

郑州市人民政府文件

郑政文〔2016〕185号

郑州市人民政府

关于加快推进“互联网+政务服务”工作的 实施意见

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

根据国务院、省政府推进简政放权放管结合、转变政府职能工作的要求，为深入贯彻落实《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）文件精神，切实提高政务服务质量与实效，现结合我市新型智慧城市和信息惠民试点建设情况，就加快推进“互联网+政务服务”工作提出以下实施意见。

一、总体要求

(一) 指导思想

深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的要求，优化服务流程，创新服务方式，推进数据共享，打通信息孤岛，推行公开透明服务，降低制度性交易成本，持续改善营商环境，深入推进大众创业、万众创新，最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果。

(二) 基本原则。

坚持统筹规划。充分利用已有资源设施，加强集约化建设，推动政务服务平台整合，促进条块联通，实现政务信息资源互认共享、多方利用。

坚持问题导向。从解决人民群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题出发，简化优化办事流程，推进线上线下融合，及时回应社会关切，提供渠道多样、简便易用的政务服务。

坚持协同发展。加强协作配合和工作联动，明确责任分工，实现跨地区、跨层级、跨部门整体推进，做好制度衔接，为“互联网+政务服务”提供制度和机制保障。

坚持开放创新。鼓励先行先试，运用互联网思维，创新服务模式，拓展服务渠道，开放服务资源，分级分类推进新型智慧城市建设，构建政府、公众、企业共同参与、优势互补的政务服务

新格局。

（三）工作目标

按照创新服务、优化流程、上下联动、加快推广的指导思路，加强顶层设计和集中统筹，充分整合全市现有政务服务和公共服务资源，2017 年底前，建成三网（政府门户网、信息公开网、政务服务网）融合、四级（市、县、乡、村）联动的一体化网上政务服务平台，在全市实施“一号申请、一窗受理、一网通办”的政府公共服务模式。2020 年底前，实现互联网与政务服务深度融合，建成覆盖全市的整体联动、部门协同、一网办理的“互联网+政务服务”体系，大幅提升政务服务智慧化水平，实现服务流程显著优化，服务模式更加多元，服务渠道更加通畅，群众满意度显著提升。

二、优化再造政务服务

（一）规范网上服务事项

各县（市、区）人民政府、市人民政府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，2016 年底前通过政务服务网集中公开发布，并实时更新、动态管理。实行政务服务事项编码管理，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。

（二）优化网上服务流程

优化简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。凡是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；凡是能通过网络核验的信息，不得要求其他单位重复提供；凡是能实现网上办理的事项，不得要求必须到现场办理。推进办事材料目录化、标准化、电子化，开展在线填报、在线提交和在线审查。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；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，开展网上验证核对，避免重复提交材料和循环证明。涉及多个部门的事项实行一口受理、网上运转、并行办理、限时办结。建立公众参与机制，鼓励引导群众分享办事经验，开展满意度评价，不断研究改进工作。各级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。

（三）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，都要推行网上受理、网上办理、网上反馈，做到政务服务事项“应上尽上、全程在线”。

（四）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，逐步形成一体化服务体系。开展政务服务大数据分析，把握和预判公众办事需求，提供智能化、个性化服务，变被动服务为主动服务。引入社会力量，积极利用第三方平台，开展预约查询、证照寄送，以及在线支付等服务；依法有序开放网上政务服务资源和数据，鼓励公众、企业和社会机构开发利用，提供多样化、创新性的便民服务。

（五）全面公开服务信息

各级各部门要在政务服务网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、办事指南、审查细则、常见问题、监督举报方式和网上可办理程度，以及行政审批涉及的中介服务事项清单、机构名录等信息，并实行动态调整，确保线上线下信息内容准确一致。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。

三、融合升级平台渠道

（一）规范网上政务服务平台建设

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门要依托郑州市政务服务网，整合本地区本部门政务服务资源与数据，加快构建权威、便捷的一体化互联网政务服务平台，提供一站式服务，避

免重复分散建设；已经单独建设的网站，应尽快与政府门户网站前端整合。郑州市政府门户网站是全市政务服务的总门户，各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门已有的网上政务服务平台要主动做好对接，形成统一的服务入口。推进政府部门各业务系统与政务服务平台的互联互通，加强平台间对接联动，统一身份认证，按需共享数据，做到“单点登录、全网通办”。建立健全政务服务平台电子监察系统，实现全部事项全流程动态监督。利用统一的政务服务资源，积极推进平台服务向移动端、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渠道。

