

县级“互联网+政务服务”项目
建设方案

第 1 章项目背景	-1	-
第 2 章建设需求分析	-1	-
2.1 政务信息化面临的挑战	-1	-
3.2 /总、体需求分析	- 2	-
第 3 章总体建设方案	-4	-
4.1 建设目标	-4	-
4.2 建设内容	-5	-
3.2. 1 政务服务综合管理平台	-5	-
4.2.2 政务信息资源共享平台	-5	-
5.2.3 互联网政务服务平台升级改造	-6	-
6.2.4 线下线上政务大厅一体化平台	-6	-
7.2.5 电子证照管理系统	-6	-
8.2. 6 统一身份认证平台	- 6	-
4.3 系统架构	-7	-
第 4 章分项建设方案	-8	-
5.1 政务服务综合管理平台	-8	-
4. 1. 1 统一受理系统	-8	-
4. 1.2 统一调度管理系统	-8	-
4. 1.3 统一审批系统	-8	-
4. 1.4 统一授权管理系统	-9	-

4.1.5 大厅综合管理系统.....	-9	-
4.1.6 政务服务数据开放平台.....	-9	-
4.1.7 应用对接管理系统.....	-10	-
4.2 政务信息资源共享平台.....	-10	-
4.2.1 资源目录管理系统.....	-10	-
4.2.2 数据采集系统.....	-11	-
4.2.3 数据交换（归集）系统.....	-11	-
4.2.4 数据处理系统.....	-11	-
4.2.5 数据备份系统.....	-12	-
4.3 互联网政务服务平台升级改造.....	-12	-
4.3.1 县级行政审批系统.....	-12	-
4.3.2 电子监测系统.....	-12	-
4.3.3 政务服务事项清单系统.....	-13	-
4.3.4 网上申报系统.....	-13	-
4.3.5 客户关系管理系统.....	-14	-
4.3.6 网上办事移动应用服务平台.....	-14	-
4.4 线下线上政务大厅一体化平台.....	-15	-
4.4.1 网上办事系统.....	-15	-
4.4.2 线下一体化系统.....	-15	-
4.4.3 线上线下综合服务系统.....	-15	-
4.4.4 区县线上线下一体化系统.....	-16	-

4. 4.5 企业专项线上线下一体化系统	-16	-
4.5 电子证照管理系统	-16	-
4. 5. 1 证照技术标准规范	-16	-
4. 5.2 证照目录服务系统	-16	-
4. 5.3 证照签发管理系统	-16	-
4. 5.4 证照综合管理系统	-17	-
4. 5.5 证照公共服务系统	-17	-
4.5.6 证照接口服务系统	-17	-
4.6 统一身份认证平台	-17	-
4. 6. 1 实名账户注册子系统	-18	-
4. 6.2 实名认证资料档案管理子系统	-18	-
4. 6.3 用户账号信任源管理子系统	-18	-
4. 6. 4 身份认证子系统	19	-
4. 6.5 运维统计分析管理子系统	-19	-
第 5 章 实施进度计划及投资预算	-20	-
5. 1 实施进度计划	-20	-
5.2 一期投资估算	-20	-
第 6 章 效益分析	-20	-

第 1 章 项目背景

根据《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）、《新疆维吾尔自治区人民政府关于印发新疆维吾尔自治区2016年推进简政放权放管结合优化服务改革工作实施方案的通知》（新政发〔2016〕84号）等文件要求，加快推进“互联网+政务服务”开展服务型政府建设，全面深化简政放权、放管结合、优化服务改革，为群众提供优质、高效、便捷的政务服务。为切实按照“互联网+政务服务”的要求，开展服务政务工作，促进信息惠民建设，特制定本建设方案，指导县“互联网+政务服务”项目建设的落地实施。

