

(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/006939748/201705/t20170515_705538.html)

附錄

广东省人民政府办公厅

粤办函〔2017〕265号

广东省人民政府办公厅 关于印发省网上办事大厅建设2017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2017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
2017年5月5日

省网上办事大厅建设2017年工作方案

为加快推进省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”改革一个核心，依托全省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，全省网上办事“三率一数”稳步提升，全省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，75%以上申办事项到现场办理次数不超过1次，20%以上申办事项实现零次跑动。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。

——省级部门。行政许可事项网上全流程办理率达85%以上，上网办理率达85%以上，网

上办结率达 80%以上，98%以上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，60%以上申办事项实现零次跑动。证照（批文）电子化率达 30%以上。

——珠三角九市。行政许可事项网上全流程办理率达 80%以上，上网办理率达 80%以上，网上办结率达 75%以上，87%以上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，32%以上申办事项实现零次跑动。证照（批文）电子化率达 20%以上。

——粤东西北各地市。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。

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。

升级省网上办事大厅事项目录管理系统，加快与地市自建目录系统、网上办事系统对接，实现全省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，发布广东省行政许可事项通用目录（2017 年版）。加强省级行政许可事项标准的合规性、合法性备案审查工作，推动市县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。升级省统一申办受理平台，推动与部门业务系统、地市统一申办受理平台、国家垂直业务系统对接，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省“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。提升统一身份认证体系服务能力，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，推进行政服务中心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，实现事项网上直办、就近能办、同城通办、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。拓展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，加快对接支付宝、微信等第三方支付平台，支撑手机“查、缴、办”一站式服务升级。优化企业专属网页和市民个人网页，推广自贸区企业专属网页运营模式，完善“企业找政府”服务，结合各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）推进全省统一电子证照系统建设。

梳理全省证照通用目录，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。制定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，并定期向国家档案馆移交属于进馆范围的电子档案。

三、开展政务服务平台与智慧城市建设对接行动

（一）推进政务服务数据库建设。

加快建设政务服务大数据库，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。

（二）开展专题研究和对接试点。

开展数据融合推动智慧城市建设和促进社会治理现代化专题研究，学习借鉴国内外、省内外智慧城市建设和先进经验，有针对性地加强和改进省网上办事大厅、政务信息资源共享平台及政务大数据库建设，支撑各地、各部门创新政府治理模式，推进社会治理智能化、精细化。开展省政务服务平台与智慧城市建设和对接试点，推进省级政务服务数据、社会第三方数据和地市智慧城市应用数据融合，探索城市管理、社会治理领域大数据分析和应用。

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。完善省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。健全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。升级改造省网上办事大厅效能监督栏目，与各地网上办事分厅进行对接，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。

完善省网上办事大厅数据监测系统，通过省政务信息资源共享平台归集全省办事数据，实现对省、市、县三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。推动公共资源交易平台、投资项目审批平台与省网上办事大厅深度对接，强化对公共资源交易、企业投资项目建设全过程的监督管理。

五、保障措施

（一）加强组织领导。

各地、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。省经济和信息化委（省信息中心）要加强对网上办事大厅建设工作的统筹协调，安排好省网上办事大厅建设经费和欠发达地区信息化建设经费。省编办负责加强对各地、各部门行政许可事项标准编写和录入的督促指导，确保按时完成省、市、县三级标准编写录入工作。各地市要参照省网上办事大厅建设要求，制定2017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。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）支持粤东西北地区信息化建设。

采用统一采购、统一建设开发、统一部署实施的方式，分批次支持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。粤东西北各地市要采取积极有效措施，配合做好项目实施方案确认、项目实施和完工验收等工作，确保配套基础设施投入到位，应用系统按合同约定及时开通运行；其中，云平台配套机房和政务信息资源共享平台所需的物理前置机要于2017年6月底前配套到位。

（三）加强督办检查。

省经济和信息化委（省信息中心）要健全网上办事大厅日常检查和月度通报机制，对省网上办事大厅进行全方位、全流程的日常检查和数据监测，及时向省有关部门和地市反馈问题，每月对监测到的问题进行通报；继续推进省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。省政府督查室牵头会同省经济和信息化委（省信息中心）、编办等单位，上半年、下半年各组织开展一次省网上办事大厅（涵盖省直窗口和地市分厅）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、各部门要按季度将网上办事大厅工作进展情况报送省经济和信息化委（省信息中心）。

