

上海市民政局

沪民区发〔2024〕1号

上海市民政局关于印发《2024年度“一网通办” 专项立功竞赛活动（社区事务受理赛区） 实施方案》的通知

各区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）：

根据《上海市人民政府办公厅 上海市总工会 共青团上海市委 上海市妇女联合会关于印发〈2024年度“一网通办”专项立功竞赛活动实施方案〉通知》（沪府办字〔2024〕11号）要求，市民政局牵头组织社区事务受理赛区2024年度“一网通办”专项立功竞赛活动。现将《2024年度“一网通办”专项立功竞赛活动（社区事务受理赛区）实施方案》印发你们，请认真遵照执行。

2024年7月5日

(此件主动公开)

2024 年度“一网通办”专项立功竞赛活动 (社区事务受理赛区) 实施方案

为提高个人政务服务队伍的管理服务水平和业务能力，持续深化个人政务服务“一网通办”改革，加快推进个人政务服务标准化、规范化、便利化，不断提升群众的获得感和满意度，根据《上海市人民政府办公厅 上海市总工会 共青团上海市委员会 上海市妇女联合会关于印发〈2024 年度“一网通办”专项立功竞赛活动实施方案〉通知》(沪府办字〔2024〕11 号) 要求，市民政局牵头组织街镇社区事务受理服务中心(以下简称“受理中心”)立功竞赛活动，特制定本实施方案。

一、奖项评选

按照“公平、公开、公正”原则，设置一、二、三等奖，各奖项分为集体、个人两类。集体类奖项共 16 个名额，个人类奖项共 55 个名额，此前年度已获得立功竞赛活动奖项的集体和个人，可继续参加申报。

二、活动对象和申报条件

(一) 集体类立功竞赛

1. 活动对象。参与立功竞赛活动的集体包括面向群众提供个人政务服务和“一网通办”服务的受理中心，保障受理中心正常运作承担综合协调、维护保障的部门(团队)。即全市 220 个受理中心和

16 个区负责社区事务受理运行管理的团队（以下简称“区运管团队”）。“区运管团队”可以是团队、科室、工作组，不少于 3 人，有相对固定的负责人和业务范围。志愿者团队、兴趣小组、基层团组织不作为参评对象，具有独立法人性质的处级单位一般不以整体名义参与评选。

2. 申报条件。受理中心组参赛单位为 24 家，依据 16 个集体奖项名额，按照 1:1.5 比例确定。各区按照 2022 年度受理中心标准化建设第三方评估结果推荐参赛名单（第三方评估结果排序详见附件 1）。符合条件的受理中心应自愿申报，放弃申报的按排名次序顺延。区运管团队组参赛单位由各区自愿申报产生。评比结果中受理中心团队获奖名额占比不低于 80%。

（二）个人类立功竞赛

1. 活动对象。参与立功竞赛活动的个人，即受理中心综合窗口一线工作人员或受理中心后台、管理人员等。

2. 申报条件。个人类参赛对象为 85 人，依据 55 个人获奖名额，按照 1:1.5 的比例确定。市民政局根据各区受理中心数量占比，确定各区分配名额（名额分配表见附件 2）。各区根据名额分配表推荐参赛对象，被推荐对象至少在受理中心综合窗口或相关工作满 2 年，且目前仍在相关岗位工作。评比结果中综合窗口一线工作人员获奖名额占比不低于 80%。

三、评选内容

（一）集体类立功竞赛

1. 受理中心组

比工作成效。深化受理中心标准化建设，综合窗口覆盖率达100%；有序推进远程虚拟窗口服务模式，远程点位布设合理，满足群众需求；全面落实“两个免于提交”，积极引导居民使用“电子证照”，实现减环节、减材料、减时间、减跑动；有序管理“一网通办”自助终端，加强服务引导；积极创新服务，优化办事流程；积极落实“免申即享”、线上线下帮办等创新工作；及时、高效完成交付的各项“一网通办”工作任务。

比服务管理。受理中心办事引导服务、办公秩序良好，成员举止得体、精神饱满、服务热情、业务熟练，有着良好的团队凝聚力和战斗力；切实履行告知承诺、限时办结等便民服务职责。

比社会美誉。坚持正确的思想引领，受理中心工作人员遵纪守法，守牢安全底线，无违法违纪、媒体曝光等现象；群众对受理中心工作满意度高，“好差评”好评率位居全市前列，对相关差评反馈及时、处置有效；相关工作得到群众认可、表扬。

比制度建设。受理中心的人、财、物等内部管理制度健全且运转流畅；人员培训制度完备，培训及时到位；咨询、投诉、监督渠道畅通有效；依法完整及时公开各类政务信息；严格落实保密制度，加强安全教育和安全检查。

比环境优美。受理中心各类标识标牌要符合标准化建设要求；大厅环境卫生整洁，各类物品摆放有序；各类宣传展品简明美观、合理适度；各类办公设备、便民设施和便民用品完备且运行得当；

