

# 绵阳市进一步提升网上政务服务能力工作方案

为全面推动“一网通办”，促进网上政务服务运行规范、程序严密、过程透明、结果公开、监督有力，切实增强政务服务的主动性、精准性和便捷性，推进市民和市场主体获得感体验感幸福感大幅提升。根据《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）和《四川省大数据中心关于深入推进网上政务服务工作的函》（川数中心函〔2020〕123号）、《省大数据中心关于印发2019年度四川省网上政务服务能力第三方评估报告的函》（川数中心函〔2020〕120号）要求，落实市政府主要领导指示精神，现就进一步提升我市网上政务服务能力有关工作通知如下。

## 一、工作目标

2020年底前依托四川省一体化政务服务平台和“天府通办”绵阳站点，建设绵阳市政务服务“一网通办”平台，实现实体大厅、网上大厅、掌上大厅和自助终端“四端协同”；提升“服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度、在线办理成熟度、在线服务成效度”“五度提升”，为打造“国内一流、四川领先”的营商环境奠定更好的基础。

## 二、工作任务

**（一）提升服务方式完备度。实现“一网服务”。**依托四川省一体化政务服务平台打造绵阳市政务服务“一网通办”平台，推动数据同源、进一站、跑一网，对部门、地区实行进驻四川一体化政务服务平台集中管理。**实现“一端服务”。**优化整合政务服务移动端，推进各地各部门（单位）政务服务移动应用整合至“天府通办”移动端，优化天府通办绵阳站点，提供政务公众账号服务。**实现“同源发布、统一入口”。**开展专项检查，政务服务统一由绵阳市政务服务“一网通办”平台发布，各部门各地区网站（移动端）政务服务栏目直接链接引导至绵阳市政务服务旗舰店。

**（二）提升服务事项覆盖度。公布各类事项清单。**梳理公布权力清单、公共服务事项清单、零跑腿或最多跑一次清单。**发布事项办事指南。**在绵阳政务服务期间店（四川政务服务网绵阳站点）上分地区分级发布市、县、乡三级行政权力事项、公共服务事项办事指南，确保“应上尽上”。

**（三）提升办事指南准确度。梳理事项办事指南。**结合机构改革等情况，按照“一窗制”（即：前台综合受理，后台分类审批，综合窗口出件）、“四减一优”（即：减环节、减材料、减时限、减成本、优化服务）需求，开展新一轮政务服务事项梳理，着重梳理事项类型、服务对象、承诺办结时限、办理地点、申请材料及范本、办理流程、表格及样表、收费信息等要素，精细化编制办事指南。**完善事项网上办事指南。**根据线下梳理结果，全

面修改完善四川一体化政务服务平台中我市各级政务服务事项办事指南，确保线下、线上一致、准确、规范。

**（四）提升在线办理成熟度。优化事项办理深度。**在梳理事项同时，同步梳理事项网上办理深度，逐一提出优化方案，政务服务事项网上可办率达到100%，推动更多事项实现全程网办（IV级）深度，发布“网上办（全程网办）”事项清单。**优化一体化服务功能。**推动统一编码、统一认证单点登录、统一电子证照、统一查询等功能。各地各部门要推进电子证照和电子印章采集，存量证照信息按统一标准格式完整归集到省电子证照库，增量证照在业务办结时同步生成电子证照并加盖省一体化平台采集的电子印章或数字签名。推动高频电子证照在政务服务中的亮证应用，力争2020年底前本地区本部门（单位）电子证照“应入尽入”。**推行“互联网+监管”。**依托省“互联网+监管”平台，加强重点领域、重点行业、重点部门的监管信息化应用，加快行业内监管业务信息系统整合对接，实现与省“互联网+监管”平台互联互通，推动监管信息全程可追溯和“一网通享”，探索跨区域网络市场协调监管模式。

**（五）提升在线服务成效度。推动网上受理率大幅提升。**严格执行“两个一律”：线上受理的一律通过四川政务服务网受理，线下受理的，一律通过各级政务（便民）服务中心综合受理窗口受理，确保100%的政务服务事项在省一体化政务服务平台上“一口进出、统一监管”。**推动“一件事”最多跑一次。**以方便企业和群众“一件事一次办”为目标，将职能部门办理的单一事项集

成为企业群众视角的“一件事”实施业务流程再造，推出一批与企业 and 群众生活密切相关的“一件事”主题式服务。深入开展政务服务“好差评”。加快推进实体大厅评价仪、自建业务系统、自助终端等渠道“好差评”插件安装，加强评价引导，到2020年年底实现政务服务“好差评”系统市县乡三级线上线下全覆盖、政务事项全覆盖、评价数据实时全量上传。

**（六）高质量完成省工改2.0系统试点工作。**按照省大数据中心试点安排部署和工作要求，按时保质完成我市范围内市、县两级事项认领、运行、类别设置、流程配置、中介机构入库、电子签章、多规合一等各项阶段性工作，确保完成省上提出的“6月全省范围内的房屋建筑、市政基础设施建设工程项目都要通过系统审批办件，2020年年底房屋建筑、市政基础设施建设、交通、水利、能源等90%以上的工程建设项目都要通过系统实现‘全程网办’”工作要求。