（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。加强数据安全治理，梳理各业务系统的核心数据资产和所面临的安全威胁，在有条件的地市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。

加强省网上办事大厅建设工作业务培训，分批举办省级部门、地市业务集中培训班，系统解读网上办事大厅建设方案和标准规范，帮助各地、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. 省网上办事大厅建设2017年任务分工
2. 省网上办事大厅建设2017年指标任务
3. 省级部门窗口集约化改造安排
4. 省级部门接入电子证照系统安排
5. 服务主题分类
6. 名词解释

附件 1

省网上办事大厅建设 2017 年任务分工

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
1	推进网厅门户建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 省统一搭建部门窗口及地市分厅集约化平台（6 月底前完成）</p> <p>2. 升级网上办事大厅，整合导航、申办、认证、查询与评价等服务功能，形成全省统一的“一张网”，应用行政许可事项标准化成果优化服务导航，进一步推广扶贫服务主题。</p> <p>3. 推进省直部门窗口集约化建设，推进试点地市集约化建设地市分厅门户。</p>	<p>1. 积极推进本部门网上办事窗口集约化改造工作，配合梳理部门窗口服务内容，分批次完成在省网厅平台设置本部门办事窗口，包括梳理部门窗口服务内容，配合完成部门窗口配置、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. 依托网厅平台在线咨询功能，为办事人提供在线咨询服务。</p> <p>3. 丰富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. 韶关、茂名、潮州等试点地市完成地市分厅门户集约化实施工作，包括梳理本地区市、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. 珠三角地市及粤东西北地市（不含韶关、茂名、潮州市）完成地市分厅门户集约化调研，制定实施方案；有条件的地市开展实施工作。</p> <p>3. 丰富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	省级部门	地市
2	推进行政许可标准化	<p>此项工作由省编办、经济和信息化委、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 发布《广东省行政许可事项通用目录（2017年版）》，规范省、市、县三级行政许可事项（6月底前完成）</p> <p>2. 加强培训指导，推进完成省级行政许可事项标准的合规性、合法性备案审查，推动市、县行政许可事项标准的编写录入工作（6月底前完成）</p> <p>3. 推动行政许可事项标准应用，以行政许可标准化进一步规范行政权力运行（8月底前完成）</p> <p>4. 完善行政许可事项目录和标准的动态管理机制（8月底前完成）</p>	<p>1. 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（6月底前完成）。</p> <p>2. 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，确保审查通过率达100%（6月底前完成）。</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，有自建业务系统的部门完成适应性改造（8月底前完成）。</p>	<p>1. 根据《广东省行政许可事项通用目录（2017年版）》完成本地区市、县行政许可事项的调整（8月底前完成）。</p> <p>2. 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%（6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（8月底前完成），并组织实施。</p>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
3	推进事项目录管理系统建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、编办、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 完善事项目录管理系统，实现对省、市、县三级行政许可事项目录和标准的动态管理。</p> <p>2. 全面对接地市自建目录系统及网厅各相关系统，实现全省行政许可事项目录同步更新（6月底前完成）</p> <p>3. 做好公共服务事项标准录入的技术支撑。</p>	<p>1. 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>2. 按省的统一规范完成自建业务系统与省事项目录管理系统的对接（6月底前完成）。</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. 自建目录系统的地市，按省的统一规范完成自建目录系统与省事项目录管理系统的对接，以及行政许可事项目录的同步更新（6月底前完成）。</p> <p>3. 各地市分厅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（6月底前完成）</p>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
4	推进省统一申办受理平台建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 出台广东省网上办事大厅统一申办受理平台建设规范，指导各地、各部门完成省统一申办受理平台与部门业务审批系统、地市统一申办受理平台的对接，实现数据共享和业务协同。</p> <p>2. 升级完善省统一申办受理平台，支撑部门公共服务事项进驻（10 月底前完成）。</p> <p>3. 在试点地市完成省、市统一申办受理平台技术对接工作。</p> <p>4. 推动与国家垂直系统对接，逐步实现使用国家垂直审批系统的省直部门进驻省网上统一申办受理平台。</p>	<p>1. 使用省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进驻省统一申办受理平台，力争20%以上公共服务事项进驻。</p> <p>2. 未使用省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，完成与省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. 使用国家垂直系统的部门，要积极推动国家垂直系统与省统一申办受理平台对接，实现一网式申办；省文化厅 9 月底前推动完成使用全国文化市场技术监管与服务平台的事项进驻省统一申办受理平台。</p> <p>4. 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>1. 各地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. 潮州、湛江、阳江、韶关、肇庆、汕尾等地市梳理本地区需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>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
5	推进省统一身份认证平台建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责，省公安厅配合。</p> <p>1. 进一步优化完善统一身份认证体系，积极引导用户注册，推广实名核验窗口业务；</p> <p>2. 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，推动已建系统新账户和新建系统统一使用统一身份认证平台，进一步扩大单点登录、全网通办范围。</p> <p>3. 积极推动省统一身份认证平台与全国互联网可信身份认证平台的对接。</p>	<p>1. 完成所有行政许可事项有关业务系统接入省统一身份认证平台。</p> <p>2. 推动公共服务事项有关业务系统接入省统一身份认证平台，公共服务事项接入率达 50%。</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系统接入规范》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. 有条件的地市开展用户实名核验窗口业务。</p>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