（二）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，进一步提升实体政务大厅服务能力，加快与网上服务平台融合，形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式。推进实体政务大厅向网上延伸，整合业务系统，统筹服务资源，统一服务标准，做到无缝衔接、合一通办。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、网上运行的监督管理，推进政务服务阳光规范运行。

（三）推动基层服务网点与网上服务平台无缝对接

乡镇（街道）、村（社区）便民服务点直接服务基层群众，要充分利用共享的网上政务服务资源，贴近需求做好政策咨询和

办事服务，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，加快实现“互联网+政务服务”基层全覆盖。

四、夯实支撑基础

(一) 推进政务信息共享

市数字办牵头整合构建统一的数据共享交换平台体系，贯彻执行《郑州市信息资源共享管理办法》（市人民政府令第213号），打通数据壁垒，实现各部门、各层级数据信息互联互通、充分共享，尤其要加快推进人口、法人、空间地理、社会信用等基础信息库互联互通，建设电子证照库和统一身份认证体系。市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，尽快向市级政务服务平台按需开放业务系统实时数据接口，支撑政务信息资源跨地区、跨层级、跨部门互认共享。切实抓好信息惠民试点工作，2017年底前，在我市实现政务服务“一号申请、一窗受理、一网通办”。

(二) 加快新型智慧城市建设

创新应用互联网、物联网、云计算和大数据等技术，加强统筹，注重实效，分级分类推进新型智慧城市建设，打造透明高效的服务型政府。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，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。做好分级分类新型智慧城市试点示范工作，及时评估工作成效，发挥创新引领作用。

（三）建立健全制度标准规范

加快制定完善相关管理制度和服务规范，明确电子证照、电子公文、电子签章等的法律效力，着力解决“服务流程合法依规、群众办事困难重重”等问题。市政府办公厅组织编制郑州市“互联网+政务服务”技术体系建设指南，明确平台架构，以及电子证照、统一身份认证、政务云、大数据应用等标准规范。

（四）完善网络基础设施

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，实现所有社区城市光纤网络全覆盖，推进农村地区行政村光纤通达和升级改造。提升骨干网络容量和网间互通能力，大幅降低上网资费水平。充分依托现有网络资源，推动政务云集约化建设，为网上政务服务提供支撑和保障。

（五）加强网络和信息安全保护

按照国家信息安全等级保护制度要求，加强各级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。明确政务服务各平台、各系统的安全责任，开展等级保护定级备案、等级测评等工作，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。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。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。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。

五、强化保障体系

（一）完善体制机制

将我市“互联网+政务服务”作为重点工作纳入市“互联网+”建设工作体系加快推进。各级政府以及各部门、各单位、各行业要主动作为，大胆探索，健全完善分管领导一部门负责人一工作联系人工作推进机制，加快推动我市“互联网+政务服务”发展。

（二）加大投资力度

市县两级要加大财政支持力度，按照国家要求，结合我市财力情况及“互联网+政务服务”工作建设进度，将资源整合、人员配置、信息化建设、日常运维等经费纳入本级财政预算予以保障。同时引入社会力量，推广政府购买服务等新模式，合理开放利用数据资源。

（三）强化考核监督。建立“互联网+政务服务”工作绩效考核制度，纳入政府绩效考核体系（政务数据管理服务工作），加大考核权重，列入重点督查事项，定期通报并公开工作进展和成效。完善正向激励机制，对综合评价高、实际效果好的按照有

关规定予以表彰奖励；建立健全问责机制，对工作开展不力的予以通报，对不作为、乱作为、慢作为，损害群众合法权益的依法依规进行问责。

（四）推动培训宣传

将“互联网+政务服务”工作纳入干部教育培训体系，定期组织开展培训。把面向公众办事服务作为公职人员培训的重要内容，提高服务意识、业务能力和办事效率。做好宣传推广和引导，方便更多群众通过网络获取政务服务，提高“互联网+政务服务”的社会认知度和群众认同感。

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门要根据本实施意见，抓紧制定工作方案并报市“互联网+”建设工作领导小组办公室备案，明确责任单位和进度安排，加强衔接配合，加大财政支持，认真抓好落实。

附件：重点工作任务分工

2016年11月23日

主办：市数字办

督办：市数字办

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2016年11月24日印发

