

政务公开工作交流



国务院办公厅
政府信息与政务公开办公室

2018. 5



总第 8 期

目录

03

广东省打造“粤省事”移动民生服务平台

19

吉林省辽源市“只跑一次”改革进行时

23

山东省临沂市让纸质蓝图成为历史

29

河南省济源市探索“一体化零距离”政务公开济源模式

A panoramic view of Guangzhou at night, featuring the illuminated Canton Tower on the left, the Pearl River in the center, and the modern city skyline with various skyscrapers on the right. A bridge with a large arch structure spans the river in the foreground.

广东省是中国改革开放的先行地和前沿阵地，去年以来，广东大力推行“数字政府”改革建设，近期推出了首个改革建设成果——“粤省事”移动民生服务平台，实现众多政务民生事务“掌上办”、“指尖办”，在拓展政务服务移动应用方面做出了有益探索。

指尖政务 · 触手可及

广东省打造“粤省事”移动民生服务平台

5月21日,集成民生服务微信小程序“粤省事”及同名公众服务号正式上线,目前已上线政务民生服务事项近200项。



“粤省事”小程序码

- 累计实名注册用户 **178.3万**
- 日均页面访问量 **190.0万**
- 累计业务查询及办理 **1897万**



最受群众欢迎的高频业务

- 社保业务 公积金业务
- 出入境业务
- 行驶证、驾驶证业务

(以上截至7月28日小程序数据统计)

打造个人中心

享受一站式“指尖办事”服务

证件便捷管理

推行我的证照,实现“一机在手、办事无忧”

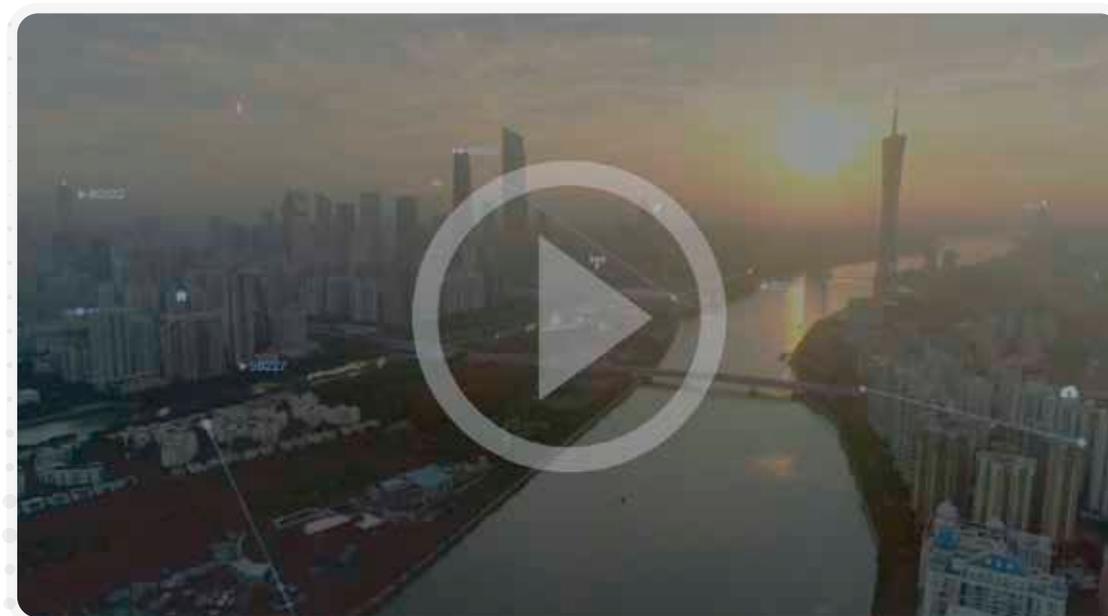
围绕高频事项

推行政务服务“指尖办理”

保障底线民生

为特殊群体提供专项服务

“粤省事”移动民生服务平台



“粤省事”宣传片

打造个人中心

享受一站式“指尖办事”服务



群众体验“粤省事”小程序

通过电子证照应用和数据共享等方式对服务事项进行流程优化再造,实现“三少一快”,然后通过微信小程序将个人分布在各业务部门的民生服务集约整合到“粤省事”平台,真正实现服务个性化、精准化和一站式“指尖办理”。

