

索引号:	11220000013544357T/2017-00852	分类:	综合业务、电子政务、办事服务;意见
发文机关:	吉林省人民政府	成文日期:	2017年02月28日
标题:	吉林省人民政府关于深入推进“互联网+政务服务”工作的实施意见		
发文字号:	吉政发〔2017〕6号	发布日期:	2017年03月02日

## 吉林省人民政府关于深入推进 “互联网+政务服务”工作的实施意见

吉政发〔2017〕6号

各市（州）人民政府，长白山管委会，各县（市）人民政府，省政府各厅委办、各直属机构：

为贯彻落实《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），深入推进简政放权、放管结合、优化服务改革，着力构建开放共享、高效便民的“互联网+政务服务”体系，结合全省实际，提出以下意见：

### 一、总体要求

按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府要求，坚持省级统筹、协同推进、高效便民、开放创新的原则，进一步优化服务流程，创新服务方式。深入推进吉林政务服务“一张网”建设，实现数据开放共享，提高政府服务效率和透明度，不断改善经济发展软环境，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效。

### 二、工作目标

2017年底前，进一步完善吉林政务服务“一张网”基础支撑平台建设和网上办事大厅服务功能，公开政务服务目录，推动政务服务事项规范化，推进实体政务大厅与网上政务大厅融合发展，实现全省政府网站集约化建设和省、市、县电子政务外网接入全覆盖。

2020年底前，建成全省统筹、部门协同、服务联动、一网通办的“互联网+政务服务”体系，大幅提高网上办事服务精准化、便捷化、智慧化水平，显著提升群众满意度和政府效能，让企业和群众办事更加方便快捷、公平高效。

### 三、任务措施

#### （一）优化再造政务服务。

1. 规范政务服务事项。在编制、更新权力清单和责任清单的基础上，着力抓好部门行政职权和职责中服务事项的规范化工作，编制直接面向公众提供的政务服务事项目录，通过吉林省政府门户网站集中公开发布，并实时更新、动态管理。实行政务服务事项统一编码，统一规范事项名称、条件、材料、流程、时限等，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。针对政务服务事项制定包含依据条件、流程时限、收费标准、注意事项等内容的详细办事指南。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。（责任单位：省编办、省法制办、省政府政务公开协调办及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

2. 优化网上服务流程。运用互联网思维简化、优化、固化服务事项网上申请、受理、审查、决定、送达等流程，缩短办理时限，降低企业和群众办事成本。能通过网络共享复用的材料，不得要求企业和群众重复提交；能通过网络核验的信息，不得要求其他单位重复提供；能实现网上办理的事项，不得要求必须到现场办理。推动电子证照、电子公文、电子签章在政务服务中的应用，推进群众办事相关证件、证照、证明等办事材料目录化、标准化、电子化，开展在线填报、在线提交、在线审查。建立网上预审机制，及时推送预审结果，对需要补正的材料一次性告知。（责任单位：省政府办公厅及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

3. 推进服务事项网上办理。凡与企业注册登记、年度报告、变更注销、项目投资、生产经营、商标专利、资质认定、税费办理、安全生产等密切相关的服务事项，以及与居民教育医疗、户籍户政、社会保障、劳动就业、住房保障等密切相关的服务事项，都要逐步通过吉林政务服务“一张网”推行网上受理、网上办理、网上反馈，做到“应上尽上、全程在线”。由于特殊原因不能实现网上服务的事项，报经本级政府同意后，也要在吉林政务服务“一张网”上公开非涉密政务服务信息。（责任单位：省政府办公厅及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

4. 创新网上服务模式。加快政务信息资源互认共享，推动服务事项跨地区远程办理、跨层级联动办理、跨部门协同办理，逐步构建全省一体化服务体系。逐步探索互联网、物联网、广电网、通讯网等“多网合一”的综合网上服务。引入邮政物流、宣传媒体、通信平台等社会力量，积极利用第三方平台，开展预约查询、证照寄送、咨询解答、在线支付、音视频推送、无障碍信息交流等多样化、智能化、个性化服务。推进政务服务向移动客户端、短信平台、微信平台、自助终端、热线电话、广播电视等服务渠道延伸，把服务送到公众身边、眼前、手上。（责任单位：省政府办公厅及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

5. 深化政务服务信息公开。各地、各部门政务服务事项目录和

服务指南要在吉林政务服务“一张网”和实体政务大厅集中公开发布，让群众看得懂、知道怎么办。同时集中全面公开与政务服务事项相关的法律法规、政策文件、通知公告、审查细则、办理结果和网上可办理程度，以及行政审批涉及的中介服务事项清单、机构名录等信息。建立健全政务服务事项公开信息的动态调整机制，确保线上线下信息内容准确一致。各地、各部门都要畅通互联网沟通渠道，充分了解社情民意，针对涉及公共利益等热点问题，积极有效应对，深入解读政策，及时回应关切，提升政府公信力和治理能力。（责任单位：省政府办公厅、省编办及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

