

上海市水务局“一网通办”帮办服务工作制度（试行）

根据市政府办公厅印发的《建立完善帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案》（沪府办发〔2021〕26号）要求，进一步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，结合本市水务海洋政务服务工作实际，制定《上海市水务局“一网通办”帮办服务工作制度》（试行）。

第一条 帮办定义及渠道

帮办是指在办理政务服务事项过程中为服务对象提供咨询、指引及辅助办理等服务的总称，包括线上帮办和线下帮办。线上帮办包括：电话咨询、网上“小申”智能客服、线上人工专业帮办；线下帮办包括：领导干部帮办、工作人员帮办。

第二条 帮办事项范围

帮办事项包括依申请权力事项、公共服务事项等政务服务事项。

第三条 工作原则

帮办工作遵循“依法规范、首问负责、响应及时、无偿服务”原则。

第四条 部门职责分工

局办公室负责统筹协调、指导监督帮办工作；

局法规处负责帮办事项管理、知识库迭代更新等工作；

局科信处负责对接市大数据中心线上帮办运营平台等工作；

局热线办负责“12345”热线帮办工作；

局行政服务中心负责政务服务窗口管理，落实线上线下帮办前端具体工作；

各政务服务事项主办部门（以下简称“事项主办部门”）负责常态化增补帮办知识库内容，做好疑难复杂事项帮办解答。

第五条 帮办人员

帮办人员包括局领导、事项主办部门领导干部、政务服务窗口工作人员、志愿者等。其中，局领导每年至少开展1次帮办工作。

第六条 帮办人员工作职责

各级领导干部负责陪同企业群众办理政务服务事项，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，听取企业群众意见建议；政务服务窗口工作人员、志愿者负责解答服务对象有关业务咨询，指导服务对象完善申报材料，协助服务对象完成在线自助申报，对接办事窗口完成材料接收。

第七条 工作要求

帮办人员在开展帮办工作时，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，认真做好记录；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，实实在在开展帮办工作；要建立强烈的担当意识和服务意识，保持热情态度和文明礼仪，不得使用不礼貌用语和禁语，不得推诿扯皮；要熟悉大厅布局，掌握各类设备使用方法，熟悉相关业务知识和业务流程，为服务对象提供优质帮办服务。

第八条 服务对象

办理水务海洋政务服务事项的企业和群众。

对于来大厅办事的老年人、残疾人等特殊群体，采取“一对一”服务方式，提供全程陪办代办服务和必要便利。

第九条 服务时段

网上“小申”智能客服、局热线办帮办服务时段为7*24小时；窗口电话咨询、线上人工帮办、线下帮办服务时段为工作日9:00-11:30，13:30-17:00。

第十条 线上帮办流程

一、电话咨询帮办

（一）窗口工作人员接到服务对象来电咨询，问清咨询内容；

（二）对于一般问题窗口工作人员当场作出解答；

（三）对于复杂问题无法当场作出解答的，窗口工作人员应做好记录，并出具《线上咨询答复流转单》，通过线上线下融合方式转派至事项主办部门；

（四）事项主办部门接到流转单后，于1个工作日内先行联系服务对象，解答服务对象疑问，填写好《线上咨询答

复流转单》并反馈至窗口工作人员；

（五）电话咨询帮办流程结束。

二、网上“小申”智能客服和线上人工专业帮办

（一）服务对象点击“小申”进行在线咨询，“小申”针对咨询内容从知识库匹配给出解答；

（二）“小申”解决问题的，做好满意度评价，网上“小申”智能客服帮办结束；

（三）“小申”未能解决问题，服务对象需进一步咨询的，点击“线上人工帮办”；

（四）窗口工作人员1分钟内在线响应，主动问清服务对象咨询内容；

（五）对于一般问题窗口工作人员直接作出解答；

（六）对于复杂问题无法直接作出解答的，窗口工作人员应做好记录，并出具《线上咨询答复流转单》，通过线上线下融合方式立即转派至事项主办部门；

（七）事项主办部门接到流转单后，于1个工作日内先行联系服务对象，进一步了解服务对象办事需求，当天填写好《线上咨询答复流转单》并反馈至窗口工作人员；对于特别复杂的问题，在1个工作日内先行联系服务对象基础上，于5个工作日内填写好《线上咨询答复流转单》，并反馈至窗口工作人员；

