

广东省人民政府办公厅文件

粤府办〔2016〕133号

广东省人民政府办公厅关于推进 “互联网+政务服务”开展信息 惠民试点的实施意见

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

为贯彻落实《国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知》（国办发〔2016〕23号），深入实施信息惠民工程，推广“一门式、一网式”政府服务模式改革，推动跨部门、跨区域、跨层级信息共享，提升政务服务水平和群众满意度，制定本实施意见。

一、加快实施信息惠民工程，如期完成“互联网+政务服务”试点任务

(一) 分步推进“一号一窗一网”建设。围绕解决群众办事过程中“办证多、办事难”等问题，充分运用下一代互联网、移动互联网、物联网、大数据、云计算等新一代信息技术，增强政务服务的主动性、精准性、便捷性、普惠性。加快推动平台资源整合和多方利用，加强政务信息资源跨部门、跨层级互通和协同共享，发挥信息共享支撑多部门协同服务的作用，简化优化群众办事流程，变“群众跑腿”为“信息跑路”，变“群众来回跑”为“部门协同办”，变“被动服务”为“主动服务”，最大程度利企便民。结合正在实施的信息惠民工程，采取“两年两步走”方式，推进实现国办发〔2016〕23号文确定的“一号一窗一网”目标。2016年重点推进信息惠民国家试点城市（以下简称国家试点城市）先行先试，2017年在全省范围内复制推广试点经验，推动全省政务服务流程显著优化，服务主体更加多元，服务渠道更加通畅，群众满意度大幅提升。

(二) 推进国家试点城市先行先试。广州、深圳、佛山、东莞等国家试点城市要加快开展电子证照梳理、电子证照库建设和政务服务目录梳理简化等工作，研究形成与现有系统的衔接过渡机制。到2016年底，国家试点城市要基本建成电子证照库，实现政务服务纸质证照和电子证照同步签发；建成统一的综合政务服务窗口和服务系统，形成政务服务事项目录；推进省统一身份

认证体系建设，实现便民服务多渠道的统一认证；在试点城市内部基本实现政务服务事项“一号申请、一窗受理、一网通办”。

（三）总结推广试点工作经验。认真总结国家试点城市“互联网+政务服务”工作经验，在全省有条件的地区进行推广。到2017年底，推动全省建成面向公众、开放共享的一体化网上政务服务平台，基本建成数据共享交换平台、政务服务信息系统和线上线下一体化服务体系；基于信息资源互通共享，基本实现各试点城市间政务服务跨区域、跨层级、跨部门的“一号申请、一窗受理、一网通办”；全省基本公共服务事项90%以上可在网上办理，全省行政审批事项网上全流程办理率达50%以上。

二、完善电子证照系统，推进实现群众办事“一号”申请

（四）统筹推进“一号”申请。加快推进“一号”申请工作，加快建设省电子证照库，实现涉及政务服务事项的证件数据、相关证明信息等跨部门、跨区域、跨行业互认共享。在群众（单位）办事过程中，通过公民身份号码（社会信用代码）直接查询所需电子证照和信息，并可作为办事依据，实现以“一号”为标识，为居民“记录一生、管理一生、服务一生”的目标。

（五）编制居民电子证照目录。全面梳理涉及群众办事的政务服务事项，逐项明确基本办事流程和办事依据，简化相关证明和手续。制定2016-2017年版政务电子证照服务目录，完善电子证照通用目录，重点围绕民生服务、投资审批、工商登记等领域，推动一批行政审批事项和社会服务事项在业务审批过程中应

用电子证照。推行群众办事相关证件、证照、证明等电子化，形成居民个人和法人电子证照目录。

（六）建设电子证照系统。建设全省统一的政务电子证照系统和技术应用标准规范，推动各地各部门政务电子证照信息数据的互认应用。推进制证系统、业务办理系统与电子证照库对接联通，做到电子证照与纸质证照同步签发。以电子证照库支撑各部门办事过程中相关信息“一次生成、多方复用，一库管理、互认共享”。