第 2 章 建设需求分析

长期以来，县高度重视政务服务信息化建设，将“互联网+政务服务”作为推进放转服改革向纵深发展的重要抓手，并实现信息知识和创新资源实施分享。将提升政务服务能力和服务水平，提高办事效率，帮助全社会降低创新创业成本作为政务服务重点工作，解决群众办事过程中“办证多、办事难”等问题，运用互联网、大数据等手段，推进“互联网+政务服务”，增强政务服务的主动性、精准性、便捷性，提高群众办事的满意度。

1.1 政务信息化面临的挑战

随着科学技术的进步和人民生活水平的不断提升，单纯的网上查询、预审等已经不能满足群众办事创业需求，部门协同、数据共享、“一网办理”、移动办理正成为大势所趋。但目前，主要部门的数据仍是垂直多、横向少，部门之间信息数据尚未实现互联互通、信息共享，“信息孤岛”、“数据烟囱”情况仍然存在。由于数据不能共享，在网络上如何核实申报人（个人、法人、社会组织等）信息这一个环节就直接卡住了行政审批网上受理、办理的“脖子”。

互联网+政务服务的发展面临新的机遇和挑战。一方面，为适应不断增长的城市管理、公共服务、市场监管业务，跨行业跨领域业务协同和信息资源共享交换需求大量涌现。另一方面，现有政务大厅的基础设施不能满足即时高效的一条龙服务，已有基础设施跟政务管理系统的互联互通尚未实现，安全管理和运维管理水平等问题也影响到政务服务可持续发展。

2.2 总体需求分析

（一）政务服务综合管理需求

行政服务中心作为连接政府各级机关部门的政务服务平台，不仅是需要满足政府办公的系统，而且需要加快转变政府职能，提高政府服务效率和透明度。在行政服务中心的综合管理上，进行统一受理功能建设，打通后台的业务办理通道，解决各部门事项的无缝对接。

（二）政务服务共享需求

民生保障、公共服务相关领域的政府数据是海量分散的，打造信息资源共享平台，创建互联网与政务服务深度融合，建成覆盖全县的整体联动、部门协同、市级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系，在群众办事创业的便利性，服务流程的优化上，创新服务方式，推进数据共享，打通信息孤岛。

（三）政务系统的升级改造需求

网上行政审批、电子监察系统在现行阶段，还是被动的服务公众，在未来的发展规划上，应该开展政务服务大数据分析，把握和预判公众办事需求，提供智能化、个性化服务，变被动服务为主动服务。降低重复性事项的办理时间，优化政务服务环境，深入推进大众创业、万众创新，最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果。

（四）智能化政务服务设施需求

在政务服务中心智能化设施配套建设上，需要实现线下线上政务大厅一体化平台，通过手机、手提电脑、IPAD等多种终端渠道，提供免费联网登录政务服务中心官方网站，查询办事结果，浏览相关信息，进行文件网络传输等，直接体验网上办事；安装政务公开显示屏、自助办公设施、电子阅报机，办事群众等候期间可以阅览报纸，观看专题片；将系统部署在大厅查询一体机，申请人通过点击液晶屏幕就可快速了解中心职责、布局、进驻部门与事项、办件情况、荣誉榜等，还可查询行政审批和公共服务事项的有关办理指南信息，查询申请事项的办理进度，实现政务服务事项的“一窗口受理、一平台共享、同城通办、一站式服务”体系建设。

（五）电子证照管理需求

当前政府发放证照名目繁多，申办事项办事过程中往复的证照资料仍然是以纸质材料为主，纸质证照保存过程繁琐，由于未能摆脱纸质证照束缚，加上部门间各自为政，政府跨部门信息资源共享利用受到阻碍。存在电脑无法识别纸质证照数据，数据库无法反映证照原始形态和真实数据，数据易被人为改动，信息不能实现跨部门互认、共享，亟需建立电子证照管理系统，实现基础证照信息的多元采集、互通共享、多方利用。推进制证系统、业务办理系统与电子证照库对接联通，做到电子证照与纸质证照同步签发。

