

揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市 网上办事大厅建设 2017 年工作方案的通知

揭府办函〔2017〕59 号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

《揭阳市网上办事大厅建设 2017 年工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市政管办反映。

揭阳市人民政府办公室

2017 年 6 月 26 日

揭阳市网上办事大厅建设 2017 年工作方案

为加快推进我市网上办事大厅服务体系建设，推行“一门式一网式”政府服务模式，提升“互联网+政务服务”水平，促进政府职能转变，根据《广东省人民政府办公厅关于印发省网上办事大厅建设 2017 年工作方案的通知》（粤办函〔2017〕265 号）要求，特制定本方案。

一、总体要求

（一）工作思路。

围绕“放管服”改革一个核心，依托全省统一的网上办事大厅服务体系，深入推进“互联网+政务服务”，促进“简政放权与全程监管”、“公共服务与一机两页”两个结合，开展网上办事大厅应用提升、网上全流程效能监督，提升政务服务精准化、个性化、智慧化水平。

（二）工作目标。

市直有关部门：行政许可事项网上全流程办理率达70%以上，上网办理率达70%以上，网上办结率达65%以上，85%以上网上申办事项到现场办理次数不超过1次，20%以上申办事项实现零次跑动。证照（批文）电子化率达10%以上。

各县（市、区）人民政府（管委会）：行政许可事项网上全流程办理率达60%以上，上网办理率达60%以上，网上办结率达55%以上，60%以上网上申办事项到现场办理次数不超过1次，20%以上网上申办事项实现零次跑动。

二、提升网上办事大厅应用

（一）支撑行政审批权取消和下放。

深入开展事项标准化工作。按照广东省行政许可事项通用目录（2017年版）要求，配合省推动市县许可事项标准的编写录入，完善行政许可事项目录和标准的动态管理机制，提升行政许可事项标准应用水平。做好网上办事系统与省目录系统对接，实现全市行政许可目录同步管理，推动行政许可事项的整合归类和优化管理。依托揭阳市统一申办受理平台，推动与部门业务系统、国家垂直业务系统对接，优化统一申请、统一受理、集中办理、统一反馈的“一网式”政务服务。

（二）优化网上办事服务体验。

构建基于揭阳市统一申办受理平台的“一张网”，整合导航、申办、认证、查询、咨询与评价等功能，拓展网上办事情景式导航服务，优化事项搜索方式，快速感知用户办事意愿并定位办事入口，及时呈现办事

全貌。提升统一身份认证体系服务能力，积极引导用户注册，推广全省统一的身份认证平台和实名核验窗口业务，探索服务事项一次登录、全网通办、身份信息共享。深化网上办事大厅在基层的应用，拓展线上线下一体化服务，实现事项网上直办、就近能办、同城通办、异地可办。

（三）拓展公共服务“一机两页”便捷应用。

对照国家“互联网+政务服务”技术体系建设指南，细化公共服务标准，推行公共服务标准化。以办理量大、涉及面广的民生事项为切入点，推动公共服务事项网上办理，全方位增加在线公共服务供给。应用省网上办事大厅手机版拓展功能，提升个性化服务和精准推送能力，丰富工商、交通、税务、海关、教育、医疗、户籍、出入境、二孩等热点服务内容，推动移动服务向县区和镇街延伸，尽快对接支付宝、微信等第三方支付平台，支撑手机“查、缴、办”一站式服务升级。优化企业专属网页和市民个人网页，推广自贸区企业专属网页运营模式，完善“企业找政府”服务，结合实际重点拓展投资审批、税务服务等涉企事项和婚姻登记、医疗卫生等民生事项服务。

（四）推进“一门式、一网式”服务改革，推广全市统一申办受理平台。

按照《广东省人民政府办公厅关于转发国务院办公厅“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（粤办函〔2017〕153号）的要求，“‘互联网+政务服务’平台体系由国家级平台、省级平台、地市级平台三个层级组成”，“地市级平台提供地市级、县级、乡级政务服务事项受理、办理和反馈，有条件的地区可将代办点延伸至村级”，以“实现政务服务事项就近能办、同城能办、异地可办”。各县（市、区）应用市网上办事大厅统一申办受理平台，打造全市“统一服务平台、统一标准、统一服务、统一共享、统一监督”的管理模式，减少对接环节和重复建设，更好地实现资源共享，提升政务服务水平。

（五）配合做好全省统一电子证照系统建设。

做好我市证照目录的梳理工作，推进存量和增量纸质证照及相关证明、批文、鉴定报告、办事结果等材料电子化，逐步实现凡是能通过网络共享复用的材料不再要求企业和群众提交，促进民生服务、投资审批、工商登记等领域的证照应用。制定电子文件归档管理办法，推动具有保存价值的电子文件及时归档。