（八）窗口工作人员将复杂问题解答在线反馈服务对象；

(九) 做好满意度评价;

(十) 线上人工专业帮办结束;

(十一) 超出市水务局职能无法解决的, 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%。

三、局热线办帮办

(一) 接到“12345”市民服务热线派发的工单;

(二) 根据市民咨询内容进行分类, 对于简单的咨询, 由热线工作人员直接答复;

(三) 对于复杂疑难的咨询, 由局热线办工作人员派发相应承办部门处置;

(四) 承办部门在 5 个工作日内通过电话、面谈或书面等形式答复市民。

第十一条 线下帮办流程

一、领导干部帮办

(一) 领导干部在政务服务大厅接到服务对象办理咨询, 解答服务对象咨询内容;

(二) 引导、陪同服务对象办理“一网通办”事项;

(三) 听取服务对象对办理过程的意见建议, 填写《帮办意见征集表》;

(四) 跟踪了解审核办理和结果反馈情况, 如局领导发现在窗口服务、办事流程、线上线下融合、改革成效等方面存在问题的, 局办公室配合局领导填写《局领导帮办发现问题

题整改流转单》，督促相关部门及时整改；

（五）做好满意度评价；

（六）领导干部帮办结束。

二、窗口工作人员帮办

（一）接到服务对象线下办理咨询；

（二）问清服务对象咨询内容；

（三）讲解事项办理规定和办事流程；

（四）帮助整理完善申报材料；

（五）协助完成在线自助申报；

（六）引导至窗口完成材料接收；

（七）做好满意度评价；

（八）窗口工作人员帮办结束。

三、志愿者及其他人员帮办

志愿者及其他人员帮办参照窗口工作人员帮办流程执行。

第十二条 问题整改

针对帮办过程中发现的企业群众办事难点、堵点、痛点问题，局行政服务中心汇总建立问题台账，由局办公室明确责任部门和配合部门，各责任部门制定整改计划，明确具体措施和整改时限。对问题清单实行挂账销号，适时开展“回头看”，逾期未整改到位的由局办公室督办，并在“一网通办”月报中予以通报；整改到位的及时将整改情况反馈企业群众。

坚持完善“好差评”评价体系管控，落实专人定期核查评价内容，梳理分析企业群众在线服务体验情况，及时将差评反馈相应承办部门进行整改，不断提高好评率。

第十三条 队伍建设及业务培训

线上帮办队伍建设：由政务服务窗口和事项主办部门配备专业帮办人员，积极响应在线咨询、帮办；由局热线办加强热线业务培训，会同各级承办部门及时妥善处理“12345”市民服务热线派发工单。

线下帮办队伍建设：局领导带头，陪同企业群众全流程办理政务服务事项；事项主办部门领导干部按照计划在政务服务大厅带班开展线下帮办；政务服务窗口工作人员按照本工作制度做好日常线下帮办；拓展志愿者队伍不定期开展线下帮办。

对帮办人员开展每年不少于2次业务培训，包括服务礼仪培训和业务技能培训等，切实提升业务素质和服务水平。

第十四条 知识库管理

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。知识库包括办理流程、业务口径、规章制度、系统操作指引等方面内容，由局法规处牵头负责知识库的迭代更新，事项主办部门具体负责知识库的增补、完善，政务服务窗口负责知识库的日常维护。在新的政策文件实施前15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。

