

山西省人民政府办公厅文件

晋政办发〔2020〕68号

山西省人民政府办公厅 关于印发山西省全面推进政务服务 “一网通办”实施方案的通知

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

《山西省全面推进政务服务“一网通办”实施方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

山西省人民政府办公厅

2020年8月28日

（此件公开发布）

山西省全面推进政务服务“一网通办” 实施方案

为持续引深“放管服效”改革,解决企业和群众办事难、办事慢、办事繁问题,全面推进政务服务“一网通办”,着力打造“六最”营商环境,根据国家有关工作部署,结合我省实际,制定本方案。

一、工作目标

深入推进“互联网+政务服务”,加快全省一体化在线政务服务平台(以下简称“省一体化平台”)规范化、集约化建设,推动政务服务数据资源有效汇聚、充分共享,推进“事项通”“系统通”“用户通”“数据通”“业务通”“证照通”,实现全省政务服务“一网通办”。2020年9月底前,完成省直自建行政审批系统和社保、医保、不动产登记、税务、公积金等公共服务业务系统与省一体化平台整合对接;进驻各级政务服务平台的行政审批事项,100%达到三级网办深度(需到现场核验一次)、60%达到四级网办深度(全程网上可办)。12月底前,省级行政审批事项全程网上可办率达到90%,市县行政审批事项全程网上可办率达到80%。

二、工作任务

(一)加快推进政务服务标准化建设,开展套餐式业务协同办理,实现“事项通”“业务通”。

1. 规范政务服务事项。再次梳理依申请政务服务事项和公共服务事项,实现同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在国家、省、市、县四级统一。加快实现政务服务事项在各类服务渠道数据同源、同步更新,为“一网通办”奠定基础。除法律法规另有规定或涉密等事项外,原则上各级各类政务服务事项均应纳入省市政务服务平台办理。(省审批服务管理局牵头,各市政府、省直有关部门负责,9月底前完成)

2. 推进办事要件和办事指南标准化。按照国家政务服务事项要素标准规范要求,以“最小颗粒度”为标准,对照实施清单办理项,逐项完善事项要素,确保所有要素完备、准确,每个申请材料必须提供相应的空表、样表,形成形式直观、易看易懂的事项办理指南,按照“一事项一标准、一子项一编码、一流程一规范”的要求,为企业和群众办事提供清晰指引,推进同一事项无差别受理、同标准办理。(省审批服务管理局牵头,各市政府、省直有关部门负责,9月底前完成)

3. 持续深化“五减”专项行动。9月底前,再取消下放一批行政审批事项,完成省市两级向开发区赋权工作;进一步清理事项办理材料,能通过个人现有证照来证明的一律取消,能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消,能被其他材料涵盖或替代的一律取消,能通过网络核验的一律取消。对保留的证明,要加强互认共享,减少不必要的重复举证。(省审批服务管理局牵头,各市政府、省直有关部门负责;按照目标任务,分别于9月底前和12月底前

完成)

4. 加快推开“一件事”集成套餐服务。以企业和群众“获得感”为评价标准,围绕开办企业、投资项目审批、建筑设计及施工许可、不动产登记等多部门联办事项,推动事项关联、表单整合和流程再造,按照自然人、法人全生命周期构建办理“一件事”主题和服务场景,各市县均推出不少于 30 项重点高频事项“一件事”集成套餐服务,实现“集中受理、自动分送、协同办理、统一办结”集成服务,推进审批模式从“事项办”向“服务场景”转变。(省审批服务管理局牵头,各市政府、省直有关部门负责,10 月底前完成)

5. 深化“一枚印章管审批”改革。出台市县“一枚印章管审批”改革划转事项基本目录,实现市县划转事项基本一致,推动实现市县同层级间办事流程、申请材料、办理时限、办事标准、网办事项“五统一”。(省审批服务管理局牵头,各市政府、省直有关部门负责,9 月底前完成)

6. 加快推进全省通办、跨省通办。推进居民身份证、驾驶证、出入境证件、医保社保、住房公积金等个人服务事项互联互通、在线可查、异地可办、全省通办。优化业务办理流程,建立跨区域共享交换办理系统,让群众在全省各办理点均能申请办理事项,全省通办率达到 30%。积极梳理跨省办事的具体需求,以找准合适的应用场景作为切入点,推动不少于 30 项高频事项实现跨省通办。(省审批服务管理局牵头,各市政府、省直有关部门负责,12 月底前完成)

