

上海市闵行区行政服务中心
闵行区“一网通办”信息平台系统（2023
年升级改造项目）
前评审报告
（2023 年度）

项目名称：闵行区“一网通办”信息平台系统（2023 年升
级改造项目）

项目单位：上海市闵行区行政服务中心

主管部门：上海市闵行区行政服务中心

2023 年 12 月

目录

一、项目概况	3
(一) 项目背景	3
(二) 项目内容	6
(三) 项目预算	9
(四) 2024 年绩效目标	11
二、项目评审情况	12
三、项目存在问题与改进建议	13

“闵行区‘一网通办’信息平台系统（2023年升级改造项目）” 项目前评审报告

一、项目概况

（一）项目背景

1. 立项背景

根据市办公厅下发《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》和《闵行数字化转型高效能治理行动方案》（闵委办发〔2022〕15号）等文件要求，深刻认识上海市一网通办形势新变化、新特点，结合闵行区一网通办工作实际，统筹推进闵行区“一网通办”全面数字化转型，打响“一网通办”服务品牌，促进闵行区城市治理制度创新、模式创新、手段创新，实现数字经济活力迸发，新模式新业态创新发展。

2. 立项依据

《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定》；

《涉及国家秘密的计算机信息系统保密技术要求》；

《涉及国家秘密的计算机信息系统安全保密方案设计指南》；

《中华人民共和国著作权法》；

《计算机软件保护条例》；

《国家电子政务总体框架》；

《中华人民共和国行政许可法》；

《中华人民共和国行政监察法》；

《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》；

《关于加强信息资源开发利用工作的若干意见》；

《国家信息化领导小组关于加强信息安全保障工作的意见》；

《关于开展行政审批电子监察工作的通知》；

《中国共产党十八大报告》；

《关于加强和完善国家电子政务工程建设管理的意见》；

《关于在政务信息化工程建设中进一步促进政务信息共享的若干意见》；

《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设的指导意见》；

《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》；

《关于信息安全等级保护工作的实施意见》；

《关于信息系统安全等级保护工作的实施意见》；

《信息安全等级保护管理办法》；

《电子政务标准化指南》；

《信息安全技术信息系统等级保护安全设计技术要求》；

《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于深化政务公开加强政务服务的意见〉的通知》（中办发〔2011〕22号）；

《“十二五”国家政务信息化工程建设规划》（国家发改高技〔2012〕1202号）；

《国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知》（国办发〔2016〕23号）

《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）；

《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》

(国办函〔2016〕108号)

《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》

《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》(国发〔2018〕45号)

《2020年上海市深化“一网通办”改革工作要点》

《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》

《上海市AI+一网通办工作方案》

《关于在区政务服务中心开展综合窗口“政务智能办”试点的通知》

《上海市人民政府关于切实按照“两个集中”要求进一步优化市级政务服务事项办理模式的通知》

《关于推进“好办”“快办”服务工作的通知》

《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》(沪府办发〔2022〕1号)

《国务院于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号)

《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》(国办发〔2022〕3号)

《2023年长三角生态绿色一体化发展示范区一网通办工作要点》

《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》

《2023年上海市推进政府职能转变和“放管服”改革工作要点》

《上海市营商环境创新试点实施方案》

《上海市加强集成创新持续优化营商环境行动方案》

《闵行数字化转型高效能治理行动方案》(闵委办发〔2022〕15号)

（二）项目内容

1. 建设目标

根据《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》文件要求，持续深化闵行区“一网通办”信息平台建设，夯实区级“一网通办”平台的基础能力，打造“智慧好办”金牌服务，提升政务服务全流程智能化水平。同时响应“数字虚拟大厅”升级要求，创新虚拟窗口服务模式，实现线上线下全面融合，提升服务效能。

基于前期闵行“一网通办”数字化转型建设成果进行优化升级，拓展提升闵行“一网通办”大系统基础能力、统一综窗标准化建设、区块链电子材料库深化工作，对“免申即享”、“智慧好办”服务、“政务智能办”服务、“一件事”服务进行优化升级，创新建设虚拟政务大厅、移动端及自助终端服务接入、统一综窗能力升级等应用服务，夯实区一网通办任务中枢系统、企业专属网页、区块链+电子材料入库、一网通办数据运营分析及展示等业务能力支撑，推动“一网通办”改革向纵深发展。通过本次项目建设，全面提升辖区内政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平，增强企业群众办事获得感和体验度。

2. 主要内容

本次项目主要是根据一网通办工作要点开展闵行区政务服务相关工作，主要建设内容如下：

（1）特色服务应用——事项服务类

① 免申即享服务拓展

为响应2023年工作推进“免申即享”全覆盖，闵行区持续推进惠企利民政政策“免申即享”服务场景建设，拟新增6个免申即享服务应用场景建设，并从

已建设免申即享服务应用场景挑选 4 个进行优化。

② 智慧好办服务拓展

2023 年工作要点中强调简化、优化线上线下办事流程，借助智能化手段进行优化服务，打造“智慧好办”金牌服务。闵行区不断深入挖掘各委办局业务需求，本次拟持续新增建设 4 个“智慧好办”事项及并优化现有的 8 个“好办”事项，并根据工作要点中对于服务需要线上线下同质化服务，故本次选择的新增与优化事项服务同步上线到移动端、PC 端、自助终端。