（六）统一身份认证需求

以公民身份号码为唯一标识，结合实名制，探索运用生物特征及网络身份识别、政府网站、移动客户端、服务热线、不同渠道的用户认证，形成基于公民身份号码的线上线下互认的群众办事统一身份认证体系，实现群众办事多渠道的一次认证，整合实体政务服务大厅、无缝切换梳理整合教育、社会救助、公共安全、劳动就业、社会保障、婚姻登记、社区服务、社会福利、住房保障、医疗卫生、住房公积金、计划生育、社会工作、殡葬服务、民生服务领域的网上服务资源，

借助统一身份认证体系，联通各个网上办事渠道，构建便民服务“一张网”。

第 3 章 总体建设方案

3.1 建设目标

全面落实国家“互联网+政务服务”改革目标，结合县实际，充分利用云计算、移动互联和大数据等新一代信息技术，在 2018 年底前，建成全县一体化网上政务服务平台，全面公开政务服务事项，政务服务标准化、网络化水平显著提升；全面推广“一平台共享、一号申请、一窗受理、一网通办”的政务服务模式，实现互联网与政务服务深度融合，实现跨地区、跨层级、跨部门整体推进，大幅度提升政务服务智慧化水平，让政府服务更聪明，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效。

“一平台”。完善县级政务数据共享交换平台建设，梳理政务信息资源目录体系，实现各部门信息资源“一平台”互联互通、协同共享，有效解决政务信息孤岛问题。

“一号”。以公民身份号码、统一社会信用代码分别作为公民、法人申请办事的唯一标识，推动群众办事“一号”申请，避免重复提交办事材料、证明和证件现象。

“一窗”。整合各级综合政务服务窗口，完善全县政务服务体系建设，推进线上线下一体化管理模式，实现政务服务事项“一窗”受理，推动政务服务的就近办理、同城通办，有效解决群众办事“多头跑、重复跑”问题。

“一网”。依托新疆电子政务网，统一政务服务事项网上申办入口，实现“一网式”服务，推动群众网上办事“一次认证、多点互联”，逐步实现多渠道服务的“一网”通办，提高政务服务的便捷性。

3.2 建设内容

根据县政务服务总体需求分析，“互联网+政务服务”进行开展规划内容，将以下系统进行统一规划、统一部署、融合建设。一是将有效避免重复建设和节约建设资金；二是将有利于建设全县一体化线上线下融合的政务服务平台，有效解决信息孤岛，实现全县整体化的政务服务数据的应用和服务；三是将上述项目融合建设将避免项目分别建设所带来的建设难、管理难、运维难等一系列问题。

本项目具体建设内容包括如下：

3.2.1 政务服务综合管理平台

通过政务服务综合管理平台建设，将面对社会公众的前端打造线下线上统一受理系统，面对各部门的后端打造成协同办公系统，实现与各部门审批业务系统的无缝对接。内容包括统一受理系统、大厅综合管理系统、统一调度管理系统、统一审批系统、统一授权管理系统、政务服务数据开放系统和应用对接管理系统等。出台相应管理办法对政务服务进行规范化、集约化建设，确保资源最大限度共享，实现大数据效应，避免各部门低质量重复建设，杜绝各部门随意上系统给信息共享和群众办事“添堵”。

3.2.2 政务信息资源共享平台

建设政务信息资源共享平台，按照自治区政务信息资源目录，梳理汇总各部门在履行职责过程中直接、间接获取、管理的各类数据信息，制定涵盖范围广、内容丰富能支撑全县主要部门内和跨部门应用的政务信息资源目录，明确可用于有条件共享和无条件共享的政务数据，并对资源目录的有效管理和集中管理，实现资源发现和定位。

2. 3

对现有行政审批、电子监察系统进行改造升级，构建集行政审批、便民服务、公共资源交易、中介超市、“四个清单”公开、数据索引及电子监察等七大功能于一体的扁平化、简约化互联网政务服务平台，并推动平台服务向移动端、自助终端等延伸，为企业群众提供多样便捷的网上“一站式”服务。

