

# 国务院关于加快推进全国一体化 在线政务服务平台建设的指导意见

国发〔2018〕27号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

党的十八大以来，各地区各部门认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，围绕转变政府职能、深化简政放权、创新监管方式、优化政务服务，深入推进“互联网+政务服务”，加快建设地方和部门政务服务平台，一些地方和部门依托平台创新政务服务模式，“只进一扇门”、“最多跑一次”、“不见面审批”等改革措施不断涌现，政务服务平台已成为提升政务服务水平的重要支撑，对深化“放管服”改革、优化营商环境、便利企业和群众办事创业发挥了重要作用。但同时，政务服务平台建设管理分散、办事系统繁杂、事项标准不一、数据共享不畅、业务协同不足等问题较为普遍，政务服务整体效能不强，办事难、办事慢、办事繁的问题还不同程度存在，需要进一步强化顶层设计、强化整体联动、强化规范管理，加快建设全国一体化在线政务服务平台。为深入推进“放管服”改革，全面提升政务服务规范化、便利化水平，更好为企业和群众提供全流程一体化在线服务，推动政府治理现代化，现就加快推进全国一体化在线政务服务平台建设提出以下意见。

## 一、总体要求

### （一）指导思想。

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用，推动“放管服”改革向纵深发展，深入推进“互联网+政务服务”，加快建设全国一体化在线政务服务平台，整合资源，优化流程，强化协同，着力解决企业和群众关心的热点难点问题，推动政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变，从“线下跑”向“网上办”、“分头办”向“协同办”转变，全面推进“一网通办”，为优化营商环境、便利企业和群众办事、激发市场活力和社会创造力、建设人民满意的服务型政府提供有力支撑。

### （二）工作原则。

坚持全国统筹。加强顶层设计，做好政策衔接，注重统分结合，完善统筹协调工作机制。强化标准规范，推进服务事项、办事流程、数据交换等方面标准化建设。充分利用各地区各部门已建政务服务平台，整合各类政务服务资源，协同共建，整体联动，不断提升建设集约化、管理规范化、服务便利化水平。

坚持协同共享。坚持政务服务上网是原则、不上网是例外，联网是原则、孤网是例外，推动线上线下深度融合，充分发挥国家政务服务平台的公共入口、公共通道、公共支撑作用，以数据共享为核心，不断提升跨地区、跨部门、跨层级业务协同能力，推动面向市场主体和群众的政务服务事项公开、政务服务数据开放共享，深入推进“网络通”、“数据通”、“业务通”。

坚持优化流程。坚持问题导向和需求导向，梳理企业和群众办事的“难点”、“堵点”、“痛点”，聚焦需要反复跑、窗口排队长的事项和“进多站、跑多网”等问题，充分运用互联网和信息化发展成果，优化政务服务流程，创新服务方式，强化全国一体化在线政务服务平台功能，不断提升用户体验，推动政务服务更加便利高效，切实提升企业和群众获得感、满意度。

坚持试点先行。选择有基础、有条件的部分省（自治区、直辖市）和国务院部门先行试点，推动在全国一体化在线政务服务平台建设管理、服务模式、流程优化等方面积极探索、不断创新，以试点示范破解难题、总结做法，分步推进、逐步完善，为加快建设全国一体化在线政务服务平台、推动实现政务服务“一网通办”积累经验。

坚持安全可控。全面落实总体国家安全观，树立网络安全底线思维，健全管理制度，落实主体责任，强化网络安全规划、安全建设、安全监测和安全态势感知分析，健全安全通报机制，加强综合防范，积极运用安全可靠技术产品，推动安全与应用协调发展，筑牢平台建设和网络安全防线，确保政务网络和数据信息安全。

### （三）工作目标。

加快建设全国一体化在线政务服务平台，推进各地区各部门政务服务平台规范化、标准化、集约化建设和互联互通，形成全国政务服务“一张网”。政务服务流程不断优化，全过程留痕、全流程监管，政务服务数据资源有效汇聚、充分共享，大数据服务能力显著增强。政务服务线上线下融合互通，跨地区、跨部门、跨层级协同办理，全城通办、就近能办、异地可办，服务效能大幅提升，全面实现全国“一网通办”，为持续推进“放管服”改革、推动政府治理现代化提供强有力支撑。

