**附件**

**全国一体化在线政务服务平台建设组织推进和任务分工方案**

为做好全国一体化在线政务服务平台建设组织实施工作，制定本方案。

**一、工作目标**

通过建立强有力的工作推进和协调机制，精心组织，周密安排，上下协同，集中攻关，加快建设全国一体化在线政务服务平台，形成全国政务服务“一张网”，确保到2018年底前，国家政务服务平台主体功能建设基本完成，通过试点示范实现部分省（自治区、直辖市）和国务院部门政务服务平台与国家政务服务平台对接；到2019年底前，国家政务服务平台上线运行，全国一体化在线政务服务平台框架初步形成；到2020年底前，各省（自治区、直辖市）和国务院部门政务服务平台与国家政务服务平台应接尽接、政务服务事项应上尽上，国务院部门数据实现共享，满足地方普遍性政务需求，全国一体化在线政务服务平台基本建成；到2022年底前，全国范围内政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入平台办理，全面实现“一网通办”。

**二、组织推进**

紧密结合深入推进“放管服”改革各项要求，统筹规划、标准先行，试点带动、迭代创新，统分结合、上下联动，以国家政务服务平台建设为重点，充分利用各地区和国务院有关部门已建政务服务平台，整合各类政务服务资源，推进数据共享和流程优化再造，坚持安全与应用同步规划、同步建设、同步运行，扎实做好平台建设组织实施工作，确保如期完成各项任务。

（一）成立平台建设和管理协调工作小组。国务院办公厅牵头成立全国一体化在线政务服务平台建设和管理协调工作小组，负责全国一体化在线政务服务平台顶层设计、规划建设、组织推进、统筹协调和监督指导等工作。平台建设和管理协调工作小组办公室设在国务院办公厅电子政务办公室，承担协调工作小组日常工作，组织督促各地区和国务院有关部门任务落实。各地区和国务院有关部门要建立健全相应的建设和管理协调机制，负责统筹建设和完善本地区本部门政务服务平台，同时做好对接国家政务服务平台等工作。

（二）建立协同推进工作机制。国务院办公厅与各地区各部门形成紧密协作机制，牵头推进国家政务服务平台建设，会同各地区和国务院有关部门推动建设全国一体化在线政务服务平台标准规范体系、安全保障体系和运营管理体系，推动跨地区、跨部门、跨层级数据共享和政务服务流程不断优化；牵头对全国一体化在线政务服务平台建设和管理工作进行督查评估。全国一体化在线政务服务平台建设和管理工作要与转变政府职能、深化“放管服”改革紧密结合。各地区和国务院有关部门分级负责本地区本部门政务服务平台建设、安全保障和运营管理，做好与国家政务服务平台对接。

（三）加强日常运营管理。按照统一运营管理要求，建立形成分级管理、责任明确、保障有力的全国一体化在线政务服务平台运营管理体系。国务院办公厅要加强对全国一体化在线政务服务平台运营管理的统筹协调，充实国家政务服务平台运营管理力量，建立健全相关规章制度，优化运营工作流程，提升国家政务服务平台作为总枢纽的服务支撑能力。各地区和国务院有关部门要整合运营资源，加强平台运营管理队伍建设，统一负责政务服务平台和实体大厅运行管理的组织协调、督促检查、评估考核等工作，推进“一套制度管理、一支队伍保障”。

**三、重点任务分工及进度安排**

（一）做好试点推进工作。

1.选择部分条件成熟的省（自治区、直辖市）和国务院部门开展与国家政务服务平台对接试点，积累经验，逐步推广。第一批试点省份为上海市、江苏省、浙江省、安徽省、山东省、广东省、重庆市、四川省、贵州省；试点国务院部门为国家发展改革委、教育部、公安部、人力资源社会保障部、商务部、市场监管总局。其他地方和国务院有关部门，根据本地区本部门政务服务平台建设成熟程度分批接入，2019年底前完成接入任务。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2019年底前完成；试点地区、部门2018年底前完成）

