

罗源县人民政府办公室文件

罗政办〔2018〕194号

罗源县人民政府办公室关于印发罗源县 “互联网+政务服务”工作实施方案的通知

各乡（镇）人民政府，开发区管委会，县直各有关单位：

《罗源县“互联网+政务服务”工作实施方案》已经县政府2018年第19次常务会议研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

罗源县人民政府办公室

2018年8月16日

罗源县“互联网+政务服务”工作实施方案

为贯彻落实《国务院关于进一步加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）、《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）、国办电子政务办《关于开展“互联网+政务服务”试点示范工作的通知》（国办电政函〔2017〕50号）、福州市人民政府《关于印发“互联网+政务服务”综合试点示范工作实施方案的通知》（榕政综〔2017〕1720号）要求，加快推进我县“互联网+政务服务”工作，推动网上政务服务更加惠民便民，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）基本思路

全面贯彻党的十九大精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念、新思想、新战略，认真落实国务院有关部署，树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的要求，优化服务流程，创新服务方式，推进数据共享，打通信息孤岛，推行公开透明服务，最大程度利企便民。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，为建设机制活、产业优、百姓富、生态美的新罗源创造更加优良的政务服务环境。

（二）主要原则

1. 坚持统筹规划。充分利用已有资源设施，加强集约化建设，推动政务服务平台整合，促进条块联通。

2. 坚持问题导向。从解决群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题出发，简化优化办事流程。

3. 坚持协同发展。加强协作配合和工作联动，明确责任分工，实现跨地区、跨层级、跨部门整体推进。

4. 坚持开放创新。先行先试，运用互联网思维，创新服务模式，拓展服务渠道，开放服务资源。

（三）工作目标

2018年8月底前，构建形成全县统筹、部门协同、安全可靠、一体化办理的“互联网+政务服务”技术体系和服务体系，实现政务服务的标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化，政务服务流程显著优化，服务形式更加多元，服务渠道更为通畅，群众办事满意度显著提升，较好地发挥引领和示范作用。

1. 政务服务标准化。实现政务服务事项清单、办事指南、审查工作细则、考核评估指标、实名用户、线上线下支付等标准化，推动政务服务事项数据统一、同步更新、同源发布，让公众和企业享受规范、透明、高效的政务服务。

2. 政务服务精准化。按照公众和企业办事需求，将政务服务事项办事指南要素和审查工作细则流程相融合，删繁化简，去重除冗，减条件、减材料、减环节，实现政务服务精准供给。

3. 政务服务便捷化。以用户为中心，整合政务服务资源，简化优化服务流程，打造政务服务“一张网”，实现政务服务“一窗受理、一站办结”。

4. 政务服务平台化。打造线上线下融合、多级联动的政务服务平台体系，规范实体和网上办事大厅建设，不断创新政务服务形式，推动政务服务平台向基层延伸，公众和企业办事实现网上直办、就近能办、同城通办、异地可办。

5. 政务服务协同化。落实福州市建设全市统一用户和身份认证体系、统一支付体系、统一电子证照库的工作部署，推动跨部门、跨地区数据共享和业务协同；在政务服务标准化、精准化、便捷化、平台化过程中，推动政务服务跨地区、跨部门、跨层级业务协作。

二、重点任务

（一）实现“互联网+政务服务”标准化

1. 规范网上服务事项。一是全面对标《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）要求，编制我县行政审批和公共服务事项目录，全面梳理我县政府权力清单、责任清单、行政审批事项清单、公共服务清单、中介服务事项清单和企业投资负面清单，建立事项清单动态更新调整机制，依托县政府门户网站、网上办事大厅公开发布。二是启动行政审批和服务事项编码管理，规范事项名

称、条件、材料、流程、时限等，做到“同一事项、同一标准、同一编码”。

2. 制定完善服务标准。一是依托行政审批和服务事项编码建立权力运行追溯体系，推进行政服务大厅、网上办事大厅、行政权力运行平台、电子监察平台一体化运行，实现对审批服务事项的内容进行准确定位和可追溯管理。二是加快形成行政审批和服务事项通用目录，按审批权限逐项编制办事指南、业务办理规程及审查细则，量化条件、材料、权限、程序、收费等要素裁量标准。三是在县政府门户网站和行政服务中心，集中全面公开与行政审批和服务事项相关的法律法规、政策文件、通知公告、办事指南、审查细则、常见问题、监督举报方式和网上可办理程度等信息，并实行公开信息的统一管理、动态调整，确保线上线下信息内容准确一致。

3. 建立健全制度规范。一是严格执行福州市网上办事大厅运行管理办法，进一步规范平台的运行和管理。二是严格执行福州市关于“互联网+政务服务”相关管理办法和技术规范，促进全县“互联网+政务服务”规范化建设。

