

汕尾市人民政府办公室

汕府办函〔2017〕56号

汕尾市人民政府办公室关于印发汕尾市加快推进“互联网+政务服务”工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门、各直属机构：

经市政府同意，现将《汕尾市加快推进“互联网+政务服务”工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。执行中遇到的问题，请径向市经信局反映。


汕尾市人民政府办公室
2017年3月22日

汕尾市加快推进“互联网+政务服务” 工作方案

为贯彻落实省政府办公厅《关于印发广东省加快推进“互联网+政务服务”工作方案的通知》（粤府办〔2016〕137号）文件精神，深入推进我市简政放权、放管结合、优化服务改革，提高政务服务质量与实效，进一步激发市场活力和社会创造力，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。

认真落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，按照服务利企便民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享的要求和“立标、治孤、建库、强基、扩能、提质”的改革思路，充分运用信息技术手段，优化服务流程，创新服务方式，推进“一门式、一网式”政府服务模式改革，提高政府服务效率和透明度，降低制度性交易成本，持续改善营商环境，深入推进大众创业、万众创新，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果。

（二）基本原则。

坚持统筹规划。统筹全市政务服务资源设施，加强顶层设计，

推动各类政务服务平台整合，建立统一的制度标准规范，促进政务信息资源开放共享、多方利用。

坚持问题导向。以解决人民群众最为关注和反映最强烈的问题为导向，紧紧围绕社会公众和企业办事需求，加快推进“互联网+政务服务”向基层延伸，不断扩大政务服务惠及范围。

坚持共享协同。促进各层级、各部门的政务信息资源共享和业务联动，强化制度衔接，构建跨层级、跨部门一体化的信息共享和业务协同机制。

坚持开放创新。运用互联网思维，创新服务模式，简化优化办事流程，增强政务服务的主动性、精准性、便捷性和智慧化水平，提高人民群众办事满意度。

（三）工作目标。

拓展完善网上办事大厅各项功能，全面公开政务服务事项，推进电子证照库建设和应用，推动政务服务大数据库建设，深化个性化网上办事和精准化服务，初步实现政务服务事项全流程、全天候、全地域办理。2020 年底前，搭建全市统一的电子政务数据中心和政务服务大数据库，实现互联网和政务服务深度融合，大幅提升网上办事服务能力和智能化水平，建成覆盖全市的整体联动、部门协同、市级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系。

二、推进“一门式、一网式”政府服务模式改革

（四）深化行政审批标准化。按照省修订的《行政审批事项

编码规则》、《行政审批事项办事指南编写规范》和《行政审批事项业务手册编写规范》等地方标准，统一规范市、县（市、区）行政许可事项，完成行政许可事项标准的编制和录入。改造升级行政许可事项目录管理系统，加快行政许可事项标准进厅入网和网上应用。制定行政许可事项名称、受理范围、设立依据、实施机关、许可条件、申请材料、许可时限、许可流程、监督检查等要素的标准规范，细化量化裁量基准，加快推进行政许可标准化。

（市编办牵头）

（五）规范和优化公共服务事项。在已入驻网上办事大厅的公共服务事项基础上，依据法定职能补充完善公共服务事项目录清单，在 2017 年底前通过本级政府门户网站集中向社会公布，并实时更新、动态调整、编码管理，基本实现“同一事项、同一标准、同一编码”。推动公共服务事项标准化，简化办理流程，缩短办理时限，能主动提供服务的事项，应转变服务方式，取消申请环节，由政府部门主动上门服务，降低企业和群众办事成本。

（市政务服务管理办公室、市编办、市政府网站管理中心牵头，市直有关部门、各县（市、区）政府配合）

（六）推进网上全流程办理。推进政务服务事项网上办理，优化简化网上申请、受理、审查、决定、送达等流程，做到“应上尽上、全程在线”。推进办事材料目录化、标准化、电子化以及网络共享复用，开展在线填报、在线提交和在线审查。建立网上预审机制，及时推送预审结果，对需要补正的材料一次性告知。

涉及多个部门的事项实行一口受理、网上运转、并行办理、限时办结。借鉴网上购物便捷、人性化的经验做法，逐步推行网上办事过程智能在线咨询服务，畅通互联网沟通渠道，提升用户体验满意度。建立公众参与机制，鼓励引导群众分享办事经验，开展满意度评价，不断研究改进工作。2017 年底前，全市行政审批事项网上全流程办理率达 70%以上；2020 年底前，全市行政审批事项网上全流程办理率达 80%以上。（市政务服务管理办公室牵头，市直有关部门、各县（市、区）政府配合）

