

潮州市人民政府文件

潮府〔2019〕9号

潮州市人民政府关于印发潮州市加快推进 一体化在线政务服务平台建设 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：

现将《潮州市加快推进一体化在线政务服务平台建设工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

潮州市人民政府

2019年5月15日

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。

潮州市人民政府办公室

2019 年 5 月 15 日印发

潮州市加快推进一体化在线政务服务平台 建设工作方案

为贯彻落实《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）、《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）和《广东省人民政府关于印发广东省加快推进一体化在线政务服务平台建设工作实施方案的通知》（粤府〔2018〕103号），加快推进一体化在线政务服务平台建设工作，根据我省、市“数字政府”改革建设部署，制定本工作方案。

一、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入贯彻习近平总书记重要讲话精神，坚持以人民为中心的发展思想，推动“放管服”改革向纵深发展，在省、市“数字政府”改革建设框架下，进一步整合资源、优化流程、促进共享、强化协同，集约化、规范化推进全市一体化在线政务服务平台建设，全面提升政务服务水平。

（二）工作目标。

2019年底前，各级各部门自建系统与省一体化在线政务服

务平台应接尽接、政务服务事项应上尽上，平台“一网通办”能力显著增强；2020 年底前，政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入平台办理，全面实现政务服务“一网通办”。

二、工作任务

（一）规范政务服务事项，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

1. 推进政务服务事项标准化、规范化建设。建立健全行政权力事项市级通用目录，实现同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在省、市、县、镇四级统一。编制完善公共服务事项指导目录，逐步实现教育、医疗、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等与群众日常生产生活密切相关的公共服务在市、县、镇、村四级全覆盖。按照全省政务服务事项实施清单“十统一”标准化梳理工作部署，加快编制市县行政权力事项和公共服务事项实施清单，完善事项受理条件、申请材料、中介服务、办理流程等信息要素。

2. 完善政务服务事项目录管理系统。按照政务服务全省一个事项库、一个管理系统要求，开展省事项目录管理系统应用，实现事项信息分级动态管理。按统一规范统筹组织全市统一申办受理平台、公共审批系统（包括市、县部门自建业务系统）的改造和对接，采取自建事项目录管理系统的，要按统一规范与省事项目录管理系统对接，从省事项目录管理系统获取

事项信息。

3. 建立健全政务服务事项动态管理机制。推进政务服务事项实施目录清单管理一体运作、无缝衔接，逐步实现各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新。

（二）优化政务服务流程，实现审批更简、监管更强、服务更优。

1. 推进“减证便民”行动。按照“应上尽上、全程在线”的原则，全市各级政务服务事项加快纳入省一体化在线政务服务平台办理。推进事项实现申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全流程在线办理。依托统一身份认证、电子印章、电子证照等省基础支撑平台，推动证照、办事材料、数据资源共享互认，加强事项办理证明材料、填报数据的精简、复用和共享，进一步压缩办理环节、精简办事材料、缩短办理时限，推动凡是没有法律法规依据的证明一律取消，实现企业和群众办事“最多跑一次”。

2. 优化部分重点领域政务服务流程。推进“多证合一”备案信息申报系统和“开办企业一窗受理”系统应用，实现企业注册、刻章、申领发票、备案信息补充采集等一站式服务，推动企业开办时间压减至5个工作日内。推进投资项目库和投资项目在线审批监管平台应用，推动投资项目审批事项在一个平台办理。优化工程建设项目审批事项流程，实行对工程建设项目审批统一管理，推动工程建设领域行政许可类事项办理时限再压减一半。梳理涉及不动产登记事项清单，实行不动产交

易、办税、登记统一受理、统一办结，明晰数据需求清单及来源单位。推动联合审图、多规合一，推广承诺制信任审批和“容缺受理”。开展跨境贸易、纳税、获得电力等主题服务，强化知识产权保护。推进人才网应用，实现人才服务事项一门受理、一网办理、一站服务。推进高新技术企业认定、新型研发机构评审、企业研发补助资金核定、科技金融服务、科技项目审批等业务全流程、一体化管理。

3. 推进公共资源交易和中介服务事项规范管理。加快公共资源交易信息化平台与行政监督部门管理系统联通互认，提高全市公共资源交易全流程电子化水平，配合推进全省公共资源交易全过程数据整合、共享和公开，深化公共资源交易大数据分析。及时规范和公布中介服务事项，大力推动中介服务机构进驻省网上中介服务超市，建立健全中介服务超市监管机制，积极稳妥推动网上中介服务超市上线应用，逐步形成统一规范、开放竞争、健康有序的中介服务市场。

