

广东省人民政府办公厅

粤办函〔2015〕208号

广东省人民政府办公厅关于印发2015年 省网上办事大厅建设工作的通知

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各
部门、各直属机构：

《2015年省网上办事大厅建设工作方案》已经省人民政府同
意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，
请径向省经济和信息化委反映。



2015 年省网上办事大厅建设工作方案

一、工作目标

总体目标：到 2015 年底，全省行政审批事项网上全流程办理率达 30% 以上，网上办结率达 30% 以上；鼓励涉及民生的社会事务服务事项实现网上全流程办理；所有网上申办事项到现场办理次数不超过 2 次，70% 以上网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次。加快拓展移动应用业务，正式发布省网上办事大厅手机版。基本建成全省统一的电子证照系统，并逐步在省直部门和珠三角九市（含顺德区，下同）推广应用。加快推进行政审批标准化，进一步提升办事效能。不断提高省主厅与各级分厅的互联互通水平，实现全省网上办事过程数据集中监测，实现省级垂直业务系统与省网上办事大厅对接。珠三角九市基本建成并逐步推行企业专属网页和市民个人网页，粤东西北所有镇街开通网上办事站。

（一）省直部门目标。

行政审批事项网上全流程办理率达 70% 以上，网上办结率达 70% 以上；鼓励涉及民生的社会事务服务事项实现网上全流程办理。

（二）珠三角九市目标。

珠三角九市行政审批事项网上全流程办理率达 60% 以上，

网上办结率达 50% 以上；鼓励涉及民生的社会事务服务事项实现网上全流程办理。逐步推行企业专属网页和市民个人网页。

珠三角县（市、区）行政审批事项网上全流程办理率达 40% 以上，网上办结率达 30% 以上；鼓励涉及民生的社会事务服务事项实现网上全流程办理。

（三）粤东西北各地市目标。

粤东西北各地市行政审批事项网上全流程办理率达 40% 以上，网上办结率达 30% 以上；鼓励涉及民生的社会事务服务事项实现网上全流程办理。鼓励有条件的地市开通企业专属网页和市民个人网页。

粤东西北县（市、区）行政审批事项网上全流程办理率达 25% 以上，网上办结率达 20% 以上；鼓励涉及民生的社会事务服务事项实现网上全流程办理。所有镇街开通网上办事站。

二、主要任务

（一）省级牵头建设管理部门工作任务。

1. 优化完善省网上办事大厅主厅平台。修编《广东省网上办事大厅建设规范》，优化和改造网上办事大厅门户系统，建设数据监测系统，实现主厅对省直部门窗口、地市分厅办事过程信息的监测和统计。升级改造公共申办审批平台，支撑跨层级审批，强化部门内部效能监督功能。编制省网上办事大厅统一身份认证平台（以下简称认证平台）建设与对接规范，开发全省统一的认证平台（6 月底前完成）；组织省直试点部门开展认证平

台的应用，推动珠三角九市、粤东西北有条件的地市进行认证平台的部署及对接。建设主厅信息无障碍通道。（12月底前完成）

此项工作由省信息中心牵头负责。

2. 加快推进行政审批标准化。公布全省通用的行政审批子项目录，按照《行政审批事项编码规则》（DB44/T1148-2013）组织做好行政审批通用事项及其子项的编码赋码工作（6月底前完成）。开发和应用行政审批项目录管理系统，支持通用目录在线动态管理、跨层级跨部门事项进驻管理、办事指南和业务手册的录入与生成，并与省网上办事大厅公共审批系统和网上监察平台对接。制定行政审批办事指南和业务手册模板，指导各地各部门进一步明确事项权力清单、办理环节、时限和廉政风险点，全面梳理和优化业务流程，简化办事程序。推动省直部门积极发挥带头作用，与各级对口业务部门合力加快事项网上全流程办理。（12月底前完成）

此项工作由省编办、经济和信息化委牵头负责。

3. 大力推进垂直业务系统对接工作。加强与各地各部门的沟通协调，加快推进国家级、省级垂直业务系统与省网上办事大厅对接，实现办事过程数据与主厅同步。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。

