

常州市人民政府文件

常政发〔2018〕69号

市政府关于印发《全面推进“一网通办” 加快建设智慧政府实施方案》的通知

各辖市、区人民政府，市各委办局，市各公司、直属单位：

《全面推进“一网通办”加快建设智慧政府实施方案》已经市政府常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件公开发布）

全面推进“一网通办” 加快建设智慧政府实施方案

为贯彻落实国家、省有关推进“互联网+政务服务”“一网通办”工作的精神和要求，适应政府管理和服务现代化发展需要，提升群众和企业获得感、满意度，结合我市实际，现就全面推进“一网通办”加快建设智慧政府提出如下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，深入推进简政放权、放管结合、优化服务改革，充分运用信息技术手段，优化服务流程，创新服务方式，提高政府服务效率和透明度，实现“一网通办、全城通办、一次办成”，为人民群众增便利，为市场主体添活力，共享“互联网+政务服务”发展成果。

（二）基本原则

坚持统筹规划。整合政府部门公共服务职能和资源，统筹利用现有政务服务一体化平台和部门业务应用系统，促进各层级、各部门的政务信息资源共享和业务联动，实现政务服务信息化集约发展。

坚持问题导向。以解决群众最为关注和反映最为强烈的问题为导向，紧紧围绕群众办事需求，加快推进“互联网+政务服务”向基层延伸，不断扩大政务服务惠及范围。

坚持统一标准。加大政务服务工作机构、队伍建设力度，进一步规范政务服务流程，优化综合政务服务平台建设，推行机构、队伍、流程、服务等标准化。

坚持开拓创新。运用“互联网+”思维，创新服务模式，简化优化办事流程，提升“一网通办”能力，增强政务服务的主动性、精准性、便捷性和智慧化水平。

二、工作目标

依托政务服务“一张网”，重点梳理全市政务服务事项、公共服务事项，形成规范化、标准化办事指南，加快建成覆盖市、辖市（区）、镇（街道）、村（社区）四级政务服务体系，推进线上线下政务服务流程再造、数据共享、业务协同，形成融合一网受理、协同办理、综合管理为一体的政务服务架构，实现政务服务减环节、减证明、减时间、减跑动次数，加快政务服务网络化、标准化、均等化，真正做到从“群众跑腿”到“数据跑路”、从“找部门”到“找政府”转变，提升群众和企业获得感。逐步实现我市政务服务事项、公共服务事项“一网通办、全城通办、一次办成”。

三、工作任务

（一）建立“一号一窗一网”政务服务模式，建成常州政务“一网通办”总门户

整合目前分散在各部门的政务服务事项前端受理功能，对线上线下政务服务流程进行再造，实现统一前台受理，后台办理流程整合优化。

1. “一号申请”减材料。简化优化群众办事流程，将公民身份证号码作为唯一的身份代码，实现群众办事一号申请，避免重复提交办事材料、证明和证件，凡是能通过网络共享复用的材料，不得要求群众重复提交；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。（由市政务办牵头负责）

2. “一窗受理”简环节。改革创新政务服务模式，整合构建综合政务服务窗口，将原来分散在各个部门的群众服务窗口整合集中到一个窗口，避免群众为办一件事折返于多个部门多个窗口重复跑路。推行全科政务服务机制，由“单一窗口”向“全科窗口”转变，由“一专多能”向“全科全能”转变，完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，实行一窗受理、集成服务，实现“一窗通办”。（由市政务办牵头负责）

3. “一网通办”少跑腿。畅通政务服务渠道，依托省政务服务“一张网”、市政府门户网站、各辖市（区）政府网站建设事项全口径、内容全方位、服务全渠道的常州政务“一网通办”总门户，打造网上政务服务统一入口和出口，并提供实体大厅、互联网网站和移动端APP办事大厅等多渠道服务，推动群众网上办事一次认证、多点互联，实现政务服务渠道多联畅达，群众办事“一网

通办”，切实解决群众办事的“堵点”和“痛点”。（由市政府办公室、市政务办牵头负责）

（二）建立“一网通办”审批服务新机制，实现“只跑一次、一次办成”

