

潮州市人民政府办公室

潮府办函〔2017〕135号

潮州市人民政府办公室关于印发潮州市网上 办事大厅建设2017年工作方案的 通知

各县、区人民政府（管委会），市府直属各单位，市各开发区、潮州新区管委会：

《潮州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，请径向市政务服务中心反映。



公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大办，市政协办，市纪委办，潮州军分区，市法院，市检察院，驻潮部队，中央、省驻潮各单位，各人民团体，各民主党派，各新闻单位。

潮州市网上办事大厅建设 2017 年工作方案

为加快推进市网上办事大厅服务体系建设，提升“互联网+政务服务”水平，促进政府职能转变，制定本方案。

一、总体要求

（一）工作思路

围绕“放管服”改革这个核心，依托省、市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、政务服务平台与智慧城市建设对接、网上全流程效能监督三项行动，提升政务服务精准化、个性化、智慧化水平。

（二）工作目标

力争到2017年底，全面采用省规范标准的统一申办受理平台，客观反映全市网上办事“三率一数”。加快推进证照（批文）电子化，深化工商营业执照、完税证明、结婚证、残疾人证等电子证照在业务办理中的应用，证照（批文）电子化率达10%以上。

——市级部门。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，82%以上申办事项到现场办理次数不超过1次，12%以上申办事项实现零次跑动。证照（批文）电子化率达10%以上。

——各县区。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，55%以上申办事项到现场办理次数不超过1次，7%以上申办事项实现零次跑动。

二、开展网上办事大厅应用提升行动

（一）支撑行政审批权取消和下放

依托省网上办事大厅事项目录管理系统，加快与各县区和各部门自建业务系统对接，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。深入开展事项标准化工作，加强市级行政许可事项标准的合规性、合法性备案审查工作，推动县区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。完成省统一申办受理平台在我市的落地实施，推动与部门业务系统对接，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

构建基于云架构的全市“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。依托省统一身份认证体系的服务能力，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，实现服务事项一次登录、全网通办、身份信息共享。建设网上办事知识库，开通智能客服机器人和人工在线咨询服务。

推动网上办事大厅延伸到基层，推进实体大厅与网上办事大厅无缝连接，拓展线上线下一体化服务，逐步实现事项网上直办、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。依托省网上办事大厅手机版功能，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，研究利用支付宝、微信等第三方支付平台，支撑手机“查、缴、办”一站式服务升级。依托省两页标准版优化企业专属网页和市民个人网页，推广应用自贸区企业专属网页运营模式，完善“企业找政府”服务，结合本地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）推进全市统一电子证照系统建设

按照广东省统一电子证照系统的建设要求，梳理全市证照通用目录，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。根据省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，并定期向档案馆移交属于进馆范围的电子档案。

三、开展政务服务数据库建设行动

推进政务服务数据库建设。按照省建设规范及工作部署，加快建设市政务服务大数据库，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。推进我市政府数据开放平台建设和加强政府数据开放利用。

四、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。加快建设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。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。升级改造市网上办事大厅效能监督栏目，定期公布网上办事监督结果，接受社会公

众监督。

（二）加强网上办事数据在线监测

加快建设市网上办事大厅数据监测系统，实现对市、县两级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。

五、保障措施

（一）加强组织领导

各县区、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。市政务服务中心要加强对网上办事大厅建设工作的统筹协调，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。市编办负责加强对各县区、各部门行政许可事项标准编写和录入的督促指导，确保按时完成市、县两级标准编写录入工作。各级财政要按照集约化原则，加强经费保障，支持网上办事大厅建设。

（二）配合做好粤东西北地区信息化建设

市政务服务中心要采取积极有效措施，配合做好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个专题建设项目落地实施等工作，确保应用系统按省合同约定及时开通运行。