（七）健全电子证照法规标准和互认共享机制。积极开展电子证照相关政策研究和应用试点，为制定电子证照相关法规和政策积累实践经验。健全电子证照关键技术标准和跨地区互认共享标准，推动相关标准在具备条件的地区先行先试。依托统一的数据共享交换平台，推进跨层级、跨区域、跨部门的电子证照互认共享，逐步实现跨区域业务办理。

三、构建统一平台体系，推进实现政务服务事项“一窗”受理

（八）完善政务服务事项标准化管理机制。按照相关法律法规规定，全面梳理和编制政务服务事项目录，制定全省行政许可和服务事项的统一申办受理标准，对延伸到基层特别是乡镇（街道）、村（社区）的政务服务事项进行统一规范。最大限度精简办事程序，减少办事环节，缩短办理时限，简化无谓证明和繁琐手续，探索建立涉及多部门、多层级的政务服务事项协同办

理机制。到 2017 年底，形成政务服务事项、网上办事、咨询服务流程的规范标准，在全省范围内基本实现“同一事项、同一标准、同一编码”。

（九）构建统一的申办受理平台。在省网上办事大厅现有公共申报审批系统的基础上，拓展建设覆盖全省的网上办事大厅统一申办受理平台，前端整合构建综合政务服务窗口和统一的政务服务信息系统，后端建设逻辑统一、分层管理的数据共享交换平台体系，推动涉及政务服务事项的信息跨部门、跨区域、跨行业互通共享、校验核对，建立高效便民的新型“互联网+政务服务”体系，实现“一窗口受理、一平台共享、一站式服务”。

（十）构建统一的数据共享交换平台。建设基于云计算架构、与国家大数据中心紧密对接、全省统一、逻辑清晰的政府大数据库，完善各级数据共享交换平台，建立健全信息采集、归类、储存、维护机制，推动省、市、县三级共享交换体系建设。建立健全全省政务信息交换、使用和管理机制，统一管理政务信息资源目录，实现与人口、法人、空间地理、电子证照、社会信用等基础信息库和业务信息库的联通，逐步推进各级共享交换平台对接，实现各系统、各环节、各时段行政许可和服务数据的互联互通。修订完善《广东省政务信息资源共享管理试行办法》及有关实施细则，推进各级政府、部门之间的跨部门、跨区域、跨层级信息资源共享。

（十一）整合提升政务服务大厅功能。加快推进市、县、镇

三级政务服务大厅和城乡社区综合服务机构功能升级，推动政务服务事项分级进驻，采取“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，实现一站式服务。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度，促进政务服务规范化、标准化、便捷化。

（十二）构建网上网下一体化的公共服务体系。重点推进县、镇两级构建网上网下一体化公共服务体系，继续推动省网上办事大厅向镇（街道）覆盖，并逐步将“互联网+政务服务”延伸到村（居），提升基层政务服务能力，实现“一门”在基层，服务在网上。将实体办事大厅按部门分设的办事窗口整合为综合服务窗口，并与网上统一申办受理平台无缝对接。围绕便民服务，通过综合政务服务窗口和政务服务信息系统，实现对各级政务服务事项从受理、审批到出件的全流程监督管理，促进政务服务规范运作。拓展自助服务、社区代办、邮政快递等服务渠道，构建跨区域、跨层级、网上网下一体化的政务服务体系。

四、拓展完善省网上办事大厅功能，推进实现政务服务事项“一网”通办

（十三）优化完善省网上办事大厅平台。加快升级改造省网上办事大厅门户，提升主动服务和智能服务能力；推进实现场景式导航服务，支撑“一门式、一网式”办理。加快开发完善事项目录管理系统，拓展市县行政许可标准录入，实现省市县三级行政许可事项目录及事项标准动态管理。建设省网上办事大厅在

线监管系统，实现对网上办事过程的动态监管。加快拓展优化省网上办事大厅手机版功能，升级全省移动业务汇聚和支撑平台，梳理各部门手机可办理业务并按要求逐步接入省网上办事大厅手机版，实现热点政务服务事项的移动办理。

