泉州市鲤城区人民政府文件

泉鲤政文〔2017〕55 号

泉州市鲤城区人民政府关于印发加快推进“互联网+政务服务”实施方案的通知

高新区管委会，各街道办事处，区政府各部门：

现将《泉州市鲤城区加快推进“互联网+政务服务”实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

泉州市鲤城区人民政府

2017 年 5 月 31 日

（此件主动公开）

泉州市鲤城区加快推进“互联网+政务服务”实施方案

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）、《福建省人民政府关于印发加快推进“互联网+政务服务”工作方案的通知》（闽政〔2016〕66 号）和《泉州市人民政府关于印发加快推进“互联网+政务服务”实施方案的通知》（泉政〔2017〕3 号）精神，结合我区推进信息化建设工作，特制定本实施方案。

一、工作目标

2017 年底前，建成覆盖区、街道的网上办事大厅，实现网上办事大厅与实体大厅服务融合发展，构建线上线下一体化的网上政务服务平台，逐步推进全区网上政务服务实现“一号”申请、“一窗”受理、“一网”通办，促进政务全流程电子化，提高行政办事服务效率，政务服务标准化、网络化水平得到显著提升。

2020 年底前，互联网成为提供政务服务的重要方式，政务服务协同化、主动化、精细化、智慧化水平大幅提升，实现共享服务平台、共享服务信息、共享服务成果，企业和群众办事更加方便、快捷、高效。

二、工作任务

（一）全面梳理规范网上行政审批和服务事项。全面梳理、

规范网上行政审批和服务事项（行政许可事项、公共服务事项、涉及群众和企业及其他社会组织依申请办理的相关行政权力事项的统称，下同）的项目名称（含子项，下同）、办理条件、申请材料（含表单模板）、办理流程、办理时限、收费标准等，实行网上审批事项目录动态调整机制，并依托福建省网上办事大厅和区政府门户网站向社会公开。2017 年底前，完成区、街道行政审批和服务事项的进一步梳理、规范和公开工作；按照省、市统一安排部署，启动服务事项编码管理，规范全区事项名称、条件、材料、流程、时限等，做到“同一事项、同一标准、同一编码”。区审改办牵头负责梳理行政审批和服务事项的项目名称和申请材料。区行政服务中心管委会牵头负责梳理和规范配套的办理要件、办理流程、办理时限、收费标准等办事服务指南材料，并牵头负责公布和监管行政审批和服务事项的项目名称、申请材料等办事服务指南。

牵头单位：区审改办、行政服务中心管委会

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（二）加强和规范电子证照生成。2017 年底前，持续完善电子证照共享平台，并将电子证照作为审批流程办结环节的一种证据化结果，纳入网上办事大厅、行政审批系统以及部门业务系统的办理流程，实现电子证照和网上办事事项的统一。按照省、市部署要求，加快全区电子档案建设工作，并逐渐取代纸质档案。

牵头单位：区行政服务中心管委会、经信局

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（三）规范简化办事材料。2017 年底前，各部门对照电子证照库，调整清理不属于网上办理的事项，清理现有办事中重复提交的材料，在行政审批和服务事项目录中明确以共享方式获取材料。2017 年底前，实现网上办事大厅、行政审批系统与行政审批和服务事项目录、电子证照库对接，在事项办理过程中凡电子证照库中有的材料，不再要求公众重复提交。2018 年底前，实现政务数据“一码管理”，分别以身份证号和社会信用代码为索引，关联各部门涉及个人和法人的业务数据，调整升级各部门现有业务系统，支持“一码”查询和记录业务数据。

牵头单位：区行政服务中心管委会、审改办

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（四）推进服务事项网上办理。2017 年 6 月底前，全区 90%的行政审批事项和公共服务事项（即网上办事大厅“三星级”以上的事项）实现网上办理。2018 年底前，针对各事项逐项调整原有纸质材料受理反馈制度，不得拒绝经电子签名以电子形式提交的申报材料，实现 30%的行政审批和服务事项全程网上办理（即省网上办事大厅“四星级”及以上的事项）。2020 年底前，实现 60%的行政审批和服务事项全程网上办理；在行政审批和服务事项目录中明确事项受理和结果反馈方式。

