

**临沂市人民政府办公室**  
**关于印发《临沂市加快推进“互联网+政务服务”**  
**实施方案》的通知**

临政办发〔2017〕11号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游区管委会，临沂综合保税区管委会，各有关单位：

《临沂市加快推进“互联网+政务服务”实施方案》已经市政府同意，现印发给你们。请结合实际，认真抓好贯彻落实。

临沂市人民政府办公室

2017年6月5日

# 临沂市加快推进“互联网+政务服务” 实施方案

为贯彻落实《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）和《山东省加快推进“互联网+政务服务”工作方案》（鲁政办发〔2017〕32号）文件精神，切实提高政府服务效率和透明度，降低制度性交易成本，便利群众办事创业，进一步激发市场活力和社会创造力，现提出以下实施方案。

## 一、总体要求

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的要求，坚持统筹规划、问题导向、协同发展和开放创新的原则，运用互联网思维，进一步简化服务流程，创新服务方式，拓展服务渠道，开放服务资源，推进资源整合和数据共享，优化服务供给形式，最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果。

## 二、工作目标

2017年底前，全市政务服务平台建设和互联互通工作成果进一步巩固，政务服务事项进一步规范，政务服务流程进一步优化，跨地区、跨层级、跨部门信息资源互认共享取得明显成

效，市级一体化网上政务服务平台初步建成，市级主要政务服务事项实现网上公开和网上办理，政务服务标准化、网络化水平明显提升。2020 年底前，实现互联网与政务服务深度融合，建成市级统筹、整体联动、部门协同、一网办理的“互联网+政务服务”体系，建设大数据应用管理系统，推动跨部门、跨层级的政务数据汇聚共享，实现公共数据开放单位覆盖 80%以上，政务服务智慧化水平大幅提升，让企业和群众办事更加便捷高效。

### 三、重点任务

（一）推进政务信息资源共享。加快梳理数据资源，推进政务信息资源共享目录编制和保障体系建设，完善市级政务信息资源共享交换平台，打通信息孤岛。重点推进人口、法人、空间地理、社会信用、宏观经济等基础信息库互联互通，建设电子证照库和统一身份认证体系。2017 年底前，完成建立包括电子证照库、办件库在内的全市统一的政务服务数据库，完善维护管理机制，提高内容保障水平。市政府各部门要加快整合面向公众服务的业务系统，梳理编制网上政务服务信息共享目录，尽快向各县区网上政务服务平台按需开放业务系统实时数据接口，支撑政务信息资源跨地区、跨层级、跨部门互认共享。2017 年底前初步实现政务服务“一号申请、一窗受理、一网通办”。

责任单位：市政府办公室、市政务服务中心管理办公室牵

头负责总体推进。

（二）加强政务服务事项目录清单管理。全面梳理行政权力事项、公共服务事项、便民服务事项，编制形成政务服务事项目录清单。强化市级统筹指导，加强政务服务事项目录清单要素规范和动态管理，逐步实现同一政务服务事项在纵向不同层级、横向不同区域间相关要素相对统一。行政许可事项业务手册服务指南和公共服务事项服务指南统一在各级政务服务中心摆放使用，服务指南在政务服务中心网站公开，并提供电子文档下载服务。2017年6月，全面编制公开省市县乡公共服务事项目录清单和乡镇、街道行政权力清单，2017年8月前，完成全市统一的政务服务事项动态管理系统。

责任单位：市编办牵头负责总体推进；市政府办公室、市政务服务中心管理办公室、市政府法制办配合；各有关部门具体负责本领域目录清单管理工作。

（三）梳理编制政务服务事项实施清单。以政务服务平台为依托，建设全市统一的政务服务事项动态管理运行系统，形成全市目录清单、实施清单一体化的政务服务事项管理体系。2017年9月前，在目录清单基础上，细化完善实施编码、行使内容、申请材料等事项要素，编制政务服务事项实施清单，以目录清单为依据，做到全市同一事项、同一标准、同一编码，为实现信息共享和业务协同，提供无差异、均等化政务服务奠定基础。

责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头负责推进，市编办、市法制办配合，各有关部门具体负责推进本领域实施清单编制工作。