（二）实现“互联网+政务服务”精准化

1. 持续精简审批事项。一是推动重点领域、关键环节继续放权，精简工业生产、工程建设领域行政审批，进一步深化企业设立、投资建设、生产经营等各个环节改革。针对医疗、教育、养老、体育等领域，消减一批行政审批事项，放宽垄断行业和社会

民生领域市场准入。二是持续放宽市场准入，全面清理调整各种行业准入证、生产许可证、经营许可证和职业资格证以及各类年检事项，研究建立黑名单、从业禁止等制度，清理精简证照年检事项，最大限度为企业减负松绑。三是大幅精简审批环节，优化审批流程，抓住审批授权、现场踏勘、技术审查等关键环节，全面压缩审批自由裁量空间，探索各类审批后置“串改并”，各类审查和验收“单改综”，各种年检、检测、认定、认证事项“多变少”。

2. 开展减证便民专项工作。一是按照省里“五个一律”的要求：凡没有法律法规依据的一律取消、能够通过个人有效证件证明的一律取消、能够采取申请人书面承诺方式解决的一律取消、能够由行政机关及相关机构调查核实的一律取消、能够通过部门之间信息共享解决的一律取消，全面清理行政审批和公共服务中不必要的证明材料，从源头上解决各类“奇葩证明”“重复证明”和“循环证明”等不合理证明导致办事企业和群众跑“冤枉路”的问题。让办事企业和群众少跑腿，切实提高企业和群众的改革获得感，并为基层减轻负担。二是形成我县保留的证明清单，实行“清单之外无证明”，对未列入保留清单范围内的证明事项，今后各部门在办事过程中一律不得要求办事企业和群众提供。

（三）实现“互联网+政务服务”便捷化

1. 建立“一窗受理”集成化政务服务机制。一是在建立全县统一政务服务标准体系的基础上，创新政务服务模式，打破部门

界限、政务藩篱和信息孤岛，依托各级实体办事大厅和网上办事大厅，全面整合线上线下服务资源，建立前台统一受理、后台分类审批、全县一体运作的政务服务新模式。二是开展“一窗受理、接办分离”的集成化政务审批服务改革，“一窗受理”是通过服务集成、系统对接、业务协同，把原分散在不同部门不同窗口的审批服务事项，整合并入行政服务中心综合窗口办理，行政服务中心依审批职能类别设置企业经营许可类、社会事务管理类、投资建设管理类等综合窗口对外公开服务；综合窗口实行“接办分离”制度，部门的咨询、收件、受理、发证等统一授权委托综合窗口办理，企业和群众办事只需要跑一个窗口即可，使企业和群众体验办事更简单、审批更快捷。

2. 推进“一趟不用跑”和“最多跑一趟”改革。“一趟不用跑”是指可以全流程网上办理的事项，申请、受理、审查、批准、办结全部实现网上通办。“最多跑一趟”是指最多需要一次到窗口申请或取件的事项，包括：即办事项，通过网上预审或受理、窗口领取证照或批文时核验材料的事项，其他可以通过简化优化流程实现“最多跑一趟”办理的事项。

3. 推动政务服务向基层延伸。一是总结社区政务服务综合受理平台试点经验，进一步丰富平台功能，推动平台建设在全县铺开，在去年推广应用社区政务服务综合受理平台经验基础上，做好社区线下综合窗口和服务人员整合工作，实现社区综合服务窗口在全县重点乡镇、中心村（社区）全覆盖，打造“最短距离便

民服务圈”。二是按照“能放尽放、能沉尽沉”的原则，进一步梳理能够下放到社区平台受理的县级公共服务事项清单，综合考虑社区承受能力，分批下放至社区政务服务综合受理平台受理。三是加快自助服务终端在社区的推广应用，力争涵盖业务查询、预约办理、自助服务、税费缴纳、证明开具、民生服务等服务功能在内的自助终端一体机，布局在各个社区便民服务中心，实现24小时自助服务，方便公众不出社区完成热点服务事项的办理。

4. 完善政务服务物流配套管理。依托县网上办事大厅，对接EMS等第三方物流快递信息平台，充分利用现有成熟第三方物流服务，实现申请材料和办理结果的传递交接，提供便捷化服务，实现线上与线下全流程闭环服务。

（四）实现“互联网+政务服务”平台化

1. 推进网上政务服务平台建设。一是依托县政府门户网站、网上办事大厅、市民公共服务平台，构建一体化的网上政务服务平台，实现县政府门户网站与网上办事大厅、市民公共服务平台前端融合、平台对接和应用兼容，县政府门户网站提供统一的前端展现。二是整合全县各类政务网上服务资源，综合提供政务信息公开、新闻资讯、政策发布、网上办事、市民服务等网上政务一站式服务。三是在交通出行、人社、医疗、生活缴费、公积金等便民服务领域，开展业务系统与政务服务平台的深度对接，优化服务流程，实现便民服务的“一网通办”。