（三）加强督办检查

市政务服务中心要健全网上办事大厅日常检查和月度通报机制，对市网上办事大厅进行全方位、全流程的日常检查和数据监测，及时向市有关部门和县区反馈问题，每月对监测到的问题进行通报；继续推进市网上办事大厅效能监督栏目建设，每月向社会公开网上办事监督、行政服务投诉、业务办理结果、事项进驻情况。市政府督查室牵头会同市政务服务中心、市编办等单位，组织开展市网上办事大厅（涵盖县区分厅）建设专项督查。各级效能监督主管部门要加强效能建设的监督，督促有关部门落实市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。各县区、各部门要按季度将网上办事大厅工作进展情况报送市政务服务中心。

（四）加强安全保障

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，梳理各业务系统的核心数据资产和所面临的安全威胁，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

加强市网上办事大厅建设工作业务培训，分批举办市级部门、县区业务集中培训班，帮助各县区、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：1. 市网上办事大厅建设2017年任务分工
2. 市网上办事大厅建设2017年指标任务
3. 服务主题分类
4. 名词解释

附件1

市网上办事大厅建设 2017 年任务分工

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
1	推进网厅门户建设	<p>此项工作由市政务服务中心、市扶贫办牵头负责。</p> <p>1. 按照省的试点工作安排，完成地市分厅门户集约化实施工作，包括梳理市、县分厅门户及镇街网上办事站、村居网上办事点服务内容，配合完成门户的配置、测试及上线，实现网上办事服务统一导航，促进一体化政务服务体系建设。</p> <p>2. 丰富扶贫服务主题有关事项。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 根据“一门式、一网式”政务服务改革工作的要求，配合推进一窗式综合窗口服务模式。</p> <p>2. 依托网厅平台在线咨询功能，为办事人提供在线咨询服务。梳理建立本部门网上办事知识库。</p> <p>3. 梳理扶贫服务主题有关事项。</p> <p>4. 梳理本部门公共服务事项并进驻网上办事大厅，实现网上全流程办理。</p>	<p>1. 推进“一门式、一网式”政务服务改革工作</p> <p>2. 梳理县分厅门户及镇街网上办事站、村居网上办事点服务内容，配合完成门户的配置、测试及上线，实现网上办事服务统一导航，促进一体化政务服务体系建设。</p> <p>3. 梳理扶贫服务主题有关事项。</p> <p>4. 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。</p>

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
2	推进行政许可标准化	<p>此项工作由市编办牵头负责。</p> <p>1. 按照全省统一规范，完成市、县行政许可事项标准编写和录入，规范行政许可事项办事指南和业务手册，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%（省要求6月底前完成）。</p> <p>2. 根据《广东省行政许可事项通用目录（2017年版）》完成市、县行政许可事项的调整（12月底前完成）。</p> <p>3. 参照省的标准应用工作要求，制定本地区标准应用工作方案（12月底前完成），并组织实施。</p>	<p>1. 加快推进行政许可事项标准编写和录入，规范行政许可事项办事指南和业务手册，完成行政许可事项合规性、合法性备案审查，确保审查通过率100%（省要求6月底前完成）。</p> <p>2. 根据《广东省行政许可事项通用目录（2017年版）》完成本部门行政许可事项的调整。</p> <p>3. 根据标准应用工作要求，对照行政许可标准化目标，编写标准应用具体实施要求。</p>	<p>1. 按照全省统一规范，完成县区行政许可事项标准编写和录入，规范行政许可事项办事指南和业务手册，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%（省要求6月底前完成）。</p> <p>2. 根据《广东省行政许可事项通用目录（2017年版）》完成县区行政许可事项的调整。</p>
3	推进事项目录管理系统建设	<p>此项工作由市编办、市政务服务中心牵头负责。</p> <p>1. 动态维护本地区服务事项目录和标准，梳理本地区国家、省级垂直业务系统事项并动态更新。</p> <p>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（省要求6月底完成）</p>	<p>使用省事项目录管理系统，动态维护本部门服务事项目录和标准，梳理本部门国家、省级垂直业务系统事项并动态更新。</p>	<p>动态维护本地区服务事项目录和标准，梳理本地区国家、省级垂直业务系统事项并动态更新。</p>

