

(以下附錄節錄自廣東省人民政府辦公廳的網站，全文可參閱  
[http://zwgk.gd.gov.cn/006939748/201605/t20160509\\_654329.html](http://zwgk.gd.gov.cn/006939748/201605/t20160509_654329.html))

附錄

## 广东省人民政府办公厅文件

粤办函〔2016〕186号

### 广东省人民政府办公厅 关于印发省网上办事大厅建设 2016 年工作方案的 通知

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：

《省网上办事大厅建设 2016 年工作方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向省经济和信息化委反映。

省府办公厅  
2016 年 4 月 29 日

### 省网上办事大厅建设 2016 年工作方案

为贯彻落实省委、省政府关于加快省网上办事大厅建设的工作部署，推进“一门式、一网式”政务服务创新，促进政府职能转变，制定本方案。

#### 一、工作目标

力争到 2016 年底，省网上办事大厅建设实现一个提升、两个拓展、三个突破。一个提升，即实现网上办事“三率一数”全面提升，全省行政审批事项网上全流程办理率达 50%以上，上网办理率达 50%以上，网上办结率达 40%以上，70%以上网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，20%以上网上申办事项实现零次跑动，逐步实现全省行政审批事项全流程、全天候、全地域办理。两个拓展，即在网上办事大厅手机版应用上，拓展工商、税务、质监等面向企业的服务事项，以及教育服务、医疗卫生、婚姻登记、劳动就业、计划生育、住房保障等民生领域服务事项的移动办理；在企业专属网页和市民个人网页应用上，进一步拓展服务覆盖范围和个性化服务推送领域，真正实现主动式、智慧化服务。三个突破，即在政务服务大数据库建设应用上取得新突破，初步建立系统架构统一、省市分级管理、全省共建共享的政务服务大数据库，支撑各部门网上办事应用；在一网式主题服务上取得新突破，以主题服务为导向，探索整合优化关联许可事项的申请材料和表单，实现前台多事项一表式申办受理，后台多部门一站式并联办理，逐步完善统一的投资项目审批、公共资源交易、行政审批事项、社会服务事项等一门式

服务入口；在构建网上网下一体化公共服务体系上取得新突破，促进公共服务线上线下管理一体化、规范化运作，重点提升县（市、区）、镇（街）两级基层办事服务支撑能力，实现一门在基层，服务在网上。

#### （一）省直部门目标。

行政审批事项网上全流程办理率达 80%以上，上网办理率达 85%以上，网上办结率达 80%以上，98%以上网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，力争 60%以上网上申办事项实现零次跑动，40%以上面向个人的行政审批事项实现手机办理。鼓励涉及民生的社会服务事项实现网上全流程办理和手机办理。为省属企业特别是省属龙头骨干企业开通企业专属网页。

#### （二）珠三角九市目标。

行政审批事项网上全流程办理率达 70%以上，上网办理率达 65%以上，网上办结率达 60%以上，85%以上网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，30%以上网上申办事项实现零次跑动。创新一门式、一网式服务模式，实现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。所有地市接入省网上办事大厅手机版，30%以上面向个人的行政审批事项实现手机办理，鼓励涉及民生的社会服务事项实现网上全流程办理和手机办理。争取企业专属网页开通比例超过 30%，市民个人网页开通比例超过 30%。珠三角各市辖县（市、区）行政审批事项网上全流程办理率达 50%以上，上网办理率达 50%以上，网上办结率达 40%以上，70%以上网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，10%以上网上申办事项实现零次跑动。鼓励涉及民生的社会服务事项实现网上全流程办理。创新一门式、一网式服务模式，实现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，有条件的地区可将一门式、一网式政务服务延伸到村（居）。

#### （三）粤东西北各地市目标。

粤东西北各地市行政审批事项网上全流程办理率达 50%以上，上网办理率达 50%以上，网上办结率达 40%以上，80%以上网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，10%以上网上申办事项实现零次跑动。创新一门式、一网式政府服务模式，实现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。所有地市接入省网上办事大厅手机版，粤东西北各地市 20%以上面向个人的行政审批事项实现手机办理，鼓励涉及民生的社会服务事项实现网上全流程办理和手机办理。争取企业专属网页开通比例超过 10%，市民个人网页开通比例超过 10%。粤东西北各市辖县（市、区）行政审批事项网上全流程办理率达 35%以上，上网办理率达 35%以上，网上办结率达 30%以上，50%以上网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，5%以上网上申办事项实现零次跑动。鼓励涉及民生的社会服务事项实现网上全流程办理。创新一门式、一网式政府服务模式，实现实体办事大厅后台业务系统与所属网上办事分厅系统无缝对接，有条件的地区可将一门式、一网式政务服务延伸到村（居）。