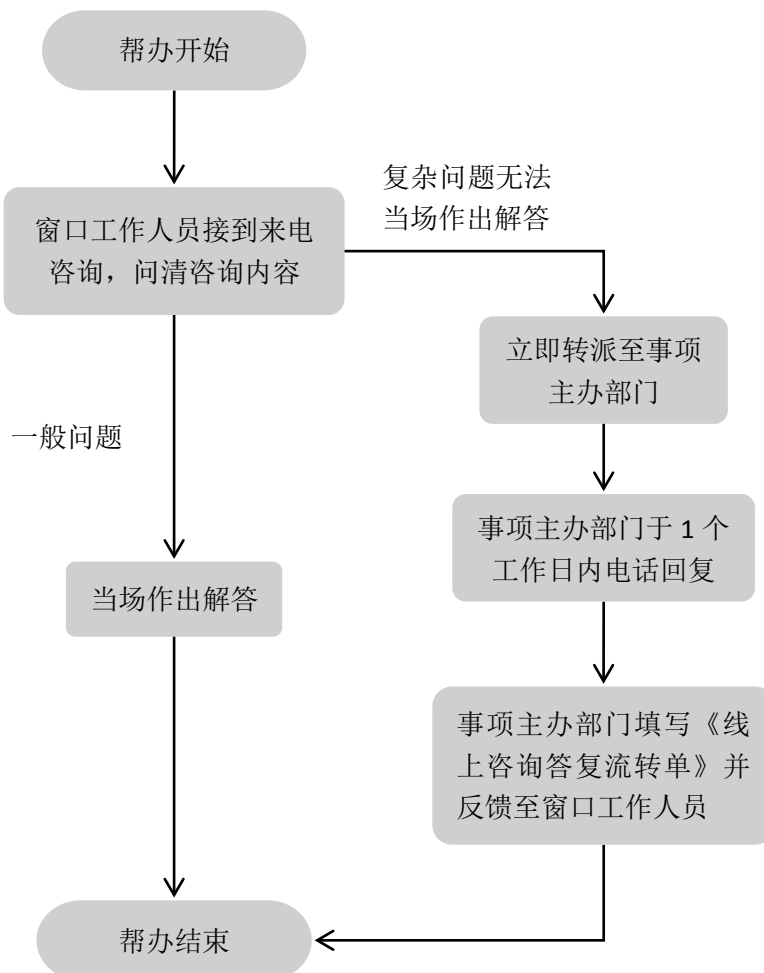
加强推进水务热线知识库建设。提升“一网通办”与水务热线知识库共享整合度，全面提高局热线办咨询诉求答复解决率。