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
4	推进省统一申办受理平台建设	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <p>1. 积极推动市统一申办受理平台与省统一申办受理平台对接，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。</p> <p>2. 梳理本地区需要与省级垂直系统对接的部门、系统、事项等清单，完成市统一申办受理平台与省统一申办受理平台的对接，推动省级垂直系统与市统一申办受理平台业务联动。</p>	<p>1. 使用市统一申办受理平台的部门，积极开展事项部署应用工作，实现所有行政许可事项和公共服务事项进驻市统一申办受理平台。</p> <p>2. 未使用市统一申办受理平台的部门，要对自建业务系统进行适应性改造，完成与市统一申办受理平台的对接，实现申办数据和审批过程数据分发与归集。</p> <p>3. 有跨层级审批需要且使用统一申办受理平台审批的部门，要梳理跨层级事项业务流程。</p> <p>4. 梳理本部门需要与省级垂直系统对接的系统、事项等清单。</p>	<p>1. 县区使用市统一申办受理平台的部门，积极开展事项部署应用工作，实现所有行政许可事项和公共服务事项进驻市统一申办受理平台。</p> <p>2. 县区未使用市统一申办受理平台的部门，要对自建业务系统进行适应性改造，完成与市统一申办受理平台的对接，实现申办数据和审批过程数据分发与归集。</p> <p>3. 有跨层级审批需要且使用统一申办受理平台审批的部门，要梳理跨层级事项业务流程。</p> <p>4. 梳理本地区需要与省级垂直系统对接的系统、事项等清单。</p>
5	推进省统一身份认证平台建设	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <p>1. 推进市、县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接入规范》要求接入省统一身份认证平台，地市事项总体接入率达90%。</p> <p>2. 开展用户实名核验窗口业务。</p>	<p>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接入规范》，完成与省统一身份认证平台的对接。</p>	<p>1. 推进县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接入规范》要求接入省统一身份认证平台。</p> <p>2. 有条件的县区开展用户实名核验窗口业务。</p>

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
6	推进电子证照系统建设	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 组织各级部门梳理事项与证照的关系，形成本地区的发证清单、用证清单，并列出本地区的发证和用证实施计划（省要求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. 推进本地区各级部门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. 推进民生服务、投资审批、工商登记等领域中电子证照在业务办理中的应用。 5. 按照统一标准对本地区部门、县区电子证照建设实施工作进行考核。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成本部门事项与证照关系的梳理，形成本部门发证清单、用证清单，并列出本部门对接计划，整理部门需要电子化的证照模板（省要求6月底前完成）。 2. 按照电子证照实施指南规范要求完成部门业务系统与省电子证照系统的对接；申请本部门发证所需要的数字证书，开通本部门的电子证照，实现增量纸质证照与电子证照同步签发，证照（批文）电子化率10%以上。 3. 逐步完成存量纸质证照的电子证照转换。 4. 优化办事流程和业务流程，更新办事指南和业务指南，按照电子证照建设实施指南及相关规范改造业务系统，推动工商营业执照、完税证明、结婚证、残疾人证等电子证照在业务办理中的应用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 组织县区部门梳理事项与证照的关系，形成本地区的发证清单、用证清单，并列出本地区的发证和用证实施计划（省要求6月底前完成）。 2. 推进本地区各级部门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。 3. 推进民生服务、投资审批、工商登记等领域中电子证照在业务办理中的应用。 4. 按照统一标准对县区部门电子证照建设实施工作进行考核。