## 二、主要任务

### （一）省级牵头建设管理部门工作任务。

1. 优化完善省网上办事大厅主厅平台。升级改造省网上办事大厅门户，提升主动服务、智能服务能力。实现场景式导航服务，支撑一门式、一网式办理。推动省直部门窗口集约化改造。加快开发完善事项目录管理系统，拓展市县行政审批标准录入，实现省市县三级行政审批事项目录及事项标准动态管理（6 月底前完成），全面对接网上办事大厅、公共审批系统和电子监察系统，推进各单位信息资源实时交互、业务无缝衔接、线上线下并轨运行，逐步实现行

政审批在线申请、在线受理、在线审批、在线通知、在线监管、在线评估，开展事项关联管理，支撑事项并联审批。建设省网上办事大厅数据监测系统，实现对省直部门办事过程动态监测；在珠三角9市、粤东西北有条件的地市推广和应用省网上办事大厅数据监测系统，逐步实现全省网上办事数据动态监测（11月底前完成）。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，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用户认证，实现企业群众网上办事一次认证、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，逐步整合已建系统存量账户，推动已建系统新账户和新建系统统一使用统一身份认证平台。建设省网上办事大厅信息无障碍通道。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、编办、信息中心牵头负责。

2· 加快推进行政审批标准化。进一步加强对部门编写和录入标准的培训和指导，推动部门加快录入进度，提高编写质量，2016年上半年基本完成省级行政审批事项标准化备案审查工作，2016年底前基本完成省市县三级标准编写录入工作。组织指导各地各部门开展关联事项主题服务梳理，明晰每个主题中各事项间的业务关联关系及业务标准，理清各事项办理的前后置关系，整合优化相关审批或服务事项的业务表单和申报材料，为实现一门式、一网式网上办事服务夯实基础。组织开展网上办事主题应用试点，选择有条件的部门和地市开展主题应用试点。

此项工作由省编办、经济和信息化委、信息中心牵头负责。

3· 建设一门式网上统一申办受理平台。在现有公共申办审批系统基础上，拓展建设网上统一申办受理平台，优化便捷的审查技术手段和时限提醒能力，实现一网受理、分类审批、限时办结（6月底前完成）。制定省网上办事大厅统一申办平台对接规范，加快与省直部门审批系统、目录管理系统、电子证照的对接及调试，实现系统互通、业务联动、实时监控。逐步建立统一的投资项目审批、公共资源交易、行政审批事项、社会服务事项等一门式服务入口。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、编办、信息中心牵头负责。

4· 拓展手机版办事能力。研究提出省网上办事大厅手机版建设相关规范（4月底前完成），指导省直部门和地市按照建设规范把手机可办业务接入省网上办事大厅手机版，重点推动交通、税务、教育、户籍等业务接入。拓展省网上办事大厅手机版功能，丰富支付宝城市服务/服务窗、微信公众号的服务内容，开发第三方接入能力，拓展移动办事渠道。建立网上办事大厅移动业务运行管理办法，配套开发监控应用，保障已接入的手机办理事项稳定运行。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。

5· 推广企业专属网页和市民个人网页应用。推出具有客户关系管理平台支撑并可配置的企业专属网页和市民个人网页系统（4月底前完成），发布系统对接规范（6月底前完成）；推进客户关系管理系统与主厅、省网上统一申办受理平台、电子证照库等系统的对接，为网上办事提供材料及信息支持。在全省推广两页系统，推动广东自贸区企业专属网页优化运营及应用，结合各片区企业实际需求，拓展自贸区特色服务，重点发展招商引资、立项审批、税务服务、通关贸易等涉企事项，实现信息个性化推送及日常提醒服务。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、自贸办、信息中心牵头负责。

6· 加快建设全省政务电子证照系统。建设全省统一的政务电子证照系统和地市部署版，制定全省统一的技术应用标准规范（6月底前完成），推动各地各部门政务电子证照信息数据的共享互认应用。编制2016年政务电子证照服务目录，完善政务电子证照通用目录，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（12月底前完成）。

此项工作由省经济和信息化委、编办、信息中心牵头负责。

7· 共建全省统一的政务服务大数据库。加快研究编制政务服务大数据库建设方案（4月底前完成）。制订数据库技术标准和运行规范，通过省政务信息资源共享平台进行数据归集和整理，建立动态更新、即时应用的全省统一政府大数据库。围绕支撑业务应用，建立服务对象基本信息库、事项目录管理库、服务流程库等网上办事数据库；以公民身份证号和社会信用代码为标识建立人口和法人基础库；推动企业情况综合等专题应用数据库建设，进而形成全省统一政务服务大数据库。