（二）规范政务服务事项。

2.编制全国标准统一的行政权力事项目录清单，以依申请办理的行政权力事项为重点，推动实现同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在国家、省、市、县四级统一。（国务院办公厅牵头协调各有关方面推进，各地区和国务院有关部门分工负责，2020年底前印发全国标准统一的行政权力事项目录清单，2022年底前全国范围内政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同）

3.编制公共服务事项清单及办事指南，全面梳理教育、医疗、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等与群众日常生产生活密切相关的公共服务事项，逐步推进公共服务事项规范化。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成；试点地区、部门2019年底前完成）

4.推进办事要件和办事指南标准化、规范化，在编制行政权力事项目录清单和公共服务事项清单基础上，完善政务服务事项受理条件、申请材料、中介服务、办理流程等信息要素。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成；试点地区、部门2019年底前完成）

5.建设国家政务服务平台事项库，与各地区和国务院有关部门政务服务事项库联通，推动实现一库汇聚、应上尽上。建立全国联动的政务服务事项动态管理机制，逐步实现各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2020年底前实现各省（自治区、直辖市）和国务院部门政务服务平台与国家政务服务平台应接尽接、政务服务事项应上尽上；试点地区、部门2018年底前完成与国家政务服务平台事项库对接）

（三）优化政务服务流程。

6.依托国家政务服务平台身份认证、电子印章、电子证照等基础支撑，推动证照、办事材料、数据资源共享互认。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成）

7.整合优化涉及跨地区、跨部门、跨层级的事项办理流程，实现一张清单告知、一张表单申报、一个标准受理、一个平台流转。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成）

（四）融合线上线下服务。

8.推动政务服务事项清单、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。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成；试点地区、部门2019年底前完成）

9.依托全国一体化在线政务服务平台，推进线上线下深度融合，逐步实现线上线下一套服务标准、一个办理平台。推动政务服务平台和便民服务站点向乡镇（街道）、村（社区）延伸。（各地区和国务院有关部门负责，2022年底前完成；试点地区、部门2020年底前完成）

（五）推广移动政务服务。

10.以公安、人力资源社会保障、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，积极推进覆盖范围广、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”。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成）

11.加快建设国家政务服务平台移动端，接入各省（自治区、直辖市）和国务院有关部门移动端服务资源，提供分级运营、协同联动的全国一体化在线政务服务平台移动端服务。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2019年底前完成）

12.制定全国一体化在线政务服务平台移动端建设指引，明确功能定位、设计展现、应用接入、安全防护、运营保障等内容和要求，指导各地区和国务院有关部门集约建设、规范管理。（国务院办公厅牵头，2019年底前完成）

（六）统一网络支撑。

13.各级政务服务平台原则上统一依托国家电子政务外网构建，通过部署在互联网上的政务服务门户提供服务。（各地区和国务院有关部门负责，2019年底前完成）

14.拓展国家电子政务外网覆盖范围，推动各地区和国务院有关部门非涉密业务专网与电子政务外网对接整合。（国务院办公厅、国家发展改革委牵头，各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成）

（七）统一身份认证。

15.国家政务服务平台基于自然人身份信息、法人单位信息等国家认证资源，建设全国统一身份认证系统。（国务院办公厅、公安部、市场监管总局等部门负责，2019年底前完成）

16.各地区和国务院有关部门统一利用国家政务服务平台认证能力，按照标准建设完善可信凭证和单点登录系统，解决企业和群众办事在不同地区和部门平台重复注册验证等问题，实现“一次认证、全网通办”。各地区各部门已建身份认证系统按照相关规范对接国家政务服务平台统一身份认证系统。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成；试点地区、部门2019年底前完成）

（八）统一电子印章。

17.应用基于商用密码的数字签名等技术，借鉴二代身份证等制发和管理经验，依托国家政务服务平台建设权威、规范、可信的国家统一电子印章系统。（国务院办公厅负责，2019年底前完成）

18.制定政务服务领域电子印章管理办法，规范电子印章全流程管理。（国务院办公厅、公安部牵头，2019年底前完成）

19.各地区和国务院有关部门使用国家统一电子印章制章系统制发电子印章。未建立电子印章用章系统的按照国家电子印章技术规范建立，已建电子印章用章系统的按照相关规范对接。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成；试点地区、部门2019年底前完成）

