“一网通办”政务事项咨询电话。各单位要对电话是否能打通、是否能提供有效咨询服务情况进行核实，全面提升咨询电话接通率和解决率。二是规范管理，加强话务员管理培训。各单位要统一规范本单位政务服务咨询电话的服务标准，对接听人员服务态度、接听速度等提出明确要求。要落实首问负责制，对简单的问题直接答复，对不能第一时间答复的问题，要认真记录并及时予以协调回复，确保群众来电咨询的事项事事有着落、件件有回音。同时建立AB岗制度，确保电话畅通。（各有关单位负责）

2. 完善“小申”客服，实现“智能问答”。由“一网通办”知识库为“小申”客服快速智能问答提供支撑。为进一步提升智能客服能级，赋能线上人工帮办，应做到以下几点：

（1）建立知识库迭代更新机制。各相关部门作为线上帮办工作的责任单位，需要建立知识库长效运营服务工作机制，明确专人，按照每日、每周的运营服务机制，围绕本部门常见业务、政策类、帮助类等知识内容进行新增录入；对过期、变化、不准确的知识点进行及时下架或更新；若收到知识查遗补缺单，各部门需要在5个工作日内对知识库相关知识进行维护；对本部门的具有关联关系的历史知识内容进行关联性整合维护，全面保障知识内容的实时、有效和高可用性。

（各有关单位负责）

（2）建立流转派单机制。企业群众在“一网通办”平台网上办事时，首先通过“小申”进行在线咨询。“小申”未能解决的问题，可以申请“线上人工帮办”，由线上帮办平台自动转接各有关单位，实现“小申”与“线上人工帮办”融合互补。（区行政服务中心、各有关单位负责）

3. 依托“线上人工帮办”，打造“网购”客服体验。

“线上人工帮办”是工作人员在工作时段（法定工作日上午9:00-11:30，下午1:30-4:30），依托网上PC端或移动端，通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务，并实现“1分钟”响应。目前市政府已确定101个“线上人工帮办”事项，涉及青浦区17项（详见附件1），共涉及7个部门，其中个人事项9项、企业事项10项。各责任单位应积极采取有效措施，持续提升接通率、满意度和解答率，确保“线上人工帮办”工作平稳有序开展。

（1）配备专业工作人员。根据咨询量和业务情况，配备专业能力较强的工作人员，选派业务主管部门工作人员，或委托政务服务中心受理和办理人员进行解答，负责解决企业群众在“一网通办”办事过程中遇到的在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面的专业问题。线上帮办人员不得推诿扯皮，不得使用不礼貌用语和禁语。（各有关单位负责）

（2）探索录播办事指南微视频、直播等方式解读办事指南

引。根据市政府要求，各业务主管部门要从办事企业和群众的角度出发，在“一网通办”针对高频事项推出办事指南微视频，让企业群众办事更简单。各区级业务实施部门、“一件事”牵头部门应配合区政务办做好办事指南微视频的制作。（区政务办、各有关单位负责）

（二）线下帮办

1. 开展领导干部“政务服务帮办月”活动。坚持需求导向、问题导向、效果导向，按照《青浦区“一网通办”政务服务领导陪办机制》的有关要求，“一网通办”政务服务相关职能部门班子成员应以群众“懂不懂”、流程“通不通”、体验“好不好”为标尺，到政务服务中心窗口或者自助服务区等，陪同办事人员办理“一网通办”事项，全程体验咨询、申请、受理、审核、办结、反馈等办事全流程的标准化、规范化和便捷化情况，积极听取企业群众意见建议。“政务服务帮办月”活动原则上于每年9月开展。（区府办、区政务办、各有关单位负责）

2. 组建工作人员帮代办服务队伍。帮代办人员主要负责为企业群众提供业务咨询，积极与各相关部门沟通联系，及时协调解决有关问题，接受申请人委托代为提交相关事项申请。

（1）组建政务服务中心帮代办队伍。各区级政务服务中心（包括行政服务中心、各分中心、各部门办事点）均应设

立帮办服务区，成立帮代办队伍，将办事人员优先引导至帮办服务区进行业务办理。已进驻政务服务中心有派驻窗口人员的部门至少明确1-2名优秀业务骨干作为专兼职帮代办服务人员，负责本部门事项帮代办工作；已进驻政务服务中心未派驻窗口人员的部门可委托政务服务中心综窗工作人员做好有关事项的帮代办工作，但应组建一支业务骨干帮办队伍，对政务服务中心综窗工作人员提供线上、远程业务支撑。（行政服务中心、各分中心、各部门办事点负责）

（2）组建社区事务受理服务中心帮代办队伍。根据“帮代办上门办”制度，各街镇人民政府负责组织街镇社区事务受理服务中心组建帮代办队伍，选派业务骨干开展常态化政务服务帮代办服务，并将服务触角延伸至村居、社区，进一步提升帮办实效。区政务办做好帮代办服务指导工作。（各街镇负责）

（3）组建经济小区政务服务帮代办队伍。各镇、园区负责组织各经济小区建立健全帮代办队伍，负责为入驻企业提供业务咨询，接受申请人委托代为申办相关服务事项，积极与各相关部门沟通联系，跟踪项目审批进度，及时协调解决有关问题。区经委、市场监管局应将各经济小区帮代办工作纳入年度考核指标，督促各园区提升帮代办服务成效。（区经委、区市场监管局、各镇、各区属园区负责）