以“只跑一次、一次办成”为导向，着力打造“宽进、快办、便民、公开”的审批服务模式和协同办理机制，真正做到“让数据多跑路、让群众少跑腿”。

1. 优化服务“马上办”。在梳理公布政府权责清单和公共服务事项清单基础上，按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求，逐项编制审批服务事项标准化工作规程和办事指南，整合多环节事项的申请材料和表单，推行一次告知、一表申请。优化办理流程，压缩办理时限，逐步提高现场办结率，合法合规的事项实行“马上办”，减少企业和群众现场办理等候时间，让企业群众“来了就能办、现场能办完”。（由市审改办、市政务办牵头负责）

2. 线上服务“网上办”。以服务事项标准化、数据信息共享化、快递寄送便捷化为基础，完善网上审批系统和线上服务平台，加快推行“网上办”。切实提高网上办理比例，凡与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项“应上尽上、全程在线”，到2018年底，使网上可办的市、区政务服务事项不低于85%，实现100%的证照和批文进入电子证照库。（由市政务办牵头负责）

3. 集成服务“一次办”。推动一般事项“不见面”、复杂事项“一次办”，符合法定受理条件、申报材料齐全的原则上一次办结；

需要现场踏勘、技术审查、听证论证的，实行马上响应、联合办理和限时办结。强化部门协作，推进集成服务，逐步将强制性评估、中介服务、市政公用服务等事项纳入相关审批阶段办理或与相关审批阶段并行推进，拓展“一次办”服务范围。（由市审改办、市政务办牵头负责）

4. 阳光服务“跟踪办”。积极利用互联网技术，加强对审批权力的约束，让审批服务在阳光下运行，实现全程跟踪、全程监督。借鉴物流信息实时更新模式，在审批服务收件时同步生成二维码，让企业和群众实时掌握事项办理进度，实现对外办事便利化、对内管理痕迹化。（由市政务办牵头负责）

（三）构建“互联网+政务服务”体系，完善“一网通办”工作平台

进一步拓展政务服务“一张网”的功能，积极推进“互联网+政务服务”向基层延伸，逐步实现面对企业和群众服务事项就近办理、一次办成。

1. 加快政务服务虚拟大厅向基层覆盖。统一规范名称、统一建设标准、统一管理制度，推进完善镇（街道）、村（社区）虚拟服务大厅标准化建设，推动政务服务“一张网”向基层延伸，形成市、辖市（区）、镇（街道）、村（社区）四级“互联网+政务服务”体系。（由市政务办、各辖市（区）政府牵头负责）

2. 推动政务服务、公共服务事项稳步下放基层。以群众需求为导向，分批公布下放基层的服务事项清单、办事指南；逐步

明确适宜上网运行的事项清单。将综治、信访、司法、民政、计生、农林、工商、税务、国土、城建、人社等职能纳入基层虚拟服务大厅，集中统一管理，推广“集中办理、一站办结”模式。（由市审改办、市政务办牵头负责）

3. 依托电子政务外网将现有政务服务一体化平台系统向基层延伸。完善基层综合便民服务平台功能，将镇（街道）现有服务平台集中整合，打通条线部门向基层延伸的办事平台，并覆盖辖区内各村（社区），实现就近能办、多点可办、少跑快办。（由市政务办、市大数据管理局牵头负责）

（四）强化“一网通办”应用，提升管理智慧化水平

持续推进“一网通办”应用建设，着重推进经济发展、城市管理、社会治理等与政务服务平台融合发展，统筹服务资源，统一服务标准，做到无缝衔接，提升政务管理智慧化水平。

1. 深化政务服务领域信用应用。发挥信用支撑“互联网+政务服务”作用，深化信用信息应用，根据办事主体信用状况，推动各部门实施事前差异化服务、事中信用监测预警和事后联动奖惩措施，开展网上政务服务全过程信用管理，实现“事前管标准、事中管检查、事后管处罚、信用管终身”。推进政务诚信建设，开展网上政务服务诚信评价，将群众满意度评价、政务信息公开、行政事务办理效率、差异化服务、信用监测预警、联合奖惩落实等情况纳入政务诚信考核。（由市信用办、市政务办牵头负责）