第十五条 附则

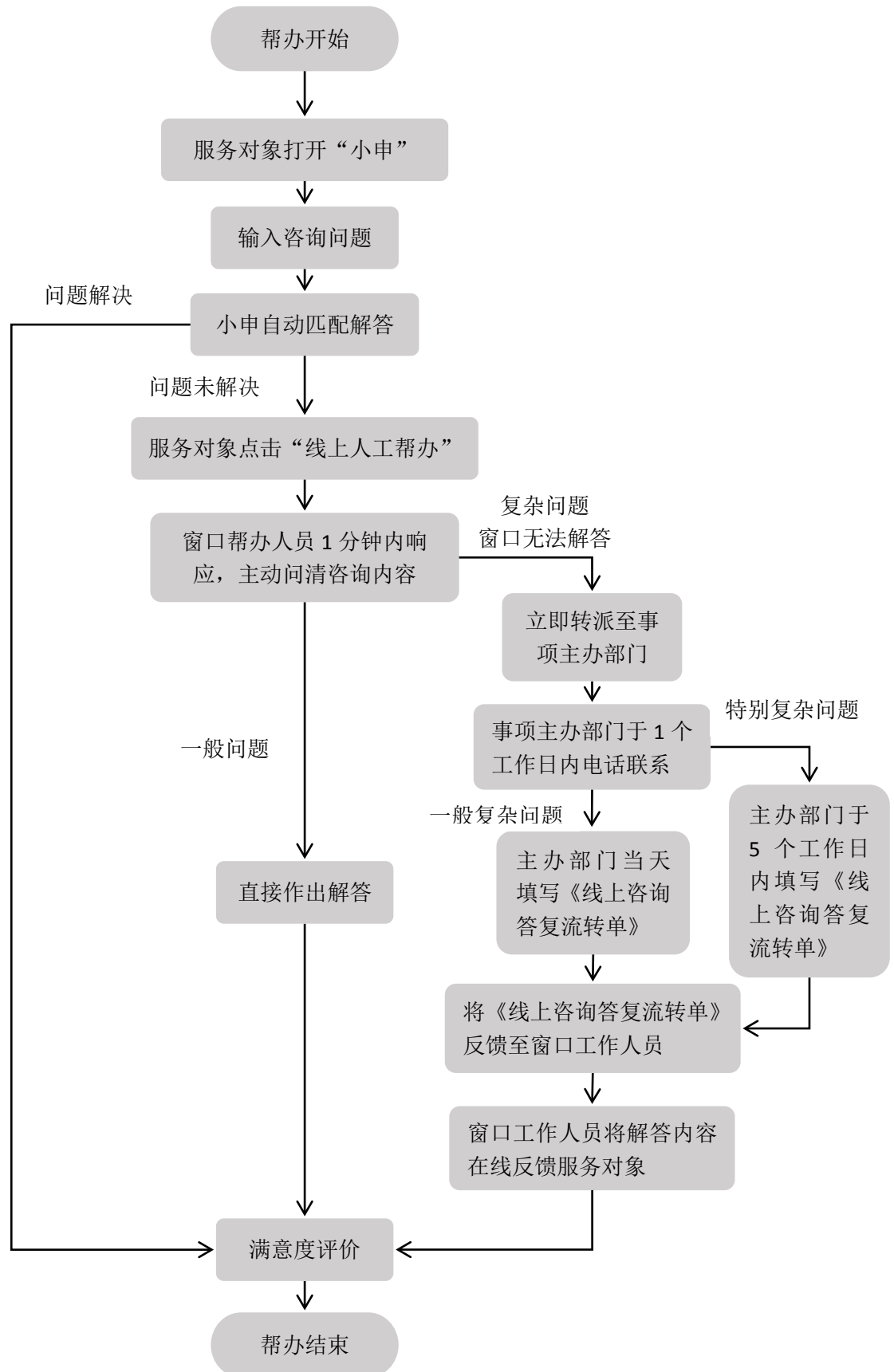
本制度于2022年7月4日局长办公会通过之日起实施，由行政服务中心负责最终解释。

