

平顶山市石龙区人民政府办公室文件

平龙政办〔2021〕45号

平顶山市石龙区人民政府办公室 关于进一步做好网上政务服务能力提升 工作的通知

各街道办事处，区直各部门：

为深入贯彻落实省、市、区政府领导指示精神，进步提升全区网上政务服务能力，现将近期全区网上政务服务能力提升重点工作通知如下：

一、高效推进政务服务标准化和政务流程再造

（一）任务及时间节点：

1. 按照《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于推进政务服务标准化和政务流程再造的通

知》要求,逐事项检查河南政务服务网公布的办事指南中的办件类型、承诺办结时限、网上办理深度、申请方式、跑动次数等要素,持续提升承诺时限压缩比例、即办件占比和不见面审批事项占比等指标,按时保质保量完成事项精细化、要素模板化、指南标准化、办事场景化等各项任务。(9月30日前)

2.对于调整事项办理深度、减少材料、减少时限需要做好各部门系统之间数据共享、电子证照、电子印章、电子签名、电子签章等系统可合法合规应用,实现各部门所需数据可共享、调用、留痕。(9月30日前)

(二)任务要求:着力提升网上办理深度,力求实现不见面审批;大力减少审批环节,力求实现受理申请后,当场作出审批决定;大幅度压缩时限。

1.除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外,全部事项实现网上可办(消灭一星事项)。

2.对于二级办理深度和三级办理深度的政务服务事项,应通过数据共享、快递邮寄、告知承诺等方式,进一步优化申请方式,减少企业群众到现场次数,直至实现“不见面审批”。

3.各部门要大力减少审批环节,力求实现受理申请后,当场作出审批决定。

4.原则上承诺办结时限不能超过法定办结时限的50%,资质资格类承诺办结时限普遍减少至5个工作日以内,鼓励在此基础上进行大幅度压缩。

（三）考核指标：

1. 不见面审批事项占比（承诺不见面审批的事项数量/政务服务事项总量 $\times 100\%$ ）；

2. 即办件许可事项占比（即办件许可事项数量/许可事项总数 $\times 100\%$ ）；

3. 时限压缩比（法定时限总数-承诺办结总数）/法定时限总数 $\times 100\%$ 。

（四）推进措施：目前政务服务标准化和政务流程再造工作正在开展，事项及相关要素信息需按照省级平台梳理结果再次进行标准化梳理。

1. 成立区相关部门参与、以系统为单位的工作专班，指导开展此项工作。

2. 在事项标准化和流程再造工作开展同时，对事项办理深度、时限压缩等情况进行优化，提升以上各指标。

3. 做好各部门系统之间数据共享、电子证照、电子印章、电子签名、电子签章等系统可合法合规应用，实现各部门所需数据可共享、调用、留痕。

（五）牵头单位：区“放管服”办公室、区政务服务和大数据管理局。

（六）责任单位：区相关部门

二、加快推进电子证照生成

（一）任务、要求及时间节点：

1. 采集电子印章印模并制作电子印章。（9月30日完成）
2. 根据省市电子证照模板，生成电子证照数据，归集电子证照数据并进行签章。（10月15日前）
3. 对全区电子证照进行标准化后，将电子证照汇聚到省级电子证照系统，完成数据推送。（持续推进）

（二）考核指标：

1. 证照类型总量，省级下达证照类型数量+本市域补充证照类型数量。
2. 证照标准化率，已完成标准化的证照数/本市域证照类型数量 $\times 100\%$ 。
3. 人均证照量，汇聚到省级电子证照系统的证照总量/上一年各地常住人口总量 $\times 100\%$ 。
4. 电子印章覆盖率：备案印章覆盖部门数量/平台所有部门 $\times 100\%$ 。
5. 每月末汇聚的证照照面数据量—上月末汇聚的证照照面数据量。

（三）推进措施：

1. 快速对接，保持与市大数据局紧密沟通，及时获取指定完成的证照模板，跟进完成电子证照模板改造工作，实时推送。
2. 改造平台，按照省、市电子证照最新要求，改造电子证照平台，满足对接要求。
3. 提升数量，组织并加强证照归集与签章，提升数据归集量。

4. 梳理统计未制作电子印章，并组织完成制作。

5. 积极推动区各相关部门制作电子印章。

(四) 牵头单位：区“放管服”办公室、区政务服务和大数据管理局。

(五) 责任单位：区相关部门

三、深入推进省、市统一受理平台对接和应用推广

(一) 任务要求及时间节点：

1. 推进区平台与省、市统一受理平台对接，参考政务服务标准化和政务流程再造工作梳理结果，全面完成与省、市统一受理平台的对接工作，通过统一受理平台受理办件。（9月30日前）

2. 综合性实体政务大厅各设置2个“统一受理”试点收件窗口，省大数据局要统筹编制“统一受理”事项事前辅导手册，组织开展“统一受理”窗口人员辅导培训。（9月30日前完成）