### 三、保障措施

**（一）加强组织领导。**各地各部门要建立健全本地本部门网上政务服务能力建设管理工作管理协调机制，明确专班专人负责“互联网+政务服务”能力建设管理工作，整合运营资源，加强技术支撑和运营管理队伍建设，加强对“四端”运行管理的组织协调和评估考核。市政务服务监督管理局负责全市网上政务服务能力建设组织推进、统筹协调和监督指导工作，并做好各种支撑服务工作。

**（二）强化统分结合。**一是统一标准，分级梳理。政务服

务事项梳理标准由市级统一，各地在市定标准框架内对标自行梳理事项，梳理结果同步报市政务服务监管局。二是**统一平台，开源建设**。四川政务服务网绵阳市各地各级站点、天府通办绵阳市各地各级站点分站内容、风格、运维由市政务服务监督管理局统一标准，在标准内由各地自行确定、自行建设，建设方案按照省大数据中心要求实行逐级备案，县级站点建设方案报市政务服务监督管理局备案，乡级向县级政务服务监督管理部门备案。

**（三）加强宣传培训。**建立常态化培训机制，以简报、培训、研讨、移动端等多种形式开展交流，总结成熟经验，加强推广应用。各地各部门要对标先进地区，立足实际，响应社会公众需求，总结在改革推进中的典型做法，形成可复制可推广先进经验。鼓励各地各部门叠加特色服务，深入挖掘典型经验做法，及时推广复制。

**（四）强化督查考核。**9月底前各地各部门开展自查，12月底前完善整改检查验收，充分发挥督查考核导向作用，建立网上政务服务能力提升工作督查考核机制，明确督查考核范围、周期和内容。各地各部门要把网上政务服务能力提升工作开展情况纳入部门和地方工作绩效考核范围，列入重点督查事项。市政务服务监督管理局将对各地各部门落实本行动方案情况进行跟踪了解、督促检查、评估通报。

附件：绵阳市进一步提升网上政务服务能力工作任务清单

附件

## 绵阳市进一步提升网上政务服务能力工作任务清单

一级指标	二级指标	三级指标	工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限	
提升 服务 方式 完 备 度	一网服务	一网式服务提供情况	全面使用四川省一体化政务服务平台、四川政务服务网、天府通办APP,打造绵阳市政务服务“一网通办”平台,建设绵阳市政务服务旗舰店	政务服务监管局	市级各政务部门,各县市区、园区	长期	
		进驻部门	市、县、乡三级部门在省一体化政务服务平台上“应进尽进”	政务服务监管局	市级各政务部门,各县市区、园区	2020年12月底前	
		进驻地区	各县市区、园区全部进驻省一体化政务服务平台	各县市区、园区	政务服务监管局	各县市区、园区	2020年12月底前
	一端服务	移动端	优化提升天府通办绵阳市、各县市区(园区)分站点,市、县两级政府(管委会)依托天府通办提供移动端政务服务	政务服务监管局	政务服务监管局	各县市区、园区	2020年12月底前
		政务公众账号	市、县两级政府(管委会)提供政务公众账号服务	政务服务监管局	政务服务监管局	各县市区、园区	2020年12月底前
	同源发布	政府门户网站同源发布情况	四川政务服务网(天府通办)市、县两级分站点与本级政府(管委会)门户网站(移动端)数据源唯一,同源发布政务服务相关信息	政务服务监管局	政务服务监管局	各县市区、园区	2020年12月底前
		市直部门网站数据同源发布情况	四川政务服务网市直部门分站点与本部门门户网站(移动端)数据源唯一,同源发布政务服务相关信息	市级各部门	市级各部门	各县市区、园区	2020年12月底前
		本级政府网站统一服务入口	市、县两级政府(管委会)门户网站首页的重点区域通过栏目链接、文字或图片链接引导至四川政务服务网市、县分站点	政务服务监管局	政务服务监管局	各县市区、园区	2020年12月底前
	统一入口	市直部门网站统一服务入口情况	市直部门网站首页的重点区域通过栏目链接、文字或图片链接引导至四川政务服务网本部门分站点	市级各部门	市级各部门	各县市区、园区	2020年12月底前

一级指标	二级指标	三级指标	工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
提升政务服务事项覆盖度	事项清单公布情况	权力清单公布情况	梳理公布权力清单	市委编办	各县市区、园区	2020年12月底前
		公共服务清单公布情况	梳理公布公共服务事项清单	市政务服务监管局	各县市区、园区	2020年12月底前
		零跑腿或最多跑一次清单公布情况	梳理公布必须到现场办理事项的“零跑腿或最多跑一次”清单	市政务服务监管局	各县市区、园区	2020年9月底前
	办事指南发布数量	行政权力事项办事指南发布数量	按照省上统一安排，省一体化政务服务平台应发布尽发布	市政务服务监管局	各县市区、园区	长期
		公共服务事项办事指南发布数量	按照省上统一安排，省一体化政务服务平台应发布尽发布	市政务服务监管局	各县市区、园区	长期
		覆盖类型	按照省上统一安排，省一体化政务服务平台应发布尽发布	市政务服务监管局	各县市区、园区	长期
		办事指南与权力清单关联度	省一体化政务服务平台行政许可事项办事指南与权力清单实现信息集中关联提供	市政务服务监管局	市委编办、市直部门	权力清单发布后2个月内
	提升办事指南准确度	全面梳理政务服务事项	梳理公布市、县、乡各级政务服务事项清单	市政务服务监管局	各县市区、园区	2020年6月底前
			按照“一窗制”“四减一优”要求，完善申请材料、办理流程、表格样表范本、收费信息等要素信息	市政务服务监管局	各县市区、园区	2020年6月底前

