

安徽省人民政府办公厅关于印发进一步深化

“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革行动方案的通知

（皖政办〔2018〕31号）

各市、县人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革行动方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

安徽省人民政府办公厅

2018年8月6日

进一步深化“互联网+政务服务”

推进政务服务“一网、一门、一次”

改革行动方案

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，强调要加快推动电子政务，打通信息壁垒，构建全流程一体化在线服务平台，助力建设人民满意的服务型政府。为进一步深化“互联网+政务服务”，加快推进政务服务“一网通办”和企业群众办事“只进一扇门”、“最多跑一次”，让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便，根据《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号），制定本行动方案。

一、工作目标

在“一网通办”方面。2018年11月底前，各类政务服务事项全部纳入全省一体化网上政务服务平台办理，实现“应上尽上、全程在线”，做到企业和群众办事“一证通用、一次登录、全网通办”。全面加强与国家政务服务平台互联互通，依托国家政务服务平台办理跨地区、跨部门、跨层级的政务服务业务。

在“只进一扇门”方面。2018年11月底前，政务服务事项进驻省政务服务中心比例不低于90%，进驻市、县（市、区）政务服务中心比例不低于70%；推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，全省各级政务服务中心50%以上事项实现“一窗”分类受理。2019年6月底前，除对场地有特殊要求的事项外，政务服务事项进驻各级政务服务中心做到“应进必进、一门通达”，“一窗”分类受理。

在“最多跑一次”方面。2018年11月底前，进驻各级政务服务中心事项做到“最多跑一次、多次是例外”。推动跨部门、跨层级联办事项实现“最多跑一次、一次就办成”。

二、推进线上“一网通办”专项行动

针对“一网通办”存在的信息孤岛和应用广度深度不足两个突出阻点，着力解决网上办事入口多、事项不好找、操作不便捷等问题，破除政务数据壁垒、部门业务系统整合对接不到位等障碍，推进数据共享利用、高频事项主题式服务和事项全程网办，大幅提升网上政务服务的能力和水平。

（一）推进全省网上政务服务平台迭代升级。

1. 完善政务服务门户功能。按照全国一体化在线政务服务平台统一标准规范及相关要求，做到政务服务门户与国家政务服务平台的政务服务门户形式统一规范、内容深度融合，实现事项集中发布、服务集中提供。优化门户版面布局和栏目设置，简化办事指南

展示层级，提升搜索、智能客服等交互功能精准性，2018 年 10 月底前，完成省、市门户改版。设置便民服务专栏，提供与婚育收养、教育培训、住房保障、求职就业、就医保健、税收缴费、社会保障、交通出行、司法公正等领域相关的便民服务查询，相关部门开发查询接口，2018 年 11 月底前完成与政务服务网对接。（省政府办公厅、省发展改革委、省有关单位，各市政府，所列为责任单位，下同）

2. 实现一次认证、全网通行。整合各地各部门分散独立的网上服务注册登录入口，统一接入安徽政务服务网身份认证平台，2018 年 11 月底前消除多入口注册和二次登录，群众凭身份证、企业凭统一社会信用代码即可办理政务服务事项，做到“一证通用”。按照相关规范对接国家政务服务平台统一身份认证系统，让企业和群众网上办事“一次认证、全国漫游”。（省发展改革委、省有关单位，各市政府）

3. 打造“皖事通”移动应用品牌。推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，推动实现更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”。开发“皖事通”移动应用，提供养老金、医保金、公积金、考试报名及成绩、医疗挂号、婚姻登记预约、机动车违章记录、户政、税务发票、便民生活等民生服务事项查询和办理，2018 年 9 月底前“皖事通”手机 APP 上线运行。整合各地各部门独立的政务服务移动端接入“皖事通”，利用微信、支付宝等第三方平台拓展办事渠道，2018 年 11 月底形成全省统一的政务

服务移动应用端，加强政务新媒体监管，提升服务水平。（省发展改革委、省有关单位，各市政府）

4. 主动对接国家平台。全面落实国家政务服务平台第一批对接试点示范省建设任务，2018 年 10 月中旬实现与国家政务服务平台首批对接。按照推进政务服务一体化、公共支撑一体化、综合保障一体化要求，在规范政务服务事项、优化政务服务流程，统一数据共享、身份认证、电子印章、电子证照，以及加强安全保障、运营管理等方面持续加强深度对接。（省政府办公厅、省发展改革委、省有关单位，各市政府）