（三）融合线上线下服务，实现不同服务渠道服务事项同源、服务标准统一、办理平台统一。

1. 提升线上服务集约化水平。各级各部门依托省一体化在线政务服务平台开通本部门服务站点，做好内容保障，不再保留自建的网上办事分厅或窗口，实现线上“一网通办”。加快推进全市政府网站集约化平台的应用，根据省的统一部署，分批次完成各级各部门政府网站的迁移整合，实现统一标准规范、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管。推动政务

服务事项清单、办事指南、办理状态等相关信息在政务服务平台、移动终端、实体大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。

2. 推动线上线下深度融合。依托全省一体化在线政务服务平台，推进政务服务事项进驻综合性实体政务大厅“应进必进”、“一窗”分类受理，做到线上线下一套服务标准、一个办理平台。优化提升政务服务大厅“一站式”功能，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”。归集、关联与企业和群众相关的电子证照、申请材料、事项办理等政务服务信息并形成相应目录清单，提高办事材料线上线下共享复用水平。

（四）推广移动政务服务，实现移动政务服务集约建设、规范管理，更多事项“掌上办”、“指尖办”。

1. 拓展“粤省事”移动服务应用。结合百项堵点疏解工作，以公安、人力资源社会保障、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，梳理本系统高频便民服务事项，按适宜手机办理的要求优化业务办理流程，按统一规范接入“粤省事”平台。梳理涉及个体工商户等服务事项，按适宜手机办理的要求优化业务办理流程，按统一规范接入“粤省事”平台。梳理公积金、人力资源社会保障服务、车辆管理、违法处理、驾驶证办理等高频服务事项，按适宜手机办理的要求优化业务办理流程，按统一规范接入“粤省事”平台。

2. 规范移动政务服务管理。实现移动政务服务分级运营、

协同联动，加强支撑移动政务服务的自建业务系统运营管理，确保提供及时、可靠服务。

（五）统一网络支撑、身份认证、电子印章和电子证照，实现政务服务公共支撑一体化。

1. 统一网络支撑。按统一规范，统筹组织政务外网骨干网建设及各级政府部门与同级政务外网骨干网接入，全面完成市级政务外网 IPv6 改造，并组织开展政务外网应用。有分散隔离的非涉密业务专网的市直部门，按统一规范，通过网络割接、合并等方式，将业务专网整合对接到政务外网。依托省政务外网实现市、县、镇、村四级全覆盖，建成横向到边、纵向到底政务外网“全市一张网”。

2. 统一身份认证。各部门按统一规范做好自建在线申办和服务系统与省统一身份认证平台对接，应用统一身份认证服务解决企业和群众办事在不同地区和部门平台重复注册验证等问题，实现“一次注册、全网通行”、“一次认证、全网通办”。

3. 统一电子印章。根据省的统一部署，使用统一电子印章制章服务制发电子印章，按照国家政务服务领域电子印章管理办法，规范电子印章全流程管理，实现权威、规范、可信的电子印章用章服务。

4. 统一电子证照。按照省统一电子证照业务技术规范制作和管理电子证照，实现电子证照互信互认，切实解决企业和群众办事提交材料、证明多等问题，实现证照证件“一地发证、

全网互信互认”。

（六）推进数据共享，实现政务数据服务一体化管理、“一网通享”。

1. 完善政务数据资源体系。配合完善省人口、法人单位、自然资源和空间地理、社会信用信息库等公共基础信息库建设，对接融合第三方社会数据，进一步丰富公共基础信息库。统筹组织全市各级业务系统按统一规范接入市级政务信息资源共享平台，并做好市级共享平台与省级共享平台对接，依托共享平台开展数据共享应用。

2. 推动政务数据服务一体化管理。根据一体化政务大数据中心的规划布局，各级各部门按统一规范将自建数据平台向省政务大数据中心迁移对接，按统一运营规范对数据分节点进行业务管理，满足特色数据需求。各级各部门自建数据服务按统一规范接入省数据服务平台，从省级数据服务目录按流程规范调用，或自行在本地数据分节点按统一规范开发数据服务，通过服务目录注册后调用，实现数据服务的统一管理、调度和监控。按照“谁主管，谁提供，谁负责”的原则，保障数据供给，提高数据质量。除特殊情况外，部门政务信息系统不按要求与一体化平台共享数据的，财政不予保障经费。