（七）推进电子证照应用。加快部署电子证照系统，编制电子证照通用目录，加快开展政府存量和增量纸质证照及相关证明、批文、鉴定报告、办事结果等材料向电子证照转换，推进政务电子证照信息共享和互认应用。进一步精简申办材料和证明文件，凡是证照库已有材料的均不再要求申办人提交。重点围绕民生服务、投资审批、工商登记、完税服务等领域，推动一批行政审批事项和公共服务事项办理过程应用电子证照、电子公文、电子签章，开展网上验证核对。推动以公民身份证号码和企业信用代码为唯一标识，实现群众和企业办事“一号”申请，避免材料重复提交。（市政务服务管理办公室牵头，市直有关部门，各县（市、区）政府配合）

（八）加强网上办事效能在线监管。建立健全市网上办事效能监管平台运行机制，完善在线实时监管、满意度测评、综合绩效评价及结果运用等监测指标体系和功能建设，逐步实现在线监

管全流程公开（除投诉举报办理外），推动部门依法行政，切实提高行政效能和群众满意度。（市编办、市政务服务管理办公室牵头）

（九）全面公开政务服务信息。依托各级政府门户网站、网上办事大厅以及实体政务大厅，集中全面公开政务服务事项目录、标准、办事指南、政策法规、通知公告、审查细则、常见问题、监督举报方式和网上可办理程度，以及行政审批涉及的中介服务事项清单、机构名录等信息，并实行动态调整，确保线上线下信息内容准确一致。推进政务服务办理程序、进度、结果网上实时查询，让办理过程在服务对象面前全公开、全透明。加强各类突发事件、公共安全、重大疫情等重点领域信息以及涉及公民、法人或者其他组织权利义务的规范性文件发布和解读。（市府办、市政务服务管理办公室牵头，市直有关单位、各县（市、区）政府配合）

三、强化和提升网上办事服务能力

（十）完善网上办事大厅服务功能。完善统一申办、统一身份认证、统一事项目录管理等平台功能，加强对接联动，实现“单点登录、全网通办”。推进场景式导航和交互式导航服务，针对不同身份和需求，快速感知用户办事意愿和定位办事入口，提供简明、形象、动漫的导航功能。强化业务提醒，优化事项搜索方式，建立网上办事知识库。梳理分析政府部门、办事人、服务事项之间的关联关系，形成主题服务。（市政务服务管理办公室、

市经信局、市编办牵头，市直有关部门配合）

（十一）优化完善网上办事大厅手机版。梳理各部门手机可办理业务，按要求逐步接入网上办事大厅手机版，重点推动工商、交通、税务、海关、教育、医疗、户籍、出入境、二孩等热点服务事项的移动办理。2020 年底前，全市普及网上办事大厅手机版。

（市政务服务管理办公室牵头，市直有关单位、各县（市、区）政府配合）

（十二）推广企业专属网页和市民个人网页应用。完善企业专属网页和市民个人网页系统，推进客户关系管理系统与网上办事大厅、统一申办受理平台、电子证照库等系统的对接，实现从“人找信息”到“信息集成”的转变，为用户提供个性化的网上办事服务、信息订阅服务、专项应用服务和信息查询服务。2020 年底前，全市普及企业专属网页及市民个人网页。**（市政务服务管理办公室牵头，市直有关单位、各县（市、区）政府配合）**

（十三）推进政务服务线上线下融合发展。推进网上办事大厅与实体政务大厅融合，整合网上统一申办受理平台和政府综合服务窗口，实现后台业务系统之间无缝对接，构建线上线下一体化的政务服务体系。加强省垂直业务审批系统与网上办事大厅的数据交换与业务共享，解决基层窗口多系统操作及重复录入问题。提升县（市、区）、镇（街）两级基层政务服务支撑能力，实现“一门”在基层、服务在网上，并逐步延伸覆盖到村（居）。完善配套设施，推动政务服务事项和审批办理职权全部进驻实体

政务大厅，实行集中办理、一站式办结。实体政务大厅管理机构要加强对单位进驻、事项办理、流程优化、网上运行的监督管理，推进政务服务阳光规范运行。积极推进政务服务向移动端、自助终端、热线电话延伸，提供多样便捷的办事渠道。（市政务服务管理办公室、市编办、市经信局牵头，市直相关部门、各县（市、区）政府配合）