大厅办事引导服务、秩序维护等良好。

2. 区运管团队组

比指导成效。辖区内受理中心标准化建设整体水平较高，受理中心各类标识标牌均符合标准化建设要求，服务设施齐全、环境优美，综合窗口覆盖率达 100%，服务流程规范，综合受理能力较高。指导辖区内受理中心落实网上办事、远程虚拟窗口服务、“两个免于提交”、电子证照、自助办理、一件事等有力度，并取得较好成果。

比运管作用。推动区业务部门、技术部门对受理中心的工作指导和应急处置；积极组织受理中心培训，梳理典型经验、优秀做法并组织推广，不断增强队伍能力，提升整体服务和管理水平；定期或者不定期到受理中心实地调研，梳理、分析相关问题、困难，并协调推动解决。

比社会美誉。坚持正确的思想引领，对辖区内受理中心开展警示教育，强化底线思维，严肃工作纪律；受理中心工作人员无违法违纪、媒体曝光等现象；受理中心对区运管工作认可度较高。

（二）个人类立功竞赛

比思想品德。具有坚定的政治信念和优秀的政治品格，认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的路线方针政策，忠诚拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，始终在思想上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致；积极践行社会主义核心价值观，具有良好的大局意识和服务意识，自觉遵守社会公德和职业道德，团结同志，得到领导、同事和服务对象的普遍认可。

比业务技能。工作认真细致，严格依法办事，业务水平高，能力强；服务水平和工作能力在同岗位中表现突出，工作任务完成高效高质，模范带头作用明显；恪尽职守，勇于担当，积极主动学习理论知识和业务技能，创新工作思路、方式方法。

比工作质量。主动服务意识强，举止得体、用语文明、精神饱满，为群众提供细致、热情的服务；服务作风优良，廉洁自律、办事公正；服务对象满意度高，无“好差评”有效差评。

四、活动形式

为提升竞赛针对性和有效性，增强竞赛的吸引力和凝聚力，充分激发参赛对象的积极性和主动性，2024年社区事务受理赛区“一网通办”专项立功竞赛主要采取以下形式：

（一）集体类立功竞赛

1. 受理中心组

环节一：日常服务能级（分值占比70%）。以2022年度受理中心标准化建设第三方评估后台数据为基础，并综合考虑2023年度以来的重点工作完成情况。第三方评估后台数据包括但不限于受理系统应用程度、“好差评”“两个免于提交”数据、“一网通办”件和“收受分离”件响应接单时间、办件效率、线上帮办响应时间和满意度等。

环节二：现场汇报展示（分值占比30%）。参赛单位可通过各种形式展示本单位在“标准化建设”“一网通办”、中心管理（队伍建设、制度建设、内控管理等）等方面的特色工作或亮点做法。

2. 区运管团队组

环节一：日常服务能级（分值占比 70%）。根据 2022 年度受理中心标准化建设第三方评估各区得分结果，评估各区指导辖区内受理中心标准化建设和“一网通办”工作取得的成效。

环节二：现场汇报展示（分值占比 30%）。参赛单位通过多种形式展示区运管团队在指导辖区内受理中心“标准化建设”“一网通办”工作的特色或亮点做法，以体现出高效协同的社区事务受理运行管理水平。

（二）个人类立功竞赛

1. 综合窗口一线工作人员

环节一：知识竞赛（分值占比 30%）。主要内容围绕受理中心“标准化建设”和“一网通办”改革各项重点工作，通过机考形式比赛。

环节二：模拟题（分值占比 30%）。模拟题是选取重点高频事项在模拟系统进行模拟受理，通过机考形式完成。

环节三：实操比武（分值占比 40%）。参赛者集中在真实的场景进行实操，接待真实办件申请，评委团进行现场评分。

2. 后台人员、管理人员

环节一：同综合窗口一线工作人员。

环节二：同综合窗口一线工作人员。

环节三：现场风采展示（分值占比 40%）。参赛者围绕“受理中心标准化建设”和“一网通办”工作进行现场风采展示。展示内容须包含自我介绍，其他内容以及展示形式不限。

五、活动安排

（一）进度安排

立功竞赛活动时间为 2024 年 7 月—9 月。

1. 动员启动阶段（2024 年 7 月初）

制定和下发立功竞赛方案，启动竞赛活动各项筹备工作。各区广泛宣传动员，积极组织从事社区事务受理的集体和个人参加活动。

2. 组织推进阶段（2024 年 7 月上旬—8 月上旬）

各区根据评选原则向市民政局推荐集体和表现突出的个人，并将“一网通办”立功竞赛活动集体类和个人类奖项申报表（见附件 3、4）以及其他证明材料，于 8 月 9 日前报送市民政局，电子版发送至 sqswygzx@163.com，纸质版加盖单位公章后寄送至市民政局。