3. 推进跨部门“双随机、一公开”监管信息共享。整合市场监管相关数据资源，实现所有市场监管部门信息实时传递和无障碍交换，各级各部门按要求将市场监管相关数据资源汇聚至省一体化政务大数据中心，推动“双随机、一公开”监管信

息与政务服务深度融合、“一网通享”，支撑社会信用体系建设。

（七）推进综合保障一体化，确保平台运行安全平稳规范。

1. 健全标准规范。按照服务事项、办事指南、指尖民生应用、统一身份认证、电子证照等一体化在线政务服务平台标准规范，推进政务服务事项、数据、流程等标准化，按标准规范对自建业务系统进行改造。

2. 加强安全保障。加强网络安全保障队伍建设，建立与市公安局等多部门协调联动工作机制。明确市一体化在线政务服务平台各级网络安全管理机构，落实安全管理主体责任，建立健全安全管理和保密审查制度。加强跨部门跨地区联合应急演练，确保信息安全工作协同共治。定期开展风险评估和压力测试，及时通报、整改问题，化解安全风险。提升政务服务平台安全保障系统的风险防控能力，构建全方位、多层次、一致性的防护体系。加强对涉及国家利益、公共安全以及国家秘密、商业秘密、个人隐私等重要信息的保护和管理，强化数据使用方责任，确保数据安全。基于国家商用密码标准规范，应用符合国家要求的密码技术产品加强身份认证和数据保护，确保安全可控。

3. 加强运营管理。依托省一体化在线政务服务平台运营管理系统，构建分级管理、责任明确、保障有力的运营管理体系。整合运营资源，统一负责政务服务平台和实体大厅运行管

理的组织协调、督促检查、评估考核等工作，推进“一套制度管理、一支队伍保障”。充分发挥社会机构运营优势，建立健全运营服务社会化机制，形成配备合理、稳定可持续的运营服务力量。参照省“数字政府”改革建设模式，设立“数字政府”建设运营主体。

4. 完善咨询投诉系统。依托省一体化在线政务服务平台专业咨询投诉系统，与各类政务热线及政府网站咨询投诉功能做好衔接，实现咨询投诉服务协同处理。对事项上线、政务办件、证照共享、结果送达等事项服务，开展全程监督、评价、投诉并及时反馈，形成上下覆盖、部门联动、标准统一的政务服务咨询投诉体系。

5. 加强评价监督。按照全省统一效能监督评价考核办法和指标体系，实现对市政务服务网、统一申办系统、事项目录管理系统、电子证照系统等使用效能的监督。健全监管制度和办事监督机制，通过效能监督系统开展实时评估考核，实现网上政务服务状况的实时榜单管理。

6. 完善法规制度。结合省制定的电子政务建设、运营管理、服务管理、网络安全保障等相关标准规范及政策法规，特别是在电子证照、电子印章、电子签名、身份认证、电子档案、电子公文等方面地方性法规及配套政策，研究出台我市相关办法。

7. 加强培训交流。建立常态化培训机制，围绕业务应用、技术体系、运营管理、安全保障、标准规范等定期组织开展培

训。建立上下畅通的日常沟通交流机制，以简报、培训、研讨等多种形式开展交流，积极推广复制省一体化在线政务服务平台建设管理中的经验和举措。

三、保障措施

（一）加强组织领导。市政务服务数据管理局负责市一体化在线政务服务平台组织推进工作，各部门做好自建系统与省政务服务平台对接等工作。各级各部门要明确专人负责本地区本部门一体化在线政务服务平台日常工作并于5月20日前将负责同志名单（见附件2）报送市政务服务数据管理局（市直部门要明确1位分管领导及1名联络人，各县区要指定一个部门负责此项工作，并明确1位分管领导及1名联络人）。各级各部门要于每月20日前将工作进展情况材料报送市政务服务数据管理局。市政务服务数据管理局根据工作情况召开工作会议，统筹推动任务落实。

（二）加强资金保障。研究制定“数字政府”建设资金管理办法，加强“数字政府”建设资金管理。统筹各级政务信息化建设各类资金，加大“数字政府”建设资金支持力度。“数字政府”运营服务、技术外包等相关费用，按程序报批后纳入预算。

（三）强化责任落实。强化业务主管部门推进改革的主体责任，围绕政务服务事项梳理、营商环境、民生服务等重点任务组建专责工作小组，明确牵头部门，加强协调配合，切实解决业务流程整合优化、系统数据对接等问题。