此项工作由省经济和信息化委、编办、信息中心牵头负责。

8· 加快构建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。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。

9· 加快推进省网上办事大厅效能监督工作。研究制订省网上办事大厅省直单位绩效考评方案（试行），开展省直单位网上办事效能评估。建立健全全程留痕、过往可溯、进度可查的办事督查机制和信息公开、投诉举报机制，拓宽公众参与监督的途径和渠道。加快推进效能监督系统建设，推动网上统一申办平台与其无缝对接，实现对行政许可和服务事项申办、受理环节的实时监控。制定效能监督系统建设规范及技术标准，指导各地效能监督系统建设，实现互联互通。研究制订省网上办事大厅效能监督栏目版面设计方案，对主厅效能监督栏目进行改版。（12月底前完成）

此项工作由省编办、监察厅牵头负责，省信息中心参与。

## （二）省直部门工作任务。

1· 加强本部门系统与主厅平台互联互通。配合推进部门网上办事窗口集约化改造工作。按照全省统一的办事数据交换规范要求，及时提供办事全过程数据。配合推进账户实名工作，按照全省统一规范要求将业务系统接入省统一身份认证平台。（12月底前完成）

2· 加强行政审批标准化工作。按照省编办的统一要求，加快开展行政审批事项标准化编写录入，以及主题服务梳理和材料整合精简工作。加快完成行政许可事项标准的录入。结合标准化工作推动申办材料简化，优化业务办理流程，减少办事环节，缩短办理时限，改进服务质量。（12月底前完成）

3· 推广一门式、一网式政务服务。使用省统一申办平台的部门要按照规范要求，配合开展事项部署应用工作，加快接入省统一申办平台。未使用省统一申办平台的部门，要根据统一申办平台的对接规范，对自建业务系统进行适应性改造，配合完成与省统一申办平台的对接工

作，实现省统一申办平台和各省直部门业务系统的申办数据及审批过程数据分发与归集。（12月底前完成）

4·丰富手机版业务应用。全面梳理本部门业务，优化事项办理流程，精简申办材料，梳理手机可办业务。参照省网上办事大厅手机版建设指南要求，提供相应的移动网页，接入到省网办手机版，并完成已接入手机版的移动网页标准化改造。（12月底前完成）

5·丰富两页服务内容。梳理本部门便民服务事项并进驻两页系统。重点围绕工商、税务、质监、户籍等相关事项，进一步拓展两页服务覆盖范围和个性化服务推送领域，加快部门业务系统与省客户关系管理系统对接，实现主动式、智慧化服务。（12月底前完成）

6·按照规范要求实施证照电子化。梳理本部门颁发的证照，围绕民生服务、投资审批等重点事项，逐步实现新增纸质证照与电子证照同步签发。加快存量证照的电子证照转化，省直部门统建业务系统中涉及户口、计生、婚姻、出入境等民生热门事项的，要全面接入电子证照系统并全省共享。升级改造部门业务系统，部门业务系统与省政务电子证照系统对接率达到20%。按照《广东省政务电子证照管理暂行规定》，逐步探索在业务审批过程中应用电子证照，不需办事人再提交纸质证照，减少提交纸质文书证照和到现场次数。（12月底前完成）

7·共建全省统一的政务服务大数据库。落实政务服务大数据库建设方案，省工商、质监、公安、民政、发展改革、税务、卫生计生等部门要积极支持和配合，通过省政务信息资源共享平台，及时提供企业和个人的基础数据，形成政务服务大数据库。省直各部门、各地市要按照政务服务大数据库建设的标准规范，及时推送更新数据，提高数据的可用性。（12月底前完成）

8·加快推进垂直业务系统对接工作。实现所有省级垂直业务系统与省网上办事大厅对接。积极争取国家有关部委支持，实现年业务量超千件的国家垂直业务系统与省网上办事大厅对接。由省直各部门牵头，依托网上办事大厅平台，大力推进各垂直业务系统信息和数据向各地市相关部门开放，打破层级管理、条块分割导致的信息孤岛，推进全省数据共享与业务联动。（12月底前完成）

9·完善部门网上办事窗口内部监督功能。省直各部门负责本部门效能监督建设，梳理本部门进驻省网上办事大厅事项办理过程中的关键节点，及时向省经济和信息化委（省信息中心）提出效能监督的具体建设需求，实现网上办事和效能监督的自动预警；全流程监管网上审批和服务事项办理过程，实现对部门、处室和岗位的管理，切实履行本部门效能建设方面的监督检查职能；积极办理业务投诉、效能投诉系统和有关主管部门转来的网上咨询投诉，按要求及时向群众和有关部门反馈情况；配合省编办、监察厅开展效能监督检查。（12月底前完成）

