山西省人民政府

关于加快推进“互联网+政务服务”工作的

实施意见

晋政发〔2017〕18号

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

为加快推进我省“互联网+政务服务”工作，促进部门间政务服务相互衔接、协同联动，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，加快转变政府职能，提高政府服务效率和透明度，便利群众办事创业，进一步激发市场活力和社会创造力，根据《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），结合我省实际，现提出如下实施意见：

一、总体要求

结合我省政务服务平台建设总体方案，运用互联网、大数据手段，推进“互联网+政务服务”，以推动跨部门、跨区域、跨层级信息共享为抓手，推行“一号一窗一网”服务模式改革，优化再造政务服务，简化优化办事流程，强化资源共享和协同办理，畅通政务服务渠道，不断创新服务模式，积极推进网上办事，加快构建优质高效的政务服务体系，切实提高群众办事的满意度。

二、工作目标

2017年底前，依托山西省政务服务平台，建成纵向贯通、横向联动、信息共享、业务协同、层级清晰、覆盖城乡的全省政务服务“一张网”。2020年底前，实现互联网与政务服务深度融合，建成上联通国家、下覆盖全省的一网办理“互联网+政务服务”体系，实现政务服务事项“一号申请、一窗受理、一网通办”，城市管理、民生和公共服务实现智慧化融合应用，大幅提升政务服务智慧化水平，让政府服务更聪明，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率。

三、工作任务

****（一）全面优化再造，简化优化政务服务流程。****

1.梳理规范网上政务服务事项。一是编制政务服务事项目录。各市人民政府、省直各部门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，编制政务服务事项目录。2017年底前，通过本级人民政府门户网站集中公开发布，并实时更新、动态管理。二是实行政务服务事项编码管理。对政务服务事项进行电子编码，规范事项名称、条件、材料、流程、时限等，纳入网上政务服务平台统一管理，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。（省政府办公厅、省质监局、省政务办、各市人民政府牵头，省直各部门按职责分工负责）

2.简化优化网上服务流程。一是优化简化网上办事流程。各市人民政府、省直各部门要按照内外有别、分级分事、系统集成的原则，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订，简化或优化办事规则和办事流程，强化部门间协同，推动政务服务向便捷化服务转变。二是推进政务服务事项网上办理。加快推动政务服务事项全流程网上办理，推行网上受理、网上办理、网上反馈，凡是能上网运行的政务服务事项，全部放到电子政务大厅公开运行。加快推进山西省投资项目在线审批监管平台建设和应用推广，推行统一项目代码制度，结合省政府“13710”工作制度，推进省直各部门与投资项目相关的行政审批或办公系统与在线平台相互对接，实现“平台受理、统一赋码、信息归集、信息共享、在线办理”。结合电子证照库建设，取消没有法律法规依据的证明和盖章环节，尽量压缩审批时限，减少现场办理次数。三是建立网上监督管理和公众参与机制。积极与电子监察系统对接，形成实时的对政务服务事项从受理、审批到出件的全流程监督管理，促进网上政务服务规范运作，实现各类行政职权运行公开透明、可查询、可监督、可追溯。同时，畅通互联网沟通渠道，充分了解社情民意，开展满意度评价，不断研究改进工作，提升政府公信力和治理能力。（省政府办公厅牵头，各市人民政府、省直各部门按职责分工负责）

3.全面梳理公开政务服务信息。各市人民政府、省直各部门要拓宽公开渠道，利用政府门户网站和实体政务大厅，以及微信公众号、微博、移动APP等互联网方式，向社会公开与政务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、监督举报方式等信息，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。（省政府办公厅、省政务办牵头，各市人民政府、省直各部门按职责分工负责）

****（二）加强融合升级，整合建设全省统一的政务服务平台。****

1.推进电子证照库建设和应用。一是推进电子证照系统建设。积极对接国家标准委和有关部委要求，按照互认共享和统一服务标准的原则，建设全省统一的电子证照库和电子证照系统。证照签发部门要加快推行相关证件、证照、证明等电子化进程，梳理形成相关电子证照目录，实现与制证系统、业务办理系统对接联通，实现电子证照与纸质证照同步签发。二是加快电子证照服务应用。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，重点围绕社会民生、便民服务、企业登记、投资审批等领域，确定电子证照服务和应用范围。开展网上验证核对，并在办事指南中鼓励办事人使用电子证照，减少纸质申报材料提交，提高网上申办审批效率。三是加强电子证照共享验证。依托统一的数据共享交换平台，实现电子证照信息的获取、验证，推进跨层级、跨区域、跨部门的电子证照互认共享，避免重复提交已有证照。（省政府办公厅、省政务办牵头，各市人民政府、省发展改革委、省经信委、省教育厅、省公安厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省卫生计生委、省工商局、省质监局、省档案局等有关部门按职责分工负责）