6	推进电子证照系统建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、编办、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 完善电子证照系统功能，支撑各级部门业务需求的制证签发与用证服务，实现省市数据同步。</p> <p>2. 组织省级部门梳理事项与证照关系，完善电子证照通用目录（6月底前完成）</p> <p>3. 完成与省统一身份认证平台、统一申办受理平台、公共审批系统、交叉认证系统、两页系统、事项目录管理系统等对接。</p> <p>4. 制定全省统一的电子证照建设实施指南及标准规范，指导各地、各部门按照规范开展电子证照应用与推广。</p>	<p>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（6月底前完成）。</p> <p>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，按计划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（10月底前完成），证照（批文）电子化率达30%以上。</p> <p>3. 逐步完成存量纸质证照的电子证照转换。</p> <p>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。</p>	<p>1. 组织本地区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（6月底前完成）。</p> <p>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）</p> <p>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，珠三角地市实现证照（批文）电子化率20%以上，粤东西北地市实现10%以上。</p> <p>4. 珠三角地市推进民生服务、投资审批、工商登记等领域，电子证照在业务办理中的应用。</p> <p>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。</p>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
7	推进政务服务大数据库建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、编办、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 按照《广东省政务服务大数据库建设方案（2016-2017年）》要求，通过省政务信息资源共享平台进行数据归集和整理，基本建成数据采集能力强、智能分析应用广、开发共享程度高、体制机制较完善的政务服务大数据库。</p> <p>2. 重点围绕全省行政许可和公共服务应用，建设覆盖政务服务各环节的网上办事数据库，支撑“一门式、一网式”政务服务应用；建设企业情况综合、公共信用信息、文化遗产资源等政务服务专题数据库，以及支撑部门业务应用的数据库；完善人口、法人、地理空间、宏观经济等基础数据库。</p>	<p>落实省政务信息资源编目信息和更新机制，按照《广东省政务服务大数据库建设方案（2016-2017年）》分工，加快推进政务服务专题数据库建设，及时通过省政务资源共享平台提供数据，支撑政务服务大数据库建设（6月底前完成），配合做好业务和技术对接。</p>	<p>1. 按照《广东省政务服务大数据库建设方案（2016-2017年）》要求，有条件的地市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>2. 已开展智慧城市建设并具有一定平台支撑能力的地市，积极申请省政务服务平台与智慧城市建设对接试点。</p>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
8	推进省网上办事大厅手机版建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 制定发布省网上办事大厅移动办事服务接入和运行管理规范，指导各地各部门规范移动办事服务接入和运行。</p> <p>2. 拓展省网上办事大厅手机版功能，与省网上办事大厅客户关系管理系统进行对接，丰富支付宝、微信等第三方平台对接内容（10月底前完成）</p> <p>3. 升级全省移动业务汇聚和支撑平台，开发配套监控应用，保障已接入的手机办理事项稳定运行（10月底前完成）</p> <p>4. 丰富手机版服务内容，重点推动工商、交通、税务、海关、教育、医疗、户籍、出入境、二孩等热点服务事项的移动办理，推动各地梳理整合县区、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。</p>	<p>1. 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，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。</p> <p>2. 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>	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
9	推进企业专属网页和市民个人网页建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 制定企业专属网页和市民个人网页新版建设指南（5月底前完成），指导各地完成两页系统的优化完善。</p> <p>2. 推动各地加强两页与部门业务系统、垂直业务系统、县区分厅等对接，优化面向企业和市民的政府服务。</p> <p>3. 协助各地建立企业专属网页和市民个人网页系统的运营及运维机制。</p> <p>4. 推动欠发达地区两页标准版部署与实施。</p>	<p>1. 梳理本部门涉企或民生热点服务事项（7月底前完成），并进驻两页系统。</p> <p>2. 加强部门业务系统、垂直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和覆盖领域，提高服务水平。</p>	<p>1. 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、垂直业务系统、县区分厅等对接（7月底前完成）。</p> <p>2. 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。珠三角地市企业专属网页使用率达15%，市民个人网页使用率达10%；粤东西北地市企业专属网页使用率达10%，市民个人网页使用率达8%。。</p> <p>3. 逐步建立两页系统的运营及运维机制，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. 使用省两页标准版的粤东西北地市要配合完成部署实施。</p>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
10	推进数据监测系统建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 完善省网上办事大厅数据监测系统，实现对省市县三级网上办事过程数据动态监测，逐步对各地各部门开放系统使用权限。</p> <p>2. 根据现有省网上办事大厅建设规范，制定并发布统一的监测数据标准与规范。（6月底前完成）</p> <p>3. 根据事项标准化，核准过程数据，研判事项网上全流程办理情况，推动各地、各部门规范网上办事数据。</p>	<p>1. 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>2. 各地、各部门通过使用省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，整改提高数据质量，确保系统真实反映本地区、本部门网上办事情况，提高网上办事服务质量。</p>	