（十四）建设省网上办事大厅运营服务体系。建立全省统一的网上办事大厅服务质量基本保障体系，包括前台服务质量体系、后台办理的行政效能考核体系和网上办事大厅运行管理体系等。借鉴电子商务平台运行管理的成熟经验，建立网上办事大厅服务质量保障体系的动态运行管理机制，提高网上办事服务质量。加快推进商用密码等在“互联网+政务服务”中的应用，提升网络和信息系統风险防控能力。

（十五）建设省统一身份认证体系。以公民身份号码作为个人办事唯一标识，以社会信用代码作为企业办事唯一标识，逐步整合网上办事大厅、实体办事大厅、移动客户端、自助终端等不同渠道的用户认证模式，实现网上办事一次认证、多点服务，大幅提高网上办事服务的便捷性。在全省推广应用统一身份认证平台，整合已建系统存量账户，推动已建系统新设账户和新建系统使用统一身份认证平台。

（十六）推广企业专属网页和市民个人网页应用。完善具有客户关系管理平台支撑的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省网上办事大厅主厅、省网上统一申办受理平台、电子证照库等系统的对接。加快在全省推广“两页”

系统，推动广东自贸区企业专属网页应用，结合各片区企业实际需求拓展特色服务，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，完善信息个性化推送及日常提醒服务。

（十七）以大数据创新互联网服务模式。完善“开放广东”全省数据统一开放平台，推进省直各部门有计划、有批次开放各类政务数据资源，鼓励公众和社会机构开发利用，提供多样化、创新性的便民服务。有效整合省网上办事大厅中的群众行为数据、电子证照库、数据共享交换平台数据库等资源，形成为群众服务的大数据资源体系。运用大数据技术，开展跨领域、跨渠道的综合分析，了解政务服务需求，不断优化资源配置，丰富服务内容，加强精准推送服务，有效提升政务服务质量和效率。

五、落实责任分工，为推进“互联网+政务服务”提供有力保障

（十八）加强组织协调。省发展改革委要牵头加快推进信息惠民国家试点城市建设。省编办要牵头加快在全省推广“一门式、一网式”政府服务模式改革。省经济和信息化委要牵头加快建设完善省网上办事大厅，研究制定政务信息资源共享管理制度，建设统一的数据共享交换平台，推动省市两级共享交换平台对接及跨地市电子证照互认共享。省教育厅、公安厅、民政厅、人力资源社会保障厅、住房城乡建设厅、卫生计生委等部门要加强对业务管理模式创新和流程优化等工作的指导支持，按照国家部署加快推进“多号合一”信息共享，并适时推动“多卡合一”

改革工作。国家试点城市人民政府要统筹做好政务服务目录梳理与流程优化、跨部门信息共享与业务协同、“多号合一”改革等工作。各地市要加快完善“互联网+政务服务”工作管理制度，理顺工作职责，增强服务能力。

（十九）创新体制机制。国家试点城市人民政府要对现行管理制度和规范性文件中与“一号一窗一网”服务模式不相适应的规定进行修改，加快出台电子证照制定、数据共享、网上身份认证相关的地方性法规和规章，制定信息资源共享管理办法，制定完善信息资源目录体系规范、数据共享交换等相关配套标准，开展网上办事、咨询服务流程和标准研究，推动“一号一窗一网”的改革与应用。要切实从群众利益出发，积极利用政府网站、移动客户端等渠道全面公开政务服务事项，实现办事全过程公开透明、可溯源、可核查。

（二十）加强资金支持。省有关部门要对信息惠民国家试点城市建设和省网上办事大厅、“一号一窗一网”相关重点工程建设给予必要财政资金支持。国家试点城市人民政府要加大支持力度，结合财力情况及“一号一窗一网”建设进度，通过本级财政对人员配备、信息化建设、日常运维等必要经费予以合理安排。积极引导市场主体行为，引入社会力量，推广政府购买服务、政企合作等新模式，合理开放利用数据资源。

（二十一）完善考核评价。省发展改革委要会同省编办、经济和信息化委等有关单位，对“互联网+政务服务”工作进展和落实

情况加强督促检查，定期通报工作进展，及时研究解决检查中发现的问题。要建立健全效能评估和监督考核制度，开展绩效评估考核指标体系研究，以惠民效果和群众反响检验信息惠民工作。