（九）统一电子证照。

20.借鉴二代身份证等制发和管理经验，建成国家政务服务平台电子证照共享服务系统，支撑电子证照跨地区、跨部门共享。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2019年底前完成）

21.各地区和国务院有关部门按照国家电子证照业务技术规范制作和管理电子证照，通过电子印章用章系统加盖电子印章或加签数字签名，实现全国互信互认。（各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成；试点地区、部门2019年底前完成）

（十）统一数据共享。

22.国家人口、法人、信用、地理信息等基础资源库和全国投资项目在线审批监管平台、公共资源交易平台等专项领域国家重点信息系统与国家政务服务平台实现对接。（国务院办公厅牵头，国家发展改革委、公安部、自然资源部、市场监管总局等国务院有关部门按职责分工负责，2018年底前完成）

23.实现国务院部门垂直业务办理系统依托国家政务服务平台向各级政务服务平台共享数据。（国务院有关部门负责，2020年底前完成）

24.国家政务服务平台统一受理各省（自治区、直辖市）和国务院有关部门提出的政务服务数据共享需求，提供服务。发挥国家数据共享交换平台作为国家政务服务平台的基础设施和数据交换通道作用，满足全国一体化在线政务服务平台数据共享需求。（国务院办公厅、国家发展改革委牵头，各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成）

25.建设国家政务服务平台数据资源中心，汇聚各地区和国务院有关部门政务服务数据，开展全国政务服务态势分析，提供政务大数据服务。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2019年底前完成）

（十一）健全标准规范。

26.制定完善全国一体化在线政务服务平台总体框架、数据、应用、运营、安全、管理等标准规范。加强政务服务平台标准规范宣传培训、应用推广和贯彻实施，总结推广平台建设经验做法和应用案例。（国务院办公厅、工业和信息化部、国家标准委牵头，2018年9月底前印发国家政务服务平台统一政务服务门户、政务服务事项编码、统一身份认证、统一电子印章、统一电子证照、统一数据共享等第一批工程建设标准规范，2018年底前印发国家政务服务平台安全保障、运营管理、数据分析等第二批工程建设标准规范；国家标准委牵头会同有关方面制定全国一体化在线政务服务平台建设管理急需的基础性国家标准，2019年底前基本建立全国一体化在线政务服务平台标准规范体系）

（十二）加强安全保障。

27.建立全国一体化在线政务服务平台安全保障协调联动工作机制，制定完善应急预案，构建全方位、多层次、一致性的防护体系。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2019年底前基本完成）

28.制定全国一体化在线政务服务平台数据安全管理办法，加强对涉及国家利益、公共安全、商业秘密、个人隐私等重要信息的保护和管理，加强政务大数据安全管理。（国务院办公厅、国家网信办、公安部负责，2019年底前完成）

（十三）强化咨询投诉。

29.各地区和国务院有关部门建设完善政务服务平台专业咨询投诉系统，与各类政务热线做好对接，开展全程监督、评价、投诉并及时反馈。（各地区和国务院有关部门负责，2019年底前完成）

30.建设国家政务服务平台咨询投诉系统，与各地区和国务院有关部门协同处理，形成上下覆盖、部门联动、标准统一的政务服务咨询投诉体系。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2020年底前完成）

（十四）加强评估评价。

31.建设国家政务服务平台网上评估系统，建立政务服务评估指标体系，对各地区和国务院有关部门政务服务平台进行在线评估。建立完善各级政务服务平台网上评估评价系统，以评估评价强化常态化监督。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2019年底前完成）

（十五）完善法规制度。

32.制修订全国一体化在线政务服务平台建设运营急需的电子印章、电子证照、电子档案等方面的法规、规章。（司法部会同国家发展改革委、公安部、国家档案局等相关部门负责，2020年底前完成）

（十六）加强培训交流。

33.围绕业务应用、技术体系、运营管理、安全保障、标准规范等定期组织开展培训。加强对各地区和国务院有关部门政务服务平台建设管理经验的宣传推广。持续深入开展全国一体化在线政务服务平台建设管理专项试点、区域试点，做好试点成果转化推广。（国务院办公厅牵头，各地区和国务院有关部门负责，2019年底前完成并持续推进）