

揭阳市人民政府办公室关于印发《2014 年揭阳市 拓展完善网上办事大厅工作方案》的通知

揭府办〔2014〕38 号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

《2014 年揭阳市拓展完善网上办事大厅工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

揭阳市人民政府办公室

2014 年 4 月 28 日

2014 年揭阳市拓展完善网上办事大厅 工 作 方 案

根据《2014 年拓展完善省网上办事大厅工作方案》（粤办函〔2014〕63 号）精神，结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

到 2014 年底，市级 70% 行政审批事项网上办事深度达一级以上，50% 达二级以上，20% 达到三级，社会事务服务事项网上办理率达 60%

以上，总体网上办结率达 30% 以上。各县（市、区）60% 行政审批事项网上办事深度达一级以上，40% 达二级以上，10% 达到三级，社会事务服务事项网上办理率达 50% 以上，总体网上办结率达 20% 以上，30% 以上的镇（街道）开通网上办事站，30% 以上的村（居委）开通网上办事点。推进本级电子证照库建设和应用。探索建设企业专属网页和市民个人网页建设和应用。

二、主要任务

（一）牵头建设管理部门工作任务。

1. 加快推进网上办事大厅平台（二期）建设。按照新修编的《广东省网上办事大厅建设规范》，优化网上办事大厅平台系统，完善统一业务咨询、结果查询、星级评价、服务投诉功能，以及事项管理、办事过程和结果数据同步功能，强化客户关系管理、运行监控、效能计分、统计分析、平台接口等管理支撑功能，探索信息无障碍通道功能应用。（市政管办牵头，11 月底前完成）

2. 大力推进行政审批和社会事务服务事项标准化及业务流程优化工作。按照新的广东省行政审批事项通用目录、省直部门规整下级事项目录和广东省社会事务服务事项规范指引，结合我市开展纵向权责清单试点工作情况，完善行政审批事项目录管理系统，实现目录信息实时更新，并与网上办事大厅加强对接。明确事项办理环节权责和时限，全面梳理和优化业务流程，简化办事程序，推进网上全程办理。（市编办、政管办牵头，12 月底前完成）

3. 大力推进垂直业务系统与网上办事大厅对接工作。紧跟省推进国家和省垂直业务系统办事过程和结果数据与主厅同步、网上办事服务与主厅无缝衔接的步伐，推进垂直业务系统与网上办事大厅对接。（市政管办牵头，各垂直单位配合）

4. 加快构建网上办事大厅效能测评体系。根据《广东省网上办事

大厅效能监察评价指标体系》，研究我市网上办事大厅效能监察评价办法，坚持以评促建、以评促用，不断提高网上深化率、网上办结率、服务满意率，切实减少到现场办理次数。（市监察局牵头，市编办、政管办参与，8 月底前完成）

5. 加快建设电子证照系统。根据广东省电子证照通用目录、电子证照建设规范和电子证照管理暂行规定，开展我市电子证照系统建设、电子证照服务和业务应用，推动跨地域、跨部门、跨层级信息共享和业务协同。（市政管办、法制局、电子政务办牵头）

6. 推行企业专属网页和市民个人网页。根据广东省市民个人网页建设指南、广东省企业专属网页建设指南，探索开展企业专属网页和市民个人网页建设。有条件的县（市、区）可率先推行企业专属网页和市民个人网页。（市政管办牵头）

7. 完善网上办事大厅政务公开栏目。对市政府信息公开目录系统和依申请公开系统进行升级，指导县（市、区）建设完善政务公开栏目及相关业务系统，实现全省、全市政府信息公开目录信息检索功能。（市政管办牵头，12 月底前完成）

8. 加强运行管理和安全防范。出台市网上办事大厅运行管理暂行办法，规范网上办事大厅日常管理和运行维护工作（6 月底前完成）。加强安全风险防范，抓紧制定技术防范、应急处置方案和措施，确保网上办事大厅平稳安全运行。（市政管办、电子政务办牵头，12 月底前完成）

（二）市府直属单位工作任务。

1. 加强本部门系统与市网上办事大厅平台互联对接。市府直属单位办事窗口（含网上）按规范要求实现与市网上办事大厅统一的业务咨询、结果查询、星级评价、服务投诉等功能，实现部门办事过程和结果数据与网上办事大厅同步，确保数据报送及时、准确、完整。（8 月底前完成）

2. 按照事项通用目录调整完善进驻事项。按照标准规范要求完善本部门应进驻事项信息、办事指南和业务手册,落实本部门行政审批标准化、规范化要求。(8 月底前完成)