“粤省事”公众号

政策解读

到期提醒

咨询投诉

办结通知

群众评议

扫描二维码加入
“粤省事”公众号

“粤省事”平台



证件便捷管理

推行我的证照, 实现“一机在手、办事无忧”

“粤省事”已上线出生证、居住证、社保卡、残疾人证、完税证明、住房公积金、出入境证件、驾驶证、行驶证等电子证照和电子凭证等**几十种电子证照**。



身份证、户口簿、结婚证、不动产权证书等电子证照服务也将陆续开通



打开“我的证照”, 即可查看政府部门签发的本人全部电子证照以及相关的指尖办理服务。

电子证照与纸质证照具有同等使用效力, 全省通行、不会丢失、安全可靠, 只要“一机在手”就带齐了所有我的证照, 随时随地可以指尖办理。

全省上线电子税票服务, 实现4600万纳税人、2700万参保人在线开具税票“零跑动”



- 在线开具税票“零跑动”
- 减少纳税人上门20%
- 减少办税时间80%

用“粤省事”出示驾驶证、行驶证电子凭证, 可在全省范围内完成:



- 路面查验
- 简易事故处理
- 驾照年审主动提醒
- 车辆年审预约服务
- 年审场所智能化选择

围绕高频事项

推行政务服务“掌上办”



全国首张出生证电子证照在广东签发，全省可在线申领出生证，公安、人社、卫计和司法等部门30多个办事场景将逐步实现免交实体出生证。

用“粤省事”社保卡电子证照即可完成医院医保支付和药店医保购药支付，目前已在广州、深圳部分医院和药店上线。



全省开通居住证电子证照服务，居住登记、申领居住证和居住证签注等实现指尖办理，来广东居住办理积分入户、就业办事更加便捷。




数字政府
粤省事
一站式 · 更省事

面向社会广泛征集百项高频民生服务事项，率先推动公安、民政、人社、卫计、教育和税务等重点部门的高频服务事项开展业务流程优化再造，实现群众办事零跑动“指尖办理”，仅公安部门上线超过100项。

高频事项
零跑动



指尖办

掌上办

“粤省事”可办理社保缴纳、公积金查询和领取、电子税票服务、结婚登记预约、一键移车、交通违章处罚、出生证领取、居住证登记、灵活就业人员公积金自愿缴存等等一系列高频民生服务事项。



“粤省事·肇庆行”专区为肇庆市个体工商户开通在线办理**开业登记**、**变更登记**、**注销登记**等多项工商业务。



“粤省事·肇庆行”发布会



开业登记在线办理

保障底线民生

为特殊群体提供专项服务

“粤省事”面向残疾人、外来务工人员、老年人三类特殊群体提供“指尖办理”服务，目前线上办理现已实现根本性突破，解决了特殊群体最迫切需求的政务服务。

残疾人



残疾人证
享受困难补贴

线上办理

线上办理

劳动人事调解仲裁
居住证积分入户
外来子女享受教育



外来务工人员

老年人

线上办理养老金异地领取



“粤省事”为残疾人办事服务提供专门人性化设计，残疾人群可办理生活补贴、减免所得税、申请残疾人证、挂失申请残疾人证等**9项基础业务**。

之前

申领残疾人证至少要跑4次
其他事项至少要跑1次



现在

只需要跑1次医院体检进行残疾定级，可线上办理完所有事项，实现“零跑动”



广东作为全国流动人口第一大省，来粤人员可在线“申报居住登记”、“居住证签注”和“居住证补领/换领”。



通过将劳动人事争议调解仲裁提供上线服务，实现全国首个通过小程序进行劳动纠纷调解全流程线上办理，让每起案件当事人**平均减少跑腿5次以上**。

调解环节	线下跑到次数	线上跑到次数
咨询	1次	0次
准备材料	1次	0次
交资料	1次	0次
领取审核结果	1次	0次
调解	多次	0次
领取调解结果	1次	0次



吉林省辽源市“只跑一次”改革进行时

改革进展情况

据统计，截至5月末，市直各部门实现“只跑一次”事项1251项，占比达到87.5%，提前超额完成省政府确定的到7月末“只跑一次”事项占比达到80%的目标。



一是公共服务事项梳理

进驻市政府政务服务中心办理的部门达到37家，办理事项643项，进驻各分厅办理的事项602项，行政许可事项进厅率达到100%。



二是“一窗受理、集成服务”改革



目前，市政务服务中心和六个分厅厅内已经形成“专窗+综窗”并存的服务格局，实现了“进一个门、到一个窗、办多家事”，群众和企业办事更加方便、快捷、高效。



市工商局在市政务大厅工商窗口建立了“商事登记自助区”，为群众自助办理企业名称登记、年报公示、免费下载打印登记资料提供服务。所有涉及企业登记的21项行政审批事项全部做到了“只跑一次”，平均办事时间压缩85%以上，省政府在全省推广这一做法。