3.2. 4线下线上政务大厅一体化平台

开展行政服务中心智能化建设，从大厅窗口自动排号到公共区域自助审批服务都实现电子智能，实现办事群众刷身份证可自动生成填报表格信息、自动领取办结证件等。在满足窗口服务的前提下，在大厅合理设置银行网点、快递网店、开放式书店、茶座、多媒体等候区等配套便民服务设施，体现市民大厅综合服务理念。

3.2. 5电子证照管理系统

通过构建全县统一的电子证照管理系统，实现证照批文比对共享、跨部门与跨层级协同事项关联处理及对政务服务业务统计分析决策管理，最大限度减轻办事人员负担，减少纸质材料，减少往来窗口次数，实现就近办事，提高行政部门一站式服务水平和效率，为社会公众带来便利和实惠。

3.2. 6统一身份认证平台

统一身份认证平台的建设主要包括建设实名账户注册子系统、用户账号信任源管理子系统、身份认证子系统、运维统计分析管理子系统、实名认证资料档案管理子系统等，构建形成我市统一的用户账号信任源管理体系，推动我市办事人账户实名认证，逐步实现“一个账户、全县通行”，为市网上办事大厅及各类业务系统提供用户实名信息共享及统一身份认证服务，实现逻辑上集中，物理上分

布、应用上透明的全县网上办事统一身份认证机制。

3

县“互联网+政务服务”项目建设的系统架构主要分为服务对象、服务渠道、应用层、应用支撑层、信息资源层和基础支撑层。通过与省级网上办事大厅、市直部门业务系统、区县级部门业务系统，构建省、市、区、县四级互联互通的政务服务体系。

服务对象、服务渠道

以互联网、移动终端、大厅终端、自助终端、实体大厅等多种应用平台为载体；以公众为关注焦点，从公众的视角进行业务和功能展现，打造个性化、便捷的政务服务窗口。

应用层

主要包括行政审批系统、电子监察系统、政务服务综合管理平台、一体化平台、电子证照管理系统和统一身份认证平台等内容。以上系统主要是面向各种用户提供政务应用服务。

应用支撑层

为政务服务体系中的各业务系统提供支撑，包括政务信息资源共享平台、共性支撑组件和接口资源池等系统和组件。

信息资源层

信息资源层构建于基础支撑层之上，为上层的应用支撑层、应用层提供信息资源支撑，主要包括用户信息资源库、事项信息资源库、业务信息资源库以及公共服务综合信息库等数据库。

基础支撑层

主要利用行政服务中心进行系统部署。

章分项建设方案

政务服务综合管理平台

4.1.1 统一受理系统

统一受理系统给政务服务大厅的综合窗口人员提供线上线下申办业务的统一受理，与法人库、人口库、证照库、信用库等对接，利用信息化手段实现业务同城通办、提高窗口人员工作效率、降低群众的办事成本。统一受理系统主要包括材料预审、补充材料通知、办件信息登记、事项受理编码、电子资料上传、缴费通知单打印、受理通知单打印、办理事项转发等功能。

4.1.2 统一调度管理系统

统一调度管理系统主要负责将统一受理系统受理的业务根据业务协同流程调度分发到统一审批系统或相应部门自建业务系统进行办理及接收办理结果，系统支持多层次业务协同联网调度。系统功能包含：事项服务集成、事项注册服务中心、事项数据缓存管理、事项通信管理、服务监控、服务安全等功能。

政务服务综合管理平台对统一受理系统和县部门审批系统进行整合，由统一调度管理系统进行协同调度。统一调度管理系统集中部署，实现县垂直分拨调度。

4.1.3 统一审批系统

统一审批系统是多部门多事项和政务服务事项共用的审批系统，采用可视化工作流和表单等强大的业务中间件，支持多部门事项、多业务流程、多申请材料（包括电子化材料）的定制。适用于各级行政服务的联网使用，适用于在其上定制并办理各类行政许可事项，每个事项从受理、承办、审核、批准直至办结出证的全过程均可利用平台在网上流转处理。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/737001032151010011>