（四）推进服务事项网上办理。依托政务服务平台，继续强化行政许可事项网上运行。按照“应上尽上”的原则，2017年7月前，将各级非涉密的行政许可事项和公共服务事项全部纳入政务服务平台管理运行，提升网办率，增加网办深度，提高全程网办和在线预审比率。推进行政处罚等其他行政权力事项及具备条件的公共服务事项上网运行，凡与企业注册登记、年度报告、变更注销、项目投资、生产经营、商标专利、资质认定、税费办理、安全生产等密切相关的服务事项，以及与居民教育医疗、户籍户政、社会保障、劳动就业、住房保障、安全生产、不动产登记等密切相关的服务事项，都要推行网上受理、网上办理、网上反馈。加强电子监察和运行监管，力争对全部上网事项办理情况进行全流程动态监督。推进市直部门自建业务系统与政务服务平台的数据对接，按照全省统一的数据标准，将部门自建系统业务数据写入中间库，实现对部门业务数据的全程电子监察。2017年11月前，完成行政许可、公共服务、行政处罚和其他行政权力网上运行和办理，2017年底前，实现行政处罚事项网络运行系统、电子监察系统及政务服务法制监督系统省、市、县三级互联。

责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头推进，市法制

办牵头负责推进行政处罚事项网上办理工作，市卫计委、市教育局、市公安局、市人社局、市住建局、市房产局、市安监局、市不动产登记中心、市国土局、市交通局、市林业局、市规划局配合。

（五）优化网上服务流程。优化简化服务事项网上申请、受理、审查、决定、送达等流程，缩短办理时限，降低企业和群众办事成本。2017年9月起，凡是能通过网络共享复用的材料，不得要求企业和群众重复提交；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。建立网上预审机制，及时推送预审结果，按照即收即审、普通办件不超过1个工作日、特别复杂的最长不得超过2个工作日的标准，明确受理前的预审时限，对需要补正的材料一次性告知；推进办事材料目录化、标准化、电子化，开展在线填报、在线提交和在线审查。

积极推动电子证照、电子公文、电子签章等在政务服务中的应用，开展网上验证核对，避免重复提交材料和循环证明。2017年11月前，完成电子证照库市级分库建设，推进承载行政许可、行政处罚、公共服务相关业务的市直部门自建系统对接整合。涉及多个部门的事项实行一口受理、网上运转、并行办理、限时办结。建立公众参与机制，鼓励引导群众分享办事经验，开展满意度评价，不断研究改进工作。各级政府及其部门都要畅通互联网沟通渠道，充分了解社情民意，针对涉及公

共利益等热点问题，积极有效应对，深入解读政策，及时回应关切，提升政府公信力和治理能力。

责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头推进，市编办、市公安局、市经信委、市法制办配合。

（六）创新网上服务模式。建立数据分析机制，建设完善数据信息分析系统，加强对政务服务数据信息的挖掘与运用，为提升和优化全市发展环境提供决策参考。鼓励公众、企业和社会机构开发利用，提供多样化、创新性的便民服务。重点推进地理信息、道路交通、公共服务、经济统计、资格资质、环境环保等政务服务资源和数据向社会开放，采用众筹、众包等方式，充分依托社会力量开发多级、多层、跨领域的公共应用，提供多样化、创新性的便民服务。积极利用社会力量，拓展社区代办、物流快递、网上缴费等第三方平台服务渠道。加快开发非税收入系统接口工作进度，在政务服务平台实现网上支付功能，开展预约查询、材料寄送、在线支付等服务，利用统一的政务服务资源，积极拓宽办事渠道，为企业和群众提供移动端、自助终端等多样便捷的服务形式和智能化、个性化的精准服务。2017年11月前，各县区政务服务中心、市政府各单位要利用第三方提供政务服务物流快递服务，实现证照统一寄送。

责任单位：市政府办公室、市政务服务中心管理办公室、市财政局联合牵头负责总体推进。

（七）规范网上政务服务平台建设。加强对全市网站整合工作的顶层设计和示范引领，与市政务服务网加快融合，结合全市政府门户网站统一技术平台建设，形成全市政务服务总入口的主体框架，建立统一身份认证，按需共享数据等工作机制。实现与市公共信用信息平台、公共资源交易平台等的前端整合，2017年年底，建成市级信用信息平台并与上级平台实现互联互通，并做好与中国政府网、省政府网站的对接，加强各类政府信息平台建设管理，将面向社会提供的网上服务全部纳入“互联网+政务服务”体系统筹规划。各县区、各部门要整合本地区本部门政务服务资源与数据，加快构建权威、便捷的一体化互联网政务服务平台，提供一站式服务，避免重复分散建设。探索建立健全政务服务平台电子监察系统，实现全部事项全流程动态监督。利用统一的政务服务资源，积极推进平台服务向移动端、自助终端、热线电话等延伸，为企业和群众提供多样便捷的办事渠道。

责任单位：市政府办公室、市政务服务中心管理办公室联合牵头负责总体推进，市发改委牵头负责公共信用、投资项目在线审批平台的建设和前端整合工作；市经信委负责做好信息资源共享交换有关工作，其他各有关部门负责本部门建设管理的公共信息平台整合工作。