（六）推进政务服务数据库建设。

加快建设政务服务大数据库，完善人口、法人等公用基础数据库，办事过程、业务材料等网上办事数据库，以及信用信息、精准扶贫等专题数据库，支撑政务服务应用。深入挖掘办事人特征数据、办事历史数据、事项关联数据，综合分析办事过程大数据，预判办事需求，提高科学决策支撑能力和个性化服务能力。

三、开展网上全流程效能监督行动

（一）健全效能监督体系。

坚持“放管”并重，通过网上办事大厅加强对下放权限事项的全程监管。完善揭阳市网上办事大厅统一申办受理平台的部门内部监督功能，加强对各部门办事环节、办理人等的监督，根据时效、内容、流程等异常情况发出“红牌”、“黄牌”预警信号。健全网上办事效能监督平台，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指标体系，实现网上办事效能在线监督和考核。对接省网上办事大厅效能监督栏目。建立行政许可绩效评估机制，制定绩效评分标准，对行政许可进行绩效评估。

（二）加强网上办事数据在线监测。

对接省网上办事大厅数据监测系统，定期公布网上办事监督结果，接受社会公众监督，归集全市办事数据，实现对市、县办事过程数据动态监测，自动研判事项网上全流程办理情况，不断提升办事效能。推动

公共资源交易平台、投资项目审批平台与网上办事大厅深度对接，强化对公共资源交易、企业投资项目建设全过程的监督管理。

四、任务分工

(一) 市级工作任务。

1. 推进网厅门户建设。(1) 开展我市分厅门户集约化调研，根据省有关规范标准，制定实施方案，开展实施工作。(2) 丰富网上大厅扶贫服务主题有关事项，各有关单位在7月底前将扶贫事项上报市政管办，以便归集整合。(3) 梳理我市公共服务事项并进驻网上办事大厅，实现网上全流程办理。(此项工作由市政管办牵头负责)

2. 推进行政许可标准化。(1) 根据《广东省行政许可事项通用目录(2017年版)》，完成市行政许可事项的调整(8月底前完成)。(2) 按照全省统一规范，完成市行政许可事项标准编写录入，确保事项目录确认率100%、事项标准录入提交率100%，审查通过率100%(6月底前完成)。(3) 参照省的标准应用工作方案，制定我市标准应用工作方案(8月底前完成)，并组织实施。(此项工作由市编办牵头负责)

3. 推进事项目录管理系统建设。(1) 动态维护本地区服务事项目录和标准，梳理本地区国家、省垂直业务系统事项并动态更新。(2) 按省的统一规范完成分厅平台与省事项目录管理系统的对接(6月底前完成)。(此项工作由市政管办、编办牵头负责)

4. 推进揭阳市统一申办受理平台建设。加快推进市统一申办受理平台与省相关系统对接，实现数据共享、业务协同，70%以上行政许可事项进驻市统一申办受理平台。(此项工作由市政管办牵头负责)

5. 推进统一身份证认证平台建设。(1) 推进市级部门业务系统按照《广东省网上办事大厅统一身份认证平台业务系统接入规范》要求接入统一身份认证平台，事项总体接入率达90%。(2) 探索开展用户实名核验窗口业务。(此项工作由市政管办牵头负责)

6. 推进电子证照系统建设。(1) 市直单位梳理事项与证照的关系, 形成发证清单、用证清单, 并列出发证和用证的实施计划(6月底前完成)。(2) 按照全省统一规范要求部署电子证照系统地市基础版, 实现省市互联, 完成与市网上办事分厅、市统一申办受理系统、两页系统等对接(10月底前完成)。(3) 市直单位按照建设实施指南及相关规范开通电子证照, 实现电子证照与纸质证照同步签发, 实现证照(批文)电子化率10%以上。(4) 按照统一标准对电子证照建设实施工作进行考核。(此项工作由市政管办牵头负责)

7. 推进政务服务大数据建设。按照《广东省政务服务大数据建设方案(2016—2017年)》要求, 做好我市特色、专业政务服务数据库建设, 做好与省政务服务大数据库对接。(此项工作由市政管办、经济和信息化局、电子政务办按职能分别牵头负责)

8. 推进网上办事大厅手机版建设。(1) 按照“服务主题分类”全面梳理本地区手机可办的行政许可事项和公共服务事项, 优化事项办理流程, 精简申办材料, 按照《广东省网上办事大厅手机版建设指南》要求, 提供移动网页接入省手机版。(2) 已接入手机版的事项, 按建设指南要求对移动网页进行标准化改造并定期检测, 确保已接入移动办事服务事项可访问、可办理, 规范化稳定运行。(此项工作由市政管办牵头负责)