2.整合建立统一的数据共享交换平台。构建横向互联、纵向贯通、安全可靠的统一的数据共享交换平台体系，加快推进各部门业务应用梳理整合，依托电子政务内网和外网，按照国务院《政务信息资源共享管理暂行办法》的相关要求，建立政务信息资源目录、数据共享交换目录，并建立目录更新机制，打通数据壁垒，扩大共享范围和深度，实现政府内部各部门间政务信息互联互通、充分共享。依托数据共享交换平台，深度挖掘数据价值，进一步健全决策体系，为政府各部门和服务对象提供一定的决策分析依据。推动部门数据资源按需共享，进一步完善涉税、旅游等信息资源共享示范应用，推进山西省信用信息共享平台、山西省公共资源交易平台建设，统筹完善人口、法人、地理信息、宏观经济等基础信息数据库以及社保、就业、信用等重要领域信息资源共享。省直各部门要加快整合面向公众服务的业务系统，梳理编制网上政务服务信息共享目录。各市人民政府要依托本地区政务云、大数据中心等基础设施，建设本市统一的数据共享交换平台，并实现与省级数据共享交换平台的互联互通。（省政府办公厅、各市人民政府牵头，省发展改革委、省网信办、省经信委、省公安厅、省人力资源社会保障厅、省地税局、省工商局、省统计局、省政务办、省国税局等有关部门按职责分工负责）

3.构建统一身份认证体系。以公民身份证号作为个人办事唯一标识，编制统一身份认证平台建设与对接规范，开展统一身份认证平台建设。组织省直部门开展认证平台应用试点，推动信息惠民试点城市和有条件的市进行认证平台的部署及对接。完成公民、法人和社会组织统一社会信用代码增量公示和存量转换，建立覆盖全面、稳定唯一的统一代码制度。加快推进以社会信用代码作为企业办事唯一标识，开展企业网上办事服务。（省公安厅、省政府办公厅牵头，省发展改革委、省经信委、省民政厅、省工商局、省密码管理局等有关部门按职责分工负责）

4.整合建设全省一体化互联网政务服务平台。依托全省电子政务外网，整合各市人民政府、省直各部门门户网站群和政务服务中心电子政务系统，推进各业务系统与全省一体化互联网政务服务平台的互联互通，加强平台间对接联动和数据共享，做到“单点登录、全网通办”，加快构建权威、便捷的一体化互联网政务服务平台，建成和完善全省完整统一、贯通上下的政务服务“一张网”。已经单独建设的，应尽快与政府门户网站前端整合，提供一站式服务，避免重复分散建设；同时，要主动做好省级政务服务平台与中央政府门户网站的对接工作，形成全国统一的服务入口。（省政府办公厅、省政务办牵头，各市人民政府、省直各单位按职责分工负责）

5.促进线上线下有效融合。整合改造政务服务中心、社保中心、住房公积金中心等线下服务实体，实行集中办理、一站式办结，原则上不再单独建立政务大厅或对外窗口，所有政务服务事项和审批办理职权全部进驻全省统一实体政务大厅；推进实体政务大厅向网上延伸，统筹服务资源，统一服务标准，实现实体政务大厅后台业务系统与电子政务大厅、电子证照系统等无缝对接，形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式。进一步提升社区公共服务综合信息平台建设，完善配套设施，推动乡镇（街道）政务服务中心和村（社区）便民服务点建设，拓展社会管理和服务功能，创新线下服务方式，推行收办分离，形成前台一窗受理、后台分工办理、信息属地共享的工作模式，实现专业窗口向综合窗口转变、重复收件向集中收件和协同服务转变，为群众提供便捷的综合服务。（省政府办公厅、省政务办牵头，各市人民政府、省直各单位按职责分工负责）

6.拓展政务服务办理渠道。省政府门户网站是全省一体化互联网政务服务的总门户，各市人民政府和省直有关单位要依托政府门户网站，整合本地区本部门政务服务资源与数据，在省政府门户网站上开设网上政务服务窗口和本级网上分门户。同时，充分利用移动社交技术，把实体政务大厅与网上、移动客户端办事结合起来，积极推进政务服务向移动端、自助终端、热线电话、移动APP、微信、微博等多样化客户端延伸，为社会公众、企业提供多点受理、集中办理和多渠道查询服务，实现教育医疗、卫生计生、婚姻登记、劳动就业、住房保障等民生领域服务事项以及工商、税务、质监等面向企业的服务事项的移动办理，为企业和群众提供多样便捷的办事渠道。（省政府办公厅、省政务办牵头，各市人民政府、省直各单位按职责分工负责）

****（三）加快基础设施建设，夯实政务服务基础。****

1.加快宽带网络优化升级。加快实施“宽带中国”战略工作，加快推动农村地区宽带发展与普及，推动“宽带乡村”和中小城市（县）网络基础设施完善工程、下一代移动互联网、下一代广播电视网等重点工程建设，稳步推进光纤到户工作，推进打造“全光网城市”。进一步推进4G网络深度覆盖，实现城市、县城和乡镇的连续覆盖以及农村热点区域的有效覆盖。不断优化宽带网络性能，加大共建共享力度，推进提速降费。加强无线网络建设，持续推动“i-Shanxi”公共场所WLAN建设。（省通信管理局、省经信委、省发展改革委等部门牵头，各市人民政府负责）