（八）推动全市政务服务平台互联互通。完善全市政务服务平台功能，提升网上政务服务平台支撑能力，继续通过资源



整合和数据共享，实现与其他政府信息平台的对接。畅通内部协同工作渠道，最大限度地开放政务服务平台业务接口，提高政务服务平台对部门业务系统的支持能力。2017 年底前，启动面向公众服务的政务服务门户移动端应用标准规范框架预研工作，组织各类部门业务系统迁移对接，逐步推行政务服务数据市级集中，实现政务服务数据的共享共用。

积极推进电子签名、电子印章、电子证照、电子档案在政务服务中应用，将档案信息化建设纳入全市电子政务建设总体布局，继续推进电子文件归档和移交接收工作。2017 年底前，开展电子档案在线异地备份和市、县两级综合档案馆重要电子文件（档案）集中备份管理工作，搭建市级档案智能化管理系统平台，加快推进智慧档案馆建设。

加快全市统一的网上实名认证体系建设步伐，结合电子证照验证、线下人工审核及其他第三方认证等多种手段，实现公众用户实名制访问，2017 年底前，实现“单点登录、一次认证、全网通办”，切实提高政务服务事项在线办理程度。

责任单位：市政府办公室、市政务服务中心管理办公室联合牵头负责总体推进，负责电子证照库建设与应用工作，市公安局负责推进电子签名、电子印章应用和管理工作，市档案局负责推进电子档案应用和管理工作。

（九）推进实体政务大厅与网上服务平台融合发展。适应“互联网+政务服务”发展需要，进一步提升实体政务大厅服

务能力，加快与网上服务平台融合，形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式。推进实体政务大厅向网上延伸，整合业务系统，统筹服务资源，统一服务标准，做到无缝衔接、合一通办。完善配套设施，2017年底前，政务服务事项和审批办理职权全部进驻实体政务大厅，实行集中办理、一站式办结，切实解决企业和群众办事在政务大厅与部门之间来回跑腿的问题。加快实体政务服务大厅功能升级，积极推动政务服务事项进驻，将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”，为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的政务服务，加强对单位进驻事项办理、流程优化、网上运行的监督管理，推进政务服务阳光规范运行。

责任单位：市政务服务中心管理办公室牵头负责推进，市编办配合。

（十）推动基层服务网点与网上服务平台无缝对接。加强乡镇（街道）村居（社区）、便民服务点（代办点）建设，配备必需的网络接入和服务提供条件，进一步发挥基层代办人员的作用，实现乡镇（街道）和村居（社区）基本覆盖，方便基层群众获得高效、优质的网上办事服务。乡镇（街道）政务服务中心和村居（社区）便民服务点要充分利用共享的网上政务服务资源，贴近需求做好政策咨询和办事服务，重点围绕劳动就业、社会保险、社会救助、扶贫脱贫等领域，开展上门办理、免费代办等，为群众提供便捷的综合服务，2017年底前实现“互

“互联网+政务服务”基层全覆盖。

责任单位：市政务服务中心管理办公室负责总体推进。

（十一）加快新型智慧城市建设。创新应用互联网、物联网、云计算和大数据等技术，加强统筹，注重实效，分级分类推进新型智慧城市建设。发挥区域和环境优势，用3年左右时间，建设统一的智慧城市运行中心，基本实现以“精细化管理、标准化服务、智能化生活”为主要特征的社会管理和公共服务模式，初步形成信息高度共享利用、系统高效协作的“智慧临沂”生态体系。构建多元普惠的民生信息服务体系，在教育文化、医疗卫生、社会保障等领域，积极发展民生服务智慧应用，向城市居民、农民工及其随迁家属提供更加方便、及时、高效的公共服务。探索公用事业便民服务新模式，拓宽查询、缴费、求助渠道，让更多市民足不出户就能及时享受良好的服务。提升电力、燃气、交通、水务、物流等公用基础设施智能化水平，实行精细化运行管理。做好分级分类新型智慧城市试点示范工作，及时评估工作成效，发挥创新引领作用。

责任单位：市政府办公室牵头负责总体推进，市发改委、市经信委、市住建局、市国土资源局等有关部门配合。

（十二）建立健全制度标准规范。进一步完善全市政务服务平台建设标准规范体系，以信息共享、业务协同和服务提升为重点，着力做好政务服务应用框架、数据共享交换及政务服务质量考核指标体系等标准规范的制定与完善工作。2017年底