牵头单位：区行政服务中心管委会

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（五）创新服务模式。2017 年底前，完成区级行政审批系统与省网上办事大厅的流程对接，支持审批事项跨层级在线联动办理。2018 年底前，打通各级部门办公系统间的数据和流程连接，支持跨区、跨部门、跨层级在线联动办公、公文会签、任务督办等；在教育、卫生、社保、养老、住房等领域利用大数据分析群众行为习惯和办事需求，探索主动性、个性化服务。2020 年底前，大多数行政审批和服务事项实行主动服务，主动服务成为政务服务的主要提供方式。

牵头单位：区行政服务中心管委会、经信局、区政府办公室

责任单位：区教育局、卫计局、人社局、民政局、住建局等区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（六）全面公开服务信息。2018 年底前，基本建成一体化的网上政务服务平台，实现区政府门户网站与网上办事大厅前端融合、平台对接和应用兼容，并在政府门户网站、网上办事大厅和实体政务大厅，集中全面公开与政务行政审批和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，同时，整合中介服务电子化成果即第三方报告，主要为中介机构等第三方机构出具的评估、检验、检测等报告，并实行公开信息的统一管理、动态调整，确保线上线下信息内容准确一致。

牵头单位：区政府办公室（网管中心、信息公开办）、行政

服务中心管委会

责任单位：区审改办、区政府法制办等区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（七）规范网上政务服务平台。2017 年底前，完成网上办事大厅与电子监察系统对接，实现对行政审批和服务事项从受理、审批到出件的全流程监督管理，促进政务服务规范运作；推动实体政务大厅、网上办事大厅、手机移动端、自助终端等多渠道融合应用的便民服务“一张网”。2018 年底前，依托区政府门户网站和网上办事大厅，构建一体化的网上政务服务平台，实现区政府门户网站与网上办事大厅前端融合、平台对接和应用兼容，区政府门户网站提供统一的前端展现。2018 年底前，整合全区各类政务网上服务资源，推动区本级部门自建办事服务平台的接入，按各类政务不同需求，分别分发推送相关共享信息，网上政务服务平台综合提供政务信息公开、新闻资讯、政策发布、网上办事等网上政务一站式服务，并推广应用基于移动终端的全省政务服务 APP；在车辆管理、交通出行、出入境、医疗、生活缴费、税务、户政等高频便民服务领域，开展业务系统与网上政务服务平台的深度对接，实现政务服务和便民服务“一网通办”。2018 年底前，整合区级现有咨询投诉平台，并逐步推进其他非区级咨询投诉平台的整合工作，建立政府统一的电话呼叫中心，由区“12345”便民服务平台统一对外服务，实现便民咨询投诉一号通。

牵头单位：区政府办公室（网管中心）、信访局、行政服务

中心管委会

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（八）推进实体大厅与网上办事大厅融合。2017 年底前，实现非密政务行政审批和服务事项全部进驻实体政务大厅，实行事项集中办理、一站式办结；开展实体政务大厅和网上服务平台服务流程融合，共享后台基础数据库和流程信息，实现预约、咨询、受理、办理、查询、反馈等环节的线上线下无缝衔接。主动对接省网上办事大厅全省统一的预约服务等功能，实现线上与线下全流程闭环服务。

牵头单位：区行政服务中心管委会

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（九）建立和完善网上办事缴费机制。做好多卡融合公共平台、非税收入网上缴费平台与省网上办事大厅的衔接工作，支持申请人通过智能卡、网上银行、第三方网上支付平台等方式，缴纳网上行政审批和服务事项涉及的费用，审批部门和代收机构、收款银行不得拒绝申请人使用网上支付。2017 年底前，建立和完善网上办事缴费机制。