（二十二）强化信息安全。落实国家信息安全等级制度要求，加强网络与信息安全管理，健全基于自主可控密码技术的安全保护措施，完善信息共享、业务协同的身份认证和授权管理机制，强化数据安全和运行安全保障系统建设。规范信息平台的日常管理和运行维护，采取必要的管理和技术手段，切实保护国家信息安全及公民个人隐私。

（二十三）加强宣传引导。充分利用各类新闻媒体，加大对“互联网+政务服务”的宣传力度，提高“一号一窗一网”工作的社会认知度、认可度。充分利用互联网实时在线的特点，提升群众网上办事体验。发挥社会监督和舆论监督作用，畅通群众投诉举报渠道，完善举报受理、处理和反馈制度，及时解决群众反映问题，主动回应社会关切。

附件：工作任务分工表



附件：

工作任务分工表

序号	重点任务	具体工作	负责单位
1	加快实施信息惠民工程，如期完成“互联网+政务服务”试点任务	分步推进“一号一窗一网”建设	省发展改革委、经济和信息化委，广州、深圳、佛山、东莞市人民政府（列在首位的为牵头单位，下同）
2		推进国家试点城市先行先试	省发展改革委、经济和信息化委、教育厅、公安厅、民政厅、财政厅、人力资源社会保障厅、质监局、法制办，广州、深圳、佛山、东莞市人民政府
3		总结推广试点工作经验	省发展改革委、经济和信息化委、教育厅、公安厅、民政厅、财政厅、人力资源社会保障厅、质监局、法制办
4	完善电子证照系统，推进实现群众办事“一号”申请	统筹推进“一号”申请	省经济和信息化委、发展改革委、公安厅、信息中心
5		编制居民电子证照目录	省经济和信息化委、发展改革委、公安厅、工商局、密码管理局、信息中心
6		建设电子证照系统	省经济和信息化委、发展改革委、公安厅、工商局、信息中心
7		健全电子证照法规标准和互认共享机制	省经济和信息化委、发展改革委、公安厅、质监局、密码管理局、信息中心

序号	重点任务	具体工作	负责单位
8	构建统一平台体系，推进实现政务服务事项“一窗”受理	完善政务服务事项标准化管理机制	省编办、经济和信息化委、发展改革委、信息中心，各地级以上市人民政府政务服务管理机构
9		构建统一的申办受理平台	省经济和信息化委、发展改革委、信息中心
10		构建统一的数据交换共享平台	省经济和信息化委、信息中心
11		整合提升政务服务大厅功能	各地级以上市人民政府，省发展改革委、经济和信息化委、信息中心
12		构建网上网下一体化的公共服务体系	省编办、经济和信息化委、信息中心，各地级以上市人民政府
13	拓展完善省网上办事大厅功能，推进实现政务服务事项“一网”通办	优化完善省网上办事大厅平台	省经济和信息化委、信息中心
14		建设省网上办事大厅运营服务体系	省经济和信息化委、编办、密码管理局、信息中心
15		建设统一身份认证体系	省经济和信息化委、编办、发展改革委、公安厅、密码管理局、信息中心
16		推广企业专属网页和市民个人网页应用	省经济和信息化委、发展改革委、公安厅、自贸办、信息中心
17		以大数据创新互联网服务模式	省经济和信息化委、编办、密码管理局、信息中心

序号	重点任务	具体工作	负责单位
18	落实责任分工,为推进“互联网+政务服务”提供有力保障	加强组织协调	省发展改革委、编办、经济和信息化委、教育厅、公安厅、民政厅、人力资源社会保障厅、住房城乡建设厅、卫生计生委、法制办,各地级以上市人民政府
19		创新体制机制	省发展改革委、编办、经济和信息化委
20		加强财政支持	省财政厅、发展改革委、经济和信息化委
21		完善考核评价	省发展改革委、编办、经济和信息化委
22		强化信息安全	省经济和信息化委、密码管理局、信息中心
23		加强宣传引导	省发展改革委、编办、经济和信息化委、信息中心

公开方式：主动公开

抄送：省委有关部委办，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省
纪委办公厅，南海舰队、省军区，省法院，省检察院。

广东省人民政府办公厅秘书处

2016年12月28日印发

