

潮州市潮安区加快推进“互联网+政务服务” 工作方案

为贯彻落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）、《广东省人民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）、《广东省人民政府办公厅关于推进阳光政务建设工作的通知》（粤办函〔2016〕629号）及《潮州市加快推进“互联网+政务服务”工作方案》（潮府办〔2017〕17号）精神，深入推进我区简政放权、放管结合、优化服务改革工作和阳光政务体系建设，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。统筹全区政务服务资源设施，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

2017年底前，融合升级网上办事大厅，实现与政府门户网站前端整合，建成全区一体化网上政务服务平台。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，配合市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，建成覆盖全区的整体联动、部门协同、区级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系，并实现与省、市互联互通。

二、工作任务

（一）推进“一门式、一网式” 政府服务模式改革

1、规范和完善网上服务项目。要依据法定职能全面梳理行政机关、公共企事业单位直接面向社会公众提供的具体办事服务事项，加快推进行政许可标准化，补充完善公共服务事项清单，编制全区统一标准的政务服务事项目录，加快政务服务事项标准进厅入网和网上应用，2017年底前通过本级政府门户网站集中公开发布，并实时更新、动态管理。实行政务服务事项编码管理，规范事项名称、条件、材料、流程、时限等，逐步做到“同一事项、同一标准、同一编码”，为实现信息共享和业务协同，提供无差异、均等化政务服务奠定基础。

[牵头单位：区编办、政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

2、推进服务事项网上办理。凡与企业注册登记、年度报告、变更注销、项目投资、生产经营、商标专利、资质认定、税费办理、安全生产等密切相关的服务事项，以及与居民教育医疗、户籍户政、社会保障、劳动就业、住房保障等密切相关的服务事项，都要推行网上受理、网上办理、网上反馈，做到政务服务事项“应上尽上、全程在线”。2017年底前，全区行政审批事项网上全流程办理率达70%以上；2020年底前，全区行政审批事项网上全流程办理率达80%以上。

[牵头单位：区编办、政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

3、优化网上服务流程。优化简化服务事项网上申请、受理、审查、决定、送达等流程，缩短办理时限，降低企业和群众办事成本。凡是能通过网络共享复用的材料，不得要求企业和群众重

复提交；凡是能通过网络核验的信息，不得要求其他单位重复提供；凡是能实现网上办理的事项，不得要求必须到现场办理。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。积极推动电子证照、电子公文、电子签章等在政务服务中的应用，开展网上验证核对，避免重复提交材料和循环证明。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。

[牵头单位：区政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

4、建立公众参与机制。围绕政府重点工作和社会关注热点，接受公众建言献策和情况反映，完善接受公众监督评价的工作机制。充分发挥媒体作用，综合运用集中采访、新闻通稿等方式，发布重大政策的落实情况。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，提升用户体验满意度。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。积极拓宽网络问政渠道，充分了解社情民意，建立健全政务舆情收集、会商、研判、回应和评估机制，针对涉及公共利益等热点问题，积极有效应对，及时回应关切，提升政府公信力和治理能力。

[牵头单位：区政府办公室、政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

5、构建全区统一网上政务服务平台。2017年底前，按照国家 and 省“互联网+政务服务”技术体系建设指南，构建权威、便捷的一体化互联网政务服务平台，升级改造区政府门户网站和网上办

事大厅，整合政务服务资源与数据，主动做好与省、市政府门户网站的对接。坚持集约建设和资源整合原则，对全区网上政务服务体系进行整合和规范，避免重复分散建设，各部门已经建设的互联网政务服务平台，应与政府门户网站前端整合，形成统一的服务入口；各部门自建的业务系统，应与区统一政务服务平台互联互通，加强平台间对接联动，统一身份认证，按需共享数据，做到“单点登录、全网通办”。利用统一的政务服务资源，积极推进平台服务向移动端、自助终端、热线电话等延伸，为企业和群众提供多样便捷的办事渠道。

[牵头单位：区政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

6、推进政务服务线上线下融合发展。适应“互联网+政务服务”发展需要，进一步提升实体政务大厅服务能力，加快网上统一申办受理平台和政府综合服务窗口的融合，形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式。依托省网上办事大厅与省垂直业务审批系统的对接，实现市、区网上办事大厅与省垂直系统的数据交换与业务共享，解决部门多系统操作及重复录入问题。推进实体政务大厅向网上延伸，整合业务系统、统筹服务资源、统一服务标准，做到无缝衔接、合一通办。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，切实解决企业和群众办事在政务大厅与部门之间来回跑腿的问题。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。

[牵头单位：区政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直

有关部门]

