**建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案**

  为持续推进“一网通办”改革从以政府部门管理为中心向以用户需求为中心转变，全面提升“一网通办”便捷度。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》，制定本工作方案。

  一、总体要求

  （一）指导思想

  以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，认真落实习近平总书记提出的“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，以政务服务“一网通办”完善全方位服务体系，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”便捷度，积极打造政务服务最优、营商环境最好的城市。

  （二）工作职责

  各区政府、有接入“一网通办”事项的市政府相关部门和其他有关单位（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。

  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

  本市构建线上帮办和线下帮办相辅相成的帮办制度。

  ——线上帮办包括三个服务渠道。一是电话咨询，“12345”市民服务热线电话和各单位咨询电话；二是网上“小申”智能客服（以下简称“小申”），依托“一网通办”知识库提供快速智能问答；三是线上人工专业帮办（以下简称“线上人工帮办”），在网上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。

  ——线下帮办包括两项机制。一是领导干部帮办，各有关单位的各级领导干部到政务服务中心，陪同企业群众全流程办理政务服务事项；二是各级政务服务中心工作人员帮办，政务服务中心的工作人员帮助企业群众办理政务服务事项。

  （四）主要目标

  线上帮办。“小申”提供7\*24小时在线智能咨询服务，“线上人工帮办”提供工作时段专业帮办，实现企业群众“有疑就问、边办边问”，政府部门“有问必答、答必解惑”。2021年底前，实现“线上人工帮办”覆盖本市办件量居前的35个企业事项和个人事项（附件1）。2022年底前，实现“小申”解决率达到50%，“线上人工帮办”解决率达到90%。实现“线上人工帮办”覆盖本市办件量居前的100个企业事项和个人事项，工作人员1分钟内首次响应。探索录播短视频、直播等方式解读办事指引。

  线下帮办。建立发现问题和反馈整改闭环工作机制。原则上，各有关单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作；各有关单位下属单位、业务处室领导干部帮办，参照本方案建立帮办机制，实现高频事项全覆盖。

  二、主要任务

  （一）线上帮办

  1.配备工作人员。“一网通办”政务服务事项的实施主体作为“线上人工帮办”的责任单位。各责任单位要根据咨询量和业务情况配备具备较强的专业能力的工作人员，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。市大数据中心要配备专业技术人员，负责解答“一网通办”平台技术问题。“12345”市民服务热线要配备线上帮办专席客服，负责接收和转办“线上人工帮办”无法解决的问题。线上帮办工作人员不得推诿扯皮，不得使用不礼貌用语和禁语。（各有关单位、市大数据中心、市热线办负责）

  2.建设“一网通办”知识库和部署“小申”。按照《上海市“一网通办”知识库运营规范》（附件2）的要求，建设统一知识库，包括办理流程、业务口径、规章制度、系统操作指引等。建立“一网通办”知识库管理运营机制。组建专业团队，不断提升知识库的精准性和智能化水平，全面支撑线上帮办。在各有关单位网站统一部署“小申”。（市大数据中心负责）

  3.建立知识库迭代更新机制。建立新增、关联、共享和查遗补缺工作机制。按照本市政务服务事项管理模式，市级业务主管部门负责统筹市、区两级业务的答复口径和业务标准，各区主管部门负责完善本级事项的具体办理方式和办理要求，涉及市级委托下放的事项，由市主管部门牵头落实。在新的政策文件实施前1个工作日，要将相关问答更新至知识库；对于“线上人工帮办”的有效解答，要同步更新到知识库；未能解答的咨询，应当在5个工作日内将答复口径补充到知识库。（各有关单位负责）

  4.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”。根据办理事项和咨询内容，线上帮办平台自动转接各有关单位“线上人工帮办”，实现“小申”与“线上人工帮办”融合互补。超出本单位职能无法解决的，可推送至“12345”平台，由“12345”在线客服进行派单，派单率原则上不得高于10%。（市热线办、各有关单位、市大数据中心负责）

  5.建立评价机制。线上帮办服务完成后，企业群众可在线对“小申”和“线上人工帮办”服务解决情况进行评价，解决率纳入政务服务“好差评”进行管理。（市热线办、市政府办公厅负责）