## （二）融合升级平台渠道。

1. 规范网上政务服务平台建设。以全省政务云为支撑，依托政府门户网站，综合运用统一身份认证、电子证照、电子印章等信息技术，深入拓展网上办事大厅服务功能，构建集政务公开、公共资源交易、在线办事和互动交流等各类政务服务于一体的吉林政务服务“一张网”，并以省政府门户网站作为企业和群众寻求服务的统一入口，同时做好与中央政府门户网站对接工作。各地、各部门要整合推进本地区、本部门所有政务服务资源与数据融入吉林政务服务“一张网”，推动政务信息资源高度融合和高效使用，加强平台间、系统间对接联动，按需共享数据，实现“单点登录、全网通办”。加强集约化建设，原则上各地、各部门不另新建网上政务服务平台。积极推进吉林政务服务“一张网”向移动客户端、自助终端、热线电话等延伸，为企业和群众提供多样便捷的办事服务渠道。建立健全网上效能监察，实现全部政务服务事项全流程动态监督、预警纠错和投诉处理。（责任单位：省政府办公厅及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

2. 推进实体政务大厅与网上服务平台融合发展。适应“互联网+政务服务”发展需要，推动实体政务大厅和网上办事大厅深度融合，整合业务系统，统筹服务资源，统一服务标准，进一步提升实体政务大厅服务能力，形成线上线下功能互补、相辅相成、无缝衔接、合一通办的政务服务新模式。完善配套设施，推动政务服务事项和审批办理职权全部进驻实体政务大厅，实行集中办理、一站式办结，切实解决企业和群众办事在政务大厅与部门之间来回跑腿的问题。实体政务大厅管理机构要加强对单位进驻、事项办理、流程优化、网上运行等监管，推行阳光审批。（责任单位：省政府办公厅及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

3. 推动基层服务网点与网上服务平台无缝对接。加快推进城区、开发区政务服务中心和乡镇（街道）便民服务中心、村（社

区)便民服务点建设,健全机构、配备专兼职工作人员、完善服务场所及网络资源等基础设施。充分利用网上政务服务资源直接服务基层群众,加快推进网上政务服务向基层延伸,贴近需求做好政策咨询和办事服务。在坚持“一站式”政务服务的同时,逐步推广“网上开证明”和“行政审批基层延伸”服务经验,重点围绕劳动就业、社会保险、社会救助、扶贫脱贫等领域,开展上门办理、免费代办等,为群众提供便捷的综合服务,加快将网上政务服务向边远地区延伸。(责任单位:省政府办公厅、省编办及中省直有关部门和单位,各市〔州〕、县〔市〕政府)

### (三) 夯实基础平台支撑。

1. 推进政务信息共享。贯彻执行《政务信息资源共享管理暂行办法》(国发〔2016〕51号),梳理政务信息资源,编制政务信息资源共享目录。整合面向公众服务的业务系统,向市县网上政务服务平台按需开放业务系统的数据接口,整合构建全省统一的数据共享交换平台体系。完善人口、法人、空间地理、社会信用等基础数据库,并与吉林政务服务“一张网”实现互联互通,建立完善电子证照库和统一身份认证体系,推广使用统一社会信用代码,支撑政务信息资源跨地区、跨层级、跨部门的核验互认和按需共享。推动信息惠民国家试点城市长春、四平、辽源城市间各政务部门的互联互通、信息共享和业务协同,实现政务服务“一号申请、一窗受理、一网通办”,形成可复制、可推广的经验,并在省内推广。(责任单位:省发展改革委、省政府办公厅、省公安厅、省工商局、省测绘地信局、省金融办及中省直有关部门和单位,各市〔州〕、县〔市〕政府)

2. 加快新型智慧城市建设。创新运用互联网、物联网、云计算和大数据等技术,强化顶层设计和统筹规划,注重应用实效,分级分类推进新型智慧城市建设。汇聚城市人口、建筑、街道、管网、环境、交通等数据信息,建立大数据辅助决策的城市治理新方式。构建多元普惠的民生信息服务体系,在教育文化、医疗卫生、社会保障等领域,积极发展民生服务智慧应用,提升电力、燃气、交通、水务、物流等公用基础设施智能化水平,实行个性化、主动化、精细化运行管理。深化辽源、四平、通化等国家智慧城市试点建设示范工作,及时评估工作成效,总结可复制、可推广经验,发挥创新引领作用。(责任单位:省发展改革委、省网信办、省住房城乡建设厅、省工业和信息化厅及中省直有关部门和单位,各市〔州〕、县〔市〕政府)

3. 建立健全制度标准规范。按照国务院办公厅印发的《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》(国办函〔2016〕108