5. 畅通网上咨询投诉渠道。建设完善网上政务服务平台咨询投诉系统，与 12345 政府服务热线做好对接，整合现有咨询投诉渠道，建立“统一接收、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责”的运行机制，开展全程监督、评价、投诉并及时反馈，2018 年 11 月底前建成全省统一的网上投诉受理系统，及时解决企业和群众反映的问题。（省政府办公厅、省发展改革委、省有关单位，各市政府）

（二）推动更多政务服务事项全程网办。

6. 推行“不见面审批”服务。延长网上办事链条，推进网上办事全程电子化，逐项调整原有纸质材料受理反馈制度，除法律法规另有规定或涉密外，应当接受通过网络上传的电子材料，不得强制要求提供纸质或者其他形式的材料，通过网上申请、网上审批、

在线支付、快递寄送，努力让群众办事不跑腿，2018 年 11 月底前，全面实行“不见面审批”。大力推行“智慧+”政务服务，综合运用互联网、大数据、人工智能等信息技术，对适宜的事项开展智能审批，实现即报即批、即批即得。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

7. 推出“三级双百”高频事项。围绕企业和群众关注的重点领域、重点事项，2018 年 8 月底前，省、市、县各梳理出线上线下通办的 100 项高频事项。2018 年 11 月底前，在网上设置专栏，在实体大厅设立专区，涉及多部门的事项，打通跨部门流程，实行主题式服务。（省政府办公厅、省发展改革委、省有关单位，各市政府）

（三）加快政务服务业务系统整合对接。

8. 加快部门自建系统对接。按照“谁建设系统、谁负责对接”的原则开展系统整合对接。2018 年 10 月底前，教育、科技、公安、司法、人社、国土、环保、住建、农业、水利、商务、卫计部门完成自建政务服务业务系统整合改造，11 月底完成与网上政务服务平台对接，实现数据、业务互联互通。2019 年 6 月底前，各地各部门自建政务服务业务系统与网上政务服务平台应接尽接，全面提升业务协同能力。（省发展改革委、省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

9. 加强政务信息系统源头管控。政务信息化建设项目审批部门和运维经费审批部门要联合建立政务信息系统清单制度,加强清单式管理,对于未按要求进行改造对接的,不审批新项目,不拨付运维经费。原则上不再批准单个部门建设孤立信息系统。(省发展改革委、省财政厅、省审计厅、省政府办公厅,各市政府)

(四) 进一步打通信息孤岛。

10. 加强基础数据库建设。2018 年 11 月底前,初步建成人口、法人、地理空间、电子证照等基础数据库,接入共享平台。2019 年 6 月底前,充实基础数据库内容,加强数据质量管理,扩大共享覆盖面,深入推进数据资源在政务服务中应用。(省发展改革委、省公安厅、省教育厅、省人力资源社会保障厅、省卫生计生委、省工商局、省民政厅、省编办、省国土资源厅等,各市政府)

11. 推进电子证照共享利用。2018 年 9 月底前,省有关单位及各市利用电子证照系统推进存量证照电子制证,重点推进身份证、居民户口簿、学历证(毕业证)、学位证、社会保障卡、驾驶证、婚姻登记证、行驶证、居民健康卡和营业执照、资质资格等常用证照的制证;部门自建业务系统完成与电子证照系统对接,实现电子证照与纸质证照同步生成、调用共享。2018 年 11 月底前,电子证照在政务服务业务办理中得到应用,为减少材料、优化流程提供支撑。(省发展改革委、省政府办公厅、省有关单位,各市政府)

12. 健全数据安全共享交换机制。构建全省统一、多级互联的数据共享交换平台体系，强化平台功能、完善管理规范，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据调度。建立“统一受理、平台授权”数据共享授权机制。建立限期反馈机制，由平台直接提供的数据，3个工作日内提供；由部门受理的数据，10个工作日内完成审批。加强数据安全共享保障，完善数据安全管理制度，明确数据安全保障的措施、责任主体和具体要求，防止侵犯隐私、泄露秘密和信息滥用。深入分析事项办理中需要共享的跨部门数据资源，汇聚各部门共享数据需求，完善共享责任清单，推动部门间特定数据资源共享，2018年11月底前，基本实现能通过数据共享获取的材料不需提交、能通过网络核验的材料不需提交、前序流程已收取的材料不需提交。（省发展改革委、省有关单位，各市政府）

13. 推进事中事后监管信息“一网通享”。依托“信用安徽”网站和国家企业信用信息公示系统（安徽），提供登记备案、行政许可、行政处罚、经营异常名录、严重违法失信企业名单、监督检查、质量抽检等信用信息查询和共享服务。推进事中事后监管信息与政务服务深度融合，整合市场监管相关数据资源，加强对市场环境的大数据监测分析和预测预警，推进线上线下一体化监管。（省工商局、省发展改革委、省有关单位，各市政府）

