



亳州市人民政府办公室关于印发 亳州市网上办事大厅建设方案的通知

亳政办秘〔2014〕179号

各县、区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《亳州市网上办事大厅建设方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

亳州市人民政府办公室

2014年12月30日

（此件公开发布）



亳州市网上办事大厅建设方案

为认真贯彻落实省委、省政府关于推进社会服务管理信息化建设和网上行政审批的工作部署，进一步深化行政审批制度改革，规范审批权力运行，提升为民服务全程代理，提高政府办事效率，市政府决定建设亳州市网上办事大厅（以下简称“网上办事大厅”），方案如下：

一、指导思想

以党的十八大、十八届三中、四中全会和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，以信息化技术为支撑，创新体制机制，大力推行网上办事服务，积极促进行政审批规范化、电子化和市民办事便捷化、高效化，全面提升社会服务管理信息化水平，努力提高政府科学、民主、依法行政效能，为建设“活力亳州、美丽亳州、幸福亳州”创造更加良好的政务服务环境。

二、基本原则

（一）统一标准，整体规划。按照统一规划、顶层设计的原则，把网上办事大厅纳入智慧城市建设统筹规划，实行“统一网络、统一标准、分级管理”，形成“一站式”网上办事机制。

（二）先易后难，有序推进。各县区、市经济开发区按照市政府统一部署，逐步实现本地厅与市网上办事大厅对接，不断拓



展应用的广度和深度，逐步形成全市联动的网上审批和协同办事。

（三）整合资源，共建共享。加强对各县区、各部门现有服务资源和信息资源的梳理、整合，积极推进行政审批和为民服务事项信息资源的共建共享。

（四）需求主导，突出重点。紧紧围绕群众的办事需求，以服务对象为中心，以办理事项为主线，以向群众提供方便、快捷、高效、规范的“一站式”网上办事为重点，将审批和服务事项细化，切实做到便民、惠民、利民。

三、总体要求和目标任务

依托我市电子政务外网，加快建成水平较高、功能齐全、操作便捷的“一站式、全天候”的网上办事大厅，实现许可事项网上审批、社会服务网上办理、政府效能网上督查，推动我市实体性行政办事大厅功能向网上办事大厅迁移，为企业“松绑”、向市场放权、给群众方便，进一步提高政府办事效率，为加快建设服务型政府提供坚实保障。

2014年12月底前，市网上办事大厅正式上线运行，开通市直厅、谯城厅，推进谯城区汤陵、薛阁、花戏楼街道办事处和魏岗镇试点工作，基本满足市民、企业的网上办事需求。2014年12月，涡阳县、蒙城县、利辛县和市经济开发区网上办事厅建设正式启动。2015年2月底前，三县和市经济开发区厅全面建成运营。



四、建设内容

(一)建设全市统一的网上办事大厅。依托互联网和电子政务外网，积极搭建网上办事大厅，着力完善大厅功能，努力为群众提供一站式、全天候的办事服务，切实形成“让网上数据而不是群众跑腿”的办事模式。

1.整合优化电子政务建设成果，构建整体框架。市网上办事大厅包括全市统一的前台服务门户及后台审批支撑系统，建设1个网上办事大厅（即亳州市网上办事大厅，下分为市直厅、谯城厅、市经开区厅、涡阳厅、蒙城厅、利辛厅6个厅），2个中心（数据中心、运营中心），3项规范（运营管理规范、数据标准规范、审批服务流程规范），4套体系（公共数据共享交换体系、电子监察体系、用户认证体系、信息安全保障体系），在功能上着重突出“办事”和“审批”，在范围上覆盖所有具有行政审批职权或服务管理职责的部门，在业务上实现市、县区、镇（乡镇、街道办事处）、村（社区）四级协同联动。重点建设以下10个功能模块：

(1)一站式登录：市网上办事大厅是基于互联网和电子政务外网，面向企事业单位和个人，具有更好用户体验、操作方便的网上办事服务平台。平台以服务用户为切入点，通过认证和授权技术手段，为“个人办事”和“行政审批”提供统一的前端入口。