### （三）地市工作任务。

1·加强分厅与主厅互联互通。珠三角地市和粤东西北有条件地市部署和应用省网上办事大厅数据监测系统，按照全省统一的办事数据交换规范要求，及时提供办事全过程数据（11月底前完成）。配合推进账户实名工作，按照全省统一规范要求，完善、推进市、县级分厅接入统一身份认证平台；有条件的地市推进市、县级部门业务系统接入。（12月底前完成）

2·加强行政审批标准化工作。按照省编办的统一要求，加快开展行政审批事项标准化编写录入，力争基本完成市、县标准编写录入工作。结合标准化工作推动申办材料简化，优化业务办理流程，减少办事环节，缩短办理时限，改进服务质量。（12月底前完成）

3·接入并拓展手机版应用。各地市组织业务部门梳理现有手机办理事项和本地特色手机

应用，参照省网上办事大厅手机版地市应用接入指南要求，建设相应栏目，完成与省网办手机版的对接工作（4月底前完成）；全面梳理手机版业务，优化事项办理流程，精简申办材料。按照指南要求，提供相应的移动网页，接入到省网办手机版，并对已接入手机版的移动网页进行标准化改造。（12月底前完成）

4·开通并推广两页应用。未建两页的地市统一部署省两页系统，已建两页的地市按照省的统一建设规范完成改造并与省客户关系管理系统对接。（12月底前完成）

5·部署应用本级政务电子证照系统。完成本市及所辖县（市、区）政务电子证照通用目录和2016年服务目录梳理。珠三角地市按照全省统一规范要求，基本建成政务电子证照系统，实现10%以上市直部门业务系统与电子证照系统对接，逐步开展电子证照试点应用；粤东西北有条件的地市部署和应用政务电子证照系统。（12月底前完成）

6·推动网上办事大厅延伸到基层。创新一门式、一网式服务模式，实现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，珠三角地区对接工作争取在6月底前完成，粤东西北地区对接工作12月底前完成，有条件的地区可将一门式、一网式政务服务延伸到村（居）。各地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。

### 三、保障措施

#### （一）加强组织领导。

各地、各部门主要领导要高度重视网上办事大厅建设工作，分管领导要具体抓好落实，进一步充实网上办事大厅业务、技术和建设管理力量。各地市要参照省网上办事大厅建设要求，制定2016年地市分厅建设工作方案，明确市、县（市、区）部门窗口建设要求。各地政务服务管理部门要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。省级牵头部门要统筹安排省网上办事大厅建设和欠发达地区信息化建设经费，确保资金落实、发挥实效。各市、县（市、区）政府要按照集约化原则，加强经费保障，支持本级网上办事分厅建设。

#### （二）加强监督检查。

各级效能监督主管部门要加强效能建设的监督问责，督促有关部门落实省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。各地、各部门将本单位网上办事大厅工作进展情况按季度报省经济和信息化委、信息中心。省经济和信息化委、信息中心汇总梳理后上报省政府，适时进行通报，同时抄报省委、省政府领导和各市主要领导、分管领导，每半年组织开展一次专项督查，并根据各单位完成任务情况采取通报表扬、通报批评、下达整改通知、召集督查见面会、实施问责等措施；继续做好省网上办事大厅效能监督栏目数据核对工作，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、事项进驻情况等内容。

#### （三）加强安全保障。

落实国家信息安全等级保护制度要求，加强数据安全保护，完善信息共享和业务协同的身份认证和授权管理机制，开展网上办事大厅安全保障体系建设，构建数据安全和运行安全监控系统，提升平台的安全保障能力。出台省网上办事大厅运行管理暂行办法，完善技术防范、应急处置方案和措施，规范网上办事大厅日常管理和运行维护工作，切实保护信息安全以及公民个人隐私。

（四）加强宣传推广。

加大网上办事大厅宣传力度，通过互联网、各类平面媒体等方式向群众主动推荐使用网上办事大厅，提高群众对网上办事大厅的认知度和使用率。各地各部门要借鉴网上购物便捷、人性化的经验做法，利用互联网实时、在线的特点，在全省逐步推行网上办事过程中的智能在线咨询服务，提升网上办事的用户体验，有效推广网上办事大厅应用。