4. 加快推进省网上办事大厅手机版建设。正式发布省网上办事大厅手机版（7月底前完成）；编制手机版建设规范，推动部门和地市手机版应用开发与数据共享；在省直部门深化与推广

手机版试点应用，提供移动审批功能，整合部门移动应用业务，拓展网上办事大厅服务渠道。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。

5. 加快推进企业专属网页和市民个人网页建设。建设全省统一的逻辑系统，开发企业专属网页和市民个人网页通用软件（6月底前完成）。指导全省各地开展企业专属网页和市民个人网页建设，在珠三角九市基本建成并逐步推行两个网页。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。

6. 加快建设全省电子证照系统。制定广东省电子证照建设规范、通用目录和2015年电子证照服务目录，指导各地各部门开展电子证照系统建设和实施证照电子化（9月底前完成）。开发全省统一的电子证照系统（10月底前完成）。总结试点应用经验，重点围绕民生服务、工商登记、投资审批等相关事项，实现新增纸质证照与电子证照同步签发、既有纸质证照逐步电子化。充分发挥电子证照在办事过程中的作用，减少办事人提交纸质证照和到现场次数，加快电子证照在省直部门、珠三角地市的推广应用。制定电子证照管理暂行规定，在突破现行政策法规制约、实现电子证照与纸质证照具有同等效力并在部门间互认互通等方面作出积极探索。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、编办、法制办、信息中心牵头负责。

7. 进一步完善电子监察功能。出台省网上办事大厅绩效评价办法和电子行政监察平台建设规范（9月底前完成）。进一步整合现有电子监察信息资源，以现有效能监察平台为基础，开发全省通用的电子行政监察系统（10月底前完成），逐步在全省推广应用。完善在线监督功能，督促各部门全面履行主体责任和监管责任；完善监察平台数据分析功能，实时和定期发布权威监察信息，形成网上办事监督刚性约束；实现部门内部对审批和办事过程的全流程监控；支撑对投资审批、证照共享、跨层级和跨部门协同审批业务的电子监察。（12月底前完成）

此项工作由省府办公厅、省经济和信息化委、监察厅牵头负责，省编办、信息中心参与。

8. 加强运行管理和安全防范。出台省网上办事大厅运行管理暂行办法，规范网上办事大厅运行维护和日常管理。构建数据安全和运行安全监控系统，完善技术防范、应急处置方案和措施，确保网上办事大厅平稳安全运行。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。

9. 加强宣传推广。与南方日报等媒体加强合作，进一步加大对网上办事大厅的宣传推广力度，积极探索通过微信等互联网渠道引导更多企业和群众体验网上办事。（12月底前完成）

此项工作由省经济和信息化委、信息中心牵头负责。

（二）省直业务部门工作任务。

1. 加强本部门系统与主厅平台的互联互通。按规范要求完

成部门网上办事窗口与主厅事项目录管理、数据监测、电子行政监察等系统的对接，全面提升办事过程数据质量，确保数据报送及时、准确、完整。健全部门门户网站，确保网上办事数据和网上监察功能与门户网站实时同步、无缝对接。省直试点部门开展省网上办事大厅统一认证平台有关对接工作，提升网上办事体验。（12月底前完成）

2. 加强行政审批标准化工作。牵头开展本系统通用行政审批事项子项的细分工作。加强与下级对口业务部门的沟通协调，按照标准规范要求做好职能和权责梳理，统一并完善本系统进驻行政审批事项信息、办事指南和业务手册，逐步规范各种审批表格，指导本系统内市级权限社会事务服务事项的梳理工作。（12月底前完成）

3. 加快推进垂直业务系统对接工作。实施网上办事窗口系统改造，实现所有省级垂直业务系统与省网上办事大厅对接。积极争取国家有关部委的支持，实现年业务量超千件或涉民生行政审批事项的国家垂直业务系统与省网上办事大厅对接。（12月底前完成）