（四）强化督查评估。根据省一体化在线政务服务平台建设管理督查评估机制，定期对工作进展和突出问题进行通报。政务服务平台建设管理情况纳入政府绩效考核范围，列入重点督查事项。围绕市一体化在线政务服务平台建设、运行和管理等方面组织开展第三方评估，形成推进工作的良性机制。

（联系人：黄伟林，联系电话：2281473，传真：2264774，邮箱：gdczic@163.com）

- 附件：1. 潮州市加快推进一体化在线政务服务平台建设工作任务分工
2. 加快推进一体化在线政务服务平台建设工作组名单

附件 1

潮州市加快推进一体化在线政务服务平台 建设工作任务分工

序号	工作任务	进度要求	牵头部门	配合部门
1	完善行政权力通用目录	不断完善	市政务服务数据管理局、市司法局，各县区政府（管委会）	市直各部门
2	推进公共服务事项规范化	不断完善	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
3	推进办事要件和办事指南标准化、规范化	不断完善	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
4	开展省事项目录管理系统应用	各级各部门自建系统完成与省事项目录管理系统对接，并在 2019 年持续推进事项目录信息更新和应用。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
5	完善全市联动的政务服务事项动态管理机制	不断完善	市政务服务数据管理局、市司法局	市直各部门，各县区政府（管委会）
6	推进政务服务事项全流程在线办理	围绕依申请办理的行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决和公共服务等 6 类政务服务事项，2019 年 12 月底前，市县级政务服务事项网上可办率不低于 70%；2020 年底前，除经本级政府批准的事项外，市、县级政务服务事项实现 100%网上可办。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
7	推动证照、办事材料、数据资源共享互认	2020 年底前完成。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
8	推进政务服务事项优化	围绕依申请办理的行政许可、行政给付、行政确认、	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局

序号	工作任务	进度要求	牵头部门	配合部门
		行政奖励、行政裁决和公共服务等 6 类政务服务事项，2019 年 12 月底前，企业和群众到政府办事提供的材料减少 60%以上，市、县级政务服务事项实现 80%以上“最多跑一次”；2020 年底前，除经本级政府批准的事项外，市、县级政务服务事项实现 100%“最多跑一次”。		
9	推进“多证合一”和“企业开办”主题服务应用	持续推进	市市场监督管理局、市政务服务数据管理局	市委宣传部，市发展和改革委员会、市公安局、市财政局、市人力资源和社会保障局、市住房和城乡建设局、市农业农村局、市商务局、市文化广电旅游体育局、市公共资源交易中心、市税务局、市气象局，市人行等单位
10	推进投资项目和工程建设项目统一服务、在线监管	根据省的统一部署组织推广应用。	市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局	市公安局、市自然资源局、市生态环境局、市交通运输局、市水务局等部门，各县区政府（管委会）
11	优化不动产登记业务	根据省的统一部署组织推广应用。	市自然资源局、市政务服务数据管理局	市住房和城乡建设局、市税务局，各县区政府（管委会）
12	推进联合审图、告知承诺、容缺受理	逐步拓展和推广。	市住房和城乡建设局、市发展和改革局	市政务服务数据管理局
13	多规合一	逐步拓展和推广。	市自然资源局	市发展和改革

序号	工作任务	进度要求	牵头部门	配合部门
				局、市住房和城乡建设局
14	扩展营商环境主题服务应用	2020 年 12 月底前完成。	市市场监督管理局、市商务局、市税务局、市住房和城乡建设局等部门，潮州供电局	市政务服务数据管理局
15	推进人才服务优化	2019 年 12 月底前完成。	市人力资源和社会保障局	市委组织部、市教育局、市科技局、市公安局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市卫生健康局、市政务服务数据管理局、市人行、潮州海关等单位，各县区政府（管委会）
16	推进公共资源交易规范化管理	持续推进，开展公共资源交易数据年报分析。	市公共资源交易中心、市政务服务数据管理局	市工业和信息化局、市财政局、市人力资源和社会保障局、市自然资源局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市水务局、市商务局、市卫生健康局、市国资委、市市场监督管理局等部门，各县区政府（管委会）
17	推进中介服务规范管理	持续推进	市政务服务数据管理局、市发展和改革委员会、市财政局、市公共资源交易中心	市直各部门，各县区政府（管委会）
18	提升市直部门及各级政府网站集	2019 年 5 月底前完成。	市政务服务数据管理局、市直各部	