（十四）探索大数据网上办事服务新模式。应用云计算和大数据技术，加快推进政府和社会数据资源的汇聚整合，加强关联分析和融合利用，为各级部门业务系统提供数据支撑。加强政府部门办事过程数据的关联分析，促进流程优化、材料精简。推动建立大数据分析平台，认真总结办事人特征数据、办事历史数据、事项关联数据等规律，把握和预判群众办事需求，促进政务服务精准化、个性化、智慧化，提升群众办事体验满意度。（市经信局、市政务服务管理办公室牵头，市直有关部门配合）

四、加强政务信息资源共享开放

（十五）完善政务信息资源共享机制。2018 年底前，制订《汕尾市政务信息资源共享管理试行办法》及有关实施细则，推动各级政府、部门之间的跨部门、跨区域、跨层级信息资源共享。逐步建立市级信息资源共享绩效评价制度，推动政府部门信息资源按需共享。加强政务信息资源生命周期全程管理，建设全市统一、跨业务领域的政务信息资源共享目录。组织编制汕尾市政务信息资源共享目录，率先将市网上办事大厅、公共信用、市场监管等

重点领域的政务信息资源纳入共享目录，提升共享利用水平。（市经信局牵头，市直有关部门配合）

（十六）推动政务信息资源整合与共享应用。逐步梳理市级部门各类业务应用系统，开展政府部门数据资源清查，建立数据资源清单，编制政务数据资源目录。加强政务数据资源的清查、采集、治理和整合，强化与社会大数据之间的关联分析，深化大数据应用，逐步实现政务服务便利化、社会治理精准化和宏观调控科学化。2018 年底前，实施汕尾市政务信息资源整合计划，加强政务数据资源的横向关联和比对。（市经信局牵头，市直相关部门配合）

（十七）推进政府数据开放。推动建立汕尾市政府数据统一开放平台，推进市直各部门有计划、有批次地开放各类政府数据资源。2020 年底前，依托政府数据统一开放平台，在民生服务等重点领域开放政府数据集，形成开放数据应用。依法有序开放网上政务服务数据，重点开放社会关注度高、与经济发展和民生服务相关、已在政府门户网站公开的各类数据，鼓励公众和社会机构开发利用。建立政府数据对外开放和鼓励社会开发利用的长效管理机制，制定政府数据开放目录体系和标准规范，促进政府数据的创新应用和增值利用。（市经信局牵头，市直相关部门配合）

五、加快电子政务云平台 and 数据库建设

（十八）建设统一的电子政务云平台和市政数据数据中心。充分利用省对欠发达地区信息化建设扶持资金，开展汕尾市电子政

务云平台建设，部署云平台软硬件，搭建我市电子政务云平台。继续推进华为公司在深汕特别合作区部署建设云计算数据中心，做好华为过渡机房部署相关保障工作，通过建立云计算数据中心满足我市市直部门未来 5 年电子政务项目建设的硬件需求。2018 年底前，建成云计算数据中心并投入使用。（市经信局、市财政局牵头，深汕特别合作区管委会配合）

（十九）完善政务信息资源共享交换平台。推动各部门应用系统与政务信息资源共享交换平台进行对接，充分发挥平台共享与交换作用，推进跨地区、跨部门、跨层级的信息网络互联互通和数据交换、共享，为政府部门间的信息共享提供更顺畅的交换渠道和更有力的基础支撑。（市经信局、市政务服务管理办公室牵头，市直相关部门、各县（市、区）政府配合）

（二十）建设政务服务大数据库。以政务信息资源共享交换平台为支撑，加快建设面向政府机关管理的相关数据库，以及面向社会办事的网上办事数据库，拓展完善人口、法人、宏观经济等公共基础数据库和公用信用、企业情况等专题数据库。2020 年底前，初步建立汕尾市政务服务大数据库。（市经信局、市编办、市政务服务管理办公室牵头，市直相关部门、各县（市、区）政府配合）

