

为了在更高起点上推进“一网通办”改革向纵深发展，加快形成全方位服务体系，现就深化“一网通办”改革、构建全方位服务体系提出如下工作方案。

## 一、明确总体要求

### （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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，加快推动城市治理体系和治理能力现代化，推进城市数字化转型。坚持以理念创新引领制度创新，以数字化转型倒逼服务方式重塑，充分应用大数据和人工智能等技术，变被动服务为主动服务，变共性服务为个性服务，推动“一网通办”改革不断深化。坚持以“一网通办”服务理念引领公共服务、便民服务优化，以场景应用驱动服务供给创新，实现与群众和企业生产生活密切相关的服务全覆盖，打造标准化、普惠化、均等化、智慧化的全方位服务体系，提升整体服务质量和水平，切实增强群众和企业的获得感、满意度。

### （二）基本原则

——坚持需求导向、场景应用。聚焦群众和企业普遍关注、需求集中的领域，从需求侧场景应用出发，以使用者感受为导向，优化服务流程，推进服务“有求必应、无事不扰”，服务绩效由群众和企业评判。

——坚持效果导向、普惠均等。把用户体验作为衡量服务质量的唯一标准，提升服务实效。拓展和优化公共服务、便民服务，不断提升公共服务普惠化、均等化水平，让人民群众的获得感成色更足。

——坚持线上线下、集成融合。线上线下渠道互补、标准一致、线下兜底，线上体现速度、线下体现温度。夯实“一网通办”总门户，各类服务“应上必上”，提供线上线下多渠道服务，惠及所有人群，消除数字鸿沟。

——坚持共建共治、智能创新。科学厘清政府与市场边界，加强政企合作、多方参与，强化政策和监管的统筹协调。推进“云、数、网、端”整合、共享、开放，运用大数据、人工智能等技术，提升服务智能化水平。

### (三) 主要目标

2021 年底前，实现从“可用”向“好用”转变。围绕个人事项和企业经营全周期服务，拓展和优化公共服务、便民服务。实现基本公共服务领域全覆盖，推出 10 项示范性公共服务场景应用。提升公共场所服务标准化、规范化水平。“随申办”月活跃用户数突破 1300 万，“一网通办”平台实际办件网办比例达到 70%，各级政务服务大厅综合窗口设置比例达到 80%，“好差评”制度延伸至公共服务场所。

2022 年底前，实现从“好用”向“爱用”转变。形成协同高效的服务运行体系，公共数据与社会数据融合，充分应用大数据、人工智能等技术，推进服务从“直通”到“直达”。实现公共服务领域全覆盖，全面推进公共场所服务提升，服务质量和水平达到全国一流。再新增 10 项公共服务场景应用。“随申办”月活跃用户数突破 1400 万，“一网通办”平台实际办件网办比例达到 80%，各级政务服务大厅综合窗口设置比例达到 100%。

2023 年底前，实现从“爱用”向“常用”转变。“一网通办”全方位服务体系基本建成，为群众和企业提供智能化、个性化、高质量的政务服务、公共服务和便民服务。“随申办”月活跃用户数突破 1500 万。

## 二、拓展个人事项服务场景应用

坚持用户思维，依托“一网通办”市民主页，打造从出生到养老的数字生活服务体系。

（四）幼有所育。优化孕产期保健服务。为孕妇建卡提供网上智能引导，实现网上申请、预约和智能提醒。打造在线母子健康手册。深化出生“一件事”，推进新生儿出生医学证明签发、疫苗接种、出生登记、社保卡申领、医保登记、少儿住院互助基金及生育保险待遇申领全流程在线服务。打造上海市小学生爱心暑托班线上综合服务平台。

（五）健康医疗。开展全流程数字化医疗服务。打造“随申码·健康”，实现预约、挂号、付费全流程数字化，医疗付费、报销“一件事”全覆盖。拓展卡码合一、医保卡脱卡支付、电子医保就医记录册、电子疫苗接种记录、电子票据等新应用，推进检查报告电子化。推动医院检验、检查项目在门急诊和住院诊疗中互认。推进电子健康档案数据全量归集。开展“互联网+医疗”建设，推进互联网医院建设，并纳入医保定点医院。打造在线申请家庭医生签约服务。深化医疗大数据应用，建设健康大数据开放服务系统，推进人工智能医学创新应用。

（六）交通出行。推行“一码通行、无感停车”。打造“随申码·交通”，整合地铁、公交、轮渡、市域铁路等公共交通乘车

码，实现“一码通行”。整合综合交通动态运行监测和协调指挥调度信息，提供智慧交通和态势感知服务。实现“出行前查询预约车位”“出行后精准导航至场（库）入口”“入场后导航至车位”“出场时反向寻车”“停车无感支付”等全流程智能服务。拓展出租车候客站线下“一键叫车”服务，解决老年人群体打车难题。

（七）学有所教。开展全学段数字教育。推进优质数字教育资源共享。打造全学段教育在线报名和缴费统一入口。实施线上线下相融合的“互联网+职业技能培训计划”。打造毕业生“一生一档”和用人单位“一企一档”云端招聘服务，推动毕业生应聘、签约、入职全流程“一网通办”。完善学分银行、老年教育等终身教育体系。

（八）文旅休闲。推进“一码畅游”“一码健身”。打造“随申码·文旅”，整合各类文化、旅游资源，推进景区智慧化转

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/reportId=11\\_4732](https://www.yunbaogao.cn/report/index/reportId=11_4732)

