

深圳市人民政府办公厅文件

深府办〔2017〕3号

深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市 2017年推进“互联网+政务服务” 改革工作计划要点的通知

各区人民政府，市有关单位：

《深圳市2017年推进“互联网+政务服务”改革工作计划要点》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

市政府办公厅

2017年3月1日

深圳市 2017 年推进“互联网+政务服务” 改革工作计划要点

2017 年是我市“互联网+政务服务”改革向纵深推进的关键年，为贯彻落实国家和省有关文件要求及市委六届五次全会精神，推动“互联网+政务服务”基础性、关键性工作取得突破性进展，加快推进我市政府职能转变，深化供给侧结构性改革，深入开展“城市质量提升年”建设，树立“互联网+政务服务”深圳标准，打造高质量政务服务体系，制定本要点。

一、按照“一码管理”的要求，深化政务服务事项标准化建设

（一）继续推动各区（含新区，下同）、各部门开展政务服务事项标准录入权责清单系统工作，确保全市政务服务事项及其标准内容全部纳入权责清单系统，进行统一赋码及动态管理。（市编办、市政务办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017 年 3 月底前）

（二）优化完善权责清单系统，完成权责清单系统与统一申办受理平台的对接，实现政务服务事项标准在网上大厅和实体大厅的实时应用。（市政务办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017 年 3 月底前）

（三）推动各区、各部门依托权责清单系统持续开展政务服务事项目录及其标准内容的完善工作。于 6 月底前完成对事项前

置审批和中介服务内容的补充工作；根据标准在线应用情况，及时调整、优化标准内容，确保标准不断完善。（市编办、市政务办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（四）结合统一申办受理平台与电子证照库的建设和应用情况，推进办事材料目录化、标准化、电子化及共享复用，在此基础上精简申请材料、简化办理流程、缩短办理时限、提高审批效率，降低企业和群众办事成本。（市编办、市政务办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（五）推进社区公共服务事项标准化工作。各区统筹梳理社区公共服务事项，逐步规范并推进社区公共服务事项标准化建设，于3月底前编制完成本区社区公共服务事项目录，并参考全市标准化模板编制社区公共服务事项的办事指南和业务手册。

（市编办、市政务办、市民政局牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年9月底前）

二、按照“一网通办”的要求，强化和提升网上办事服务能力

（六）推动各区、各部门业务审批系统与统一申办受理平台的应用对接，打通各级行政服务大厅与业务部门的信息通道，保障政务服务事项办理过程中的各类信息资料无缝对接、顺畅流转，彻底解决基层窗口多系统操作及重复录入问题。南山、宝安、龙岗等试点区应于12月底前，非试点区应于3月底前使用全市统一申办受理平台和通用审批平台；市卫生计生、文体旅游、出

租屋管理等部门的审批系统应于 3 月底前完成与统一申办受理平台的对接；市规划国土、市场和质量监管、教育、民政、人力资源和社会保障、住建、水务等部门的审批系统应于 6 月底前完成与统一申办受理平台的对接；除上述部门以外的其他市、区部门的审批系统应于 9 月底前完成与统一申办受理平台的对接。

（市政务办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017 年 12 月底前）

（七）加强和国家、省有关部门的沟通，推动统一申办受理平台与国家、省垂直业务审批系统的对接，使我市与上级部门的数据交换与业务协同取得实质进展。（市政务办、市经贸信息委牵头，市直有关单位配合，完成时限：2017 年 12 月底前）

（八）完善统一申办受理平台功能，并与统一身份认证平台、电子证照系统、数据交换共享平台等系统互联互通，实现“单点登录、全网通办”。（市政务办牵头，市经贸信息委配合，完成时限：2017 年 12 月底前）

（九）推进政务服务事项全流程网上办理，实现全市行政审批事项网上全流程办理率达 80% 以上。建立网上预审机制，开展在线填报、在线提交和在线审查，将申请人提交的电子文件材料作为直接审核依据，逐步实现所有业务资料网上流转、网上审核，并建设配套的电子档案管理系统。（市政务办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017 年 12 月底前）