市政府办在全省率先整合全市非紧急类热线67条，建成12345政务服务一号通平台，与110公安指挥中心、公共法律服务中心建立互联互通机制，全面启动12345进社区工作，开通法律咨询、“一号挪车”、“求医问药”等公共服务事项，并将“只跑一次”改革事项清单内容同步纳入12345热线知识库，可为群众和企业提供634条“只跑一次”内容咨询服务。



三是便企利民服务质量提升



在全省率先实现不动产登记“只跑一次”，原来需要跑3个地点、多个窗口、30个工作日才能完成的审批事项，现在多数可以实现即时办理，最短20分钟即可出证。

将他项权利证业务进驻公积金分厅，解决办理公积金贷款多次跑的问题，使公积金事项在全省率先实现100%“只跑一次”，最快90分钟办结放款。



四是“只跑一次”改革延伸、下沉

推动权力下沉和办事服务延伸，选定了龙山区东艺社区、东辽县朝阳村等八个综合窗口受理试点单位，结合当地群众办事服务需求，实行一厅一策，打造了各具特色的示范性综合窗口单位。实现村级便民服务中心受理人员网上报审。



“只跑一次”改革 改出了什么?



截至5月末, 市直各部门实现“只跑一次”事项1251项, 占比达到87.5%

100%

大力推进已确定事项进厅办理, 进驻市政府政务服务中心办理的部门达到37家, 办理事项643项, 进驻各分厅办理的事项602项, 行政许可事项进厅率达到100%。



在市政务服务中心和分厅形成“专窗+综窗”并存的服务格局, 实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”, 实现了“进一个门、到一个窗、办多家事”, 并以市政府门户网站资源整合为开端, 由实体大厅“一次跑动”向网上大厅“零跑动”延伸, 全面提升审批服务效率。



推动权力下沉和办事服务延伸, 选定了龙山区东艺社区、东辽县朝阳村等八个综合窗口受理试点单位, 结合当地群众办事服务需求, 实行一厅一策, 打造了各具特色的示范性综合窗口单位。实现村级便民服务中心受理人员网上报审。



●市不动产登记交易中心在全省率先实现不动产登记“只跑一次”, 61个“只跑一次”事项中, 办证业务做到即时或当天取证率达到90%以上, 最短20分钟即可出证。
●市住房公积金在全省率先实现一次性办结, 公积金事项在全省率先实现100%“只跑一次”, 最快90分钟办结放款。



●市工商局在市政务大厅工商窗口建立了“商事登记自助区”, 所有涉及企业登记的21项行政审批事项全部做到了“只跑一次”, 平均办事时间压缩85%以上。
●市安监局在全市率先实施安全生产“网上申报、零跑动、上门服务”, 帮助企业提升安全发展水平。
●市食药监局实行多项许可一次申报一次审核, 并采取送证上门服务。
●市交通局到交通运输企业现场服务, 实现行政审批事项100%只跑一次, 力争实现80%零跑动。



市政府办公室在全省率先整合全市非紧急类热线67条, 建成12345政务服务一号通平台, 与110公安指挥中心、公共法律服务中心建立互联互通机制, 全面启动12345进社区工作, 开通法律咨询、“一号挪车”、“求医问药”等公共服务事项, 并将“只跑一次”改革事项清单内容同步纳入12345热线知识库, 可为群众和企业提供634条“只跑一次”内容咨询服务。