2.完善电子政务网络体系。继续推动和完善全省电子政务内网、外网建设，持续提升电子政务骨干网支撑保障能力，整合优化已有业务专网，构建完整统一的全省电子政务网络。加快网络与信息安全基础设施建设，完善全省信息安全保障体系，提高全省电子政务基础信息网络和重要信息系统的安全保障能力。（省政府办公厅、省发展改革委、省经信委、省政务办等部门按职责分工分别负责）

3.建设政务服务大数据库。加快建设完善人口、法人、自然资源和空间地理信息等基础信息资源，逐步完善社保、就业、能源、信用等重要领域信息资源。充分整合各市人民政府、省直各部门现有政务信息资源，建设系统架构统一、省市分级管理、全省共建共享的政务服务大数据库，实现各类政务信息互联互通，推进信息资源共享共用和数据开放利用。（省政府办公厅、省政务办、省发展改革委、省经信委、省公安厅、省民政厅、省国土资源厅、省人力资源社会保障厅、省工商局等有关部门按职责负责）

4.健全安全保障体系。按照国家信息安全等级保护、风险评估等网络安全制度要求，加强各级政务服务平台、政府网站信息安全建设，健全“互联网+政务服务”安全保障体系，提高“一号一窗一网”的信息安全防护水平，保护公民个人隐私。明确安全责任，建立各方协同配合的信息安全信息共享、检查评估、应急机制。加强对电子证照、统一身份认证、网上支付等重要系统和关键环节的安全监控。规划建设“互联网+政务服务”信息系统时，要采用国产密码技术和产品进行保护，提高各平台、各系统的安全防护能力，查补安全漏洞，做好容灾备份。（省政府办公厅、各市人民政府、省网信办、省公安厅、省密码管理局等有关部门负责）

5.加快新型智慧城市建设。以建设新型智慧城市为抓手，以数据集中和共享为途径，建设全省政务服务平台，推进技术融合、业务融合、数据融合，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务，打造透明高效的服务型政府。一是破除体制羁绊，打通信息壁垒。各市人民政府、省直各部门要利用互联网、物联网、云计算、大数据等技术，汇聚城市人口、建筑、街道、管网、环境、交通等数据信息，加强统筹，破除公共权力部门化、部门权力利益化、部门利益合法化等体制弊端，解决技术、业务、数据融合问题，推进新型智慧城市建设，建立大数据辅助决策的城市治理新方式。二是发展智慧应用，构建民生服务体系。各市人民政府、省直各部门要积极发展民生服务智慧应用，在教育文化、医疗卫生、社会保障等领域，向城市居民、农民工及其随迁家属提供更加方便、及时、高效的公共服务。提升电力、燃气、交通、水务、物流等公用基础设施智能化水平，实行精细化运行管理。（各市人民政府，省发展改革委、省经信委、省教育厅、省科技厅、省公安厅、省民政厅、省财政厅、省人力社会保障厅、省国土资源厅、省环保厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省农业厅、省商务厅、省卫生计生委、省旅游发展委、省质监局、省食品药品监管局、省测绘局、省通信管理局等有关部门按职责分工负责）

四、加强组织保障

****（一）强化组织领导。****

省政府办公厅牵头负责统筹推进全省“互联网+政务服务”工作，省政务办负责对全省政务服务工作进行全面指导、协调和监督管理，组织全省政务服务“一张网”的建设、运行和管理。各市人民政府办公厅、省直各部门牵头统筹推进本地区本部门“互联网+政务服务”工作，按照本实施意见确定的总体目标和要求，制订相应的工作方案，并将“互联网+政务服务”工作纳入政府绩效考核体系，加大考核权重，推动各项工作取得实际成效。

****（二）拓宽投入渠道。****

加大财政支持力度，积极争取国家资金，加强资金渠道整合和统筹，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，推进相关重点项目建设。加快改变信息化自建自用自管模式，推广政府购买服务、特许经营、政企合作等新模式。鼓励信息资源社会化、市场化开发，支持企业建设公共服务平台，合理开发利用公共信息资源。

****（三）加强人才培养。****创新人才培养模式，鼓励高等院校、职业院校与企业合作，加强职业技能人才实践培养，积极培育既具备“互联网+”思维与技能又精通政务服务的应用创新型人才。依托社会化教育资源，开展“互联网+政务服务”知识普及和教育培训，提高服务意识、业务能力和办事效率。

****（四）加强宣传推广。****充分利用网络、广播、微信、微博、自媒体等形式，加大“互联网+政务服务”宣传推广力度，引导更多企业和群众体验网上办事，提高社会认知度、认可度。

山西省人民政府

2017年5月1日