9. 推进企业专属网页和市民个人网页建设。(1) 加强两页部署推广, 按省两页建设指南要求, 优化完善两页系统, 推进与部门业务系统、垂直业务系统对接(7月底前完成)。(2) 围绕工商、税务、质监、公积金、社保等热点服务, 丰富两页建设内容, 做好个性化精准推送服务。市企业专属网页使用率达10%, 市民个人网页使用率达8%。(3) 配合省逐步建立两页系统的运营及运维机制, 落实到专职运营人员, 推动两页普及应用, 为企业和市民提供便捷化、个性化、智能化服务。(4) 配

合完成省两页标准版在我市的部署实施工作。（此项工作由市政管办牵头负责）

10. 推进数据监测系统建设。（1）按照全省统一的办事数据交换规范要求，实时向省网上办事大厅推送办事全过程数据，最晚不超过 12 小时。（2）使用省网上办事大厅数据监测系统，核查本部门、本地区网上办事数据规范情况和业务情况，及时发现问题，整改提高数据质量，确保系统真实反映本地区、本部门网上办事情况，提高网上办事服务质量。（此项工作由市政管办牵头负责）

11. 推动效能监督平台建设。（1）推动网上办事分厅效能监督工作，可部署使用省统一建设的网上办事效能监督平台软件，根据实际扩展功能。（2）对网上办事分厅进行适应性改造，完成与省网上办事大厅效能监督栏目的对接（7 月底前完成）。（3）按照分级管理的原则，参照省行政许可在线监管工作对本级行政许可实施情况进行监管。（此项工作由市编办牵头负责，市政管办配合）

12. 垂直系统对接。（1）梳理垂直业务系统事项并进行动态管理，将梳理的国家垂直业务系统和涉及事项，以及省级垂直业务系统和涉及事项报送省经济和信息化委、信息中心（6 月底前完成）。（2）做好办事过程数据的接收使用工作。（此项工作由市政管办、编办牵头负责）

13. 配合做好省支持欠发达地区信息化建设有关工作。根据省经济和信息化委、信息中心的要求，结合我市实际制定信息化建设工作方案。结合我市电子政务的实际，按照确定的 5 个支持方向提出详细的建设需求，并根据省经济和信息化委、信息中心的要求进行修改完善。制定项目落地所需的各项配套措施，做好协调组织工作，统筹相关部门参与政务信息化建设。根据各专题方向的要求，准备好项目建设和实施的基本条件。系统整体部署完成后，要抓好应用推广工作，充分调动各部门参与使用系统，使各个专题方向有机融合，真正发挥出系统的作用。开展

技术人员储备，为每一个专题方向配备相应的技术维护岗位，做好相关技术人员的培训工作，确保系统长期得到有效维护。（此项工作由市电子政务办、政管办牵头负责。）

（二）各县（市、区）工作任务。

1. 推进网厅门户建设。（1）丰富扶贫服务主题有关事项（7月底前完成）。（2）梳理本地区公共服务事项并进驻网上办事大厅，实现网上全流程办理。

2. 推进行政许可标准化。（1）根据《广东省行政许可事项通用目录（2017年版）》完成县（市、区）行政许可事项的调整（8月底前完成）。（2）按照全省统一规范，完成县（市、区）行政许可事项标准编写录入，确保事项目录确认率100%、事项标准录入提交率100%，审查通过率100%（6月底前完成）。（3）参照省、市的标准应用工作方案，制定本地区标准应用工作方案（8月底前完成），并组织实施。

3. 推进事项目录管理系统建设。按省、市有关文件要求，动态维护本地区服务事项目录和标准，梳理本地区国家、省垂直业务系统事项并动态更新。

4. 应用全市统一申办受理平台。实现资源整合，逐步推行跨层级、跨区域的政务服务。

5. 推进统一身份认证平台建设。各县（市、区）有关部门要按照《广东省网上办事大厅统一身份认证平台业务系统接入规范》要求推进业务系统接入省统一身份认证平台。

6. 推进省网上办事大厅手机版建设。梳理整合县（市、区）、乡镇（街道）民生服务接入省手机版，推动移动服务向县（市、区）和乡镇（街道）延伸。

7. 推进数据监测系统建设。实时向市网上办事大厅推送办事全过程数据，最晚不超过12小时，以便市使用省网上办事大厅数据监测系统，

核查全市各部门网上办事数据规范情况和业务情况，及时发现问题，按要求整改提高数据质量，确保系统真实反映本地区、本部门网上办事情况，提高网上办事服务质量。

8. 推动网上办事大厅延伸到基层。(1) 在推进基层公共服务平台建设中，要充分利用网上办事大厅平台，提供网上办事服务。(2) 推进基层实体办事大厅后台业务系统与网上办事分厅系统无缝对接，将“一门式、一网式”政务服务延伸到村（居）。