牵头单位：区财政局

责任单位：行政服务中心管委会，高新区管委会，各街道办事处

（十）推动基层服务窗口与网上办事大厅无缝对接。2017 年底前，建成社区综合受理平台，实现社区综合服务窗口在全区

街道、社区全覆盖，打造“便民15分钟服务圈”。2018年底前，围绕劳动就业、社会保险、社会救助、扶贫脱贫等领域，在街道、社区一级开展上门办理、免费代办等贴近服务。升级完善全区网格化服务管理信息平台，2017年底前，在省、市级网格化服务管理信息平台建成的基础上，向上整体对接做到互联互通；向下支撑街道、社区二级使用，实现95%以上街道和社区对接应用，并同步推进网格化服务管理信息平台与社区综合受理平台对接。2018年底前，完成区级网格化服务管理信息平台与区行政服务中心、“12345”便民服务平台等业务系统相互对接，实现信息汇聚共享。

牵头单位：区民政局、综治办

责任单位：区经信局、人社局、农林水局，区信访局、行政服务中心管委会等区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（十一）推进政务数据汇聚共享。2017年底前，对接市级电子政务外网云平台，做好区级政务数据汇聚共享，提升各类政务服务和管理应用统一的软硬件支撑水平，加快推进各部门数据汇聚共享。2020年底前，形成数据交换共享平台和跨部门信息资源共享体系，推动人口、法人、空间地理、经济、社会信用、电子证照等基础数据的整合汇聚，推动数据资源共享与开发利用。推动数据引进和数据开放，借助和共享第三方数据，形成政务服务大数据的超集，丰富和扩大政务服务大数据的内涵和外延，不断提升其有效性。积极推动政务数据开放，采用众筹、众

包等方式，充分依托社会力量创新开发多级、多层、跨领域的公共服务。

牵头单位：区经信局

责任单位：区发改局、鲤城公安分局、鲤城规划分局、鲤城国土分局、农林水局、鲤城工商分局、市质监直属一分局，区行政服务中心管委会等区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（十二）加快新型智慧城市建设。2017 年底前，持续完善电子政务基础网络并强化硬件环境支撑，推动公共事业、车辆监控、环境监测、城市安全等领域的一批信息化项目建设与应用。2019 年底前，初步建成统一的网络、数据、应用、安全、服务的公共信息平台，实现跨行业、跨部门、跨区域的数据共享和业务应用。2020 年底前，在政务服务、教育文化、医疗卫生、社会保障、市政管理、治安防控、交通管理、公共安全等领域推广智慧化应用，打造全天候、多渠道的惠民服务体系和透明高效的政府治理体系，积极争创国家新型智慧城市试点。

牵头单位：区经信局

责任单位：区发改局、教育局、卫计局、人社局、行政执法局、交通市政局、鲤城公安分局、环保局等区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（十三）建立健全制度标准规范。2018 年底前，区直部门组织清理由本部门负责实施的不适应“互联网＋政务服务”的规

范性文件和部门管理制度，并按《泉州市行政机关规范性文件管理规定》等有关规定程序进行修订，支持网上政务服务。严格执行省网上办事大厅运行管理办法，配套出台相关文件，进一步规范各部门网络、平台的运行和管理；在省、市“互联网+政务服务”技术规范总体框架下，制定我区技术规范，促进全区“互联网+政务服务”高水平建设。

牵头单位：区审改办、行政服务中心管委会、经信局、区政府法制办

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（十四）完善信息网络基础设施。2017 年底前，实现全区街道、社区与国道、高速的 4G 网络全覆盖，在城市广场、公园、医院、景区、大型公共场馆、车站、机场等人群聚集区和重点公共场所，向移动基站建设全面开放公共资源，实现无线网络全覆盖；基本完成街道、社区光纤网络延伸覆盖，新建小区、商业楼宇、办公楼宇等落实光纤到户国家标准，解决老旧小区改造难题，并力争 2018 年完成“千兆试点、百兆普及”目标。2018 年底前，应用全省统一的电子政务 CA 认证服务平台，以公民身份证号码、企业数字证书和企业社会信用代码为身份标识，为实现两级实体政务大厅和网上政务服务提供用户身份实名认证和服务权限控制管理。2019 年底前，基本建成宽带、融合、安全的信息网络基础设施，完成无线城市、光网城市和政务云计算数据中心服务框架建设。