3. 奖项评审阶段（2024 年 8 月上旬—9 月底）

围绕目标任务，有序开展知识竞赛、实操比赛、汇报展示等各项活动，评选出“一网通办”专项立功竞赛社区事务受理赛区集体类和个人类奖项获奖对象，并在一定范围内对获奖对象进行公示，公示期一般为 3 个工作日。如不存在影响推荐的问题，公示期满后按相关程序上报。

（二）结果运用

对获得奖项的集体和个人，各区、各部门可结合实际予以相应表扬激励。立功竞赛活动中的相关做法亮点，酌情列入相关单位 2024 年度“一网通办”评估加分项，个人类奖项可作为个人年终考核评估依据。具有特色的风采展示内容，将视情通过上海城市数字

化转型体验馆“一网通办”展区等向社会展示。对符合相关条件的一等奖获得者，根据市政府办公厅、市总工会、团市委、市妇联的统一安排，择优推荐参与评选有关荣誉称号。

六、活动要求

各区要高度重视立功竞赛活动，广泛宣传动员各区运管团队、受理中心以及受理中心工作人员积极参与本年度“一网通办”专项立功竞赛活动。因地制宜，配合开展技能培训、知识竞赛、现场实操、风采展示等活动，努力营造比学赶超、争创一流的浓厚竞赛氛围，达到“以赛促练、以练促学、以学促能、以能促干”效果，不断推动本市社区政务服务工作高质量发展。

附件：1. 2022 年度受理中心标准化建设第三方评估结果排序名单（前 24 名）

2. “一网通办”专项立功竞赛活动（社区事务受理赛区）
个人类奖项推荐名额分配表

3. “一网通办”专项立功竞赛活动（社区事务受理赛区）
集体类奖项申报表

4. “一网通办”专项立功竞赛活动（社区事务受理赛区）
个人类奖项申报表

附件 1

2022 年度受理中心标准化建设 第三方评估结果排名名单 (前 24 名)

浦东新区

浦兴路街道社区事务受理服务中心

北蔡镇社区事务受理服务中心

祝桥镇社区事务受理服务中心

潍坊新村街道社区事务受理服务中心

康桥镇社区事务受理服务中心

东明路街道社区事务受理服务中心

黄浦区

打浦桥街道社区事务受理服务中心

淮海中路街道社区事务受理服务中心

瑞金二路街道社区事务受理服务中心

静安区

天目西路街道社区事务受理服务中心

石门二路街道社区事务受理服务中心

临汾路街道社区事务受理服务中心

曹家渡街道社区事务受理服务中心

徐汇区

徐家汇街道社区事务受理服务中心

漕河泾街道社区事务受理服务中心

杨浦区

新江湾城街道社区事务受理服务中心

闵行区

颛桥镇社区事务受理服务中心

嘉定区

嘉定镇街道社区事务受理服务中心

金山区

张堰镇社区事务受理服务中心

青浦区

华新镇社区事务受理服务中心

白鹤镇社区事务受理服务中心

盈浦街道社区事务受理服务中心

赵巷镇社区事务受理服务中心

香花桥街道社区事务受理服务中心

附件 2

“一网通办”专项立功竞赛活动（社区事务受理赛区）

个人类奖项推荐名额分配表

序号	区	个人类奖项名额
1	浦东	≤14
2	黄浦	≤4
3	徐汇	≤5
4	长宁	≤4
5	静安	≤5
6	普陀	≤4
7	虹口	≤3
8	杨浦	≤5
9	闵行	≤5
10	宝山	≤5
11	嘉定	≤5
12	金山	≤4
13	松江	≤6
14	青浦	≤4
15	奉贤	≤5
16	崇明	≤7
合计		≤85

附件 3

**“一网通办”专项立功竞赛活动（社区事务受理赛区）
集体类奖项申报表**

集体名称					
负责人 姓名		联系 电话		窗口数量 (区运管团队 填“无”)	
集体人数		女性 占比		35 岁以下 占比	
集体行政 级别			以往年度立功竞赛活动获奖 情况		
工 作 开 展 情 况					
服 务 管 理 情 况					

社会美誉情况	
制度建设情况	
工作环境情况	

特色工作情况

--	--

区民政局
意见

年 月 日 (盖章)

市民政局
意见

年 月 日 (盖章)

组委会
意见

年 月 日 (盖章)

附件 4

“一网通办”专项立功竞赛活动（社区事务受理赛区）
个人类奖项申报表

姓名		性别		籍贯		2 寸正面免冠 近照
政治面貌		学历		出生 年月		
工作单位 和岗位			在岗年限 (必须满 2 年)			
身份证号			联系电话			
思想品德 表现						
业务技能 表现						

<p>工作 质量 表现</p>	
<p>其他 事迹</p>	
<p>区民政局 意见</p>	<p>年 月 日 (盖章)</p>
<p>市民政局 意见</p>	<p>年 月 日 (盖章)</p>
<p>组委会 意见</p>	<p>年 月 日 (盖章)</p>

上海市民政局办公室

2024年7月8日印发