4. 加快推进进驻事项网上全流程办理。加强业务系统改造、业务流程优化、申报材料精简，实现行政审批事项网上全流程办理，尽量压缩审批时限，减少办事人到现场次数。加强宣传和应用普及，引导公众使用网上办事大厅，大力提升网上办事大厅使用率。（12月底前完成）

5. 按照规范要求接入手机版。梳理本部门适合手机办理的业务和应用，优化再造手机办事流程（7月底前完成），按照手机版建设指南要求将纳入试点的应用与主厅手机版系统进行对接。（12月底前完成）

6. 按照规范要求接入企业专属网页和市民个人网页。优化本部门业务系统，对接企业专属网页和市民个人网页，通过省政务信息资源共享平台实现办事人基本信息、企业资质信息、办事过程信息、办事结果证照（批文）信息及部门可供订阅公开信息的统一归集，为办事人提供信息主动推送、办事温馨提醒、申报材料重复使用等个性化服务。（12月底前完成）

7. 按照规范要求实施证照电子化。认真梳理本系统省市两级办事所需的前置证照和办事结果证照目录（7月底前完成）。改造部门业务系统，逐步实现与省电子证照系统对接，对纳入2015年电子证照服务目录的证照实现新增纸质证照与电子证照同步签发。（12月底前完成）

8. 完善部门网上办事窗口内部监察功能。按照管理规范、监督有效的要求对部门审批服务平台进行升级改造，实现部门内部对审批和办事过程的全流程监控，以及对办事绩效、廉政风险和投诉处理的同步监测、实时预警、在线督办，并将部门窗口与全省通用的电子行政监察系统、行政效能投诉网无缝对接。建立健全本部门相关监管制度，实时监督检查本部门具体行政行为实施情况，及时对系统发出的预警信息进行核实处理，及时整改纠

正发现的问题并按要求进行反馈。按照归口负责、分级办理的原则，由各部门及时受理“我要投诉”栏目中群众反映的问题，及时向群众反馈问题处理情况。（12月底前完成）

（三）各地工作任务。

1. 加强分厅与主厅的互联互通。按规范要求实现地市分厅的事项目录信息、办事过程信息与主厅同步（7月底前完成），完成与主厅数据监控系统对接。推进市级政务信息资源共享平台建设，确保数据及时交换到主厅。珠三角九市、粤东西北有条件的地市部署应用省统一的认证平台，已建认证平台的地市完成与省的对接，实现网上办事大厅统一认证平台省市互联互通。（12月底前完成）

2. 加快推进行政审批标准化工作。按照省公布的通用审批事项子项完成本级网上办事事项进驻。按照标准规范要求做好职能和权责梳理，完善应进驻行政审批事项信息、办事指南和业务手册，逐步规范各种审批表格。指导县级权限社会事务服务事项的梳理工作。（12月底前完成）

3. 加快推进进驻事项网上全流程办理。加强分厅及部门业务系统改造、业务流程优化、申报材料精简，实现行政审批事项网上全流程办理，尽量压缩审批时限，减少办事人到现场次数。加强宣传和应用普及，引导公众使用网上办事大厅，大力提升网上办事大厅使用率。（12月底前完成）

4. 按照规范要求接入手机版。鼓励有条件的地市按照手机

版建设规范，对分厅手机版系统进行改造，接入主厅手机版系统。（12月底前完成）

5. 加快企业专属网页和市民个人网页建设应用。珠三角九市按照统一规范要求，基本建成并逐步推行企业专属网页和市民个人网页，为企业和个人提供个性化服务。鼓励粤东西北有条件的地市开展企业专属网页和市民个人网页建设。（12月底前完成）

6. 推进本级电子证照系统建设应用。按照统一规范要求建设电子证照系统，根据2015年电子证照服务目录推进本级部门证照电子化。围绕民生服务、工商登记、投资审批等重点领域，在珠三角地市开展电子证照应用，减少纸质申报材料提交。（12月底前完成）