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
11	推进效能监督平台建设	<p>此项工作由省编办牵头负责，省经济和信息化委、信息中心参与。</p> <p>1. 在现有省网上办事大厅电子监察系统的基础上，拓展建设网上办事效能监督平台，进一步完善在线实时监管、满意度测评、综合绩效评价及结果运用等三大指标体系，实现在线监管全流程公开(除投诉举报办理外)，完成与省级部门自建审批系统的对接，与电子监察系统的功能整合，与网上办事满意度的对接。</p> <p>2. 制定省网上办事大厅效能监督平台标准规范，支持各地部署使用(6月底前完成)</p> <p>3. 升级改造省网上办事大厅效能监督栏目，与各地网上办事分厅进行对接。</p> <p>4. 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。</p>	<p>1. 完善本部门网上办事内部监督，对自建审批系统进行适应性改造，完成与网上办事效能监督平台的对接。</p> <p>2. 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、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。</p> <p>3. 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>4. 配合开展效能监督检查。</p>	<p>1. 推动本地区网上办事分厅效能监督工作，可选择部署省级网上办事效能监督平台软件，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(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>

序号	任务	牵头部门	省级部门	地市
12	推进垂直系统对接	<p>此项工作由省经济和信息化委、信息中心统筹协调并提供技术支撑。</p> <p>1. 组织各地各部门梳理国家垂直业务系统事项和省级垂直业务系统事项，并进行动态管理（6月底前完成）。</p> <p>2. 配合各部门完成垂直业务系统事项进驻省网上办事大厅，推动垂直业务系统与省事项目录管理系统、统一身份认证平台、统一申办受理平台等对接，实现办事过程数据和办事结果数据同步到省网上办事大厅。</p>	<p>1. 梳理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省经济和信息化委（省信息中心）（6月底前完成）。</p> <p>2. 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，做好国家垂直业务系统与省网上办事大厅对接，实现垂直事项网上申办“一次登录、一键直达、便捷办理”。</p> <p>方式一：推动垂直业务系统与省统一身份认证平台对接，并将办事过程数据和办事结果数据同步到网上办事大厅。</p> <p>方式二：推动垂直业务系统与省统一申办受理平台对接。</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）（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>

序号	任务	牵头部门	地市
13	推动网上办事大厅延伸到基层	<p>此项工作由省经济和信息化委、编办、信息中心牵头负责。</p> <p>1. 推动网上办事大厅镇街网上办事站、村居网上办事点建设。</p> <p>2. 拓展线上线下一体化服务，推进行政服务中心实体大厅与网上办事大厅无缝连接，推动网上办事大厅延伸到基层，实现一门在基层、服务在网上。</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. 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，有条件的地区可将“一门式、一网式”政务服务延伸到村（居）。</p> <p>4. 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	推进欠发达地区信息化建设	<p>此项工作由省经济和信息化委、信息中心负责。</p> <p>1. 开展需求调研和方案设计。引入咨询服务商，组织调研欠发达地区的信息化建设环境，确定地市建设需求，在此基础上开展总体设计，制定项目建设方案，并进一步细化各专题方向的具体工作任务和资金使用计划。</p>	<p>1. 有关地市要成立专责工作小组，明确组织机构和工作职责</p> <p>2. 有关地市根据省经济和信息化委、信息中心的要求，结合本地实际制定信息化建设工作方案。</p> <p>3. 结合本地电子政务工作实际，按照确定的5个专题方向提出详细的建设需求，并根据省经济和信息化委、信息中心要求进行修改完善。</p> <p>4. 制定项目落地所需的各项配套措施，做好协调组织工作，统筹本地相关部门参与政务信息化建设。根据各专题方向的要求，准备好项目建设和实施的基本条件。欠发达信息化专项资金支持</p>