（十）完善统一身份认证平台并推动其应用。进一步丰富身

份认证方式，除用户名密码、数字证书外，利用现有可信第三方信任源作为网上办事登录认证方式，方便用户注册和登陆。（市经贸信息委、市政务办牵头，市社工委、市公安局配合，完成时限：2017年3月底前）

（十一）梳理形成覆盖全市各区、各部门的《深圳市政务证照信息资源目录》，3月底前完成已电子化的证照数据归集及市电子证照库建设工作。推进各部门存量和增量纸质证照及相关证明、批文、鉴定报告、办事结果等材料向电子证照转换。（市经贸信息委牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（十二）按照“一门式一网式”政府服务模式改革要求，优化完善统一申办受理平台与电子证照库的调用机制与流程，充分利用电子证照切实减少企业及群众通过统一申办受理平台提交的材料数量。同步推动民生服务、投资审批、工商登记、完税服务等领域的电子证照、电子公文、电子签章的网上验证核对。（市政务办、市经贸信息委牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（十三）升级网上办事大厅，推进场景式导航和交互式导航服务，针对不同身份和需求，快速感知用户办事意愿和定位办事入口，提供简明、形象、动漫的导航功能。（市政务办牵头，完成时限：2017年12月底前）

（十四）完成企业专属网页和市民个人网页系统建设，推进

与法人库、个人库进行数据对接，实现个人与企业数据一页汇聚功能，作为个人信息与企业信息的归集使用平台。实现客户关系管理系统与市网上统一申办受理平台、电子证照库等系统对接，实现表单式申报，为用户提供个性化的网上办事服务、信息订阅服务、专项应用服务和信息查询服务。（市政务办牵头，完成时限：2017年12月底前）

（十五）继续推动广东自贸区深圳前海蛇口片区企业专属网页优化运营及应用，进一步拓展其企业专属网页的特色服务功能。在此基础上，研究将其纳入全市“一门式一网式”政府服务体系。（市政务办、前海管理局牵头，完成时限：2017年12月底前）

（十六）梳理各部门手机可办理业务，按要求逐步接入网上办事大厅手机版，实现工商、交通、税务、海关、教育、医疗、户籍、出入境、二孩等热点服务事项的移动办理。拓展网上办事大厅手机版功能，对接支付宝、微信等第三方平台，提升手机服务“查、缴、办”一站式服务能力。在全市普及网上办事大厅手机版。（市政务办牵头，完成时限：2017年12月底前）

（十七）建立全市政务服务咨询信息知识库，推进人工在线咨询，实现12345便民服务热线和政务服务咨询平台互联互通，确保“一号”接通。（市政务办、市信访局牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（十八）建设网上办事大厅办事效能监管系统，完善在线实

时监管、满意度测评、综合绩效评价及结果运用等监管指标体系和功能建设，实现政务服务事项全流程在线监管。（市政务办牵头，市绩效办、市编办、各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年6月底前）

（十九）按照省统一部署，加快推进市电子证照库、客户关系管理系统、网上办事大厅办事效能监管系统与省相应系统的对接，实现互联互通、信息共享。（市经贸信息委、市政务办牵头，完成时限：2017年12月底前）

三、按照“一门在基层”的要求，升级改造实体政务大厅

（二十）推动政务服务事项下沉基层。市市场和质量管理、人力资源和社会保障、卫生计生、民政、文体旅游、出租屋管理等部门应于6月底前完成政务服务事项分级进驻我市各级行政服务大厅工作；市规划国土、教育、公安、住建、地税、城市管理等部门应于6月底前制定部门“互联网+政务服务”和“一门式一网式”政府服务模式改革工作方案，9月底前推进其政务服务事项分级进驻我市各级行政服务大厅。（市政务办、市编办牵头，各区、相关单位配合，完成时限：2017年9月底前）

（二十一）提高实体行政服务大厅覆盖率，实现一街道一大厅，并推动实体行政服务大厅延伸至部分有需要的社区，提升基层政务服务能力。（市政务办、各区牵头，市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（二十二）增设综合受理窗口，提高综合受理窗口数量在总