五、保障措施

(一) 加强组织领导。

各地、各部门要坚持目标导向和问题导向，主要领导高度重视，分管领导具体抓好落实，进一步充实网上办事大厅业务、技术和建设管理力量。市政管办要加强对网上办事大厅建设工作的统筹协调。市编办负责加强对各地、各部门行政许可事项标准编写和录入的督促指导，确保按时完成标准编写录入工作。各县（市、区）要参照省、市网上办事大厅建设要求，制定本地区2017年工作方案，明确县（市、区）部门窗口建设要求。各级政务服务管理部门要健全政务服务管理工作机制，加强对有关政务服务工作的指导协调。市、县（市、区）财政部门按照集约化原则，加强经费保障，支持本级网上办事分厅建设。

(二) 配合省支持粤东西北地区信息化建设工作。

按照省的统一部署，省信息中心将分批次支持粤东西北地市省网上办事大厅分厅、政务信息资源共享平台、电子政务云平台、电子政务外网及电子政务网络信息安全保障体系等5个专题建设。我市要采取积极有效措施，配合做好项目实施方案确认、项目实施和完工验收等工作，确保配套基础设施投入到位，应用系统按合同约定及时开通运行；其中，云平台配套机房和政务信息资源共享平台所需的物理前置机须于2017年6月底前配套到位。

（三）加强督办检查。

各部门要加强对本单位网上办事大厅事项内容的自查和完善，配合做好省日常检查和数据监测，及时整改存在的问题。各级效能监督主管部门要加强效能建设的监督问责，督促有关部门落实省网上办事大厅效能监督建设职责；各级监察部门要对职能部门效能监督情况进行再监督再检查，对效能建设方面履行主体责任不力、效能监督落实不到位的严肃问责并予以通报。各地、各部门要按季度将网上办事大厅工作进展情况报送市政管办汇总上报。

（四）加强安全保障。

市、县两级政务服务管理部门要落实国家信息安全等级保护制度要求，将安全防护理念融入网上办事大厅各建设阶段，确保网上办事大厅各业务系统开发设计及部署过程遵从安全标准及规范。加强数据安全管理工作，梳理各业务系统的核心数据资产和所面临的安全威胁，探索研究设立数据灾备中心，提供数据与应用容灾服务。完善技术防范、应急处置方案和措施，定期进行网上办事大厅应急安全响应演练，切实保护信息安全和公民个人隐私。

（五）加强宣传推广。

各级政务服务管理部门要加强网上办事大厅建设工作业务培训，系统解读网上办事大厅建设方案和标准规范，帮助各级、各部门的业务人员和技术人员提高业务能力和办事效率。加大网上办事大厅宣传力度，通过宣传报道和品牌推广，逐步提高企业和群众对网上办事大厅的认知度和使用率。开展公众调查和专业评测，主动搜集并及时回应用户提出的问题，提升用户的网上办事体验。

附件：名词解释

附件

名词解释

1. 业务量：指办事人提出申请，部门受理且已办结的业务量。
2. 部门窗口集约化：在省网上办事大厅平台上统一建设部门窗口，取代部门自建窗口和导航服务，实现网上办事服务统一导航，促进一体化政务服务体系的建设。
3. 地市分厅门户集约化：在省网上办事大厅平台上统一建设地市分厅门户，提供市、县（市、区）、镇（街）、村（居）网上办事导航服务，实现网上办事统一服务导航，促进一体化政务服务体系的建设。
4. 网上全流程办理率：指网上全流程办理的事项数占进驻网上办事大厅事项总数的比率。（行政许可事项）
5. 上网办理率：指上网申办业务量占总业务量（网上办理和实体大厅办理的事项）的比率。（行政许可事项）
6. 网上办结率：指网上全流程办理并办结的业务量占总业务量（网上办理和实体大厅办理的事项）的比率。（行政许可事项）
7. 申办事项到现场办理次数：申请人在整个办事过程到现场的跑动次数。
8. 证照（批文）电子化率：已开通电子证照服务实现增量同步签发的证照种数占本部门/地区应开通证照种数的比率。
9. 企业专属网页用户使用率：使用企业专属网页的企业数占企业总数的比例。（企业总数数据来源于省工商局，不含个体工商户）
10. 市民个人网页用户使用率：使用市民个人网页的人数占本地区人口数的比例。（人口数为20—49周岁年龄段的人口数据，数据来源于省统计局《2010年统计年鉴》）