2. 推进实体政务大厅与网上政务服务平台融合发展。一是实现非密政务行政审批和服务事项全部进驻实体政务大厅，实行事项集中办理、一站式办结。二是推进实体政务大厅和网上政务服务平台服务流程融合，共享后台基础数据库和流程信息，实现预约、咨询、受理、办理、查询、反馈等环节的线上线下无缝衔接。

3. 推动政务服务热线整合。一是整合各职能部门现有咨询投诉平台，建立政府统一的电话呼叫中心，由 12345 服务热线统一对外服务，实现便民咨询投诉一号通。二是建立后台知识库，开展数据分析、在线自助服务，提升网络互动咨询平台功能，提高热线接通率，整合资源，第一时间解决群众诉求。

4. 整合提升政务网络。一是加大我县政务外网改造和整合力度，加快推广“智网工程”（政务外网市级横向网）应用，实现政务外网互联网出口的统一监管。二是积极联系协调省市县相关委办局，完成各部门专网与智网的对接整合。

（五）实现“互联网+政务服务”协同化

1. 建成统一用户与认证体系。一是落实全市关于统一电子政务认证服务平台的工作部署，以公民身份证号码为身份标识，为全县实体政务大厅和网上政务服务提供用户身份实名认证和服务权限控制管理，并建立政务服务对象全生命周期管理机制，规范政务服务用户注册、信息变更和注销流程。二是落实全市关于数字证书交叉互认平台的工作部署，实现不同单位颁发的合规证书间的互认，为更多政务服务事项能够全流程网上办事创造条件。

2. 建立政务服务统一支付体系。对接福州市建设统一的电子缴费公共服务平台的工作部署，整合线上线下各类支付渠道，支持支付宝、微信、银行卡等缴款途径，为社会公众办理缴费业务提供便利，提升政府非税收入收缴效率和现代化管理水平。2018年8月底前，在我县教育、医疗领域开展电子缴费服务试点，为群众提供教育、医疗领域多渠道支付、缴费、票据、清算、实时结算等服务。

3. 推动统一电子证照库应用。一是加强和规范电子证照共享应用，进一步推进包括电子证照在内的可信电子文件在行政审批、电子招标投标、企业资质年检年报、个人业务等领域应用，实现县级各行政机关行政审批和公共服务事项全流程电子化办理。二是加快推进行政审批全流程电子证照应用，实现福州市网上办事大厅、福州市网上审批系统等办事服务平台与行政审批和服务事项目录、电子证照库对接，办理事项网上申报和申请材料网上传输。三是各部门对照电子证照库，清理现有办事中重复提交的材料，在事项办理过程中凡是电子证照库中有的电子证照不再要求公众重复提交。

4. 完善城市公共基础数据库和主题数据库。配合省市加快完善我县人口、法人、自然资源和空间地理、宏观经济等基础数据库，建设电子证照库、权力事项库、信用信息库等主题数据库及部门应用数据库。建立跨部门数据采集、共享、校核机制，加强

各部门数据查询和应用，减少纸质证明材料，提升政务服务水平，提高城市公共基础数据库数据更新维护的时效性和完整性。

5. 编制政务信息资源目录,建设政务数据共享平台和开放平台。按照福州市的部署，全面梳理政府部门和事业单位等公共机构数据资源，初步建立各部门政务信息资源目录体系，在目录编制的基础上，明晰数据管理及共享的义务和权利，明确共享的范围边界和使用方式，制定政务数据共享目录和开放目录。建设政务数据汇聚共享平台,实现各部门之间非涉密政务数据交换共享。大力推进政务数据开放平台建设，对接省、市级数据开放平台，实现政务数据对社会开放，提升政务数据开放能力，为政务数据的高效开发利用提供支撑，实现数据资产化、服务化、价值化。

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立由县领导担任组长，县直相关部门为成员的县“互联网+政务服务”工作领导小组，负责制定工作实施方案，协调解决重大问题，全面推进工作开展。各有关部门要明确一位分管领导负责组织开展、督促落实本单位工作任务。

（二）形成工作合力。成立“互联网+政务服务”工作组，由县行政服务中心管理委员会牵头负责从相关部门抽调人员集中办公。建立由县发改委、行政（市民）服务中心管委会、审改办、数字办、公安局、教育局、人社局、市场监管局等有关部门共同参与的协调联动推进机制，县财政局做好资金保障，各部门分工

负责、整体推进、精心组织实施，确保罗源县“互联网+政务服务”各项任务落到实处。

（三）落实工作责任。各牵头单位要按照《任务计划及责任分解表》（附后）的要求，制定细化工作方案，明确工作机构、人员和职责，建立工作机制，确保于2018年8月底前基本完成工作任务，2018年9月起根据方案实施情况开展完善、提升工作。建立信息定期通报制度，各牵头单位要定期向县行政服务中心管理委员会报送任务完成情况。将工作任务完成情况列为督查事项，对各牵头单位及相关部门工作推进不力、进展缓慢的，县效能办将启动效能问责，对相关责任领导和责任人员予以追责。