7. 加快推行就近办、自助办。完善基层综合便民服务平台功能,推动县级政务服务职能向乡镇(街道)便民服务中心集中,公共服务事项向村(社区)便民服务站延伸,加快推进“就近能办、多点可办、少跑快办”。在各类实体大厅、便民服务中心开通综合业务自助终端,实现一台终端自助办理多项业务。在辖区内 50%以上的村、社区建立网上服务站点,加快完善乡村便民服务体系。(各市政府牵头,12 月底前完成)

8. 探索全程网上帮办、代办服务。鼓励有条件的市、县建设“企业服务中心”,依托省一体化平台政策法规库、政务知识库等数据支撑,培养一批专业化线上服务人员,采用“5+2”工作日模式,为企业和群众提供全流程、全口径、全天候、个性化、定制化网上帮办、代办服务,通过精准服务、主动服务,帮助企业 and 群众更便捷地完成用户注册、事项申报等网办事项。(各市政府牵头,12 月底前完成)

(二)加快整合自建业务系统,统一用户服务渠道,实现“系统通”“用户通”。

9. 加快构建全省政务服务“一口办”模式。依托省一体化平台,深度融合省级自建审批业务系统(见附件 1),配合国家部委完成部建系统对接,整合现有自建系统前端受理功能,解决企业和群众办事在不同部门平台重复注册验证、重复录入等问题,实现“一次认证、全网通办”,打造“纵横全覆盖、事项全口径、内容全方位、服务全渠道”的全省政务服务“一网通办”总门户,实现网上政务服

务统一入口和出口。（省审批服务管理局牵头，各市政府、省直有关部门负责，9月底前完成）

10. 加快整合对接公共服务应用系统。全面梳理公共服务事项，依托省一体化平台提供的身份认证、电子证照、电子印章、事项管理、综合受理、办件库、“好差评”等基础支撑能力，整合一批社会保障、医疗就诊、公共交通、住房公积金、市政服务、税务、不动产登记等高频公共服务业务系统（见附件2）办事入口，统一纳入省一体化平台。（省审批服务管理局牵头，各市政府、省直有关部门负责，9月底前完成）

11. 加快完善政务信息资源目录。建立动态更新的全省政务信息资源目录体系，梳理各类政务信息资源。将分散、独立的部门信息系统整合为互联互通、信息共享、业务协同的“大系统”，清理与实际业务流程长期脱节、功能可被省一体化平台替代的以及使用范围小、频度低的“僵尸”信息系统，提供跨部门的综合性、一体化服务。（省审批服务管理局牵头，省直有关部门负责，10月底前完成）

12. 加强政务信息化建设项目管理。新建政务信息化项目均应依托省一体化平台进行延伸开发，除有特殊保密要求外，不再批准单个部门建设独立的业务信息系统。确有必要进行独立建设的系统，应说明理由，经政务信息管理部门批准同意后按照省一体化平台统一规范要求设计开发。对未按要求与省一体化平台融合对接的部门业务信息系统，不批准运维经费。（省审批服务管理局牵

头,省直有关部门负责,10月底前完成)

13. 优化提升用户中心服务能力。简化优化自然人和法人身份认证方式,全面推广人脸识别认证和电子营业执照注册登录模式,解决注册繁琐、程序复杂等问题。依托省一体化平台建设企业和个人数据档案,以身份证和统一社会信用代码为索引,归集相关数据,实现“一企一档、一人一档”。根据用户基本信息、办件历史、访问行为等内容,分析用户潜在需求,精准“画像”,向用户智能推送关联服务,变被动服务为主动服务、精准服务。(各级行政审批服务管理局牵头,12月底前完成)

14. 优化政务服务平台搜索功能。建设政务服务知识库系统,对政务服务事项、政策法规、服务应用、办事材料、办件进度、常见问题等数据提供高效精准的智能搜索服务。构建集智能提示、智能问答、关联推荐、智能导航于一体的智能客服体系。(省审批服务管理局牵头,9月底前完成)

15. 加快推进智慧审批应用。探索开展智慧审批,将受理、审核等多个环节合并为系统自动核验审批环节,申请人提交申请后,系统自动核验、自动审批,全程无人工干预,实现“即报即批、即批即得”。运用大数据精准分析和评估办件情况,有针对性地改进办理流程,让办事更快捷、服务更优质。(省审批服务管理局牵头,12月底前完成)