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
7	推进政务服务大数据建设	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <p>1. 按照省有关政务信息资源共享平台建设的要求，推进本地区政务信息资源共享工作，构建潮州市政务信息资源共享目录体系，实现省、市、县三级纵向共享畅通，市级部门横向共享畅通。</p> <p>2. 按照2017年广东省政府网站考评中关于数据开放的考核要求，以及省有关数据开放广东平台的要求，推进潮州市政府数据开放平台的建设，构建潮州市政府数据开放目录体系。</p> <p>3. 按照《广东省政务服务大数据建设方案（2016-2017年）》要求，根据实际需求开展本地特色化、专业化政务服务数据库建设，并做好与省政务服务大数据库的对接。</p>	<p>1. 落实本部门政务信息资源编目信息和更新机制。</p> <p>2. 梳理本部门政务信息资源共享目录，实现政务信息资源通过市交换平台进行共享。</p> <p>3. 梳理本部门政府数据开放目录，通过市政府数据开放平台进行数据开放。</p>	<p>1. 梳理本地区政务信息资源共享目录，实现政务信息资源通过市交换平台进行共享。</p> <p>2. 梳理本地区政府数据开放目录，通过市政府数据开放平台进行数据开放。</p>

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
8	推进网上办事大厅手机版建设	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <ol style="list-style-type: none"> 按“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。 梳理整合县区、镇街民生服务接入省手机版，推动移动服务向县区和镇街延伸。 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。 	<p>按“服务主题分类”全面梳理本部门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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 按“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。 梳理整合县区、镇街民生服务接入省手机版，推动移动服务向县区和镇街延伸。
9	推进企业专属网页和市民个人网页建设	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <ol style="list-style-type: none"> 加强两页部署推广，力争按省两页建设指南要求，优化完善本地区两页系统，推进与部门业务系统、县区分厅等对接（省要求7月底前完成）。 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。企业专属网页使用率达10%，市民个人网页使用率达8%。 逐步建立两页系统的运营及运维机制， 	<ol style="list-style-type: none"> 梳理本地区、本部门涉企或民生热点服务事项（省要求7月底前完成）。 加强部门业务系统与两页系统有效整合，进一步扩大便民事项服务范围 and 覆盖领域，提高服务水平。 落实到本部门两页系统专职运营人员，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。 	

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
		<p>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。</p> <p>4. 配合完成省两页标准版的部署实施。</p>		
10	推进数据监测系统建设	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <p>1. 按省的标准规范，建设市网上办事大厅数据监测系统，实现网上办事过程数据动态监测。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 通过使用省、市网上办事大厅数据监测系统，核查本市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市网上办事情况，提高网上办事服务质量。推进潮州市网上办事大厅数据监测系统建设。</p>	通过使用市网上办事大厅数据监测系统，核查本地区、本部门网上办事数据规范情况和业务情况，及时发现问题，提高网上办事服务质量。	

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
11	推进效能监督平台建设	<p>此项工作由市编办牵头负责，市政务服务中心参与。</p> <p>1. 推动本地区网上办事分厅效能监督工作，部署省级网上办事效能监督平台软件（标准版），根据本地实际扩展功能。</p> <p>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（省要求7月底前完成）。</p> <p>3. 按照分级管理的原则，参照省行政许可在线监管工作要求，对本级行政许可实施情况进行监管。</p>	<p>1. 完善本部门网上办事内部监督，通过统一申办受理平台全流程监管网上审批和服务事项办理过程，实现对部门、科室和岗位的管理，切实履行本部门效能建设方面的监督检查职能。</p> <p>2. 积极办理业务投诉、效能监督平台和有关主管部门转来的网上咨询和投诉，按要求及时向群众和有关部门反馈情况。</p> <p>3. 配合开展效能监督检查。</p>	<p>1. 完善县区部门网上办事内部监督，通过统一申办受理平台全流程监管网上审批和服务事项办理过程，实现对部门、科室和岗位的管理，切实履行本部门效能建设方面的监督检查职能。</p> <p>2. 积极办理业务投诉、效能监督平台和有关主管部门转来的网上咨询和投诉，按要求及时向群众和有关部门反馈情况。</p> <p>3. 按照分级管理的原则，使用市效能监督平台对本级行政许可实施情况进行监管。</p> <p>4. 配合开展效能监督检查。</p>
12	推进垂直系统对接	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <p>1. 梳理本地区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（省信息中心）（省要求6月底前完成）。</p> <p>2. 组织本地区市（县）分厅做好办事过程数据的接收使用工作。</p>	<p>梳理本地区、本部门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市政务服务中心（省要求6月底前完成）。</p>	