3. 推进下级部门事项规整和服务优化。按照应规整下级事项目录,明确事项规整内容和服务优化目标,实现跨层级事项办事过程和结果数据对接,为下级部门网上办事服务优化提供支撑。(11 月底前完成)

4. 提高已进驻事项网上办理质量。大力推行“信任在先、审核在后”,“精简材料、简化流程”,“初次现场、后续网办”等网上办事模式,切实减少办事人到现场次数,缩短审批办理时限,加快推进网上全程办理。(12 月底前完成)

5. 按照建设规范要求实施证照电子化。对列入电子证照通用目录的证照,采取增量同步签发、存量逐步电子化等措施,实行网上查验证照、打印纸质件存档,优先采用电子证照,减少纸质申报材料提交。(12 月底前完成)

6. 探索推行企业专属网页和市民个人网页。优化本部门系统,探索与网上办事大厅平台办事人账户互认,对接企业专属网页和市民个人网页,为办事人提供信息主动推送、办事温馨提醒、申报材料重复使用等个性化服务。

(三) 县(市、区)工作任务。

1. 推进网上办事深度建设。确保 2014 年底 60% 行政审批事项网上办事深度达一级以上,40% 达二级以上,10% 达到三级,社会事务服务事项网上办理率达 50% 以上,总体网上办结率达 20% 以上。

2. 拓展建设网上办事大厅镇(街道)办事站、村(居委)办事点。按照《广东省网上办事大厅镇街办事站、村居办事点建设规范》要求和我市统一部署,在原来建设镇(村)办事站(点)的基础上,加快推进综合政务服务体系延伸至基层,建成以县(市、区)政务服务中心、镇

(街道) 服务站、村(居委) 服务点为载体的三级政务服务体系, 对接市、省网上办事平台, 为群众和企业提供方便快捷的办事服务。2014 年底, 30% 以上的镇(街道) 开通网上办事站, 30% 以上的村(居委) 开通网上办事点。

3. 全面推进网上办事大厅和综合政务服务体系。按照省、市要求, 参照省、市工作方案, 推进电子证照库、企业专属网页和市民个人网页、系统对接、目录调整完善、政务公开栏、效能测评等项目建设。

三、保障措施

(一) 加强组织领导。

各地、各有关单位主要领导要高度重视、亲自过问网上办事大厅和综合政务体系建设工作, 分管领导要具体抓好落实, 进一步充实政务服务业务、技术和建设管理力量。各县(市、区) 要制定 2014 年各分厅建设实施方案, 明确工作目标和任务。各地政管办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。各地要按照集约化原则, 加强经费保障, 支持本级政府部门推进网上办事大厅和综合政务服务体系升级改造和拓展建设。

(二) 加强检查督办。

各级监察部门负责网上办事大厅、政务服务体系建设和运行效能监察, 重点围绕提高网上深化率、网上办结率、服务满意率以及减少办事人到现场办理次数, 对各地、各部门办事综合效能进行测评。各地、各部门每季度要向市监察局报送本级网上办事大厅和综合政务体系建设工作进展情况, 并抄送市政管办。市监察局每季度对各地、各部门网上办事大厅和综合政务体系建设工作情况以及督办情况进行通报, 同时抄报市委、市政府领导和各县(市、区) 主要领导、分管领导, 并根据各地、各单位完成任务情况采取通报表扬、通报批评、下达整改通知、实施问责等措施。

（三）加强宣传推介。

市、县（市、区）政管办要充分利用政府网站、微博微信、广播电视、报刊杂志等媒体加强对我市各级政务服务中心和网上办事大厅的宣传推广。各单位要在实体办公场所设置网上办事设施，指导个人和企业使用网上办事大厅办理相关业务，提高网上办事大厅使用率。推广民生热点服务，及时回应群众意见建议，推动政务服务中心和网上办事大厅真正成为我市政务服务的主渠道、公众办事的主窗口。

附：名词解释

1. 网上深化率：指网上办事深度分别达到一、二、三级的比率。
2. 网上办理率：指可以在网上办理、达到一级办事深度的事项占全部事项的比率。
3. 网上办结率：指通过网上申请办理办结的业务量占总业务量的比率。
4. 服务满意率：由申办人星级评定和投诉等情况确定。
5. 事项通用目录：由省目录管理机构编制、经省政府同意公布的省、市、县三级事项通用目录。
6. 应规整下级事项：由本级部门指导和规范业务、由下级部门具体办理的事项，此类事项列入下级部门应进驻事项目录。