(2) 事项分类办理：网上服务平台汇集企业、个人的全生命周期信息，提供涉及个人或企业的办事项，实现各事项的在线实时申报。通过审批服务材料的电子化流转以及数据中心与各职能部门的交换集成，实现办件受理、部门内部审批、办结反馈的全流程网络化运行。用户可通过个人办事、企业办事和部门服务3个网上办事服务导航，快速查找到所需办理的服务事项。

(3) 事项关键词检索：用户在该功能模块中进行办事项搜索，搜索系统自动按照用户输入的关键词进行检索，得出检索结果。

(4) 电子监察：针对网上办事项进行事前、事中、事后的办事流程、办事效率等方面全方位的监察，以促进行政审批为民服务事项办理全过程的公正透明、优质高效。

(5) 办件进度和结果查询：为申报用户提供办事指南、流程图、办事进度和结果查询服务。办事过程信息包括：申办、网上预受理、受理、审批（处理）、补交告知、补交受理、特别程序申请、特别程序结果、办结、领取登记共10个过程信息。

(6) 办件统计：对各部门已办理和正在办事项进行统计，并在网上办事大厅进行公开。

(7) 在线交流：为申报用户提供方便快捷的网上办事在线咨询服务。

(8) 在线评价：用户可对自己所申报的每一项事项办理情



况进行评价，着力形成“效能监察+公众评价”相结合的监督体系。

(9) 手机 App:利用移动互联网，开发移动客户端功能模块，用户通过智能手机，可随时随地的申请办理事项、查看办理进度等。

(10) 短信提醒：对申报的办事事项，在办理各环节，各进度情况以短信的形式发送给用户，实现实时反馈提醒。审批或服务事项在受理成功后，短信提示办件人，告知事项已受理和办件流水号；在办理过程中，短信提醒审查审核人员；办结后，短信提示办件人，告知办理结果和其他提醒事项。

(二) 优化完善市网上办事大厅模块功能，规范网上办事流程。

1. 不断优化完善模块功能。运用云计算等先进技术，有针对性地完善一表式联合审批、申报材料电子化、审批资源共享服务、网上支付结算、移动网上办事大厅等各项功能，提供高效、便捷的全程网上办理，全面提高我市行政审批的服务水平和事项办理效率。

2. 全面梳理进驻网上办理事项。根据《亳州市人民政府关于公布市级行政审批项目清理结果的通知》(亳政秘〔2014〕95号)和其他政务服务类事项，梳理市直各部门可网上办理的事项，编制网上办理事项目录，确定办理深度。各县区、市经济开发区



参照市里的做法，编制网上办理事项目录，并梳理、汇总县级及所辖镇（乡、镇、街道办事处）的办理事项内容。按照先易后难、效果优先的原则，将梳理的网上办理事项及其内容分批进驻上线，逐步实现办事指南、表格下载、事项办理、进度查询和结果反馈的标准化和规范化。

（三）大力推进各县区、市经开区厅建设，构建四级协同办事模式。按照全市统一规划和标准，建设三县一区、市经开区网上办事厅，避免部分功能模块重复建设，实现资源共享。

1.加快推进县区厅建设。各县区、市经开区要参照市直厅做法，积极推进网上办事大厅建设工作。各厅要与市网上办事大厅互联互通、深度对接，做到统一用户登陆、统一网上申办、统一进度查询，实现全流程网上办理。

2.实现电子政务外网全接入。市、县区直单位和镇（乡、镇、街道办事处）要加快电子政务外网建设，确保事项受理岗、审查审批岗等办事岗位网络全覆盖，确保网上审批、网上服务顺利进行。

3.推进行政村（社区）及代办点建设。各行政村（社区）代办点为个人、企业提供网上申报代办服务。各行政村（社区）要加强硬件建设和升级改造，将计算机、打印机等硬件设施配备到位。按照“试点先行，点面结合，稳步推广”要求，在谯城区薛阁、汤陵、花戏楼三个街道和魏岗镇选择条件较好的超市作为村