三、推进线下“只进一扇门”专项行动

针对实体大厅“多门、多窗”和事项“应进未进”两个突出阻点，重点解决“一扇门”不健全、事项进驻不到位和窗口“冷热不均”、群众办事来回奔波、申请材料重复提交等问题，着力推进政务服务“一站式”集中集成办理。

（一）变“多门”为“一门”。

14. 健全各级政务服务大厅。2018 年 11 月底前，没有设立综合性政务服务大厅的市、县（市、区）、乡镇（街道），以及为民服务全程代理工作站的村（社区）要全部设立，服务场所可通过新建、调剂、租赁等方式解决。加快提升政务服务大厅智能化水平，健全自助服务、智能引导、智能辅助等功能。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

15. 整合部门单设的服务大厅。2019 年 6 月底前，各部门单独设立的服务大厅原则上不再保留。因安全等特殊原因需要保留的，经本级政府批准，报上级政府备案，并更名为“行政区划名称+人民政府政务服务中心**部门办事大厅”，由本级政务服务管理机构统一监督管理，执行统一服务标准，政务服务事项纳入网上政务服务平台办理、监察。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

16. 推进事项全部进驻中心。2019 年 6 月底前，除对场地有特殊要求的事项外，各类政务服务事项（包括垂直管理部门事项）全部进驻政务服务中心集中办理。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

（二）变“多窗”为“一窗”。

17. 推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式。将部门分设的办事窗口分类整合为综合窗口，制定服务规范，编制标准化工作规程和事项受理清单，实行一窗受理、集成服务。鼓励各地大胆探索，加强窗口能力建设，提高综合窗口办事效率。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

18. 推动服务窗口与网上平台集成融合。2018年11月底前，依托网上政务服务平台，实时汇入网上申报、排队预约、现场排队叫号、服务评价、事项受理、审批（审查）结果和审批证照等信息，实现线上线下功能互补、无缝衔接、全过程留痕，做到政务服务事项清单、办事指南、办理状态等相关信息在政务服务平台、移动终端、实体大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

四、推进企业和群众办事“最多跑一次”专项行动

19. 减材料、减环节。按照“八个一律”清理标准，推进“减证便民”整治申请材料多专项行动，整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交。2018年11月底前，企业和群众到政府办事提供的材料减少30%以上，到2019年11月底减少60%以上。（省编办、省政务服务中心、省有关单位，各市政府）

20. 推进联办事项“最多跑一次”。梳理企业群众办好“一件事”的关联事项，聚焦不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程等重点领域重点事项环节多、材料多、时限长问题，整合再造办理流程和申报材料，依托网上政务服务平台，构建网上并联审批系统，逐项定制审批流程，推动更多跨部门、跨层级事项“最多跑一次”。（省政务服务中心、省有关单位，各市政府）

21. 推进“最多跑一次”向基层延伸。按照“马上办、网上办、就近办、一次办”要求，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向村、社区等基层延伸，打造基层“一站式”综合便民服务平台，2018年11月底前基本实现“最多跑一次”省市县乡村五级全覆盖。（省政府办公厅、省发展改革委，各市政府）

五、深化审批制度改革和服务创新

锁定省级行政审批事项全国最少、审批时限全国最短的目标，进一步精简行政审批事项，压缩办理时限，到2018年11月底做到事项最少、时限最短，并建立动态管理机制，及时调整。

22. 持续精简行政审批事项。按照“四个一律、两个全程”的要求，及时做好国务院取消调整行政审批等事项的衔接落实，能取消的坚决取消，能下放的尽快下放，持续精简行政审批事项。深入推进行政许可标准化，科学明晰层级权限，推进全省各级行政审批事项名称、依据等统一规范。落实“证照分离”改革各项措施，全面梳理、分类处理涉企证照事项，推进“照后减证”，破解市场

主体“办照容易办证难”“准入不准营”问题，有效降低制度性交易成本。（省编办、省工商局、省有关单位，各市政府）

23. 切实提高行政审批效率。针对审批承诺时限反弹、专家评审等特殊程序设置随意、中介服务不规范等问题，认真落实省政府 245 号令确定的承诺时限，巩固近年来流程再造压缩时限的成果，对标全国情况，确保颗粒化行政审批事项承诺时限全国最短。严格依法规范专家评审等特殊程序，没有法律法规依据的一律取消，有依据没有规定时限的，特殊程序时限不得超过审批承诺时限的一半。（省政府办公厅、省发展改革委、省有关单位，各市政府）

