



重庆市铜梁区人民政府 关于印发重庆市铜梁区加快推进“互联网+政务服务” 工作方案的通知

铜府〔2017〕35号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，有关单位：

现将《重庆市铜梁区加快推进“互联网+政务服务”工作方案》
印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市铜梁区人民政府

2017年3月1日

（此件公开发布）



重庆市铜梁区 加快推进“互联网+政务服务”工作方案

为贯彻落实《重庆市人民政府关于印发重庆市加快推进“互联网+政务服务”工作方案的通知》（渝府发〔2016〕63号），加快推进我区“互联网+政务服务”工作，切实提高政务服务质量与实效，结合我区实际，特制定本方案。

一、工作目标

2017年底前，建成全区一体化网上政务服务平台，统一服务入口，全面公开政务服务事项，政务服务信息化基础进一步夯实，政务服务制度化、标准化、平台化、网络化水平明显提升，全区网上政务服务工作体系初步形成。

2020年底前，建立覆盖全区的整体联动、部门协同、安全可靠、一体化办理的“互联网+政务服务”技术和服务体系，互联网与政务服务深度融合，大幅提升政务服务智慧化、精准化、便捷化水平，政务服务流程显著优化，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率。

二、任务措施



（一）规范网上服务事项。区政府各部门、有关单位要依据法定职能全面梳理本系统、本行业直接面向社会公众提供的具体办事服务事项。加快审核、编制政务服务事项目录，规范区、镇（街道）、村（社区）各层级政务服务事项，通过区政府门户网站集中公开发布，并实时更新、动态管理。实行政务服务事项统一编码管理，规范事项名称、条件、材料、流程、时限等，逐步做到“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。（牵头单位：区政府法制办、区编办、区行管办；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）

（二）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。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。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。建立网上预审机制，及时推送预审结果，对需要补正的材料一次性告知；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。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。全区各单位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。（牵头单位：区政府法制办、区编办、区行管办；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）

（三）推进服务事项网上办理。依托全市统一的网上政务服务平台，提升政务服务在线化水平，推动服务事项跨区域异地办理、跨层级联动办理、跨部门协同办理。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，做到政务服务事项“应上尽上、全程在线”。积极推动网上政务服务平台向基层服务网点延伸，公众和企业办事实现网上直办、就近能办、同区通办。充分利用网上政务服务资源和数据，开展预约查询、证照寄送等服务，为公众提供多样化、创新性的便民服务。（牵头单位：区编办、区行管办；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）



（四）全面公开服务信息。各镇街，区政府各部门和有关单位要在区政府门户网站和三级服务中心平台，集中全面公开与政务服务事项相关的法律法规、政策文件、通知公告、办事指南、审查细则、常见问题、监督举报方式和网上可办理程度，以及行政审批涉及的中介服务事项清单、机构名录等信息，并实行动态调整，确保线上线下信息内容准确一致。按照行政许可标准化要求，规范和完善办事指南，列明依据条件、流程时限、收费标准、注意事项等；明确需提交材料的名称、依据、格式、份数、签名签章等要求，并提供规范表格、填写说明和示范文本。除办事指南明确的条件外，不得自行增加办事要求。（牵头单位：区编办、区行管办、区电子政务管理中心；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）

（五）构建全区一体化政务服务平台。区政府门户网站要做好与市政府门户网站的对接，依托市政府门户网站，深化拓展区网审平台功能，构建集政务服务、行政审批、政务公开等于一体的全区一体化网上政务服务平台，提供一站式服务，避免重复分散建设。各单位要整合本单位所有政务服务资源与数据，融入全区统一的网上政务服务平台，原则上不另新建网上政务服务平台。推进政府部门各业务系统与政务服务平台的互联互通，加强平台间、系统间对接联动，统一身份认证体系、统一电子印章和



数字证书体系，按需共享数据，做到“单点登录、全网通办”。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。（牵头单位：区行管办、区电子政务管理中心；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）

（六）推动政务服务平台线上与线下融合发展。进一步提升三级服务中心的服务能力，加快与网上服务平台融合，打造线上线下融合、多级联动的政务服务平台。加快推进三级服务中心标准化建设，完善配套设施，推动各部门、各镇街政务服务事项和审批办理职权全部进驻三级服务中心平台集中办理。区行管办和各镇街要加强对单位进驻、受理场所、事项办理、流程优化、服务规范、网上运行、监督评价的管理，推进政务服务阳光规范运行。（牵头单位：区编办、区行管办；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）

（七）建立健全制度标准规范。加快清理修订不适应“互联网+政务服务”的政策规定，制定完善相关管理制度和服务规范，为电子证照、电子公文、电子签章等的本地化应用开展提供法律支持，着力解决“服务流程合法依规、群众办事困难重重”等问题。认真贯彻落实国家“互联网+政务服务”技术体系建设指南、平台



架构和电子证照、统一身份认证、政务云、大数据应用等标准规范，促进“互联网+政务服务”工作的标准化、规范化。（牵头单位：区政府法制办、区电子政务管理中心、区行管办；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）

（八）完善网络基础设施。加快高速宽带网络建设，推进网络提速降费，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。将通信基础设施建设纳入城乡规划，推进农村地区行政村光纤通达和升级改造。深入实施“光网·无线重庆”战略，第四代移动通信（4G）网络全覆盖城区和乡村，100%行政村实现光纤到村。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。（牵头单位：区经信委、区电子政务管理中心；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）

（九）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，健全“互联网+政务服务”安全保障体系。明确政务服务各平台、各系统的安全责任，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，提升信息安全支撑保障水平和风险防范能力。（牵头单位：区公安局、区机要保密局、区电子政务管理中心；责任单位：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、有关单位）

三、加强组织保障

（一）强化组织领导。各镇街、各部门和有关单位要高度重视，充分认识“互联网+政务服务”工作对建设廉洁高效、人民满意的服务型政府的重要意义，切实加强组织领导。主要负责同志要亲自部署，狠抓落实，并明确一位负责同志具体分管，协调督促，常抓不懈。区政府办公室负责监督协调全区“互联网+政务服务”工作，区行管办负责统筹推进，区电子政务管理中心负责与市级网上政务服务平台的对接。

（二）把握工作进度。各单位要准确把握“互联网+政务服务”工作的总体要求，对照 2017 年工作目标任务，认真组织谋划，切实有序推进。一季度制定工作计划，开展各项前期准备工作。二季度开展行政许可标准化工作、网上服务事项及办理流程清理工作，改进优化服务流程。清理我区不适应“互联网+政务服务”的政策规定。梳理与企业、群众生产生活等领域密切相关的服务事项，开展网上办理试点。三季度推动政务服务事项和审批办理职权全部进驻实体政务服务中心。全面公布网上服务事项。试点



开展服务事项多部门网上并联办理。四季度对政务服务事项实现目录化管理，实时动态更新。优化完善并公开服务流程，全面推广服务事项网上办理。调整完善不适应“互联网+政务服务”的政策规定。统一线上线下服务标准，实体办事大厅实现阳光规范运行。

（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。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。将“互联网+政务服务”工作列入公务员培训科目，分级分层组织实施。

（四）强化考核监督。将“互联网+政务服务”工作纳入全区行政审批制度改革年度综合目标考核内容，列入重点督查事项。建立定期通报机制，每季度通报并公开工作进展和成效。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。