山东省临沂市让纸质蓝图成为历史

瞄准问题 深挖根源



建设单位去住建部门图审机构报送纸质图纸及资料



建设单位去消防部门报送纸质图纸及资料

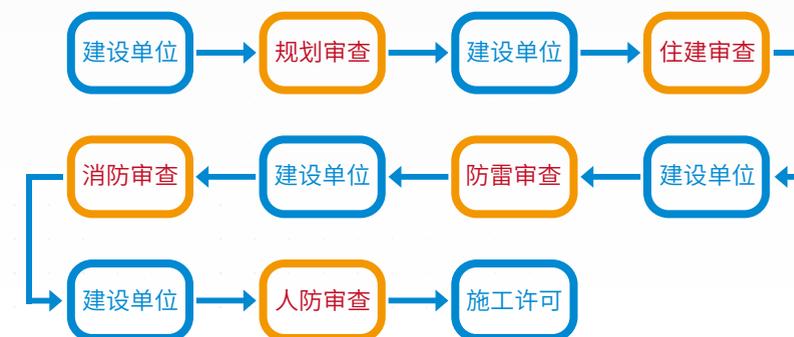


建设单位去人防部门报送纸质图纸及资料



纸质蓝图堆积, 查找项目耗时费力

传统审查方式存在的弊端



传统施工图审查方式要经过住建、消防、人防、气象等部门的串联审查。多头报审、反复报送、环节多、流程复杂,造成施工图审查时间过长;同时由于缺乏审查沟通机制,可能造成审查意见不一,审查周期长等问题。

齐心协力 一抓到底

为进一步优化营商环境、激发市场活力和社会创造力，临沂市启动“多图联审”改革工作，形成多部门联动工作合力。市编办会同市住建局、政务服务中心、规划、消防、人防等部门开展“多图联审”系统开发工作。

建立机制 创新模式

工作机制

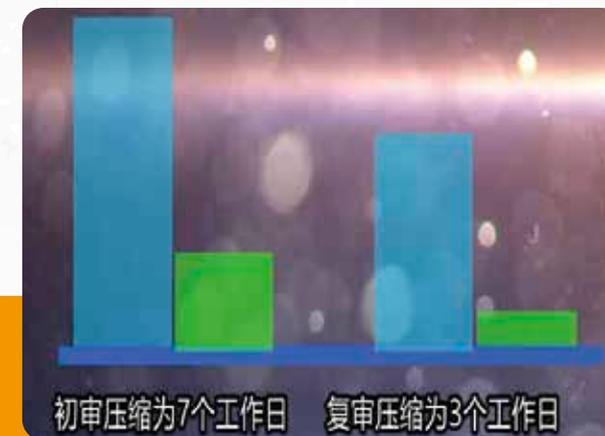
- 一是施工图数字化交付
- 二是启动联合会商机制
- 三是实行容缺预审
- 四是审查限时办结
- 五是实施数字化签章制度



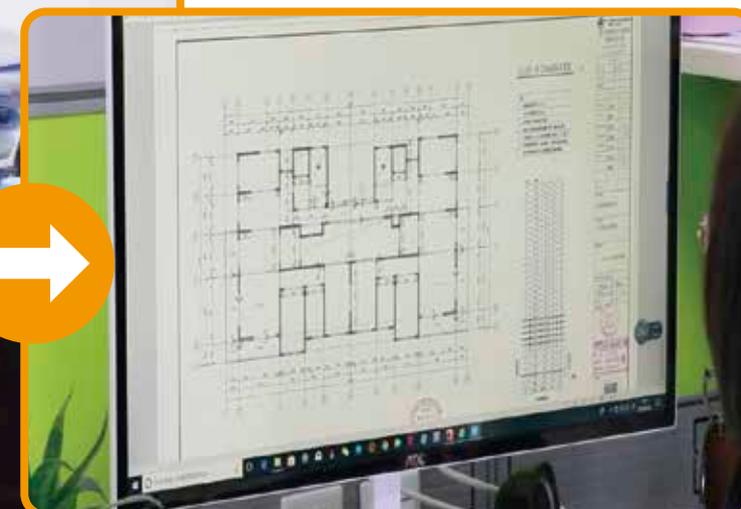
实行“一键”数字化签名、签章



采用“DWG和PDF双系统运行”、“电子图纸全程自动对比”2项技术，大大提高了工作效率和服务质量



初次审查时限，一般为7个工作日，复审3个工作日



传统串联审查模式



并联审查模式



系统特点



市县两级一窗受理, 办事群众去一个窗口进行报审



联合会商, 住建、消防、人防等图审意见不一时启动

纸质蓝图成为历史——临沂市创建“多图联审”新模式

数字化“多图联审”变传统的“人带着图纸跑”为“图纸在网上走”, 具有以下优势:

