附件

**上海市绿化和市容管理局**

**关于全面推进“一网通办”的实施意见**

为贯彻落实市委、市政府关于全面推进“一网通办”的总体要求，严格执行《上海市公共数据和一网通办管理办法》，继续深化“放管服”改革，积极优化营商环境，结合绿化市容行业实际，提出我局关于全面推进“一网通办”的实施意见如下：

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，认真落实党中央、国务院决策部署，按照市委市政府的工作要求，结合深化“放管服”改革和优化营商环境，立足行业特色，在绿化市容行业全面推进“一网通办”，努力提升政务服务和行政管理水平。

二、基本原则

**——对标先进、重点突破。**学习借鉴外省市、本市相关部门的先进经验，结合行业的实际情况，对影响面大、频率高的事项进行重点突破，树立标杆，努力解决制约政务服务“一网通办”水平提升的难点问题。

——**流程再造、用户导向。**推进“以部门为中心”向“以用户为中心”管理模式转变，以用户视角和使用场景，有效整合各方资源，以政务服务供给侧的流程再造，提升协同服务和综合管理水平，从需求侧的满意度来检验改革成效。

——**数据整合、共享开放。**加强数据治理与整合，实施公共数据集中统一管理，提升绿化市容行业公共数据资源质量，推进数据有效共享开放，深化大数据应用，提高政务服务“一网通办”的针对性和精准度。

三、工作目标

（一）总体目标：

根据上海市“一网通办”总体要求，到2020年底，建成绿化市容行业与市“一网通办”平台连通共享的、全流程一体化的政务服务平台；实现政务服务标准化规范化；形成公共数据共享机制；建立绿化市容行业统一规范、多级联动的“互联网+监管”体系。

（二）阶段目标：

2019年下半年，发布市绿化市容局关于全面推进“一网通办”的实施意见；加快推进业务流程再造，实现提交材料、审批时限“双减半”；深化政务服务标准化规范化建设，做到政务服务事项办事指南100%动态更新；完成与市“一网通办”平台对接的模式转换；加快推进电子证照归集与应用，完成50%的电子证照归集；做好“双减半”落地，推广“零材料”、“零跑动”，完成政务服务电子档案“单套制”归档试点；全面实施政务服务“好差评”制度。

2020年上半年，启动建设绿化市容行业覆盖全部政务服务事项的统一政务服务平台；全面推进政务服务电子档案归档；形成公共数据共享机制，实现跨层级、跨系统、跨业务数据互联互通。

2020年下半年，电子证照实现100%归集；实现“全市通办”和长三角“一网通办”零突破；全面建成绿化市容行业统一政务服务平台；建立绿化市容行业“互联网+监管”体系。

四、工作任务

**（一）努力提升面向社会的政务服务水平**

**1、全面梳理网上审批事项，实现提交材料、审批时限“双减半”**

梳理市、区两级审批事项，全面核对各事项依法确定的申请材料，按照“三个一律不需提交”的要求，通过业务办理流程优化再造，实现提交材料、审批时限“双减半”。结合市统一平台多部门数据共享、调取等改革新举措，完成电子证照的场景授权，切实做到减证便民。努力实现若干事项“零材料提交”。（责任处室和单位：许可处、法规处、各审批事项承办处室和单位、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

**2、深化政务服务标准化规范化建设**

深化绿化市容行业“放管服”改革，按照“线上线下标准统一”的原则，规范完善政务服务事项信息要素，及时组织制订和修订政务服务事项的办事指南，并在“一网通办”平台上及时进行动态调整。推进同一事项无差别受理、同标准办理，促进线上线下深度融合、无缝衔接。（责任处室和单位：办公室、法规处、许可处、组织处、各政务服务事项承办处室和单位、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

**3、积极拓展公共服务事项“一网通办”**

在现有公共服务事项的基础上，从方便服务对象网上办理的需求出发，充分利用“一网通办”的系统优势，在绿化市容行业便民查询等方面将更多的公共服务事项纳入“一网通办”，2020年底前从目前的5项拓展到至少20项。（责任处室和单位：组织处、法规处、各公共服务事项承办处室和单位、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

**4、认真执行政务服务“好差评”制度**

积极贯彻实施本市政务服务“好差评”工作制度，以政务服务“好差评”为抓手，实现政务服务从政府供给导向转变为企业群众需求导向，持续提升政务服务质量和效率。在线下服务窗口醒目位置张贴“好差评”二维码，主动引导申请人对服务质量进行好差评。建立考核机制，实现以评价结果促进政务服务水平良性循环。（责任处室和单位：许可处、各政务服务窗口单位、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

**5、推广政务服务“零跑动”**

在绿化市容行业市、区两级政务服务事项中，深度运用数据共享、电子证照共享、双向快递送达等手段，优化完善我局政务服务平台与全市“一网通办”统一支付平台的对接，努力使更多的政务服务事项实现申请人“零跑动”。（责任处室和单位：许可处、法规处、窗口服务单位、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