	<p>2. 组织项目实施。确定各专题方向子项目的招标需求，开展各子项目招标工作，确定承建商。统筹协调各地市、各子项目之间的资金、时间、人员等要素，组织子项目承建商实施项目。</p> <p>3. 进行项目监督。引入监理服务商，对项目全过程的进度、质量进行监督把关，确保项目整体按时、保质、有序完成。</p>	<p>的第二批地市要在 3 月底前按要求做好配套的机房环境准备，第三批地市要在 5 月底前按要求做好配套的机房环境准备。</p> <p>5. 系统整体部署完成后，要抓好应用推广工作，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。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>
--	--	--

附件 2

省网上办事大厅建设 2017 年指标任务

序号	指标名称	全省	省级部门	珠三角 地市	粤东西北 地市	珠三角 县区	粤东西北 县区
1	行政许可事项网上全流程办理率	70%	85%	80%	70%	70%	60%
2	行政许可事项上网办理率	70%	85%	80%	70%	70%	60%
3	行政许可事项网上办结率	65%	80%	75%	65%	65%	55%
4	网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次	75%	98%	87%	82%	72%	55%
5	网上申办事项到现场办理次数为零次	20%	60%	32%	12%	12%	7%
6	证照（批文）电子化率	—	30%	20%	10%	—	—
7	行政许可事项进驻统一申办受理平台 比率	—	100%	70%	70%	—	—
8	公共服务事项进驻统一申办受理平台 比率	—	20%	—	—	—	—
9	企业专属网页用户使用率	—	—	15%	10%	—	—
10	市民个人网页用户使用率	—	—	10%	8%	—	—

附件3

省级部门窗口集约化改造安排

第一批（21家）：省编办、经济和信息化委、民族宗教委、公安厅、安全厅、人力资源社会保障厅、海洋与渔业厅、审计厅、新闻出版广电局、体育局、安全监管局、旅游局、法制办、档案局、人防办、密码管理局、地方志办、盐务局、残联、地震局、妇联（8月底前完成）

第二批（27家）：省发展改革委、教育厅、科技厅、民政厅、司法厅、财政厅、国土资源厅、环境保护厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、水利厅、农业厅、林业厅、商务厅、文化厅、卫生计生委、国资委、地税局、工商局、质监局、食品药品监管局、统计局、知识产权局、金融办、气象局、中医药局、社保基金管理局（12月底前完成）

附件4

省级部门接入电子证照系统安排

第一批（8家）：省发展改革委、经济和信息化委、民政厅、卫生计生委、地税局、工商局、食品药品监管局、残联（5月底前完成）

第二批（14家）：省教育厅、科技厅、公安厅、人力资源社会保障厅、国土资源厅、环境保护厅、交通运输厅、水利厅、林业厅、海洋渔业厅、文化厅、质监局、新闻出版广电局、安全监管局（8月底前完成）

第三批（14家）：省民族宗教委、财政厅、住房城乡建设厅、农业厅、商务厅、审计厅、体育局、统计局、旅游局、人防办、档案局、盐务局、地震局、气象局（11月底前完成）

注：2017年省级部门证照（批文）电子化率考核只对上述36家单位。

附件5

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。

附件6

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.部门窗口集约化：在省网上办事大厅平台上统一建设部门窗口，取代部门自建窗口和导航服务，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。
- 3.地市分厅门户集约化：在省网上办事大厅平台上统一建设地市分厅门户，提供市、县（市、区）、镇（街）、村（居）网上办事导航服务，实现网上办事统一服务导航，促进一体化政务服务体系建设。
- 4.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）
- 5.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）
- 6.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）
- 7.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。
- 8.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。
- 9.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）
- 10.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》）