

上海市药品监督管理局文件

沪药监综〔2022〕155 号

上海市药品监督管理局关于 印发《上海市药品监督管理局推进实施 “一网通办”帮办制度的工作方案》的通知

机关各处、稽查局、各直属单位：

《上海市药品监督管理局推进实施“一网通办”帮办制度的工作方案》已经 2022 年第 9 次局长办公会审议通过，现予以印发，请结合实际认真贯彻落实。

特此通知。

(此页无正文)

上海市药品监督管理局

2022 年 5 月 20 日

(公开范围：主动公开)

上海市药品监督管理局关于推进实施 “一网通办”帮办制度的工作方案

根据市政府办公厅关于《本市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)以及《上海市市场监督管理局关于推进实施“一网通办”帮办制度的工作方案》的部署和要求，现制定帮办工作方案如下：

一、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历次全会精神，认真落实习近平总书记“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，进一步拓宽与企业群众的互动渠道，聚焦接入“一网通办”平台办理的依申请政务服务事项开展线上线下帮办，有效破解企业群众办事遇到的难点堵点痛点问题，构建更为优质的营商环境。

(二) 工作职责

接入“一网通办”事项的市药品监管局有关部门和直属单位是开展“一网通办”帮办工作的责任单位。

(三) 体系架构

建立线上帮办和线下帮办相结合的帮办制度。

——线上帮办包括三个服务渠道。一是线上电话咨询，行政服务中心咨询电话和各有关部门咨询电话；二是线上“小申”智能客服，依托“一网通办”知识库提供快速智能问答；三是线上人工专业帮办，对纳入市政府办公厅《线上人工帮办事项清单》的事项，由工作人员在电脑端或移动端提供在线交流的帮办服务。

——线下帮办包括两项机制。一是线下领导干部帮办。局领导班子成员及有关部门处级领导干部到行政服务中心，陪同企业群众全流程办理政务服务事项；二是线下工作人员帮办。行政服务中心的工作人员帮助企业群众办理政务服务事项。

（四）工作分工

综合处负责统筹推进“一网通办”线上线下帮办工作，做好工作部署并督促有关部门及直属单位落实帮办工作职责。

各有关部门及直属单位负责组织落实所涉“一网通办”依申请政务服务事项的线上线下帮办工作，并做好帮办工作人员的业务培训指导工作。

行政服务中心（器审中心受理部）根据职责和有关工作部署开展市药品监管局“一网通办”线上线下帮办工作。

二、主要任务

（一）线上人工帮办

市药品监管局对“医疗机构制剂注册”“药品生产企业许可”“第二类医疗器械产品注册”“第二、三类医疗器械生产许可”及

“化妆品生产许可”五个办理事项提供线上人工帮办服务。

1. 配备线上帮办人员。各业务处应根据线上帮办咨询量和业务情况，配备具备较强专业能力的工作人员，选派部门工作人员，或委托行政服务中心，在工作时段通过网上电脑端或移动端，通过文字、语音、视频、截图、录音等在线交互帮办服务，实现企业群众“有疑就问，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。对线上帮办人员不能立即处理的问题，有关业务部门应安排好相关人员做好后台支撑。对于企业群众“一网通办”办事过程中遇到的系统技术问题，应安排技术人员进行解答。（药品注册处、药品监管处、器械注册处、器械监管处、化妆品监管处负责，法规处、综合处、行政服务中心配合）

2. 执行线上帮办标准。市药品监管局线上帮办人员在提供帮办服务过程中，用语应文明规范，不得推诿扯皮，做到1分钟应答响应，问题解决率达到90%。超出本单位职能无法解决的，可推送至“12345”平台，由“12345”在线客服进行派单，派单率原则上不得高于10%。（药品注册处、药品监管处、器械注册处、器械监管处、化妆品监管处负责，法规处、综合处、行政服务中心配合）

3. 建立线上帮办评价机制。市药品监管局线上人工帮办的问题解决情况应接受服务对象评价，问题解决率纳入本市政务服务

“好差评”体系进行管理，被实名差评的，承办业务部门应在 1 个工作日内联系评价人核实情况。情况属实的，应立即予以整改，一般事项在 5 个工作日内、复杂事项在 13 个工作日内完成整改，并回复当事人。（药品注册处、药品监管处、器械注册处、器械监管处、化妆品监管处负责，法规处、综合处、行政服务中心配合）

