

长三角核酸检测结果一键通查

“网购式”帮办又上新 昨起上线还清房贷“一件事”等66个高频事项

□法治报记者 胡蝶飞

上海与江苏、浙江、安徽三省长三角区域核酸检测数据已实现共享，市民在“随申办”上即可查询长三角区域内近14天核酸检测结果数据。这是记者从昨天上午市政府“一网通办”相关新闻发布会上获得的信息。

记者同时从会上获悉,继去年11月上海在全国首创“网购式”线上帮办政务服务,首批35个高频事项上线后,昨天起,又有包括还清房贷“一件事”等66个高频事项正式上线。至此,上海已实现线上人工帮办覆盖本市“一网通办”办件量居前100个高频事项的目标。



记者昨日从市大数据中心获悉，上海、江苏、浙江、安徽三省一市互相配合，通力合作，推进长三角区域核酸信息数据共享。

依托长三角核酸信息共享机制，上海在“随申办”移动端首页及“随申码”页面“核酸查询”服务新增“长三角核酸查询”功能，用户点击后可查询本人江苏、浙江、安徽三省近 14 天的核酸检测结果数据。截

至目前，累计提供 1360 万次查询服务。

7月28日，为进一步提升“长三角”区域入沪人员核酸信息核验便捷度，本市优化升级“长三角”核酸查询服务，开通“随申码”核酸信息关联功能，用户开通关联后，次日可在“随申码”“场所码”“数字哨兵”关联展示用户最近一次核酸检测结果。

“随申码”核酸信息关联服务提供两个服务入口：在“随申办”移动端“长三角核酸查询”服务页面中增加““随申码”核酸信息关联”功能；在“随申办”APP端“长三角无感漫游”服务页面宣传栏和“医疗卫生”栏目增加““随申码”核酸信息关联”功能。用户点击进入““随申码”核酸信息关联”功能页面，未开通关联服务用户可进行开通操作，已

开通关联用户可选择关闭关联服务操作。开通及关闭关联服务均在次日生效。

此外，记者了解到，长三角三省一市建立健全核酸查询服务用户申诉机制，充分依托各省市原有12345服务热线客诉外置通道，及时处理相关用户客诉。用户如对长三角核酸查询相关服务有任何问题，可拨打数据来源省市的12345服务热线。

首创“网购式”服务，已累计服务 10.38 万次

去年，上海在全国首创了“一网通办”帮办制度。

“我们希望政务服务像‘网购’服务一样便捷。”据介绍，依托帮办制度，企业群众在“一网通办”平台网上办事时，如需帮助，首先通过“小申”进行在线咨询，“小申”依托知识库提供快速智能问答。“小申”未能解决的问题，可以申请线上人工帮办。

线上人工帮办平台根据企业群众办理事项和咨询内容，自动转接各有关单位线上人工帮办工作人员，工作人员1分钟内首次响应，随后通过文字、语音、视频、截图等提供在线交互帮办服务，解决企业群众在“一网通办”办事过程中遇到的在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面的专业问题，为企业群众提供“网购式”的服务体验。

以奉贤区为例，该区配强了线上帮办客服人员，针对涉及的不同单位不同办事事项，共开设客服账号20个，配备专职客服20人，并建立“老法师”工作群，全力支撑线上帮办业务，实现企业群众“有疑问就问，边办边问”，及时解决在“一网通办”办事过程中遇到的在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面的问题。

据奉贤区政务服务中心副主任沈军介绍，截至6月底，该区已累计提供线上帮办服务151人次，好评率达98%。

记者了解到，全市层面，自去年11月首批35个线上人工帮办事项正式上线至7月底，线上人工帮办累计提供服务10.38万次，好评率达90.87%。

“以不动产登记与水电气视联办过户一件事为例,上线前,差评案件数月均是7件,线上帮办运行上线后,今年以来差评数为零。”市规划资源局信息处副处长郝铭华告诉记者。截至目前,该局线上帮办共处理在线咨询2000余件,接通率为95%以上,好评率为98%。

此外，对于线上人工帮办的高频事项，本市还将网上申请全流程通过录屏的方式制作成帮办微视频，针对常见问题和容易填报错误的地方重点讲解和提示。截至7月底，共制作完成34个线上帮办微视频并上线，其中8个微视频通过“上海发布”抖音号、快手号、视频号进行宣传推广，累计观看达70万人次。

“到今年年底前，智能客服“小申”解决率将达到50%，线上人工帮办解决率达90%。”市政府办公厅政务服务处相关负责人表示。

第二批线上人工帮办的 66 个高频事项正式上线 其中个人事项 33 项

昨天开始，第二批线上人工帮办的 66 个高频事项正式上线，共涉及 11 个部门和各区，其中个人事项 33 项、企业事项 24 项、个人和企业事项 9 项。

记者注意到，此次新上线的高频个人事项中，包括上海市义务教育入学报名；适龄幼儿入园信息报名；新版社保卡申领、开通；普通护照首次申请；户籍人户分离人员居住登记受理；公民身故“一件事”；企业职工退休“一件事”；还清房贷“一件事”；办理居民医保受理；《中华人民共和国残疾人证》申领、换证等民生事项。

作为首批上线“一网通办”在线帮办的

单位之一，市医疗保障局此次又新增了数个办事项。

“第二批我们又新上线了居民医保受理、办理《社会保障卡（医疗保险专用）》等帮办事项，并于7月25日试运营。”市医保中心副主任王伟俊介绍，为了确保在线帮办的响应速度和接通率，安排了专门工作人员提供在线帮办服务。

截至7月28日,医保部门收到线上帮办请求数共计4225条。在受理过程中有涉及未上线“在线帮办”医疗保险业务的相关内容,也已安排工作人员电话进行回复,并得到了市民的认可。

据介绍，今年上半年，“一网通办”税务事项办理量达 954 万件，同比增加 36%。疫情期间，税务事项平均网办率超 99.7%。

记者注意到，本市第二批上线的 65 个“线上帮办”事项中，包含 20 个办件量较高、关注度高的税务事项，占比约 31%。其中，1 项为企业、个人通办事项，另有企业事项 16 项，个人事项 3 项。“我们将进一步拓宽接入事项范围，同时提升客服智能化水平，持续提升‘人工帮办’1 分钟响应率、解决率、满意度，让办税体验不断提升。”市税务局四分局副局长朱杰表示。

“此次新上线的事项与首批事项合计 101

项,实现线上人工帮办覆盖本市办件量居前的100个高频事项的目标。”市政府办公厅政务服务处相关负责人介绍,“这101个事项占‘一网通办’依申请类事项年办件量的80%左右。”据悉,通过提供线上帮办服务,将极大提升“一网通办”办事的便捷度。

“今年年内，我们还将探索推出语音与视频交互服务的试点帮办形式，让市民、企业办事更加方便快捷。”市大数据中心相关负责人透露。上海将进一步优化平台短信提醒、知识库工单查遗补缺、视频客服帮办等功能，配套制作第二批线上帮办微视频，加强培训和考核，提升线上帮办的解答率和满意率。