牵头单位：行政服务中心管委会、经信局

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

（十五）加强网络和信息安全保护。开展网上政务服务平台等级保护定级备案、等级测评等工作；建设网络安全态势感知与通报预警平台，开展网络安全事件统一监测、通报、响应和处置；建立网络安全员制度，明确安全责任人，规范管理运维及承建单位的行为，建立健全网络安全漏洞查处、网络违法违规行为打击等相关工作的调查处置机制。加大对商业秘密、个人隐私等重要数据的保护力度，完善信息共享、业务协同的身份认证和授权管理机制，强化“互联网+政务服务”支撑的安全保障体系建设，保护公民个人隐私；在电子证照、统一省份认证、网上支付、政务数据汇集共享等重要信息系统部署网络安全监控终端；规划建设“互联网+政务服务”信息系统时，采用国产密码技术和产品进行保护，做到同步规划、同步建设、同步运行、定期评估。已建的“互联网+政务服务”信息系统，在2017年底前制定国产化密码应用方案，2020年底前完成改造。建立健全保密审查制度，严禁在“互联网+政务服务”系统存储、处理、传输国家秘密。

牵头单位：鲤城公安分局、经信局、密码管理局、保密局

责任单位：区直相关单位，高新区管委会，各街道办事处

三、工作保障

（一）建立工作推进机制。建立由区政府分管副区长为召集人，区政府办公室、审改办、经信局、发改局、行政服务中心管委会参加的区推进“互联网+政务服务”工作联席会议。具体工

作由区政府办公室牵头，区审改办、经信局、发改局、行政服务中心管委会等参加。

（二）加强组织领导。区政府办公室会同区经信局负责牵头统筹推进、监督考核全区“互联网+政务服务”工作，及“互联网+政务服务”相关信息平台规划建设。区审改办会同区行政服务中心管委会负责推动实施与“互联网+政务服务”有关的行政审批服务制度改革。区直有关部门要明确具体分管领导负责推动本部门工作，各街道要建立相应的协调推进机制和监督考核机制，加强区、街道协同，形成全区同步推进的工作格局。高新区管委会、各街道办事处和区直有关部门要根据本实施方案，抓紧制定本街道、本部门的工作方案，并于 2017 年 6 月底前报区政府办公室备案。

（三）加强考核监督。区推进“互联网+政务服务”工作联席会议会同区效能办将“互联网+政务服务”纳入政府绩效管理体系，列入绩效评估“一季度一督查”，季度绩效评估成果将在绩效考评时予以体现；各相关察访核验单位要加强日常督促检查，并定期将察访核验情况报区效能办。

（四）加强推广应用。各级各部门要加强“互联网＋政务服务”业务培训，提高经办人员业务素质、服务水平和信息平台操作能力。通过新闻媒体、新媒体等各种形式，加强“互联网＋政务服务”的宣传，积极引导公众和企业通过互联网办理行政审批和服务事项。

附件：2017 年“互联网+政务服务”工作任务进度表

附件

2017 年“互联网+政务服务”工作任务进度表

序号	工作任务	2017 年阶段目标	牵头单位	责任单位
1	规范网上服务事项管理	2017 年底前，完成区、街道行政审批和服务事项的进一步梳理、规范和公开工作；按照省、市统一安排部署，启动服务事项编码管理，规范全区事项名称、条件、材料、流程、时限等，做到“同一事项、同一标准、同一编码”。区审改办牵头负责梳理行政审批和服务事项的项目名称和申请材料。区行政服务中心管委会牵头负责梳理和规范配套的办理要件、办理流程、办理时限、收费标准等办事服务指南材料，并牵头负责公布和监管行政审批和服务事项的项目名称、申请材料等办事服务指南。	区审改办 区行政服务中心管委会	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
2	加强和规范电子证照共享应用	2017 年底前，持续完善电子证照共享平台，并将电子证照作为审批流程办结环节的一种证据化结果，纳入网上办事大厅、行政审批系统以及部门业务系统的办理流程，实现电子证照和网上办事事项的统一。	区行政服务中心管委会	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
3	规范简化办事材料	2017 年底前，各部门对照电子证照库，调整清理不属于网上办理的事项，清理现有办事中重复提交的材料，在行政审批和服务事项目录中明确以共享方式获取材料；实现网上办事大厅、行政审批系统与行政审批和服务事项目录、电子证照库对接，在事项办理过程中凡电子证照库中有的材料，不再要求公众重复提交。	区行政服务中心管委会	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
4	推进服务事项网上办理	2017 年 6 月底前，全区 90%的行政审批事项和公共服务事项（即网上办事大厅“三星级”以上的事项）实现网上办理。	区行政服务中心管委会	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处