附件：1· 名词解释

- 2· 省直有关部门进驻省网上办事大厅统一申办受理平台时间安排
- 3· 各地各部门手机办理事项接入省网上办事大厅手机版时间安排
- 4· 地市部署对接省客户关系管理系统及两页安排
- 5· 地市部署实施电子证照系统安排
- 6· 省直有关部门垂直业务系统与省网上办事大厅数据对接安排

## 附件 1

### 名词解释

1· 两页开通用户数：企业专属网页开通比例：开通企业专属网页的工商注册企业数占全市工商注册企业的比例。

市民个人网页开通比例：开通市民个人网页的人数占全市户籍人口的比例。

2· 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。

3· 上网办理率：指上网申办业务量占总业务量的比率。

4· 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的比率。

## 附件 2

### 省直有关部门进驻省网上办事大厅 统一申办受理平台时间安排

第一批（20 家）：省发展改革委、经济和信息化委、民族宗教委、安全厅、民政厅、住房城乡建设厅、农业厅、林业厅、商务厅、文化厅、国资委、体育局、海洋渔业局、质监局、安全监管局、旅游局、人防办、盐务局、气象局、地震局（2016 年 4 月底前完成进驻）

第二批（13 家）：省编办、科技厅、司法厅、国土资源厅、交通运输厅、水利厅、卫生计生委、统计局、金融办、中医药局、档案局（2016 年 6 月底前完成进驻）

第三批（10 家）：省教育厅、公安厅、财政厅、人力资源社会保障厅（含外专局）、工商局、环境保护厅、审计厅、地税局、新闻出版广电局、知识产权局、食品药品监督管理局（2016 年 12 月底前完成进驻）

## 附件 3

### 各地各部门手机办理事项接入省网上 办事大厅手机版时间安排

一、2016 年 4 月底前，所有地市接入省网上办事大厅手机版。

二、省直有关部门手机办理事项接入省网上办事大厅手机版安排：

第一批（3 家）：省公安厅、卫生计生委、地税局（2016 年 4 月底前完成接入）

第二批（7 家）：省发展改革委、民政厅、住房城乡建设厅、国资委、工商局、质监局、旅游局（2016 年 9 月底前完成接入）

第三批（13 家）：省教育厅、科技厅、司法厅、财政厅、人力资源社会保障厅、水利厅、审计厅、统计局、新闻出版广电局、知识产权局、残联、社保局、中医药局（2016 年 12 月底前完成接入）



## 附件 4

### 地市部署对接省客户关系管理系统 及网页安排

第一批（珠三角 2 区）：广东自贸区横琴片区、顺德区（2016 年 4 月底前完成）

第二批（珠三角 9 市）：广州、深圳、珠海、佛山、东莞、中山、惠州、江门、肇庆市（2016 年 6 月底前完成）

第三批（粤东西北 4 市）：汕头、韶关、梅州、揭阳市（2016 年 9 月底前完成）

第四批（粤东西北 8 市）：河源、汕尾、阳江、湛江、茂名、清远、潮州、云浮市（2016 年 12 月底前完成）

## 附件 5

### 地市部署实施电子证照系统安排

第一批（珠三角 3 市）：广州（含广东自贸区南沙片区）、深圳（含广东自贸区前海片区）、珠海（含广东自贸区横琴片区）、佛山市（含顺德区）（2016 年 6 月底前完成）

第二批（珠三角 5 市）：中山、惠州、江门、肇庆、东莞市（2016 年 9 月底前完成）

第三批（粤东西北地市）：潮州、韶关、湛江、茂名等第一批欠发达地区资金支持的市，以及汕头等其他有条件的市（2016 年 12 月底前完成）

## 附件 6

### 省直有关部门垂直业务系统与省网上 办事大厅数据对接安排

#### 一、国家垂直系统对接安排

第一批（2 家，共 13 个事项）：省海洋渔业局（5 个事项）、省食品药品监管局（8 个事项）（2016 年 6 月底前完成对接）

第二批（1 家，共 17 个事项）：省农业厅

#### 二、省垂直系统对接安排

第一批（2 家，共 26 个事项）：省工商局（8 个事项）、民政厅（18 个事项）（2016 年 4 月底前完成对接）

第二批（1 家，共 89 个事项）：省食品药品监管局（89 个事项）（2016 年 6 月底前完成对接）

第三批（1 家，共 29 个事项）：省交通运输厅（29 个事项）（2016 年 9 月底前完成对接）

第四批（3 家，共 31 个事项）：省环境保护厅（6 个事项）、省海洋渔业局（5 个事项）、省公安厅（19 个事项）、省卫生计生委（1 个事项）（2016 年 12 月底前完成对接）