③ 政务智能办服务拓展

2023 年工作要点打造“一网通办”智慧好办 2.0 版。本次在线上拟新建一网通办智能办 PC 端系统，并对线下综合窗口“政务智能办”系统进行自助服务终端的赋能开发，以及在“政务智能办”系统、一网通办智能办移动端、一网通办智能办 PC 端系统及自助服务终端新建 6 个人工智能事项。

④ “一件事”服务拓展

2023 年工作要点中提到，深化一件事改革，推动新增优化特色标杆“一件事”。闵行区积极响应政策，本次拟新增 4 个一件事服务并上线 PC 端、移动端、自助终端，针对特色标杆春申金字塔人才服务一件事进行重点优化，并在现有一件事中挑选 10 个高频一件事进行优化。

(2) 特色服务应用——创新应用类

① 政务虚拟大厅（窗口）

闵行区依托已建设的远程帮办系统、智能服务应用与智能小申在线咨询等能力，探索构建行政服务中心的虚拟大厅（窗口）服务，打破物理空间，实现在线智能咨询、智能办材料预审与面对面办事服务，同时对接大厅排队叫号系统，同步叫号信息，打造虚拟与现实相结合的办理服务场景。

② 移动端及自助服务终端服务接入

结合 2023 年工作要点中对移动端企业云的建设、自助终端持续下沉与服务丰富的工作要求，在已建设的事项服务里面，挑选高频且区级可控的事项服务应用个性化开发上线到两端，不断丰富移动端、自助服务终端业务办理内容，增加居民、企业的办理事项途径。充分利用遍布设备优势，构建“1（中心）+3（分中心）+ n （设备）”的自助服务新模式。本次拟根据移动端建设框架定制新增 10 个一件事应用，依托现有随申办市民云和企业云管理平台能力上架应用；基于自助服务终端管理平台定制新增 6 个高频事项服务、新增 7 个好办快办、新增 10 个一件事。

③ 统一综窗能力升级改造

闵行区积极响应综合窗口系统标准化建设要求，对本区统一综窗进行升级对接改造；根据市级发布的 5.0 一网通办接口改造要求进行配套升级；结合中心现场服务需求改造综窗功能获取申请人现场办理服务时间数据为中心服务效能提供数据支撑；长三角跨省通办远程帮办服务改造。

（3）业务能力支撑

① 区块链+电子材料库拓展建设

2023 年工作要点中强调深化“区块链+电子材料”国家试点项目，对应专项文件中提出今年需要持续新增 16 类左右的材料类别，本次需要通过梳理区委办局材料清单，制定材料入库机制，依托区块链+电子材料库平台，新增接入 20 类电子材料，完成标准动作之外再整理区级材料归集工作。同时以用户办事场景需求为视角，提供在移动端构建用户材料上传渠道并进行材料管理，实现企业和办事群众，对各自材料存取和业务办理过程中的引用，实现边办边归，作为本区电子材料库归集的补充。

② 区一网通办任务中枢系统

为实现统筹协调，细化任务分工的目标，闵行区推进一网通办工单数字化管理，一通过建设办不成事模块、对接好差评系统和采集 12345 工单数据，获取办不成事数据、好差评数据、12345 数据分析形成工单；二结合一网通办工作要点梳理形成任务工单，并落实工单管理整改跟踪闭环联动机制，设计开发工单管理功能，对工单执行全流程在线查看、在线进度管理，便于主管单位统筹管理工单进展，为领导直观展现建设成效。

③ 企业专属网页

为进一步提升闵行区企业专属网页能级，需要在原有基础上不断深化企业专属网页的应用功能和服务品质，强化“授权代办”和“企业亮数”能力建设，增加企业获得感，推动闵行区营商环境“软实力”提升。2023 年工作要点中强调持续提升各区企业专属网页服务能级，闵行依托现有企业专属网页服务框架，计划持续深化企业专属网页的应用与运营服务新增部分运营内容和功能。

④ 一网通办数据运营分析及展示

基于市区一网通办考核指标，构建一网通办指标管理系统；并形成一网通办数据运营分析报告（按月度、季度、年度）；基于区内大数据可视化产品构建一网通办可视化展示。

（三）项目预算

本年度项目预算及执行情况

目前本项目经区科委组织专家评审，已落实总经费 931.296 万元。其中应用软件开发费小计：872 万元；二类其他费用（监理费：26.16 万元；软件测评费：17.44 万元；安全测评费：15.696 万元）小计：59.296 万元。（详见如下表格）