7. 完善网上办事分厅内部监察功能。按照管理规范、监督有效的要求对本级部门审批服务平台进行升级改造，实现部门内部对审批和办事过程的全流程监控，以及对办事绩效、廉政风险和投诉处理的同步监测、实时预警、在线督办，并将分厅与全省通用的电子行政监察系统、行政效能投诉网无缝对接。各级分厅要动态公开本级各部门权力清单，将具体行政行为方式、方法、步骤、时限和受理人、经办人、审核人、审批人等基本要素及各环节的廉政风险点，作为监督内容固化设置在分厅中。建立健全本部门相关监管制度，实时监督检查本部门具体行政行为实施情况，及时对系统发出的预警信息进行核实处理，及时整改纠正发

现的问题并按要求进行反馈。按照归口负责、分级办理的原则，由各部门及时受理“我要投诉”栏目中群众反映和上级有关部门交办的问题，及时向群众反映问题处理情况。（12月底前完成）

8. 推动网上办事大厅延伸到基层。粤东西北地市所辖镇街开通网上办事站。为全省村（居）预留接入端口，建立村（居）网上办事点。（12月底前完成）

三、保障措施

（一）加强组织协调。

各地、各部门主要领导要高度重视、亲自过问网上办事大厅建设工作，分管领导要具体抓好落实，进一步充实网上办事大厅业务、技术和建设管理力量。各地级以上市要参照省网上办事大厅省直部门窗口建设要求，制定2015年地市分厅建设工作方案，明确市、县（市、区）部门窗口建设要求。各地政务服务管理部门要健全政务服务管理工作机制，加强对有关政务服务工作的指导协调。省级牵头部门要统筹安排省直部门网上办事窗口系统与主厅的对接经费。各市、县（市、区）政府要按照集约化原则，加强经费保障，支持本级政府部门推进网上办事系统升级改造和对接。

（二）加强检查督办。

各级监察机构负责网上办事大厅电子行政监察，充分利用网上监察平台，实现对各级网上办事大厅系统的自动监测，重点围

绕提高网上全流程办理率、网上办结率、投诉处理满意率以及有效防控廉政风险，对各地各部门网上办事综合绩效和廉政风险预警处置情况进行监控、分析、督办。各地和省直各部门每季度要向省监察厅报送网上办事大厅建设工作进展情况，并抄送省经济和信息化委、信息中心。省监察厅每季度要对各地和省直各部门建设工作情况以及省监察厅监察督办情况进行通报，抄报省委、省政府领导和各市主要领导、分管领导，同时根据各单位完成任务情况采取通报表扬、通报批评、下达整改通知、约谈、实施问责等措施。省经济和信息化委要加强与新闻媒体合作，通过实地检查、网上巡查、现场访查和电话回查等方式推动工作落实。

（三）加强省市联动。

省级牵头建设部门要加强对市县分厅的业务指导、技术支持，帮助各地各部门准确理解工作目标任务的内涵和要求。市县相关建设部门要加强与省的沟通对接，及时反馈工作落实情况和相关意见建议。要加强集约化建设，在地市部署推广省公共审批系统、数据监测系统的应用软件，切实增强对各地分厅的技术保障。

（四）加强宣传培训。

各地、各部门要充分利用政府网站、微信、广播电视、报刊杂志等媒体加强对省网上办事大厅的宣传推广，在实体办公场所设置自助式网上办事设施，指导个人和企业使用网上办事大厅办理相关业务，提高网上办事大厅使用率。大力推广民生热点服

务，及时回应群众意见建议。省信息中心要加强对各地分厅建设主要负责人、业务和技术负责人等不同层次人员的培训，进一步提升各地建设和运维网上办事大厅的能力和水平。

附：名词解释

1. 网上全流程办理：即事项的网上办理深度达到《2013年省网上办事大厅建设工作方案》所指的三级深度。

2. 网上全流程办理率：指网上全流程办理的事项数占进驻网上办事大厅事项总数的比率。

3. 网上办结率：指网上全流程办理并办结的业务量占总业务量的比率。

公开方式：主动公开

抄送：省委有关部委办，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省
纪委办公厅。