序号	任务	牵头部门	市级部门	县区
13	推动网上办事大厅延伸到基层	<p>一、此项工作由市政务服务中心牵头负责</p> <p>1. 梳理本地区所辖镇街、村居并报送省经济和信息化委（省信息中心）（6月底前完成）。</p> <p>2. 根据省系统建设进度，开通本地区所有镇街网上办事站、村居网上办事点。</p> <p>3. 推进本地区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，研究逐步将“一门式、一网式”政务服务延伸到村（居）的可行性。</p> <p>二、此项工作由市财政局牵头负责</p> <p>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。</p>		<p>1. 梳理本地区所辖镇街、村居并报送市政务服务中心（省要求6月底前完成）。</p> <p>2. 梳理本地区所辖镇街公共服务事项，根据省市工作部署开通本地区所有镇街网上办事站、村居网上办事点。</p> <p>3. 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。</p>
14	配合推进欠发达地区信息化建设	<p>此项工作由市政务服务中心牵头负责。</p> <p>1. 积极完成省欠发达地区信息化建设项目落地实施，抓好应用推广工作，充分调动本地区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。</p> <p>2. 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，做好技术人员培训，确保系统长期得到有效维护。</p>	<p>1. 配合抓好应用推广工作，充分调动本地区各部门参与使用系统，真正发挥出系统的作用。</p> <p>2. 开展技术人员储备，做好技术人员培训，确保系统长期得到有效维护。</p>	

市网上办事大厅建设 2017 年指标任务

序号	指标名称	市级 部门	县区
1	行政许可事项网上全流程办理率	70%	60%
2	行政许可事项上网办理率	70%	60%
3	行政许可事项网上办结率	65%	55%
4	网上申办事项到现场办理次数不 超过 1 次	82%	55%
5	网上申办事项到现场办理次数为 零次	12%	7%
6	证照（批文）电子化率	10%	—
7	行政许可事项进驻统一申办受理 平台比率	70%	—
8	企业专属网页用户使用率	10%	
9	市民个人网页用户使用率	8%	

服务主题分类

根据国务院办公厅印发的《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》，服务主题分类如下：

面向自然人（31类）：生育收养、户籍办理、民族宗教、教育科研、入伍服役、就业创业、设立变更、准营准办、抵押质押、职业资格、行政缴费、婚姻登记、优待抚恤、规划建设、住房保障、社会保障（社会保险、社会救助）、证件办理、交通出行、旅游观光、出境入境、消费维权、公共安全、司法公证、知识产权、环保绿化、文化体育、公用事业、医疗卫生、离职退休、死亡殡葬、其他（含个体工商户，按照人类生命周期排序）等。

面向法人（34类）：设立变更、准营准办、资质认证、年检年审、税收财务、人力资源、社会保障、投资审批、融资信贷、抵押质押、商务贸易、招标采购、海关口岸、涉外服务、农林牧渔、国土和规划建设、交通运输、环保绿化、应对气候变化、水务气象、医疗卫生、科技创新、文体教育、知识产权、民族宗教、质量技术、检验检疫、安全生产、公安消防、司法公证、公用事业、法人注销、档案文物、其他（按照法人生命周期排序）等。

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. **网上全流程办理**: 即事项可以网上办理, 跑动次数不超过1次, 深度达到三级深度。
3. **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)
4. **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)
5. **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)
6. **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。
7. **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。
8. **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)
9. **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》)