

沪府发〔2017〕5号

上海市人民政府关于印发《本市落实〈国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见〉工作方案》的通知

各区、县人民政府，市政府各委、办、局：

现将《本市落实〈国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见〉工作方案》印发给你们，请认真按照执行。

上海市人民政府

2017年1月12日

本市落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》工作方案

为落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）要求，根据市委、市政府的要求，制定本方案。

一、指导思想

落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，牢固树立创新、协调、

绿色、开放、共享的五大发展理念。按照继续当好全国改革开放排头兵，创新发展先行者的要求，紧密围绕“服务政府、责任政府、法治政府、廉洁政府”建设，以提高政府现代治理能力和服务水平为核心，顺应互联网发展趋势，坚持“统筹规划、问题导向，协同发展、开放创新，整合共享、深化应用”的原则，优化服务流程，创新服务方式，推进数据共享，深入推进大众创业、万众创新，持续改善营商环境，最大程度利企便民，让社会公众有获得感，共享“互联网+政务服务”发展成果。

二、工作目标

2017年底前，建成全市统一的网上政务“单一窗口”，全面公开政务服务事项，拓展行政审批、办事服务、事中事后监管、公共资源交易等各类政务服务，推动信息资源整合共享和数据开放利用，初步实现线上线下政务服务一体化联动。

2020年底前，实现互联网与政务服务深度融合，建成全市联动、部门协同、一网办理的“互联网+政务服务”体系，积极开展跨部门、跨层级的协同应用，实现政务服务的智能感知、主动推送和个性化服务，进一步提升服务能级，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率。

三、主要任务

(一) 优化再造政务服务

1.规范网上政务服务事项。在市区两级审批事项 100%实现上网的基础上，各区、各部门、各单位要依据法定职能和条线要求，按照企业和群众两类用户，进一步优化梳理审批、监管、服务等事项目录，细化办事指南，通过网上政务大厅和实体大厅公开发布，并实时更新、动态调整。实行政务服务事项编码管理，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奠定基础。

2.推进政务服务网上办理。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政务服务事项，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政务服务事项，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”。推进公共资源交易服务平台建设和应用，逐步推动公共资源交易从依托有形场所向以电子化平台为主转变。

3.创新网上服务模式。充分利用现有资源设施，通过“12345”市民服务热线、白玉兰智能机器人，与网上政务大厅实现工作联动和协同配合，方便企业和群众便捷获取网上政务服务。积极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。建设电子证照库，开展网上验证核对，实现“一次生成、多方复用，一库管理、互认共享”。积极推进查询反馈、网上预审、网上支付、快件递送等服务功能，深化事项网上办理深度,优化网上办事服务体验。建立公众参与机制，畅通政民互动渠道，鼓励引导群众开展网上智能问答，分享办事经验，开展满意度测评，汇聚众智改进服务。开展政务服务大数据分析，及时了解公众政务服务需求，探索个性化精准推送服务，变被动应对为主动服务，促进政务服务更精准、更智能、更透明，有效提升服务质量和效率。

4.开展事中事后综合监管。依托网上政务大厅，推进建设以综合监管为基础，以专业监管为支撑的事中事后综合监管平台，集信息查询、协同监管、联合惩戒、社会共治、决策分析等功能于一体，运用信息化手段，实现“双告知、双反馈、双跟踪”和“双随机、双评估、双公示”的监管机制，实施全覆盖、经常化、随机公开检查，推动政府部门工作重心由规范市场主体资格为主

向规范市场主体行为为主转变，由事前审批为主向事中事后监管为主转变，进一步增强政府部门监管合力，提升综合监管水平。

5.全面公开服务信息。各区、各部门、各单位要在网上政务大厅、网上办事平台和实体大厅，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。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。

(二) 融合升级平台渠道

1.规范网上政务大厅建设。按照国家“互联网+政务服务”技

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index?reportId=11_5350