16. 统筹建设全省行政审批业务“一系统”。按照统一建设、分级部署原则,省级统筹建设政务服务事项动态管理系统、行政审批

业务办理系统、移动端 App,并配发至各市县,实现全省行政审批事项管理、申报、受理、办理、出证“一个系统流转”。各市负责自行建设 OFD 版式文件转换系统、电子印章应用系统,配备政务大厅智能化设备等;负责统配系统的部署对接、数据配置等工作,如有特殊需求,由省级统一进行后台修改配置。县级原则上使用市级平台,不再单独建设。(省审批服务管理局牵头,各市政府负责,12月底前完成)

17. 提升政务服务移动端应用水平。按照国家有关要求,市县级和省直部门不再建设独立的政务服务移动端应用。加快推动各级各类已建移动政务服务应用向省级政务服务平台移动端的汇聚和同源发布。规范整合各级政务服务移动端和公众号,依托“三晋通”App 统一对外提供服务。以“掌上办”为牵引,提升移动端高频民生服务事项办理能力,再推动 200 项热门服务在“三晋通”App 上办理,加快推进微信和支付宝小程序建设,进一步提高办事便利度。(省审批服务管理局牵头,各市政府、省直有关部门负责,12月底前完成)

(三)加大电子证照制发和应用力度,强化政务信息共享交换,实现“证照通”“数据通”。

18. 加快推进电子证照制发共享。加快推动各级行政审批服务管理部门电子证照制发工作,充分依托省一体化平台电子证照系统功能,确保省级电子证照在线制发不少于 60 类、市县级均不少于 50 类,实现“一次采集、一库管理、多方使用、即调即用”。各

市应在9月底前完成市级政务服务平台电子证照制发系统和电子印章应用系统建设部署。鼓励有条件的部门采用纸质证照录入或结构化数据批量制证等方式推动存量证照数据电子化工作。（省审批服务管理局牵头，省直有关部门、市县政府负责，10月底前完成）

19. 加强电子证照的推广应用，推广“免证办”服务。除法律法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章的电子材料可以作为办理政务服务事项的依据。探索应用区块链技术，拓展电子证照应用场景，推进“亮照扫码”在社保、户政、医疗、公积金等服务中使用，打造“实名”认证、“实人”核验、“实证”共享的服务模式。（省审批服务管理局牵头，省直有关部门、市县政府负责，10月底前完成）

20. 加快实现政务信息交换共享。健全以应用为导向的政务信息按需共享机制，全面梳理政务服务事项办理所需材料中属于其他政府部门出具的证明材料，形成《政务服务事项信息资源共享需求清单》（见附件3），建立政务数据“供需矩阵”，精准化推动政务信息资源交换共享，提高政务信息交换共享平台资源挂载率和利用率，实现“数据通”。（省审批服务管理局牵头，省直有关部门、市县政府负责，10月底前完成）

三、组织实施

（一）强化责任落实。

各地、各部门要高度重视政务服务“一网通办”工作，建立主要

负责人抓落实工作机制,统筹协调、推进落实和督促检查,推动各项任务如期完成。市县政府、省直有关部门要明确工作目标、措施和进度,把任务分解到位、落实到人,倒排工期、挂图作战、逐项交账。

(二)强化督查考核。

坚持真督实查,强化结果运用,进一步加大督办力度,将“一网通办”工作任务纳入省政府“13710”督办系统全程督办,定期调度通报各级各部门任务进展情况。以结果为导向,对改革任务落实到位、积极作为的要通报表扬、给予奖励,对不担当、不作为、慢作为的,要严肃问责。

(三)强化网络安全。

各地、各有关部门要按照《中华人民共和国网络安全法》中关于等级保护和关键信息基础设施保护的要求,切实加强网络、应用、数据、运行管理等方面的安全防护,做好网络安全实时监测和风险分析。加强数据收集、分析、使用,提高网络安全态势感知能力,切实保障数据和隐私安全。

(四)强化宣传引导。

充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体和新闻发布会等形式,宣传“一网通办”典型经验做法,推广一批可复制、可操作的实践样本,切实提升群众知晓度和满意度。积极引导企业和群众通过省一体化平台、“三晋通”App等线上方式办理政务服务事项,切实提升网上办事比率。

- 附件:1. 需与省一体化平台对接的省级自建审批业务系统
2. 需与省一体化平台对接的高频公共服务业务系统
3. 政务服务事项信息资源共享需求清单(样表)

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省
检察院，各人民团体，各新闻单位。
各民主党派山西省委。

山西省人民政府办公厅

2020年8月31日印发