附件 1

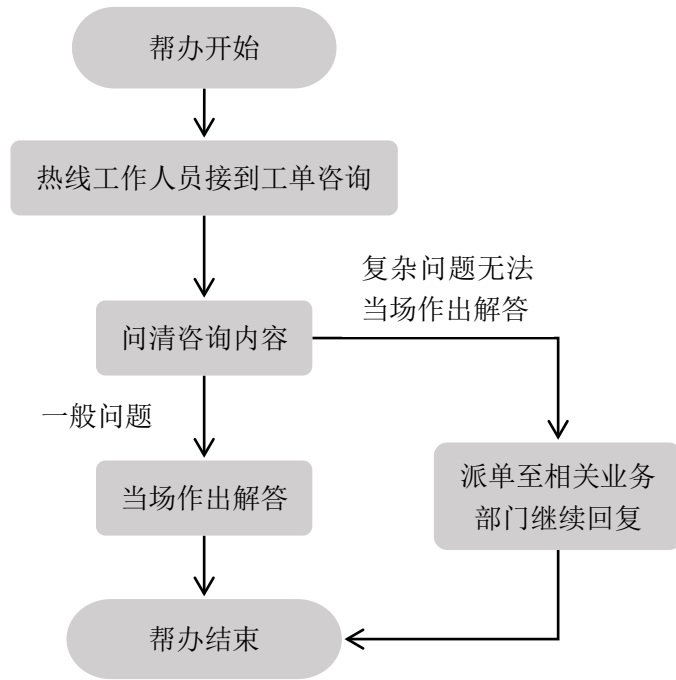
电话咨询帮办流程图



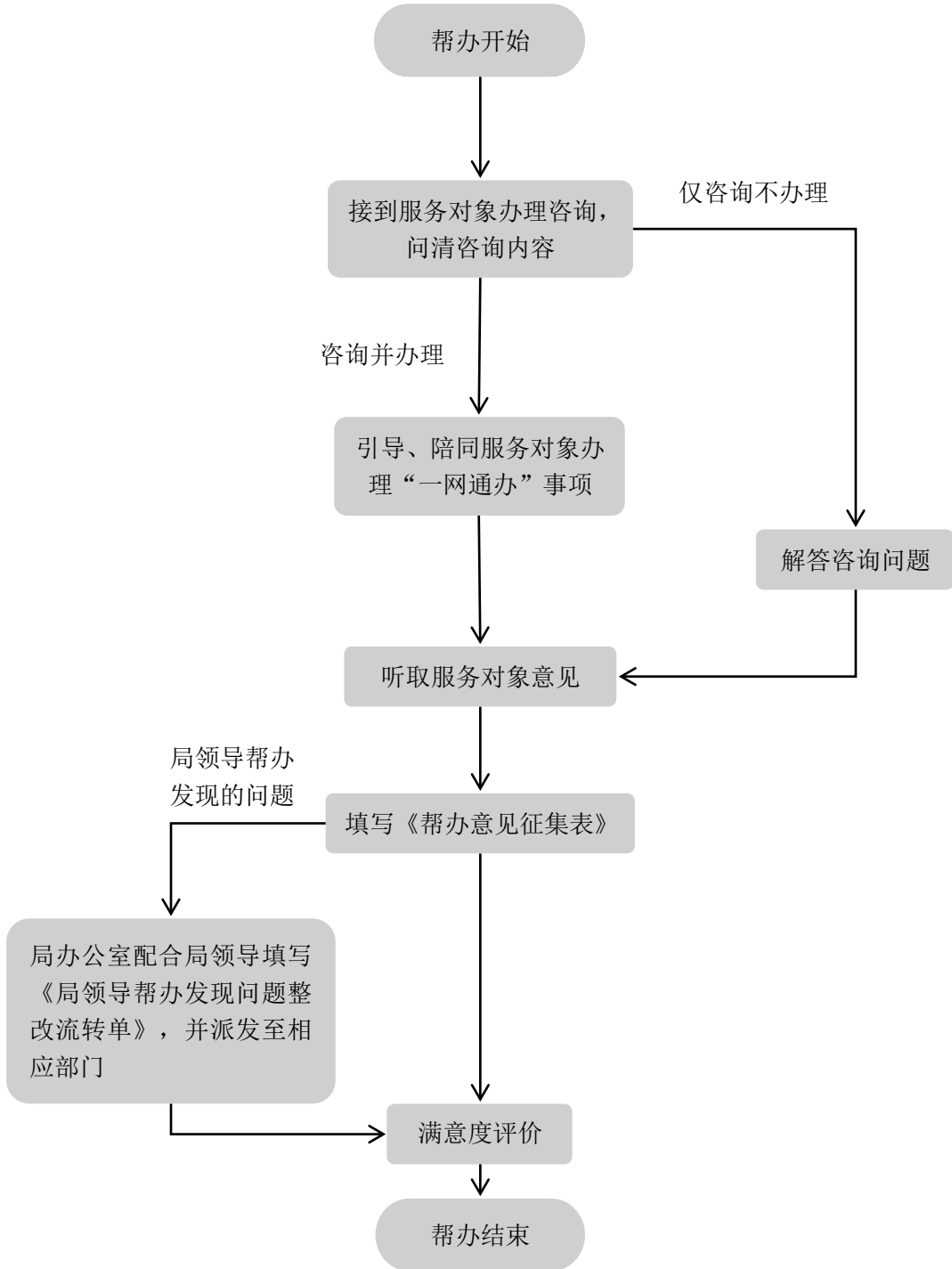
网上“小申”智能客服和线上人工专业帮办流程图



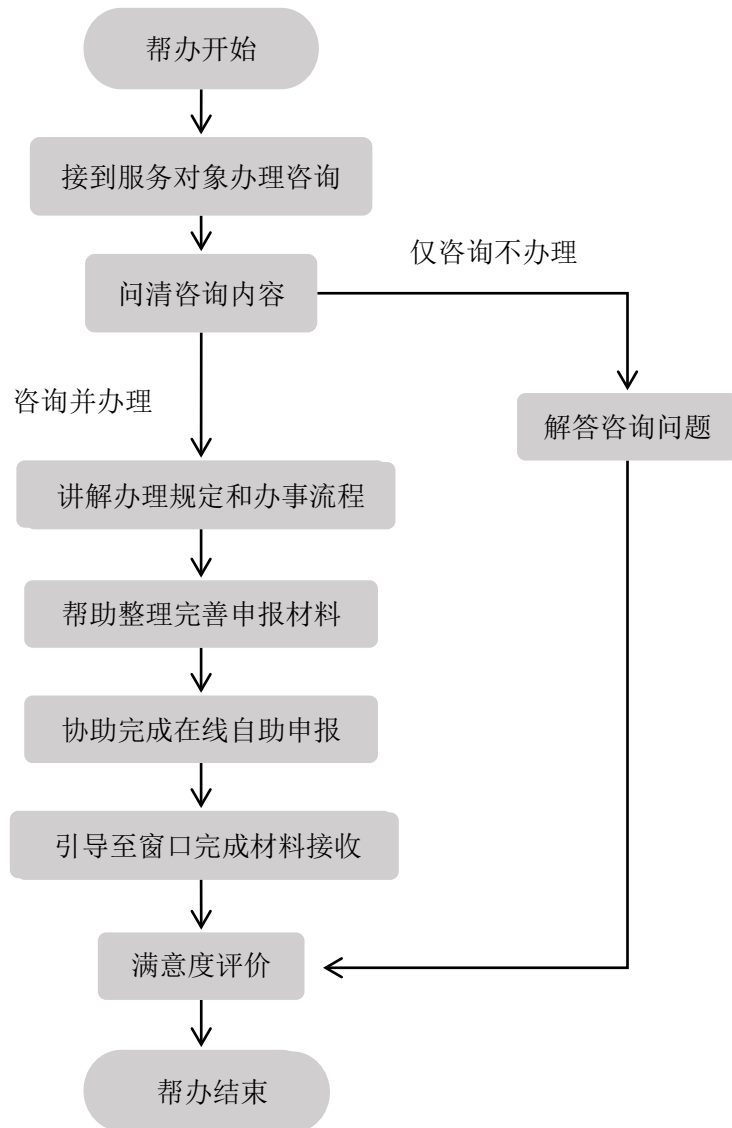
市水务局热线办帮办流程图



领导干部帮办流程图



窗口工作人员帮办流程图



附件 2

帮办意见征集表

帮办人		时 间	
<p>意见或建议：</p> <p>（窗口服务保障、规范化水平、业务能力、廉洁自律等）</p>			

附件 3

局领导帮办发现问题整改流转单

编号：

制表日期：

问题类型	<input type="checkbox"/> 窗口服务 <input type="checkbox"/> 办事流程 <input type="checkbox"/> 线上线下融合 <input type="checkbox"/> 改革成效 <input type="checkbox"/> 其它		
责任部门		配合部门	
问题内容			
整改措施及整改完成情况 (责任部门填写)	(包括问题分析、整改措施、整改时限、下一步计划等。)		
	经办人：	部门负责人：	日期：
整改确认 (局办公室填写)	<input type="checkbox"/> 整改已完成； <input type="checkbox"/> 整改未完成，督办意见：		
	经办人：	局办公室（章）：	日期：
督办情况 (可选)			
	经办人：	局办公室（章）：	日期：

附件 4

线上咨询答复流转单

编号：

制表日期：

咨询类型	<input type="checkbox"/> 水利 <input type="checkbox"/> 供水 <input type="checkbox"/> 排水 <input type="checkbox"/> 海洋 <input type="checkbox"/> 其它		
联系人		联系电话	
承办部门		办理时限	1 个工作日
咨询内容			
答复口径 （承办部门填写）	 经办人： 部门负责人： 日期：		
知识库更新情况 （政务服务窗口填写）	<input type="checkbox"/> 已更新至知识库，入库日期： 年 月 日。		

窗口联系人：

联系电话：