前，清理修订不适应“互联网+政务服务”的有关规定，制定完善相关管理制度和服务规范，明确电子证照、电子公文、电子签章等的法律效力。加强工作督导，确保国家和省有关“互联网+政务服务”标准规范得到准确有效落实。

责任单位：市质监局牵头负责有关标准规范制定工作，市政府办公室、市政务服务中心管理办公室、市法制办分别负责牵头组织有关政策文件和法规的制定、修订、清理工作。

（十三）完善电子政务基础设施。进一步规范全市电子政务外网建设和管理，完善外网公共服务域，优化网络结构，扩大网络覆盖面，丰富网络应用，推动部门业务专网整合和应用迁移，推进电子政务集约化建设。继续加强电子政务公共服务云建设，进一步提升服务能力，强化安全管理，完善监管措施，为“互联网+政务服务”体系建设提供支撑。

责任单位：市政府办公室牵头负责。

（十四）加强网络基础设施建设。建设高速畅通、覆盖城乡、质优价廉、服务便捷的网络基础设施，将通信光缆、机房、基站、铁塔、管道线路等通信基础设施纳入城乡规划，实现全市光纤网络全覆盖。提升骨干网络容量和网间互通能力，继续深化光纤接入网建设，提高城域网和骨干网出口带宽，降低上网资费水平，在行政村光纤已通达的基础上，2017年底前推进20户以上自然村光纤通达和升级改造。加快4G高速无线宽带网络建设，完成市区、县城区域、行政村4G网络全覆盖。充

分依托现有网络资源，推动政务云集约化建设，为网上政务服务提供支撑和保障。

责任单位：市经信委协调市通信公司和铁塔公司总体推进。

**（十五）加强网络和信息安全保护。**按照国家信息安全等级保护制度要求，加强政务服务平台信息安全管理，健全“互联网+政务服务”安全保障体系，按照“谁主管、谁负责，谁使用、谁负责”的原则，进一步明确安全责任。开展等级保护定级备案、等级测评等工作，建立各方协同配合的信息安全防范监测、通报、响应和处置机制，加强对电子证照、统一身份认证、网上支付等重要系统和关键环节的安全监控，提高各平台、各系统的安全防护能力，查补安全漏洞，做好容灾备份，建立健全保密审查制度，加大对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等重要数据的保护力度。

责任单位：市政府办公室牵头负责做好电子政务云平台安全防护工作、互联网涉政务应用的网络安全监测预警和态势感知、信息安全防范有关工作，市公安局牵头负责信息安全等级保护有关工作，牵头组织建立信息安全防范、监测、通报、响应和处置机制，市保密局牵头负责指导建立政务服务有关安全保密制度，并检查落实情况。

#### **四、加强组织保障**

**（一）强化组织领导。**成立全市“互联网+政务服务”建

设协调推进领导小组，由分管副市长任组长，分管副秘书长、市政务服务中心管理办公室主任任副组长，市政府各有关部门分管负责同志为成员，统筹协调“互联网+政务服务”建设。领导小组下设办公室，办公室设在市政务服务中心管理办公室，负责日常具体工作。全市各级各部门要切实加强对“互联网+政务服务”工作的领导，将此项工作纳入年度重点任务统筹部署，建立相应的工作推进机制，主要领导亲自抓，分管领导具体抓，专人专项落实，明确工作时间表、路线图，细化分工，责任到人，攻坚克难，确保各项措施落实到位。

（二）强化考核监督。建立“互联网+政务服务”工作绩效考核制度，加强工作督导调度，定期通报并公开工作进展和成效。发挥媒体监督、专家评议、第三方评估等作用，畅通群众投诉举报渠道，通过模拟办事、随机抽查等方式，深入了解服务情况，汇聚众智改进服务。市政府办公室将在市政府网站设立曝光纠错栏目，公开群众反映的办事过程中遇到的困难和问题，及时反馈处理结果。完善正向激励机制，对综合评价高、实际效果好的按照有关规定予以表彰奖励；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。

（三）加大培训推广力度。将“互联网+政务服务”工作纳入干部教育培训体系，定期组织开展培训。把面向公众办事服务作为公职人员培训的重要内容，提高服务意识、业务能力

和办事效率。加强专业人才培养，建设一支既具备互联网思维与技能又精通政务服务的专业化队伍。开展试点示范工作，建立交流平台，加强业务研讨，分享经验做法，共同提高政务服务水平。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“互联网+政务服务”的社会认知度和群众认同感。

各县区（开发区）人民政府（管委会）、市政府各部门要根据本实施方案，抓紧制定工作方案，明确进度安排，加强衔接配合，加大财政支持，认真抓好落实。

（2017年6月6日印发）