

# 国务院办公厅关于印发 “互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知

国办函〔2016〕108号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》（以下简称《建设指南》）已经国务院同意，现印发给你们，请结合实际统筹推动本地区本部门“互联网+政务服务”技术体系建设。

推进“互联网+政务服务”工作是党中央、国务院作出的重大决策部署。当前各地区各部门积极推进网上政务服务平台建设，开展网上办事，有效优化了政府服务、方便了企业和群众，为大众创业、万众创新营造了良好环境。但同时也存在网上政务服务内容不规范、服务不便捷，网上政务服务平台不互通、数据不共享，线上线下联通不畅，政务服务的标准化规范化程度不够高等问题。为此，需要进一步加强全国一体化的“互联网+政务服务”技术和服务体系整体设计，不断提升各地区各部门网上政务服务水平。

《建设指南》按照“坚持问题导向、加强顶层设计、推动资源整合、注重开放协同”的原则，以服务驱动和技术支撑为主线，围绕“互联网+政务服务”业务支撑体系、基础平台体系、关键保障技术、评价考核体系等方面，提出了优化政务服务供给的信息化解决路径和操作方法，为构建统一、规范、多级联动的“互联网+政务服务”技术和服务体系提供保障。

各地区各部门要按照《建设指南》要求，结合实际统筹推动本地区本部门网上政务服务平台建设，积极开展政务服务相关体制机制和应用服务创新，实施中遇到的新情况新问题要及时报告国务院办公厅。国务院办公厅负责《建设指南》落实工作的统筹协调、督促检查和评估评价，并围绕《建设指南》实施的主要内容和关键环节，组织有关地区和部门开展培训交流和试点示范。

国务院办公厅

2016年12月20日

(此件公开发布)

# “互联网+政务服务”技术体系建设指南

## 目 录

### 引 言

#### 一、总则

- (一) 指导思想
- (二) 总体目标
- (三) 重点任务
  - 1. 业务支撑体系建设
  - 2. 基础平台体系建设
  - 3. 关键保障技术体系建设
  - 4. 评价考核体系建设

#### 二、“互联网+政务服务”的主要内容

- (一) 按事项性质分类
- (二) 按服务对象分类
- (三) 按实施主体分类
- (四) 按服务主题分类
- (五) 按服务层级分类
- (六) 按服务形式分类
- (七) 按行政管辖分类

#### 三、“互联网+政务服务”平台总体架构

- (一) 总体构架
  - 1. 总体层级体系
  - 2. 平台系统组成
  - 3. 建设方式
- (二) 业务流程

### （三）平台技术架构

1. 基础设施层
2. 数据资源层
3. 应用支撑层
4. 业务应用层
5. 用户及服务层

### （四）用户注册和认证体系

1. 分建方式
2. 统分方式
3. 统建方式

## 四、政务服务信息的汇聚、发布与展示

### （一）需求侧（面向社会）

1. 用户访问——“我”
2. 信息资讯——“我要看”
3. 信息检索——“我要查”
4. 服务引导——“我要办”
5. 咨询问答——“我要问”
6. 监督评价——“我要评”
7. 个性化推送——“我的”

### （二）供给侧（面向政府内部）

1. 事项清单标准化
2. 办事指南规范化
3. 审查工作细则化
4. 业务办理协同化
5. 事项管理动态化

## 五、政务服务事项的一体化办理

### （一）互联网政务服务门户（外部服务）

1. 建设管理要点
  2. 主要功能
  3. 用户（自然人和法人）信息管理
- （二）政务服务管理和业务办理（内部办理）

1. 基础业务功能
  - （1）政务服务事项管理
  - （2）政务服务运行管理
  - （3）电子监察管理
  - （4）电子证照管理
  - （5）网上支付管理
  - （6）物流配套管理
2. 功能拓展与流程优化
  - （1）并联审批
  - （2）加强事中事后监管
  - （3）打通基层政务服务“最后一公里”
  - （4）政务服务热线
  - （5）公共资源交易

## 六、互联互通与信息共享

- （一）统一数据交换
1. 目录与交换体系
  2. 平台架构及功能
  3. 备份机制及运行保障
- （二）各地区现有政务服务相关业务办理系统对接
1. 分类、分层级对接
  2. 部门业务办理系统对接
  3. 数据交换内容
- （三）省级平台与国务院部门相关系统数据对接

1. 对接要求

2. 对接方式

(四) 基础资源库共享共用

1. 共享共用模式

2. 访问方式和访问流程

3. 基础资源目录管理

(五) 建立数据共享利用长效机制

## 七、关键保障技术

(一) 平台支撑技术

1. 统一用户与认证

2. 电子证照

3. 电子文书

4. 电子印章

(二) 平台保障技术

1. 安全保障

2. 运行管理

(三) 深化新技术应用

1. 运用大数据，实现政务信息资源有效利用

2. 充分利用政务云，实现集约建设、共享利用

## 八、网上政务服务的监督考核

(一) 监督考核原则

1. 客观公正原则

2. 用户导向原则

3. 分类考核原则

4. 内外结合原则

(二) 内部监督

(三) 第三方评估

1. 评估方法

2. 指标体系

3. 评价方式

(四) 评估实施

1. 实施主体和考核范围

2. 结果反馈与运用

附录一：政务服务事项实施清单要素

附录二：政务服务公共信息资源目录信息规范

附录三：数据交换内容与标准

附录四：自然人和法人实名注册协议

附录五：省级政府网上政务服务评估参考指标体系

附 图：“互联网+政务服务”平台总体层级架构和信息流架构示意图