24. 压缩重点事项审批时限。整合工商、税务、刻章流程，2018 年底全省实现一般企业开办时间压缩至 3 个工作日内。通过联合审批、多规合一、多评合一、区域评估、承诺制改革，两年内工程建设项目从立项到竣工验收全流程审批时间压减一半，2018 年底实现工业建设项目施工许可证 45 个工作日内完成审批手续。集成不动产交易、纳税、登记及水电气过户等服务，2018 年底不动产登记压缩至 5 个工作日内。深化全省投资项目在线审批监管平台应用，投资项目涉及审批监管事项及办理信息全部纳入平台，优化办理流程，提高办事效率。依托政务服务网建设网上“中介超市”平台，实行公开承诺服务，大幅压缩中介服务时限。（省工商局、省税务局、省公安厅、省住房城乡建设厅、省国土资源厅、省发展改革委，各市政府）

六、开展创优“四最”营商环境评价

瞄准国际一流营商环境，科学编制营商环境评价指标体系，开展营商环境评价，找准“前沿距离”，持续优化“四最”营商环境，让投资环境像清新空气。

25. 建立营商环境评价指标体系。2018年8月底前，参照世界银行全球营商环境评估指标，聚焦开办企业、办理建筑许可、不动产登记、获得电力、纳税、获得信贷、跨境贸易等营商便利性、效率和成本，以及“一网、一门、一次”改革情况，建立具有安徽特色的营商环境评价指标体系。（省发展改革委、省统计局、省政府督查室、省政务服务中心）

26. 组织开展营商环境评价。根据《安徽省创优“四最”营商环境评价工作方案》组织开展多层次评价。每季度对各市政府、省有关单位创优“四最”营商环境工作进展情况评价，评价结果按规定纳入省政府信息处理系统，每半年对各地营商环境状况开展监测调查，每年底开展营商环境满意度第三方调查。（省创优“四最”营商环境工作领导小组办公室、省政府督查室、省统计局、省发展研究中心、省社科院、安徽行政学院）

27. 形成营商环境综合评分。每年2月底前，汇总上年度省政府信息处理系统评价、营商环境监测调查、满意度调查等评价结果，按照3:4:3的权重分别换算各市政府、省有关单位创优“四最”

营商环境年度综合评分。（省创优“四最”营商环境工作领导小组办公室、省发展研究中心、省社科院、安徽行政学院）

七、建立狠抓落实的工作机制

28. 压紧压实工作责任。各地各部门要高度重视，切实加强组织领导，主要负责同志要定期召开专题会议，定思路、交任务、抓落实，与加快推进“互联网+政务服务”工作一体部署，与创优“四最”营商环境一体推进。要坚持问题导向，不回避矛盾、不遮掩问题，结合本地本部门实际，全面梳理“互联网+政务服务”的阻点和制约，全面查找营商环境与先进地区的差距，拿出切实管用的措施加以解决。要狠抓工作落实，领导小组办公室要加强统筹协调，牵头部门要履行主体责任，建立任务清单，逐项排出时间表、路线图、施工单、责任人，及时协调解决工作中的困难和问题，以钉钉子精神做实做细做好各项工作。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

29. 加强宣传复制推广。充分利用各类媒介广泛宣传“一网、一门、一次”改革各项便民利企举措和成效，及时报道工作中的亮点，积极回应社会关切，广泛扩大公众参与，共同营造良好社会氛围。落实百项问题疏解和百佳案例推广行动。在全省复制推广各地“一网、一门、一次”改革中市场欢迎、群众认可的经验做法和典型案例。选择工作推进快、成效好的地区，适时召开现场会，形成

比学赶超、竞相发展的工作局面。（省政府办公厅、省发展改革委、省有关单位，各市政府）

30. 加大督查考核力度。将“一网、一门、一次”改革和创优“四最”营商环境工作纳入政府绩效考核体系，细化考核指标，加大考核权重，列入重点督查事项，不定期督促检查工作进展和落实情况，并通过模拟办事、随机抽查等方式深入了解服务情况。各地各部门每半年向省加快推进“互联网+政务服务”工作领导小组办公室报告工作进展。建立群众咨询、感知、投诉、评价机制，依托全省网上投诉受理系统健全办事评价功能，结合群众投诉、差评、媒体监督、专家评议、第三方评估等方面情况，开展办事服务质量量化评估。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）

31. 强化评价结果运用。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褒奖激励。建立健全问责机制，对改革进展缓慢、工作落实不力的单位及负责同志进行约谈调度。对办件“差评”事项定期分析评估，及时开展问题核查处理，并作为年度绩效考核的重要依据。对不作为、乱作为、慢作为，损害群众合法权益和政府形象的，依法依规依纪严肃问责。（省政府办公厅、省有关单位，各市政府）