7、推动基层服务网点与网上服务平台无缝对接。积极拓展电子政务外网覆盖面并提升带宽，确保满足未来政务服务大数据应用对网络带宽和服务质量的需求。提升区、镇（场）两级基层政务服务支撑能力，全面推广“一门式一网式”政务服务模式，支持区网上办事大厅功能向镇村拓展完善，加快将网上政务服务向边远贫困地区延伸，打通服务群众“最后一公里”，实现“一门”在基层、服务在网上，2017年底前全区电子政务网络要实现镇（场）全覆盖。镇（场）政务服务站和村居（社区）便民服务点直接服务基层群众，要充分利用共享的网上政务服务资源，贴近需求做好政策咨询和办事服务，重点围绕教育、卫生、医疗、劳动就业、社会保险、社会救助等领域开展精准扶贫管理和上门办理、免费代办等便捷的综合服务。[牵头单位：区政务服务中心、扶贫办，责任单位：各镇（场），区教育局、民政局、人社局、卫计局、社保局]

8、推进电子证照应用。依照《广东省政务电子证照管理暂行规定》，建立健全电子证照应用相关工作机制、管理制度和服务规范，制定统一的技术应用标准。积极做好政务电子证照系统对接和互联互通工作，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。

[牵头单位：区编办、政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

9、加强网上办事效能在线监管。2017年底前，建立健全网上办事效能监管平台运行机制，并做好网上办事大厅的对接，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。

[牵头单位：区编办、政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

10、全面推进政务公开。推动决策、执行、管理、服务、结果“五公开”和重点领域信息公开，2017年底前，各镇（场）、区直部门要全面完成本部门本系统主动公开基本目录的编制工作，进一步明确各领域政务公开的主体、内容、时限、方式等，并对公开内容进行动态扩展、及时更新和定期审查。要加强各类突发事件、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，按照“谁起草、谁解读”的原则，做好政策解读工作，努力实现效果与动机相统一。要全面公开政务服务信息，依托政府门户网站、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。规范和完善办事指南，列明依据条件、流程时

限、收费标准、注意事项等；明确需提交材料的名称、依据、格式、份数、签名签章等要求，并提供规范表格、填写说明和示范文本。除办事指南明确的条件外，不得自行增加办事要求。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。

[牵头单位：区政府办公室、编办、政务服务中心，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

（二）强化和提升网上办事服务能力

11、完善网上办事大厅服务功能。升级基于云计算架构的网上办事大厅，整合导航、申办、认证、查询与评价等服务功能，形成全区统一的“一张网”，支撑各级各部门通过服务集成快速开通网上办事平台和门户。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，实现智慧导航与全程服务。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。

[牵头部门：区政务服务中心、编办，责任部门：各镇（场），区直有关部门]

12、优化完善网上办事大厅手机版。依托省移动业务汇聚和支撑平台，按照省网上办事大厅手机版建设规范，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，提升手机服务“查、缴、办”一站式

服务能力。建立健全网上办事大厅移动业务运行管理办法，保障已接入的手机办理事项稳定运行。2020年底前，普及省网上办事大厅手机版。

[牵头部门：区政务服务中心，责任部门：各镇（场），区直有关部门]

13、推广企业专属网页和市民个人网页应用。升级完善企业专属网页和市民个人网页系统，配合市推进网上办事大厅与省客户关系管理系统、省统一申办受理平台、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。复制推广省自贸试验区专属网页建设运营经验，进一步拓展企业专属网页和市民个人网页的特色服务功能，重点围绕招商引资、立项审批、税务服务、通关贸易等涉企事项以及婚姻登记、医疗卫生等民生事项，增强政务服务的主动性、便捷性和智慧化水平。2020年底前，普及企业专属网页及市民个人网页。

[牵头单位：区政务服务中心、发改局，各镇（场），区直有关部门]

14、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，创新“一号申办”、“协同联办”、“即办件自动办”等网上便民服务。借助大数据分析平台，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。

[牵头单位区政务服务中心、经科局，责任部门：各镇（场），区直有关部门]

（三）加强政务信息资源共享开放

15、完善政务信息资源共享机制。2018年底前，根据国家、省的规范要求，修订完善相关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。逐步建立健全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，建设全区统一、跨业务领域的政务信息资源共享目录。率先将网上办事大厅、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。切实抓好信息惠民试点工作，复制和推广广州、深圳、佛山、东莞等国家信息惠民试点城市先进经验，2017年底前，在区政务服务大厅开展“一号申请、一窗受理、一网通办”试点工作。

[牵头单位：区政务服务中心、法制局、发改局、工商局，责任部门：各镇（场）]

16、推动政务信息资源整合与共享应用。2017年底前，梳理区直部门政务服务事项和分析各类业务应用系统，开展政府部门数据资源清查，建立数据资源清单，编制核心数据字典和政务数据资源目录。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。加大计生、投资项目等省市业务垂直系统数据和电子证照的共享复用力度，满足政府部门数据采集、使用及分析需要，并同

步开展上报件的审批全程跟踪。省市各部门已联网的业务，由各级业务管理部门横向联通，实现信息系统联动，统一表单、一次录入。

[牵头单位：区政务服务中心、编办，责任部门：各镇（场），区直有关部门]

17、推进政府数据开放。2018年底前，配合市建设全市政府数据统一开放平台，与省数据开放平台对接，实现互联互通。2020年底前，依托全市政府数据统一开放平台，实现在民生保障服务等重点领域相关的政府数据向社会开放。推进区直各部门有计划、有批次地开放各类政府数据资源。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。