级代办点，制订统一的建设规范，为个人、企业提供申报服务，适时总结经验并在全市推广。

（四）夯实数据信息资源基础，构建数据标准体系。

1.建设市数据资源中心。以个人和企业为主线，以公安人口数据为基础，积极整合人社、教育、卫生、计生、财政、司法民政、住建等相关部门信息，收集百姓办事信息，创建人口数据库群、法人数据库群；采取收集工商、质监、税务等证照数据资源和办事项证照资源留存等方式，加快推进电子证照库建设，构建亳州市数据资源中心，为市网上办事大厅提供及时、完整、准确的数据支持。建设全市统一的政府信息资源共享平台，鼓励支持社会力量参与信息资源的增值利用，充分发挥信息资源价值，不断满足各部门业务数据共享交换需求。

2.建设运营中心。以亳州讯飞公司为依托，加强技术人员培训，建设市网上办事大厅运营中心，加强市网上办事大厅日常运维工作。

3.建设信息化系统数据标准。利用先进的技术体系，研究设计符合亳州数据中心及智慧城市建设的统一数据标准，约定信息系统开发架构标准涉及的开放兼容性、设计安全性、功能实用性、业务可扩展性和运行管理等标准，主要内容包括公共数据元标准、公共代码标准、公共数据存取交换技术规范和数据安全规范等。

（五）建立统一的流程规范，不断完善技术支撑体系。



1.制定三项规范。加快整合优化业务流程，参照国家和省现有的标准，有计划、有步骤地制订运营管理规范、数据标准规范和审批服务流程规范，建立完善运行管理体系，促进网上办事大厅科学规范运行。

2.完善四套体系。加快推进公共数据共享交换体系、电子监察体系、用户认证体系、信息安全保障体系建设，确保网上办事大厅数据支撑、安全保障等方面的效率性与灵活性，有效提升网上办事服务的水平和质量。

六、保障措施

（一）加强组织领导。成立以市政府主要负责同志为组长的亳州市政府服务管理信息化建设工作领导小组，加强对市网上办事大厅建设的统一领导。市级网上办事大厅建设工作由领导小组办公室具体协调、统筹推进；市信息办、亳州讯飞公司负责组织实施；市发展改革委、市教育局、市科技局等具有审批或服务管理职责的市直部门负责整理本部门办事事项，配合网上办事大厅建设；市政府督查室、市监察局负责监督检查。各县区、市经济开发区负责开展本地网上办事大厅建设，并按照本方案规定的任务，定岗定人，落实责任。

（二）强化技术支撑。亳州讯飞公司要加快建设网上办事大厅信息化管理的专业队伍，做好信息化建设的需求梳理、平台建设、资源整合、业务对接、日常维护等工作。加强平台应用队伍



建设，明确各县区、各部门网上办事大厅应用人员及其职责，有计划、有针对性地组织开展业务培训，提高实际应用水平。

（三）强化督导考核。科学量化考核指标，建立“市—县区—街道（乡镇）—社区（村）”四级督查制度，实现督导考核的常态化。制定实施数据采集的审查机制，加强数据质量管理。加强督促考核，制定考核办法，构建客观的监督流程和有效的考核模型，对各县区、市直有关部门、市经济开发区事项进驻率、网上办理率、限时办结率和服务满意率等指标实行月度考核，并公布考核结果。市政府已将考核结果纳入对各县区、市直各单位效能考核和目标管理内容之一。各县区、各部门要以高度负责的精神，认真做好各项工作，对推诿扯皮、消极应付，影响网上办事大厅建设工作的，要严肃追究有关单位和人员的责任。

（四）加强宣传培训。通过电视、报刊、网络等多种渠道，加大对网上行政服务模式、服务内容以及便利性、必要性的宣传，让群众充分认识和了解网上办事大厅，积极引导群众改变惯性思维方式，让网上办事大厅真正发挥利民、便民的作用，不断提高全民信息化意识和应用能力，共享信息社会发展成果。同时，有计划、有针对性地组织开展各级各部门业务人员培训，增强熟练利用网上办事大厅开展行政审批和为民服务的能力，不断提高政府工作效率和服务水平，努力打造廉洁政府、高效政府。