窗口数量中的占比，区实体行政服务大厅综合受理窗口设置率达80%以上，街道实体大厅综合受理窗口设置率达95%以上。（各区、市政务办牵头，市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（二十三）推进政务服务向移动端、自助终端、热线电话延伸，提供自助服务、社区代办、邮政快递等多样便捷的办事渠道。

（市政务办牵头，完成时限：2017年12月底前）

四、加强政务信息资源开放共享

（二十四）进一步完善全市统一的人口、法人、房屋、地理空间公共基础信息资源库，以及网上办事、商事主体、综合监管、公共信用、电子证照等主题信息库。各部门根据第一批政务信息资源目录，按照统一要求将数据汇聚到市电子政务资源中心，形成全市政府大数据中心。（市经贸信息委、市社工委、市规划国土委牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（二十五）改造升级市政务信息资源共享平台，推进跨部门、跨层级的信息网络互联互通和数据交换共享，为政府部门间的信息共享提供更顺畅的交换渠道和更有利的基础支撑。（市经贸信息委牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（二十六）开展政府部门数据资源清查，建立数据资源清单，编制核心数据字典和政务信息资源目录。（市经贸信息委牵头，

各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前)

(二十七)完善政府数据开放平台，推进各区、各部门有计划、有批次的开放各类政府数据资源，实现在民生服务等重点领域开放600项以上政府数据集。(市经贸信息委、市社工委牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前)

(二十八)运用大数据技术，对政务服务数据进行跨领域、跨渠道的综合分析，认真总结办事人的特征数据、办事历史数据、事项关联数据等规律，精准把握和预判群众办事需求，做好主题分类服务和关联性业务自动推送服务。(市政务办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前)

五、夯实政务服务基础支撑

(二十九)按照国家、省、市电子政务建设相关技术规范和要求，通过采购云服务和对现有政务云平台升级改造的方式，推进市级政务云平台的建设及技术更新，初步形成全市统一的电子政务云平台。(市经贸信息委牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前)

(三十)强化通信基础设施共建共享，贯彻光纤到户国家标准，加快城市光纤宽带网建设，提升全市宽带网络普及水平和光纤接入能力。(市经贸信息委牵头，各区配合，完成时限：2017年12月底前)

(三十一)在行政服务、市政公园、文体场馆、口岸及交通枢纽等公益性公共场所为市民提供免费无线宽带接入服务，统筹

推进各区和地铁、公交等公共场所免费 WLAN 统一认证接入，改善市民接入体验。（市经贸信息委牵头，各区配合，完成时限：2017 年 12 月底前）

（三十二）加快建设电子政务系统信息安全监测预警及应急处置平台，落实国家信息安全等级保护制度要求，继续推行电子政务系统上线前安全测评和风险评估、运行中期定期检测的长效机制。（市经贸信息委牵头，完成时限：2017 年 12 月底前）

（三十三）推动电子公共服务数字证书“一证通用”，为构建“互联网+政务服务”体系提供安全技术保障。（市经贸信息委牵头，完成时限：2017 年 12 月底前）

（三十四）开展深圳市电子政务网络应对高级攻击方案研究，以应对高级网络攻击常态化的情况；重视政务信息系统的网络安全，研究防范措施，提升抵御能力；健全网络与信息安全事故应急响应机制，提升应急保障能力。（市经贸信息委牵头，完成时限：2017 年 12 月底前）

（三十五）深入推进全市信息安全联合检查和市政府信息安全绩效评估。加强重要信息系统监测预警工作，研究采取必要的管理和技术手段，切实保护国家信息安全及公民个人隐私。（市经贸信息委牵头，完成时限：2017 年 12 月底前）

六、建立健全制度标准规范

（三十六）及时修订我市不适应“互联网+政务服务”的有关政策文件，根据需要制定电子证照、身份认证、数据共享、数

据开放等相关规定及标准规范。（市经贸信息委、市法制办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年12月底前）

（三十七）制定出台深圳市“互联网+政务服务”暨“一门式一网式”政府服务模式相关管理制度，明确政务服务管理中的权责划分、运作流程、业务衔接、印章使用、责任追究等，并开展日常培训。（市政务办牵头，各区、市直有关单位配合，完成时限：2017年3月底前）