[牵头单位：区政务服务中心，责任部门：各镇（场），区直有关部门]

（四）加快电子政务云平台和数据库建设

18、建设统一的电子政务云平台和政务数据中心。配合推进市电子政务云平台建设，2017年底前初步建成按需分配、动态扩展、智能管理的全市统一电子政务云平台，提供多元化的云应用与云服务。充分利用全市统一的政务云平台开展电子政务应用，实行集约化建设，原则上不再新建独立的机房或数据中心，不另行采购硬件、数据库、支撑软件、云计算和信息安全等基础设施，避免重复建设和投资浪费。新的应用系统依托全市统一政务云平台建设，现有应用系统逐步迁移到全市统一政务云平台。

[牵头单位：区政务服务中心，责任部门：各镇（场），区直有关部门]

19、建设政务信息资源共享交换平台。配合推进省电子政务畅通工程，2017年底前，初步建成基于云计算架构的，支撑省、市、区跨地域、跨部门，大数据量、多用户、高并发数据应用的政务信息资源共享交换平台，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。

[牵头单位：区政务服务中心，责任部门：各镇（场），区直有关部门]

20、建设政务服务大数据库。配合推进基于云计算架构的全市统一政务数据中心的建设，建立健全共享协同的数据库建设机制，打造系统架构统一、全市共建共享的政务服务大数据库技术支撑体系。以省、市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，建设人口、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。逐步形成借助各类数据库相互联动、数据采集能力强、智能分析应用广、开发共享程度高、体制机制较完善的政务服务大数据库。

[牵头单位：区政务服务中心、编办，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

（五）夯实政务服务基础

21、加快超高速无线局域网建设和应用。加快超高速无线局域网建设和应用。打造支撑区“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。

[牵头单位：区经科局，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

22、推进智慧城市网络基础设施建设。在全区实体政务大厅、公园、文体场馆、医院、商圈等公共场所推进基于EUHT的无线局域网建设，与基于光纤组网的公共无线局域网实现共建共享，减少土木施工，提高无线局域网热点覆盖的灵活性和可扩展性。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。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。实施城市“慧眼工程”，拓展和提升社会治安视频监控水平。

[牵头单位：区经科局，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

23、加强网络和信息安全体系建设。加强全区网络与信息安全工作的统筹协调，健全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，健全信息安全管理制，构建省、市、区三级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。

[牵头单位：区政务服务中心、网信办、公安分局，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

24、健全制度标准规范。根据国家和省有关电子证照应用管理、身份认证、数据开放共享等相关法规规章的要求，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。按照国家、省制定的“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，为电子证照、电子公文、电子签章等的本地化应用开展提供法律支持，着力解决“服务流程合法依规、群众办事困难重重”等问题。

[牵头单位：区政务服务中心、法制局、质监局，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

（六）健全保障措施

25、加强组织领导。区政府办公室负责统筹推进、监督协调全区“互联网+政务服务”工作，组织研究推进过程中统一身份认证、打通数据壁垒等跨部门、跨层级的重大问题，协调制定配套政策、措施，加强对各镇（场）、区直各部门的督促指导，开展督查评估，推动工作取得实效。各镇（场）、区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。明确工作机构、人员和职责，建立健全分工明确、协调有力的工作机制。

[牵头单位：区政府办公室，责任单位：各镇（场），区直各部门]

26、加强考核监督。建立“互联网+政务服务”工作绩效考核制度，重点将政务公开、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，列入区政府重点督查督办事项，定期公开通报工作进展和成效。发挥媒体监督、专家评议、第三方评估等作用，畅通群众投诉举报渠道，通过模拟办事、随机抽查等方式，深入了解服务情况，汇聚众智改进服务。在政府门户网站设立曝光纠错栏目，公开群众反映的办事过程中遇到的困难和问题，及时反馈处理结果。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，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。要进一步深化政府机关绩效管理与绩效考核，建立健全绩效考核指标体系，研究利用现代信息技术开展政府绩效评估工作，实现绩效考核的制度化、规范化和信息化。重点围绕区委、区政府战略决策和工作部署，结合党群、政府机关工作职责，强化行政监督与效能监察，优化决策、执行、监督的权力配置，引导干部职工服务大局、履职尽责、干事创业。

[牵头单位：区政府办公室、监察局，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

27、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”和政务公开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，提高“互联网+政务服务”的社会认知度和群众认同感。

[牵头单位：区委组织部、区人社局，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

28、加强经费保障。统筹财政专项资金，大力支持我区“互联网+政务服务”建设和运营管理，“互联网+政务服务”相关信息化建设和场地设施等项目资金和运维费用，纳入本级财政预算予以保障。要加大财政支持力度，为“互联网+政务服务”建设和运营管理工作提供经费保障。

[牵头单位：区财政局，责任单位：各镇（场），区直有关部门]

各镇（场），区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。