2. 增强城市安全运行保障。运用云计算、大数据、遥感、

地理信息、卫星定位、物联网、移动互联网等领域先进技术集成创新应用于平安常州建设，推动城市平安建设精准化、智慧化，进一步构筑城市安全防控体系，提升城市安全运行能力，提高人民群众的安全感和满意度。（由市公安局牵头负责）

3. 提高城市精细化管理能力。以城乡社区网格为基础，以信息化手段为支撑，最大限度整合基层服务管理资源，最大限度推动社会治理重心向基层下移、触角向前端延伸，不断提升社会治理社会化、法治化、精细化、智慧化水平。（由市综治办牵头负责）

4. 落实事中事后综合监管。完善综合监管机制，强化跨部门、跨地区执法联动和数据共享，努力实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认；创新监管方式，全面推进全市统一的双随机监管抽查平台应用，广泛开展市、辖市（区）、镇（街道）三级监管抽查，推进线上线下监管一体化。（由市审改办牵头负责）

（五）实现数据汇聚共享，夯实“一网通办”支撑基础

以电子政务外网和政务云为载体，以数据共享应用为抓手，建设统一数据交换平台，破除“数据孤岛”和“信息烟囱”，实现重要信息系统通过统一平台进行数据共享交换，为“一网通办”提供强有力的数据支撑。

1. 建设市级政务数据资源共享交换平台。建设市级政务数据资源共享交换平台，形成统一的政务信息共享交换渠道，并与

省级平台对接；建成省、市、区三级互联互通的共享交换平台体系，促进各行业各部门信息向各级政府部门共享。按照“整合是原则、孤网是例外”的要求，加快推动各部门分散独立的政务信息系统整合，为各类政务信息实现汇聚交换和互认共享提供支撑。（由市大数据管理局牵头负责）

2. 稳步推进部门机房整合。依托现有电子政务外网网络基础，进一步完善政务云建设规范，建设集中统一的区域性政务云平台，推动、指导各部门新建或升级改造的政务信息系统在云平台上部署，各部门只负责业务系统的开发，实现政务信息系统硬件设施设备由部门分散建设管理向全市统建统管共用转变。（由市大数据管理局牵头负责）

3. 加强基础数据资源建设。建成全市统一人口、法人、空间三大基础数据库，建立健全基本标准规范，加强数据质量管理，深入推进三大基础数据库、电子证照等在政务服务、商业活动、社会民生等领域应用，实现“一次采集、一库管理、多方使用、即调即用”。建立全市行政规范性文件和综合执法相关数据库，实现“一库查询”。（由市公安局、市工商局、市国土局、市法制办、市大数据管理局牵头负责）

4. 强化网络信息安全保障。进一步优化电子政务外网网络结构，强化网络管理，着力提高网络业务承载能力，安全防护能力，达到三级等保要求，为业务应用、数据传输提供支撑。加强政务信息资源采集、共享、使用的安全保障工作，做好数据共享

交换平台安全防护，完善安全防护机制。（由市网信办、市大数据管理局牵头负责）

四、组织保障

（一）加强组织领导，强化协同推进。充分发挥市大数据发展领导小组对智慧政府建设的统筹作用，完善“一网通办”的组织协调推进机制，加强督查，狠抓工作落实。各辖市（区）、市各相关部门主要领导作为第一责任人，要加强组织领导和部署协调，确保各项工作落到实处。

（二）强化教育培训，提升服务能力。各辖市、区政府及市各部门要将“互联网+政务服务”工作纳入干部职工教育培训体系，定期组织开展培训。把面向公众办事服务作为工作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“一网通办”的社会认知度和群众认同感。

（三）加大考核力度，确保取得实效。将“一网通办”工作纳入综合考核体系，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。要充分发挥媒体监督、专家评议、第三方评估等作用，完善正向激励机制，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。

抄送：市委各委办局，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，常州军分区。

常州市人民政府办公室

2018年6月7日印发