**6、积极探索“全市通办”和长三角“一网通办”**

统一各区对同一政务服务事项的受理条件，探索通过“受办分离”实现若干绿化市容政务服务事项“全市通办”。着手研究长三角政务服务“一网通办”。推动有条件的政务服务事项线上“一地认证、全网通办”、线下“收受分离、异地可办”，应用电子证照在长三角城市群地区实现申请材料减免。（责任处室和单位：办公室、许可处、组织处、法规处、各相关业务处室、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

**（二）深化“一网通办”相关信息系统改造**

**7、建设我局统一的网上政务服务平台，加快与本市“一网通办”平台的全面对接**

在现有绿化市容行业网上行政审批系统的基础上，建立覆盖市、区两级所有接入“一网通办”的政务服务事项的网上政务服务平台，实现所有接入事项的模式转换。升级改造内部网上办理功能，改进流程配置，优化统计查询，强化时效监控。加快与市“一网通办”受理、物流、支付等各个子平台的全面对接。（责任处室和单位：科信处、许可处、法规处、信息中心、各区绿化市容局）

**8、全面整合信息系统，实现公共数据按需共享**

根据市政府关于信息化系统建设“统一规划、统一标准、统一设计、统一投资、统一建设、统一管理”的要求，制定行业信息化建设整体规划，全面整合本行业内的信息系统。形成行业统一的数据资源湖，动态调整本行业公共数据需求清单、责任清单、负面清单，推进行业数据的互联互通。（责任处室和单位：科信处、信息中心、其他各相关处室和单位、各区绿化市容局）

**9、打造绿化市容行业“互联网+监管”系统，建立行业“互联网+监管”体系**

开发绿化市容行业“互联网+监管”系统，与市“互联网+监管”系统全面对接，实现事项目录和数据动态更新。按需开展“双随机、一公开”监管，大力推进跨地区、跨部门多级联合监管，积极推行移动监管，全面实施市场主体信用监管，加强风险研判和预测预警，2020年底前建立行业“互联网+监管”体系。（责任处室和单位：办公室、法规处、许可处、执法处、各相关业务处室和监管单位、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

**（三）加强政务服务“一网通办”的基础建设**

**10、加强数据治理，提高数据质量**

加快推进绿化市容行业信息化数据统一管理，完善数据编目，按照“谁采集、谁负责”、“谁校核、谁负责”的原则，落实数据质量责任，建立完善内部数据质量监管机制，及时处理监管过程中发现的各类数据质量问题，从数据的完整性、准确性、有效性等方面不断提高数据质量。（责任处室和单位：科信处、法规处、许可处、组织处、执法处、各相关业务处室和单位、信息中心、各区绿化市容局）

**11、做好政务服务电子证照的归集**

协调推进本行业政务服务产生的电子证照的归集，在梳理完善电子证照目录的基础上，通过统一在线填报系统，根据证照类型确定各年度电子证照归集任务清单，切实做好有效期内的存量证照和新增证照的归集与应用。2019年实现50%归集，2020年实现100%归集。（责任处室和单位：许可处、法规处、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

**12、推进政务服务电子档案归档**

按照本市“一网通办”电子档案管理办法的规定，结合本行业网上政务服务管理系统建设，优化完善政务服务电子档案归档的各项工作，通过培训、示范和宣传推广，2019年底前完成试点，2020年上半年全面推进，2020年底前初步实现政务服务电子档案取代传统纸质档案归档。（责任处室和单位：办公室、法规处、许可处、组织处、各政务服务事项承办处室和单位、科信处、信息中心、各区绿化市容局）

五、保障措施

**（一）组织保障**

成立市绿化市容局“一网通办”领导小组，负责绿化市容行业“一网通办”重大事项的决策。领导小组由局长任组长，分管局领导任常务副组长，其他分管局领导任副组长，各相关处室和信息中心、工程站、林业总站主要领导为组员。

建立市绿化市容局“一网通办”工作小组，负责“一网通办”工作任务的推进落实和日常协调。工作小组组长单位由局办公室担任，副组长单位由法规处、组织处、许可处、科信处担任，组员单位由信息中心、工程站、林业总站以及各政务服务事项承办处室和单位担任。各处室和单位按机构职能开展工作。

**（二）法治保障**

加强对依申请办理的权力事项、“互联网+监管”事项、公共服务事项等政务服务事项的法制审核，对在政务服务过程中遇到的法律问题进行合法合规审核分析，提供法律咨询保障。

**（三）经费保障**

根据《上海市公共数据和“一网通办”管理办法》的规定，从信息化专项和业务专项等多种途径，对“一网通办”和窗口服务所需经费予以保障。

**（四）宣传保障**

加强对绿化市容行业“一网通办”工作的宣传力度，通过各种媒体面向社会积极宣传“一网通办”的服务功能，努力提高公众对绿化市容行业“一网通办”的知晓度和参与度。

**（五）效能保障**

加强对“一网通办”的效能监督。推广电子效能监督系统的应用，将“一网通办”执行情况纳入年度绩效考核，突出考核重点，提高考核质量效率，加强考核结果应用。

**（六）安全保障**

加强网络安全保障。建立健全分类安全保护、风险评估、日常监控等管理制度，健全安全审查机制，通过各种形式加强网络安全检查，全面提升安全防护能力，确保系统平稳可靠运行。

附件：“一网通办”工作责任分工表