号），结合吉林政务服务“一张网”和大数据中心建设，尽快修订完善平台架构、电子证照、统一身份认证、政务云、大数据应用等管理制度和标准规范。同时，清理修订不适应“互联网+政务服务”的地方性法规和有关规定，确立电子证照、电子文书、电子印章等法律效力，着力解决“服务流程合法依规、群众办事困难重重”等问题。（责任单位：省政府办公厅、省法制办及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

4. 完善网络基础设施建设。建设高速畅通、覆盖城乡、质优价廉、服务便捷的网络基础设施。将通信基础设施建设纳入地方城乡规划，实现城市家庭光纤到户，宽带接入能力显著提高；推进农村地区行政村光纤通达和升级改造，实现行政村100%光纤到村，第四代移动通信（4G）网络基本覆盖行政村。扩宽本地骨干网络容量，提升网间互通带宽、访问速度和互联性能，大幅降低网络资费水平。加大纵向贯通省市县、横向接入政府各部门的电子政务外网建设力度，构建全省统一的电子政务网络体系，实现全省电子政务外网接入全覆盖。（责任单位：省通信管理局、省工业和信息化厅及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

5. 加强网络和信息安全保护。加强全省网络与信息安全工作的统筹协调，健全各级政府间网络与信息安全联合监管和协调工作机制。按照国家信息安全等级保护制度要求，开展等级保护定级备案、等级测评等工作，加强各级政府网站信息安全管理，推进“互联网+政务服务”安全保障体系建设。建立电子政务系统上线前代码审计和风险评估以及运行中定期检测的长效机制，建立各方协同配合的信息安全防范、监测、通报、响应和处置机制。强化对电子证照、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。建立健全保密审查制度，加大对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等重要数据的保护力度，提升信息安全支撑保障水平和风险防范能力。（责任单位：省政府办公厅、省公安厅、省工业和信息化厅、省国家保密局及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

#### 四、工作保障

各地、各部门要进一步增强责任感和紧迫感，严格落实责任，形成齐抓共管的工作合力，确保各项任务扎实有序推进。

（一）加强组织领导。各地、各部门要高度重视“互联网+政务服务”工作，坚持从大局出发，切实担负起主体责任，把“互联网+政务服务”纳入重要议事日程，摆上突出位置，主要领导要亲自研究、亲自部署，并明确一位领导具体分管，协调督促，及时解决有关问题。各地政府办公厅（室）是“互联网+政务服务”

建设的主管部门，负责统筹推进本地区“互联网+政务服务”工作，要明确工作机构、人员和职责，建立和完善政务服务部门、信息化部门和有关业务单位分工明确、协调有力的工作推进机制；中省直各部门要明确牵头处室负责“互联网+政务服务”工作。各地、各部门要围绕整体工作安排和时间进度，对照重点任务，逐项细化分解，逐级压实责任，全面做好本地区、本部门的工作落实和协调工作。省政府办公厅负责对各地、各部门“互联网+政务服务”工作统筹协调，督导、督查和评估。（责任单位：省政府办公厅及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

（二）强化考核监督。建立“互联网+政务服务”工作绩效考核制度，省政府办公厅负责制定和分解“互联网+政务服务”工作年度任务，并将其列入重点督办事项，纳入年度绩效考核共性指标。强化跟踪分析、督导检查 and 奖惩激励，对工作开展不力的地区和部门予以通报，对不作为、乱作为、慢作为、损害群众合法权益的地区和部门依法依规进行严肃问责；对工作推进及时、实际效果好的地区和部门予以表扬并大力宣传推广。在政府门户网站设立曝光纠错栏目，公开群众办事过程中遇到的困难、问题及处理结果，畅通群众投诉举报渠道。（责任单位：省政府办公厅、省人力资源社会保障厅、省公务员局及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

（三）加强培训推广。组织开展“互联网+政务服务”培训，加大培训力度，把办事服务作为培训的重要内容，切实提高公职人员的服务意识、业务能力和办事效率。加强人才培养，努力建设一支既懂技术又熟悉业务的人才队伍。积极开展试点示范工作，通过交流、研讨及推广试点经验等方式，大幅提高全省政务服务水平。加强宣传，在加大报纸、广播、电视等传统媒体宣传的同时，充分利用好网站、短信、微信、手机客户端等新兴媒体，让社会和群众时刻感知“互联网+政务服务”的存在，提高社会认知度和群众认同感。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省公务员局及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

（四）强化资金保障。各地、各部门要强化统筹，认真研究制定“互联网+政务服务”建设资金保障措施，需要省里统筹的部分，要规划设计好；需要各地自建的部分，也要做好宏观指导，保证资金落实到位。各地要加大财政资金支持力度，为本级“互联网+政务服务”建设和运营管理提供资金保障。同时，各地要结合实际，认真解决好政务服务“一张网”建设中遇到的困难和问题，确保各项任务落到实处。（责任单位：省财政厅、省工业和信息化厅及中省直有关部门和单位，各市〔州〕、县〔市〕政府）

吉林省人民政府  
2017年2月28日