序号	工作任务	2017 年阶段目标	牵头单位	责任单位
5	创新服务模式	2017 年底前，完成区级行政审批系统与省网上办事大厅的流程对接，支持审批事项跨层级在线联动办理。	区行政服务中心管委会	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
6	规范网上政务服务平台	2017 年底前，完成网上办事大厅与电子监察系统对接，实现对行政审批和服务事项从受理、审批到出件的全流程监督管理，促进政务服务规范运作；推动实体政务大厅、网上办事大厅、手机移动端、自助终端等多渠道融合应用的便民服务“一张网”。	区行政服务中心管委会	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
7	推进实体政务大厅与网上服务平台融合发展	2017 年底前，实现非密政务行政审批和服务事项全部进驻实体政务大厅，实行事项集中办理、一站式办结；开展实体政务大厅和网上服务平台服务流程融合，共享后台基础数据库和流程信息，实现预约、咨询、受理、办理、查询、反馈等环节的线上线下无缝衔接。	区行政服务中心管委会	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
8	建立和完善网上办事缴费机制	做好多卡融合公共平台、非税收入网上缴费平台与省网上办事大厅的衔接工作，支持申请人通过智能卡、网上银行、第三方网上支付平台等方式，缴纳网上行政审批和服务事项涉及的费用，审批部门和代收机构、收款银行不得拒绝申请人使用网上支付。2017 年底前，建立和完善网上办事缴费机制。	区财政局	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
9	推动基层服务窗口与网上办事大厅无缝对接	2017 年底前，建成社区综合受理平台，实现社区综合服务窗口在全区街道、社区全覆盖，打造“便民 15 分钟服务圈”。2017 年底前，在省、市级网格化服务管理信息平台建成的基础上，向上整体对接做到互联互通；向下支撑街道、社区二级使用，实现 95%以上街道和社区对接应用，并同步推进网格化服务管理信息平台与社区综合受理平台对接。	区民政局 区综治办	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
10	推进政务数据汇聚共享	2017 年底前，对接市级电子政务外网云平台，做好区级政务数据汇聚共享，提升各类政务服务和管理应用统一的软硬件支撑水平，加快推进各部门数据汇聚共享。	区经信局	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处

序号	工作任务	2017 年阶段目标	牵头单位	责任单位
11	加快新型智慧城市建设	2017 年，持续完善电子政务基础网络并强化硬件环境支撑，推动公共事业、车辆监控、环境监测、城市安全等领域的一批信息化项目建设与应用。	区经信局	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
12	完善信息网络基础设施	2017 年底前，实现全区街道、社区与国道、高速的 4G 网络全覆盖，在城市广场、公园、医院、景区、大型公共场馆、车站、机场等人群聚集区和重点公共场所，向移动基站建设全面开放公共资源，实现无线网络全覆盖；基本完成街道、社区光纤网络延伸覆盖，新建小区、商业楼宇、办公楼宇等落实光纤到户国家标准，解决老旧小区改造难题，并力争 2018 年完成“千兆试点、百兆普及”目标。	区经信局	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处
13	加强网络和信息安全保护	已建的“互联网+政务服务”信息系统，2017 年底前制定国产化密码应用方案。	区密码管理局	区直相关单位 高新区管委会 各街道办事处