（4）建立帮代办服务联动机制。各有关单位要牢固树立

“一盘棋”意识，建立健全工作机制，抓实队伍建设，强化能力提升，合力推进政务服务帮代办工作，确保部门配合有力、协同联动到位、整体推进高效。（各有关单位负责）

（5）强化帮代办考核评价。推行社会公众监督评价，通过设置意见箱、12345热线等方式，主动接受社会监督评价；充分利用政务服务“好差评”系统开展帮代办工作评估评价，将评估评价结果作为改进和考核帮代办服务的重要依据；结合年度“一网通办”评估考核工作，定期通过“一网通办”专报、线上帮办日报等形式通报各部门帮代办工作推进情况。（区政务办负责）

三、组织保障

“一网通办”帮办制度是深化“一网通办”改革的一项重要制度性安排，是提升“一网通办”服务能级和办事体验的重要举措，要高度重视，加强统筹，确保落实。

（一）加强组织领导

各有关单位要进一步提高政治站位，加强组织领导，主要负责同志要切实承担领导责任，抓好推行政务服务帮代办工作的部署、协调和落实，明确牵头组织科室、人员，压实工作责任。

线上帮办：各有关单位要做好对座席人员的业务培训，做好与既有的“一网通办”线上咨询渠道的衔接融合。

线下领导干部帮办：各有关单位主要领导为第一责任人，

领导班子成员要坚持以上率下、上下联动，主动帮办、带头帮办，及时梳理总结经验做法，形成长效工作机制。

线下工作人员帮代办：结合“一网通办”工作，组建“一网通办、青浦好办”专业帮代办队伍，优化窗口设置和人员配置，负责咨询导办、收件与受理、帮代办、资料流转、协调对接、发证领证等工作。

各有关单位专业帮代办队伍要按照职责分工出台具体工作方案，并将“一网通办、青浦好办”帮代办队伍名单（附件2）报至政务办审改科。

（二）强化制度保障

各有关单位要确保推行政务服务帮代办工作与相关改革工作协同配套、整体推进，根据工作需要开展业务培训，提高帮代办人员的业务素质和综合能力，打造一支“作风硬、业务精、服务好”的帮代办队伍。

（三）力戒形式主义

各有关单位领导干部在开展帮办工作时，要主动亮明身份，鼓励引导企业群众针对政务服务事项办理工作提出意见建议，并认真做好记录。同时，要力戒形式主义、官僚主义，不预定办事企业群众范围，不搞层层陪同，做到实实在在开展帮办工作。

（四）做好政策宣传

加强宣传引导。各有关单位要充分利用微信、门户网站等新媒体广泛宣传，及时准确发布改革信息和政策解读，提高群众对“一网通办、青浦好办”品牌的知晓度和参与度，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好氛围，巩固改革成果。

及时推广经验。各街镇、各部门要因地制宜、积极探索、总结典型案例，并将经验做法及时报送政务办。区政务办将对各部门的成功经验做法进行复制推广。

（五）纳入绩效考核

将帮办工作开展情况、服务成效纳入每年青浦区“一网通办”工作绩效考核范围。

本方案自印发之日起实施。

- 附件：1.青浦区“线上人工帮办”事项清单
2.“一网通办、青浦好办”帮代办队伍名单

附件1

青浦区“线上人工帮办”事项清单

序号	主管部门	事项名称	个人/企业	责任单位
1	市教委	教师资格认定（初中、小学、幼儿园）	个人	区教育局
2	市教委	高级中学、中职学校教师资格审查（初审）	个人	区教育局
3	市教委	义务教育入学（本区义务教育学校招生入学）	个人	区教育局
4	市教委	幼儿园入园（对本区符合入园条件的幼儿办理入园手续）	个人	区教育局
5	市交通委	道路货运经营许可-道路货物运输（除危险货物运输） 道路运输证新增、变更	企业	区建管委
6	市交通委	危险货物港口作业许可	企业	区建管委
7	市交通委	公路超限运输许可	企业	区建管委
8	市市场监管局	各类企业及其分支机构营业的许可	企业	区市场监管局
9	市市场监管局	食品经营许可	企业	区市场监管局
10	市市场监管局	企业登记档案查阅	企业	区市场监管局
11	市市场监管局	特种设备安全管理人员、作业人员资格认定	企业	区市场监管局
12	市市场监管局	《酒类商品零售许可证》审批	企业	区市场监管局

序号	主管部门	事项名称	个人/企业	责任单位
13	市科委	技术开发合同认定登记	个人、企业	区科委
14	市科委	外国人来华工作许可（90日以上）	个人、企业	区科委
15	市卫生健康委	给付年老一次性计划生育奖励费	个人	区卫健委
16	市医保局	办理职保居保医保就医记录册	个人	区医保局
17	市房屋管理局	公共租赁住房申请审核	个人	青浦区公共租赁住房运营有限公司

附件2

_____单位“一网通办、青浦好办”
帮代办队伍名单

备注：方案附后

姓名	职务	类型	联系电话	帮办、代办内容
XX	业务负责人 /工作人员	负责人	021-XXX	进驻中心的政务服务事项
XX	工作人员	帮办员	021-XXX	XX分中心的政务服务事项
XX	工作人员	帮办员	021-XXX	XX社区事务受理服务中心的政务服务事项
XX	工作人员	帮办员	021-XXX	XX经济小区的服务事项