  6.建设线上帮办运营平台。统一建设线上帮办用户端和客服端，在“一网通办”PC端、“随申办”APP端、“随申办”微信和支付宝小程序、自助终端5种渠道统一建设用户端。统一建设“线上人工帮办”客服端，提供客服派单、排队、一对多服务和数据分析等功能，拓展语音连线、视频连线、双屏互动等服务渠道。（市大数据中心负责）

  7.完善电话咨询。推进“一网通办”知识库和“12345”知识库的共享融合，全面提升“12345”热线和各有关单位咨询电话解决率。各有关单位完善工作机制，全面提升本单位“一网通办”咨询电话（办事指南上的咨询电话）的接通率和解决率，相关标准参照“12345”热线管理办法执行。（市热线办、各有关单位负责）

  （二）线下帮办

  1.领导干部帮办

  （1）建立帮办工作机制。坚持需求导向、问题导向、效果导向，建立各有关单位各级领导干部定期下基层长效工作机制，通过“换位式”体验，体察社情、感知民意。各有关单位领导干部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。（各有关单位负责）

  （2）聚焦重点开展帮办。一是聚焦重点工作任务，围绕市委、市政府关于“一网通办”改革的重大决策部署开展帮办。重点关注“两个免于提交”成效度、“一件事”和“综合窗口”集成度、线上线下服务融合度、办事流程的精简度、窗口服务的便民度等。二是聚焦疑难复杂事项，围绕业务流程复杂、涉及面广的跨层级、跨部门事项开展帮办。三是聚焦差评较多事项，针对企业群众差评较多的事项开展帮办。四是聚焦企业群众的“关键小事”，围绕涉及企业群众切身利益的“关键小事”，以及企业群众关注度高、办件量大、涉及面广的高频事项开展帮办。（各有关单位负责）

  （3）分类分级开展帮办。按照事项分类开展帮办，各有关单位领导班子成员重点聚焦跨区域、跨部门的疑难复杂事项，统筹协调、积极推进需要市区联动、市级部门协同的工作。各有关单位下属单位重点聚焦需要区内统筹、区级部门协同办理的事项，以及本单位职责范围内的事项开展帮办。（各有关单位负责）

  （4）发现问题和及时整改。主动发现企业群众办事的难点、堵点、痛点问题，研究提出完善改进的方向，做到随走随查、即查即改，真正做到为群众办实事、解难题。建立问题台账，制定整改计划，明确具体措施、责任分工和整改时限，形成问题清单，挂账销号，并适时开展“回头看”，确保整改到位。（各有关单位负责）

  2.线下工作人员帮办

  各级政务服务中心要按照《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》要求，进一步优化原有帮办工作机制，提高原有帮办工作人员服务水平；将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分，进一步提升窗口服务能级，由受办理政务服务事项提升为帮助办理政务服务事项；窗口工作人员要进一步提高服务意识，由“要我办”提升为“帮助办”。拓展志愿者服务，组织曾在政务服务且工作经验丰富人员作为志愿者开展帮办工作。（各级政务服务中心负责）

  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

  市政府办公厅负责帮办工作的组织实施。各有关单位要高度重视帮办工作，明确牵头组织部门、处（科）室，压实工作责任。

  线上帮办，由市政府办公厅会同各有关单位“一网通办”牵头部门负责统筹协调，完善配套制度，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。

  （二）强化制度保障

  各有关单位、市大数据中心、市热线办要建立帮办工作机制，安排必要的人员和经费。要加强业务培训和学习，全面提升帮办工作人员业务水平。要加强“一网通办”知识库的建设和迭代更新维护，全面提升知识库问答的智能化和精准性，全面支撑线上帮办，提升解决率。

  （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）纳入绩效考核

  将帮办工作开展情况、服务成效和“一网通办”知识库建设等方面工作，纳入本市“一网通办”第三方评估和年度绩效考核范围。

  本方案自印发之日起实施。

[附件：](http://centrum.hhp.com.cn/newlaw/20211111007_01.pdf)

  1.首批“线上人工帮办”事项清单

  2.上海市“一网通办”知识库运营规范（1.0版）

信息来源：

<https://www.shanghai.gov.cn/nw12344/20211108/aca53914ea034ca69da8522a28802a22.html>