六、夯实政务服务基础

（二十一）加快超高速无线局域网建设和应用。推动超高速无线局域网（EUHT）技术研发，构建自主可控、高带宽、高清晰、

低延时、强安全的 EUHT 网络，打造支撑“互联网+政务服务”发展的新一代超高速基础网络。以 EUHT 网络为承载通信网，整合无线感测器和控制技术，构建面向“互联网+政务服务”的无线传感网、智能控制网、视频监控网、物流配送网等应用网络。积极拓展电子政务外网覆盖面并提升带宽，实现电子政务外网万兆到市、千兆到县、百兆到镇，满足政务服务大数据应用对网络带宽和服务质量的需求。（市经信局、各电信运营商牵头，各县（市、区）政府配合）

（二十二）推进智慧城市网络基础设施建设。推进大数据、物联网、云计算等互联网新技术在政务、民生领域应用，提升城市智能化水平。推进交通、给排水、能源、环保、防灾与安全生产等领域的智能感应系统开发建设，推动 RFID、传感器、卫星应用等技术率先在道路、工厂、商店、车站、学校等公共场所部署应用，提升公用基础设施智能化水平。（市经信局牵头，市直有关部门，各县（市、区）政府配合）

（二十三）加强网络和信息安全体系建设。加强全市网络与信息安全工作的统筹协调，健全各级政府间的网络与信息安全联合监管和协调工作机制。完善信息安全基础设施建设，健全信息安全管理体制，构建电子政务网络信息安全保障体系。加强信息容灾备份系统建设，提高预警、控制和应急处理技术能力。加快推进政府门户网站、网上办事大厅及各系统网络信息安全等级保护工作，建立电子政务系统上线前安全测评和风险评估、运行中

定期检测的长效机制。实行数据资源分类分级管理，健全信息安全认证认可体系。建立互联网企业数据资源利用授信机制，强化个人数据保护，做到让群众放心办事、让部门安心办公。（市经信局、市网信办、市公安局牵头，各县（市、区）政府配合）

（二十四）健全制度标准规范。完善“互联网+政务服务”、大数据共享应用等方面的管理制度和服务规范，按照省统一制订的“互联网+政务服务”技术规范、数据编码和格式标准及交换接口规范体系，推动技术标准规范的应用和实施。（市质监局、市经信局牵头）

七、健全保障措施

（二十五）加强组织领导。各县（市、区）政府、市直各部门要高度重视“互联网+政务服务”建设工作，主要负责同志亲自部署，狠抓落实，并明确一位负责同志具体分管，协调督促，常抓不懈。各县（市、区）政府、市直各部门办公室要统筹推进本地区、本部门“互联网+政务服务”工作，明确工作机构、人员和职责，建立政务服务部门、信息化部门和有关业务单位分工明确、协调有力的工作机制。市政府办公室负责加强对各地、各部门“互联网+政务服务”工作的统筹协调和督促指导，开展督查评估，推动工作取得实效。（市直各部门，各县（市、区）政府牵头）

（二十六）加强考核监督。建立“互联网+政务服务”工作绩效考核制度，重点将行政审批和公共服务效能、政务数据共享、

政务服务配合、信息安全等方面工作纳入政府绩效考核体系，加大考核权重，列入市政府重点督查督办事项，定期公开通报工作进展和成效。完善激励机制，对综合评价高、群众反响好的予以表彰奖励并大力宣传推广。建立健全问责机制，在政府门户网站设立曝光纠错栏目，对工作开展不力的予以通报，对不作为、乱作为、慢作为、损害群众合法权益的依法依规进行问责。（市府办，市编办、市经信局牵头）

（二十七）加强培训推广。加强“互联网+政务服务”工作业务培训，推动各级领导干部学网、懂网、用网。把“互联网+政务服务”作为公职人员培训的重要内容，提高服务意识、业务能力和办事效率。加强专业人才培养，建设一支既具备信息技术又精通政务服务的复合型人才队伍。积极开展试点示范工作，定期交流、研讨及分享经验做法，共同提高政务服务水平。加强宣传推广，调动公众、媒体、专家、第三方组织等社会力量参与改进政务服务的积极性。（市委组织部，市人社局、市经信局牵头）

（二十八）加强经费保障。各级政府要加大财政支持力度，为本级“互联网+政务服务”建设和运营管理工作提供经费保障。（市财政局、各县（市、区）政府牵头）

各县（市、区）政府、市直各部门要结合实际，制定具体实施方案，细化任务措施，明确责任分工，认真抓好落实。

公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大办，市政协办，市纪委监委，汕尾军分区司令部，市中级人民法院，市检察院，各民主党派，驻汕尾有关单位。