- 审查时限节约50至90天
 - 节约图纸成本1500万元
 - 少跑腿70万公里
 - 信息公开透明
- 可全程查看施工图审查进度情况和审查节点信息, 发现审查过程中的不足, 及时督促有关单位, 同时系统数据统计分析功能等也更便于各个行业主管部门进行监管。

四大优势



流程透明, 全程可跟踪

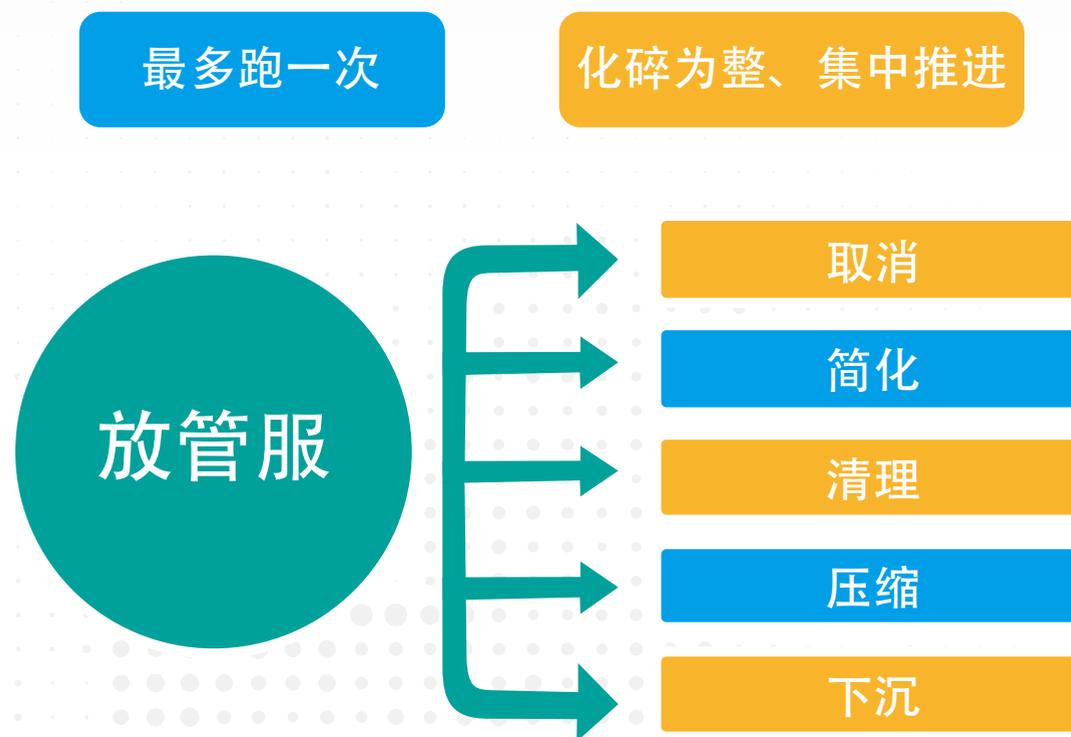
河南省济源市

探索“一体化 零距离”政务公开济源模式

01 统筹结合编制标准目录推进政务公开持续深化

国家基层政务公开标准化规范化试点

结合“放管服”改革，将事项梳理引向深入



- 1 结合“放管服”改革，将事项梳理引向深入
- 2 结合“互联网+政务”，将标准完善引向深入
- 3 结合法治政府建设，将流程规范引向深入

近千件公开事项

- 梳理调整为目的的525项
- 其中即办件超过90%
- 公共服务事项大幅“下沉”