（三十八）各区、各部门在门户网站、网上办事大厅以及实体政务大厅，集中全面公开政务服务事项目录、办事指南、政策法规、审查细则、常见问题、监督举报方式和网上可办理程度等信息，实现政务服务事项办理程序、进度、结果的全公开、全透明，使申请人能够在门户网站和网上办事大厅实时查询。（市政务办、各区、市直有关单位牵头，完成时限：2017年12月底前）

（三十九）建立“互联网+政务服务”工作绩效考核制度，重点将行政审批标准化、网上大厅和实体大厅建设、网上办事能力、行政审批效能、政务数据共享等方面工作纳入政府绩效考核体系，加大考核权重。（市政务办、市绩效办牵头，市编办配合，完成时限：2017年6月底前）

七、完善工作推进机制

（四十）切实加强对全市“互联网+政务服务”改革工作的组织领导。市“互联网+政务服务”改革专责工作小组及其办公室要充分发挥统筹协调、督促推进作用，以月度为单位召开小组

例会，听取工作进度报告，研究相关重大问题；专责小组办公室要发挥好总牵头作用，研究制定专责小组工作制度，建立健全工作部署、协调、问题收集及处理、工作督办等日常工作运行规则，逐步建立我市统筹推进“互联网+政务服务”改革的长效工作机制。（市编办牵头，完成时限：长期工作）

（四十一）市政务办、市经贸信息委、市发展改革委等小组成员单位，要根据本要点要求主动作为，加快本领域各项改革任务的统筹推进，于年初制定具体工作方案，明确分阶段目标、任务分工和进度安排；加强与各区、各部门的沟通协调，及时发现并解决有关问题；按照专责小组的要求定期报告工作进展，将改革推进中遇到的重点难点问题及时提交专责小组研究。市政务办要牵头统筹基层公共服务平台、网上办事大厅、“互联网+政务服务”有关系统的建设、应用和统一考核工作，避免重复建设，保障系统顺畅。（市政务办、市经贸信息委、市发展改革委牵头，完成时限：长期工作）

（四十二）各区、各部门要高度重视“互联网+政务服务”改革工作，加强组织领导和内部统筹，优化完善内部组织架构和职能配置，明确分管领导和牵头单位（牵头内设处室），建立一把手亲自抓、内部通力合作的有效工作机制，系统推进行政审批标准化、业务流程再造、信息系统建设以及政策法规调整等各项改革工作。（各区、市直有关单位牵头，完成时限：长期工作）

（四十三）完善全市政务服务体系，优化职能配置，建立健

全统一规范、高效便捷的工作机制。（市编办、市政务办牵头，完成时限：2017年12月底前）

（四十四）优化完善对“互联网+政务服务”改革工作的资金支持机制。市经贸信息委、市政务办要强化对本年度改革资金预算的统筹，汇总各部门改革资金需求，于3月底前确定本年度“互联网+政务服务”改革所需经费总额和部门分配额度，统一向市发展改革委申请立项后按部门下达和拨付。市发展改革委、市财政委要优化相关项目立项、审批及资金拨付流程和机制，加快审批和资金拨付速度，确保资金需求落实到位，保障各项改革任务顺利推进。（市发展改革委、市经贸信息委、市政务办、市财政委牵头，完成时限：2017年12月底前）

（四十五）加强对“互联网+政务服务”改革工作的督查力度，各要点责任单位定期向专责小组办公室报送任务实施情况及实施效果；专责小组办公室负责做好日常统筹推动和督促检查，对发现推进不力、进度严重滞后的，提交市政府督查室予以督查督办。（市编办牵头，完成时限：2017年12月底前）

（四十六）“互联网+政务服务”改革专责工作小组办公室要加强对“互联网+政务服务”改革的宣传力度，充分利用各类新闻媒体，提高改革工作的社会认知度、认可度。建立工作简报、定期供稿制度，各区、各部门要及时总结改革推进中的工作亮点、有益经验报送专责小组办公室。（市编办牵头，市政务办、市经贸信息委、市发展改革委、各区、市直有关单位配合，完成时限：

长期工作)

公开方式：主动公开

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委办公厅，市中级人民法院，市检察院。

深圳市人民政府办公厅

2017年3月3日印发