序号	类型	类别说明	投资估算（万元）
一、	工程建设费		
1	应用软件开发	免申即享服务拓展	70
2		智慧好办服务拓展	94
3		政务智能办拓展	80
4		一件事服务拓展	110
5		统一综窗能力升级改造	130
6		政务虚拟大厅（窗口）	56
7		移动端及自助服务终端服务接入	68
8		区块链+电子材料库拓展建设	44
9		区一网通办任务中枢系统	60
10		企业专属网页	70
11		一网通办数据运营分析及展示系统	90
工程建设费合计（一）			872
二、	其他费		
1	工程监理费		26.16

2	安全测评费	15.696
3	软件测评费	17.44
其他费合计（二）		59.296
总计		931.296

（四）2024 年绩效目标

1. 项目的总体目标

基于前期闵行“一网通办”数字化转型建设成果进行优化升级，拓展提升闵行“一网通办”大系统基础能力、统一综窗标准化建设、区块链电子材料库深化工作，对“免申即享”、“智慧好办”服务、“政务智能办”服务、“一件事”服务进行优化升级，创新建设虚拟政务大厅、移动端及自助终端服务接入、统一综窗能力升级等应用服务，夯实区一网通办任务中枢系统、企业专属网页、区块链+电子材料入库、一网通办数据运营分析及展示等业务能力支撑，推动“一网通办”改革向纵深发展。

2. 项目的具体目标

	一级指标	二级指标	三级指标	年度（/项目）指标值
绩效指标	成本指标	经济成本指标	项目预算成本控制率	≤100.00（%）
	产出指标	数量指标	信息平台系统升级改造数	=11.00（类）
		质量指标	功能模块验收合格率	=100.00（%）
		时效指标	平台系统验收及时性	2024年12月底前
	效益指标	社会效益指标	区一网通办信息平台拓展升级改造	深化
			信息平台系统重大故障率	=0.00（%）
			信息平台系统运行稳定性	稳定
			系统功能正常使用	正常使用
			一网通办办事便捷度	提升
	可持续影响指标	系统后续运维机制有效性	有效	
满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用者满意度	≥85.00（%）	

二、项目评审情况

项目单位自评项目总得分为 96 分

绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
	成本指标	经济成本指标	项目预算成本控制率	≤100.00(%)
	产出指标	数量指标	信息平台系统升级改造数	=11.00(类)
		质量指标	功能模块验收合格率	=100.00(%)
		时效指标	平台系统验收及时性	2024年12月底前
	效益指标	社会效益指标	区一网通办信息平台拓展升级改造	深化
			信息平台系统重大故障率	=0.00(%)
			信息平台系统运行稳定性	稳定
系统功能正常使用			正常使用	
一网通办办事便捷度			提升	
可持续影响指标	系统后续运维机制有效性	有效		
满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用者满意度	≥85.00(%)	
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
	成本指标	经济成本指标	项目预算成本控制率	≤100.00(%)
	产出指标	数量指标	信息平台系统升级改造数	=11.00(类)
		质量指标	功能模块验收合格率	=100.00(%)
		时效指标	平台系统验收及时性	2024年12月底前
	效益指标	社会效益指标	区一网通办信息平台拓展升级改造	深化
			信息平台系统重大故障率	=0.00(%)
			信息平台系统运行稳定性	稳定
			系统功能正常使用	正常使用
			一网通办办事便捷度	提升
			可持续影响指标	系统后续运维机制有效性
	满意度指标	服务对象满意度指标	系统使用者满意度	≥85.00(%)

从项目决策上看：根据市办公厅下发《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》和《闵行数字化转型高效能治理行动方案》（闵委办发〔2022〕15号）等文件要求，深刻认识上海市一网通办形势新变化、新特点，结合闵行区一网通办工作实际情况，统筹推进闵行区“一网通办”全面数字化转型，打响“一网通办”服务品牌，促进闵行区城市治理制度创新、模式创新、手段创新，实现数字经济活力迸发，新模式新业态创新发展。项目立项政策文件明确，依据充足，立项的必要性高。

从项目管理上看：项目已建立建全相关的管理制度，保障各环节工作的有序开展；财务管理制度完善，保障资金合规使用；已制定具体的工作制度和计划安排，但部分计划和方案仍需不断完善。

从项目绩效上看：已编制项目绩效目标表，但是项目绩效目标不够完整，没有涵盖本项目的全部实施内容。并且绩效指标不够清晰明确，没有细化和量化具体的指标内容。以上两点需进一步修改完善。

三、项目存在问题与改进建议

存在的问题：项目绩效目标不够完整，绩效指标不够清晰明确

改进建议：加强绩效管理，融入绩效理念。绩效目标应尽量涵盖本项目的全部实施内容，绩效指标应尽量细化和量化具体的指标内容。

填报单位：上海市闵行区行政服务中心

2023年12月