一级指标	二级指标	三级指标	工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限	
提升 在线 办理 成熟 度	事项办 理 深 度	优化事项 办理深度	事项梳理时，同步梳理深化事项网上办理深度，实现政 务服务事项网上可办率达100%，发布“网上办（全 程网办）事项清单	市政务服务监督局	市级有关单位，各 市区、园区	2020年9 月底前	
		统一编码	按照省一体化政务服务平台统一编码	市政务服务监督局		长期	
	一 体 化 服 务	事项精细化管理	根据政务服务事项办事指南，及时修改完善省一体化平 台办事指南，确保线上线下一致	市政务服务监督局	各县市区、园区		2020年9 月底前
		统一认证 单点登录	全市政务服务事项在省一体化政务服务平台上实现统一 身份认证	市政务服务监督局	各县市区、园区		长期
		电子证照	按照省上统一安排，完成电子证照信息汇聚、转化、应 用	市政务服务监督局	各县市区、园区		长期
		统一查询	配合省上优化办件信息统一查询功能	市政务服务监督局	各县市区、园区		长期
		系统对接	按省统一标准，加快各地自建业务办理系统与省一体化 政务服务平台全流程对接	市政务服务监督局	各县市区、园区		2020年12 月底前
		推行“互联网+监 管”	依托省“互联网+监管”平台，加强重点领域、重点行业、 重点部门的监管信息化应用，加快行业内监管业务信息 系统整合对接	市市场监督管理			长期



一级指标	二级指标	三级指标	工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
提升 在线 服务 成效 度	网办效率	网上受理率	严格执行“两个一律”，大幅提升网上受理率	市政务服务监管局	各县市区、园区	长期
		即办程度	提高行政许可事项即办率	市政务服务监管局	市级各政务服务部门，各县市区、园区	长期
		业务协同	推动“一件事”最多跑一次，市、县分别梳理推出100个“一件事”	市政务服务监管局	各县市区、园区	2020年9月底前
		申报材料缩减	通过事项梳理减材料、材料复用、调用、“一件事”整合等方式，推动申请人实际提交纸质材料减少50%以上	市政务服务监管局	市级各政务服务部门，各县市区、园区	2020年12月底前
		缩短时限	通过事项梳理减时限，提升行政许可事项承诺时限在法定时限基础上压缩80%以上。	市政务服务监管局	市级各政务服务部门，各县市区、园区	2020年12月底前
		跑动次数	推动事项“最多跑一次”向“一件事”最多跑一次转变，减少行政许可事项办理平均跑动次数	市政务服务监管局	市级各政务服务部门，各县市区、园区	长期
		“好差评”	加快推进实体大厅评价仪、自建业务系统、自助终端等渠道“好差评”插件安装，实现政务服务“好差评”系统市县乡三级线上线下全覆盖	市政务服务监管局	市人社局、市医保局、市公安局，各县市区、园区	2020年12月底前
		是否纳入年度政府绩效考核体系	将政务服务工作纳入各级年度目标绩效管理考核	市目标绩效办	各县市区、园区	2020年12月底前
		是否开展评估考核	年内开展一次“互联网+政务服务”工作情况评估考核	市政务服务监管局		2020年12月底前

**备注：1. “两个一律”：**线上受理的一律通过四川政务服务网（含天府通办）受理，线下受理的，一律通过各级政务（便民）服务中心综合受理窗口受理。

## 2. 网上政务服务事项办理深度四级标准：

**I 级：**该事项已经实现事项信息发布。该事项可以提供详细具体的办事指南、网上咨询和投诉渠道，但无法提供网上办理，需到现场提交办理。

**II 级：**该事项已经实现申请材料在线预审。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对提交材料进行预审，预审通过后，申请人仍需携带材料原件到现场提交办理，作出审批决定后，申请人可来现场领取结果，也可选择邮政递送形式递送审批结果。整个办理流程应到现场不超过 2 次。

**III 级：**该事项已经实现申请材料在线核验。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，材料符合办理条件直接进入办理流程，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人需到现场核验原件材料、缴费后领取审批结果。整个办理流程应到大厅现场不超过 1 次。

**IV 级：**该事项已经实现全程网办。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审批机构对所提交的材料进行网上验证，受理通过后直接进入办理流程，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人可以通过网上缴费后选择邮政递送审批结果。整个办理流程无需到现场办理。