结合“互联网+政务”，将标准完善引向深入

国家信息惠民试点市

共享公安部门户籍信息，城市居民与农村居民医疗保险合并涉及的变更事务，无需再提交个人信息资料



共享人口数据库信息，群众满60岁无需申请，直接办理老年证并寄送

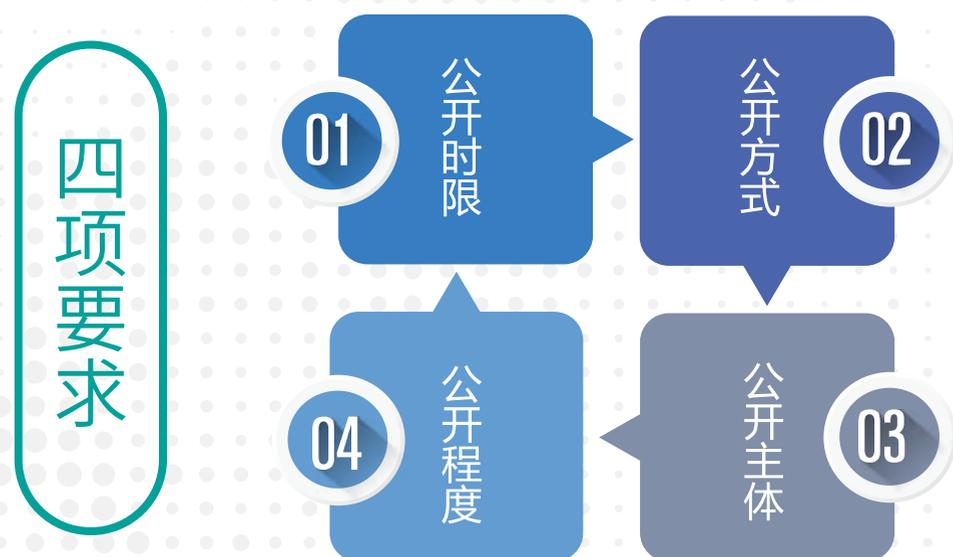
共享空间地理、视频监控等信息，实现商户“门前三包”情况的监督评价，作为行政处罚的依据之一

结合法治政府建设，将流程规范引向深入

以公开为常态、不公开为例外

决策 执行 管理 服务 结果





02 依托数据云 线上线下融合一体公开





12345



12345

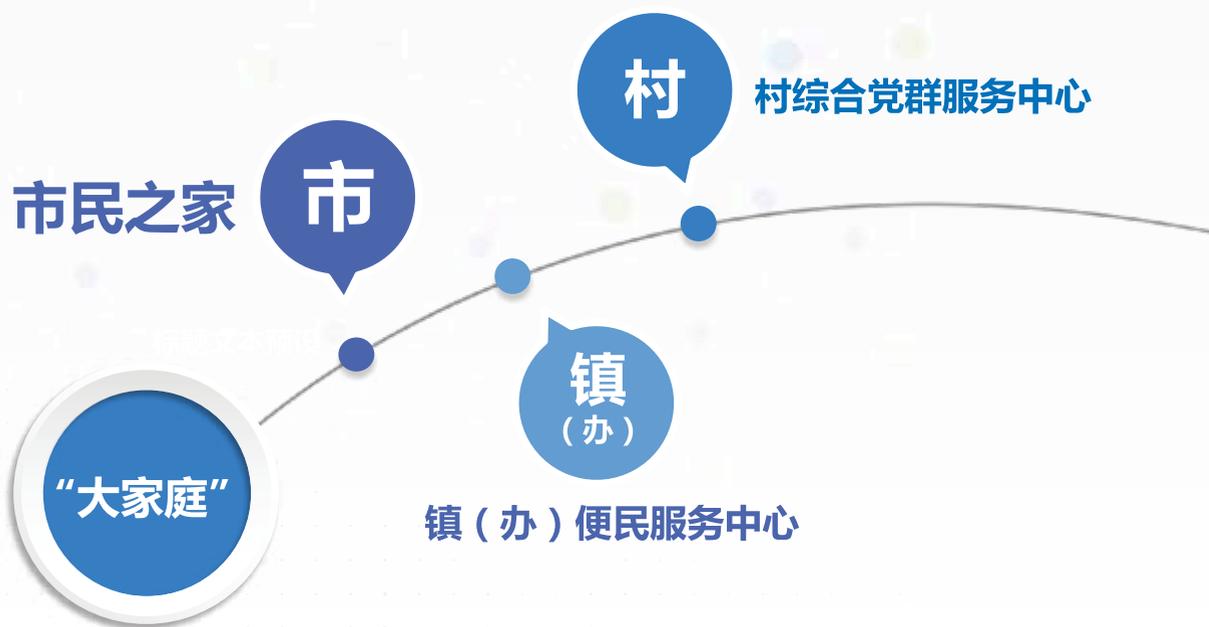


自助终端一体机



自助终端一体机

市镇村三级平台体系,组成政务公开线下“大家庭”



市民之家窗口分布图

按照“只进一扇门”理念,集中入驻42家单位436件事项

整合53个窗口227项业务

“一窗式”
服务

前台受理
后台审批

统一出件



大数据云计算中心
线上线下共享“一朵云”



政务公开工作交流



国务院办公厅政府信息与政务公开办公室

技术支持：新华网