（二）线上“小申”智能客服

1. 建设“一网通办”知识库和部署“小申”。各业务处应确定政务服务事项的“一网通办”知识库维护人员，按照《上海市“一网通办”知识库运营规范》的要求，建立线上智能答复知识库，在“网上办事指引”“常见问题”“政务百科词条”“政策文件”“通知公告”“热线电话”和“部门信息”等栏目中填报有关内容。在各相关单位网站统一部署“小申”。（药品注册处、药品监管处、器械注册处、器械监管处、化妆品监管处、法规处负责，综合处配合）

2. 维护知识库更新要求。各业务处制发与政务服务实施有关的新政策文件，应在向社会公布实施 1 个工作日前，将政策文件及解读更新至知识库。未能解答的咨询，有关业务部门应当在 5 个工作日内将答复口径补充到知识库。2022 年底前，“小申”智能客服问题解决率达到 50%。（药品注册处、药品监管处、器械注册处、器械监管处、化妆品监管处、法规处负责，综合处配合）

（三）线上电话咨询

各有关部门应通过本市“一网通办”平台公布政务服务事项的咨询电话，企业群众可通过拨打行政服务中心和各有关部门咨询电话和公布的联系电话进行咨询，承办业务部门应按要求及时、准确解答回复，切实提升咨询电话的接通率和解决率。（行政服务中心负责，药品注册处、药品监管处、器械注册处、器械监管处、化妆品监管处、法规处、综合处配合）

（四）线下领导干部帮办

2022年起，市药品监管局领导班子成员、有依申请政务服务事项接入“一网通办”平台办理的各部门处级领导干部，原则上每年至少应参加1次线下帮办工作。（综合处负责，法规处、药品注册处、药品监管处、器械注册处、器械监管处、化妆品监管处负责，行政服务中心配合）

1. 帮办重点。领导干部线下帮办工作坚持需求导向、问题导向、效果导向，重点聚焦市委、市政府部署“一网通办”改革重大决策部署、局重点工作、疑难复杂事项、差评较多事项、企业群众的“关键小事”、高频政务服务事项等开展帮办。

2. 帮办形式。领导干部可以通过到市局和各区政务服务大厅办事窗口、自助服务区以及企业等场所，以陪同办理、协助办理、监督办理等形式，帮助办事对象窗口或网上办理，随访、座谈听取企业群众意见建议，加强跨部门、跨区域以及需市区协同的重大问题的统筹协调，着力破解难点、堵点、痛点。

3. 帮办机制。根据市药品监督管理局领导干部分工和业务实际，综合处会同有关业务部门拟定当年度《市药品监督管理局领导干部线下帮办项目清单》。市药品监督管理局领导干部参加线下帮办，由帮办事项的主管有关部门负责组织落实，并填写《领导干部线下帮办工作记录表》，于帮办工作完成之日起3个工作日内报送综合处。

（五）线下工作人员帮办

器审中心（行政服务中心）等部门要加强政务服务大厅有关业务窗口管理，持续完善线下帮办工作机制，设置帮办专岗，为办事对象提供帮办咨询、指导服务。窗口工作人员也要切实提升服务意识，提高工作能力和水平。（行政服务中心负责，药品注册处、药品监管处、医疗器械注册处、医疗器械监管处、化妆品监管处、法规处、综合处配合）

三、组织保障

（一）加强组织领导

“一网通办”帮办制度是深化“一网通办”改革的一项重要制度性安排，是提升“一网通办”服务能级和办事体验的重要举措。综合处、法规处负责帮办工作的组织实施，统筹协调。各有关部门、直属单位应高度重视，加强统筹，层层压实工作责任，确保落实到位。

（二）强化配套保障

各有关部门、直属单位要立足工作实际，逐步建立完善“一

网通办”帮办工作机制，安排必要的人员和经费。要加强相关人员的培训和学习，全面提升帮办工作人员业务水平。要加强“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。

（三）提高考核成绩

市政府已将帮办开展情况、服务成效和“一网通办”知识库建设等方面工作，纳入“一网通办”年度绩效考核范围。请各有关部门、直属单位从优化营商环境的高度，充分认识落实帮办工作制度的重要性，切实提高考核成绩。

抄送：上海市市场监督管理局。

上海市药品监督管理局综合和规划财务处

2022年5月28日印发