序号	工作任务	进度要求	牵头部门	配合部门
	约化水平		门，各县区政府（管委会）	
19	推动政务服务事项信息在不同服务渠道同源发布	实现政务服务事项信息在政务服务平台、移动终端等服务渠道同源发布；2019年12月底前，实现政务服务事项信息在实体大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。	市政务服务数据管理局、市直各部门，各县区政府（管委会）	
20	推动各级政务服务线上线下深度融合	2019年12月底前，除对场地有特殊要求的事项外，政务服务事项进驻综合性实体政务大厅基本实现“应进必进”，70%以上政务服务事项实现“一窗”分类受理。	市直各部门、各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
21	加强办事材料线上线下共享复用	2019年12月底前完成。	市政务服务数据管理局、各县区政府（管委会）	各级各部门
22	拓展“粤省事”高频便民移动服务应用	推动更多公共服务高频事项接入“粤省事”平台。	市直各部门	市政务服务数据管理局
23	拓展“粤省事”营商移动服务应用	持续推进	市市场监督管理局，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
24	拓展“粤省事”移动服务应用	持续推进	市政务服务数据管理局、各县区政府（管委会）	
25	推进规范运营移动政务服务	持续推进	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
26	推动市县政务外网应用	2020年12月底前，完成市级政务外网IPv6改造。	市政务服务数据管理局、各县区政府（管委会）	
27	开展统一身份认证服务应用	2019年6月底前，各级各部门完成所有进驻政务服网事项的系统接入。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
28	开展统一电子印章规范应用和管理	按照省的统一部署，组织落实。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
29	开展电子证照服务应用	按照省的统一部署推进本部门电子证照目录注册发	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局

序号	工作任务	进度要求	牵头部门	配合部门
		布，以及高频证照的签发和应用。		
30	配合完善公共基础信息库	持续推进人口、法人单位基础信息库、自然资源和空间地理基础信息库、社会信用信息库建设并不断完善	市公安局、市市场监督管理局、市委编办、市民政局、市司法局、市自然资源局、市发展和改革委员会、市政务服务数据管理局	市直各部门，各县区政府（管委会）
31	进一步加强政务信息系统整合共享	持续推进	市直各部门	市政务服务数据管理局
32	推动各级业务系统接入数据共享平台和数据共享应用	2019 年 12 月底前完成。	市政务服务数据管理局、各县区政府（管委会）	
33	推动各级各部门自建数据平台迁移对接	2019 年 12 月底前完成。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
34	开展全市政务数据服务管理一体化应用	2019 年 12 月底前完成。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
35	落实数据提供方责任	2019 年 12 月底前完成。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
36	开展全市一体化在线政务服务平台标准规范实施应用	2019 年 12 月底前完成。	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
37	建立安全保障协调联动工作机制	根据省的统一部署组织落实。	市政务服务数据管理局、市公安局	市直各部门、各县区政府（管委会）
38	强化网络安全管理	持续推进	市政务服务数据管理局、市公安局	市直各部门、各县区政府（管委会）
39	保障数据安全	持续推进	市直各部门，各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
40	推动安全自主可控密码应用	持续推进	市密码管理局、市政务服务数据管理局	市直各部门，各县区政府（管委会）
41	开展市政务服务	2019 年 12 月底前完成。	市直各部门，各县	市政务服务数

序号	工作任务	进度要求	牵头部门	配合部门
	平台运营管理系统应用		区政府（管委会）	据管理局
42	加强平台运营管理队伍建设,创新平台运营服务模式	2019 年 12 月底前完成并持续推进。	市政务服务数据管理局、各县区政府（管委会）	
43	开展政务服务平台专业咨询投诉系统应用	根据省的统一部署组织落实。	市直各部门,各县区政府（管委会）	市政务服务数据管理局
44	推动效能监督系统应用	根据省的统一部署组织落实。	市政务服务数据管理局	市直各部门,各县区政府（管委会）
45	完善法规制度与配套政策	根据省的统一部署及时出台我市相关办法。	市司法局	市发展和改革委员会、市公安局、市档案局、市政务服务数据管理局等部门
46	加强培训交流	持续推进	市政务服务数据管理局	市直各部门,各县区政府（管委会）

附件 2

 （盖章）加快推进一体化在线政务服务
平台建设工作组名单

	姓名	部门	职务	联系方式
分管领导				
联络员				