3. 实现本级10%以上的办件要通过统一受理平台受理和回传。（10月15日前，实现10%以上办件通过统一受理平台受理和回传）

4. 事项办理单点登录情况，各部门能够在线办理的事项，全部实现单点登录。（2020年11月30日前完成）（持续推进）

(二) 考核指标：

1. 统一受理事项占比（使用统一受理平台入口发布事项量/本级已发布事项总数 $\times 100\%$ ）；

2. 统一受理办件占比（本级通过统一受理平台接收的办件总

数/本级办件总数×100%);

3. 各部门能够单点登录的事项数/各部门可在线办理的事项总数×100%。

(三) 推进措施:

1. 组织并督促各部门完成政务服务平台系统事项申报地址切换。

2. 梳理可使用统一受理平台受理的事项清单。

3. 提升统一受理平台使用率,组织并督促省垂管单位系统抓紧与省平台对接,通过大厅省统一受理窗口进行收件。

4. 将各门自建系统与省、市一体化平台实现统一认证,做好对接,实现一个入口,各部门能够在线办理的事项,全部实现单点登录。

(四) 牵头单位:区“放管服”办公室、区政务服务和大数据管理局。

(五) 责任单位:区相关部门。

四、有效提升办件数据汇聚质量

(一) 任务及时间节点:

1. 系统改造,做好2019年5月以来问题办件数据整改工作,严格按照《河南省网上政务服务平台技术规范办件数据交换信息规范》和《河南省办件质检校验规则(2020年试行版)》,对办件数据汇聚系统和办件数据质检系统进行改造,确保办件数据推送符合相关标准。(9月30日前完成)

2. 办件数据整改，对国务院办公厅电子政务办公室反馈的《超过承诺办结时限仍未提交办结数据的办件数据清单》进行研究，认真分析原因并做好整改工作。（9月30日前）

3. 有序推送，按照新的办件数据推送标准，对2019年5月以来推送到省平台但不符合国家标准的数据进行整改，有序分批推送至省一体化在线政务服务平台。（持续推进）

4. 加大办件数据汇聚工作力度，全面汇聚2020年以来的办件数据，确保办件数据和状态更新信息在数据产生当天及时全量推送至省一体化在线政务服务平台。进一步提高办件事项覆盖率、网上受理率、行政许可类事项发生率。（10月20日前）

5. 电子监察办件数据推送，要与政务服务标准化和政务流程再造协同推进，在开展政务服务标准化和政务流程再造工作中，要确保政务服务事项要素变更内容与推送的办件数据保持一致。做好电子监察红牌事项的整改工作，确保电子监察红牌率不发生大幅波动，全年红牌率不高于8%。（持续推进）

6. 各部门要全面推进各部门业务系统与统一受理平台的对接工作，依托统一受理平台实现各业务办理项的网上受理。同时通过统一受理平台或者库表方式汇聚2020年度本级本部门各业务系统通过网络渠道受理的办件数据，全量推送至省一体化在线政务服务平台。（持续推进）

7. 各部门按照《河南省办件质检校验规则（2020年试行版）》，及时开展系统改造和办件数据推送培训工作，按照最新要求合规

推送办件数据。办件质检入库率不低于 95%。（持续推进）

8. 各部门严格按照省办件数据交换规范及时将本单位系统中产生的办件信息推送至省一体化在线政务服务平台。比较各部门推送办件受理信息后是否在承诺办结时间内推送办结信息表。（持续推进）

（二）任务要求：

1. 提升网上办件量推送，各部门要全面推进各部门业务系统与统一受理平台的对接工作，依托统一受理平台实现各业务办理项的网上受理。同时通过统一受理平台或者库表方式汇聚 2020 年度本级本部门各业务系统通过网络渠道受理的办件数据，全量推送至省一体化在线政务服务平台。

2. 提高办件事项覆盖率，各部门要进一步加大各业务系统办件数据汇聚工作力度，全面汇聚 2020 年以来已发生的办件数据，确保办件数据和状态更新信息在数据产生当天全量推送至省一体化在线政务服务平台。要进一步提高办件事项覆盖率、网上受理率、行政许可类事项发生率。

3. 提高办件许可事项覆盖率，各部门要进一步加大各业务系统办件数据汇聚工作力度，全面汇聚 2020 年以来已发生的办件数据，确保办件数据和状态更新信息在数据产生当天全量推送至省一体化在线政务服务平台。要进一步提高办件事项覆盖率、网上受理率、行政许可类事项发生率。

4. 提高人均办件量，各地办件数量与本地区常住人口总量比

值要大于 0.7, 年底前比值要大于 1。(10 月 20 日前)

5. 电子监察办件数据推送, 在开展政务服务标准化和政务流程再造工作中, 要确保政务服务事项要素变更内容与推送的办件数据保持一致。做好电子监察红牌事项的整改工作, 确保电子监察红牌率不发生大幅波动, 全年红牌率不高于 8%。

(三) 考核指标:

1. 网上办理率, 各地网络渠道受理办件的业务办理项数量/各地汇聚至省一体化在线政务服务平台的办件涉及业务办理项总数 $\times 100\%$ 。

2. 办件事项覆盖率, 各地产生办件的业务办理项数量/各地业务办理项总量 $\times 100\%$ 。

3. 办件许可事项覆盖率, 各地产生办件的行政许可业务办理项数量/各地行政许可业务办理项总量 $\times 100\%$ 。

4. 提升质检率, 各部门推送至省一体化在线政务服务平台的通过质检入库的办件数据量条数/各部门推送至省一体化政务平台的进入质检库的办件数据总量 $\times 100\%$ 。

5. 数据推送完整性, 及时性, 各部门在承诺办件时限内未将办结信息推送至省一体化在线政务服务平台事项的办件数量, 红牌率。

6. 平均办件汇聚时间差=所有办件数据汇聚时间差/总办件量。其中, 单个办件数据汇聚时间差=(受理环节办件信息入库时间—受理环节信息生成时间+办结环节信息入库时间—办件环节信

息生成时间)/2。

7. 各部门在承诺办件时限内未将办结信息推送至省一体化在线政务服务平台事项的办件数量。

8. 各部门推送至省一体化在线政务服务平台被发放红牌办件数量/各部门推送至省一体化在线政务服务平台办件总量×100%。

（四）推进措施：

1. 督促业务发生率，督促各单位引导群众和企业网上申请业务，事项覆盖率，提升办件量，同时保障办件信息完整性。

2. 平台改造，按照省办件推送标准和质检规则，改造平台办件推送程序。保障数据推送稳定性，及时性，确保办件数据推送符合相关标准。

3. 提高网上办件，梳理各部门省建、市建系统，通过省政务服务平台进行高级认证，解决统一认证问题后，使用同一受理平台推送办件数据。

4. 与省平台保持沟通，研究清楚省最新电子监察发牌与办件数据推送的规则，分析问题，结合政务服务平台及时整改。

5. 加大办件数据汇聚工作力度，全面汇聚 2020 年以来的办件数据，确保办件数据和状态更新信息在数据产生当天及时全量推送至省一体化在线政务服务平台。

6. 按照新的办件数据推送标准，对 2019 年 5 月以来推送到省平台但不符合国家标准的数据进行整改，有序分批推送至省一体

化在线政务服务平台。

(五) 牵头单位：区“放管服”办公室、区政务服务和大数据管理局。

(六) 责任单位：区相关部门。

五、全面推进政务服务“好差评”

(一) 任务要求及时间节点：

1. 推进政务服务“好差评”全覆盖。实现自建业务系统与省政务服务“好差评”系统的全面对接。(10月20日前完成)

2. 各综合性实体政务大厅、部门业务分厅要实现窗口评价设备的全覆盖,乡、村两级不具备评价设备覆盖条件的便民服务中心(站点)要张贴二维码,并及时提醒、引导办事企业和群众进行评价。(10月15日前完成)

3. 对未在服务现场作出评价的办事企业和群众,可通过电话邀评、短信提醒、依托政务服务热线接受评价等方式在5个工作日内进行补充评价,通过加强宣传引导不断提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度和参与度。(持续推进)

4. 强化差评整改。对于办事企业和群众的“差评”,要按照“谁办理、谁负责”的原则,由业务办理单位第一时间启动整改程序,安排专人回访核实,对情况清楚、诉求合理的问题立行立改,对情况复杂、一时难以解决的要建立台账、限期整改,对缺乏法定依据的要做好解释说明。“差评”的办理结果要包含调查核实、处理

过程、整改措施、整改结果等基本要素,经省、市级政务服务和大数据管理机构分级质检通过后,向企业和群众反馈。各部门要确保“差评”件件有整改、有反馈,实名差评按期整改率要达到100%。(持续推进)

5. 提高主动评价数据完整性。各部门在推送主动评价数据的同时,要及时推送与其相关联的办件数据,确保评价数据与办件数据及时关联。(持续推进)

(二) 考核指标:

1. “好差评”主动评价率。推送至省一体化在线政务服务平台的主动评价数/各部门汇聚到省一体化在线政务服务平台的办件数量(符合质检规则并入库) $\times 100\%$ 。

2. 差评按时整改率。各部门实名差评按时整改数/各部门收到的差评数 $\times 100\%$ 。

3. “好差评”主动评价数据完整性。各部门主动评价数据能够与推送至省一体化在线政务服务平台的办件数据实现关联的数量/主动评价数据总量 $\times 100\%$ 。

(三) 推进措施:

1. 推使用,实现自建业务系统与省、市政务服务“好差评”系统的全面对接。督促各相关单位引导群众对办件进行评价。

2. 督整改,督促各单位对需要整改的差评进行及时整改。

3. 建机制,建立好差评跟踪、督察、整改长效机制,有序开

展好差评长期工作，强化好差评结果运用。

（四）牵头单位：区“放管服”办公室、区政务服务和大数据管理局。

（五）责任单位：区相关部门。