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。制定国家政务服务平台政务服务事项编码、统一身份认证、统一电子印章、统一电子证照等标准规范，各省（自治区、直辖市）和国务院有关部门按照全国一体化在线政务服务平台要求对本地区本部门政务服务平台进行优化完善，为全面构建全国一体化在线政务服务平台奠定基础。

2019年底前，国家政务服务平台上线运行，各省（自治区、直辖市）和国务院有关部门政务服务平台与国家政务服务平台对接，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基本建立，国务院部门垂直业务办理系统为地方政务服务需求提供数据共享服务的水平显著提升，全国一体化在线政务服务平台框架初步形成。

2020年底前，国家政务服务平台功能进一步强化，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，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不断完善，国务院部门数据实现共享，满足地方普遍性政务需求，“一网通办”能力显著增强，全国一体化在线政务服务平台基本建成。

2022年底前，以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化在线政务服务平台更加完善，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、总体架构和任务要求

全国一体化在线政务服务平台由国家政务服务平台、国务院有关部门政务服务平台（业务办理系统）和各地区政务服务平台组成。国家政务服务平台是全国一体化在线政务服务平台的总枢纽，各地区和国务院有关部门政务服务平台是全国一体化在线政务服务平台的具体办事服务平台。

### （一）国家政务服务平台。

国家政务服务平台建设统一政务服务门户、统一政务服务事项管理、统一身份认证、统一电子印章、统一电子证照等公共支撑系统，建设电子监察、服务评估、咨询投诉、用户体验监测等应用系统，建立政务服务平台建设管理的标准规范体系、安全保障体系和运营管理体系，为各地区和国务院有关部门政务服务平台提供公共入口、公共通道和公共支撑。

国家政务服务平台作为全国一体化在线政务服务平台的总枢纽，联通各省（自治区、直辖市）和国务院有关部门政务服务平台，实现政务服务数据汇聚共享和业务协同，支撑各地区各部门政务服务平台为企业和群众提供高效、便捷的政务服务。

国家政务服务平台以中国政府网为总门户，具有独立的界面和访问入口，两者用户访问互通，对外提供一体化服务。

### （二）国务院有关部门政务服务平台（业务办理系统）和各地区政务服务平台。

国务院有关部门政务服务平台统筹整合本部门业务办理系统，依托国家政务服务平台的公共支撑系统，统筹利用政务服务资源，办理本部门政务服务业务，通过国家政务服务平台与各地区和国务院有关部门政务服务平台互联互通、数据共享、业务协同，依托国家政务服务平台办理跨地区、跨部门、跨层级的政务服务业务。全国投资项目在线审批监管平台、公共资源交易平台、相关信用信息系统等专项领域国家重点信息系统要与国家政务服务平台做好对接。

各地区政务服务平台按照省级统筹原则建设。通过整合本地区各类办事服务平台，建成本地区各级互联、协同联动的政务服务平台，办理本地区政务服务业务，实现网上政务服务省、市、县、乡镇（街道）、村（社区）全覆盖。各省（自治区、直辖市）政务服务平台与国家政务服务平台互联互通，依托国家政务服务平台办理跨地区、跨部门、跨层级的政务服务业务。

各级政府要依托全国一体化在线政务服务平台整合各类网上政务服务系统，向企业和群众提供统一便捷的服务。国务院有关部门和各省（自治区、直辖市）政务服务平台按照全国一体化在线政务服务平台统一标准规范及相关要求，全面对接国家政务服务平台，其政务服务门户与国家政务服务平台的政务服务门户形式统一规范、内容深度融合，实现事项集中发布、服务集中提供。鼓励各地区各部门依托全国一体化在线政务服务平台，开展个性化、有特色的服务创新。

## 三、推进政务服务一体化，推动实现政务服务事项国家标准统一、全流程网上办理

### （一）规范政务服务事项。

政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。编制全国统一标准的行政权力事项目录清单，按照统一规划、试点先行、突出重点、逐步完善的实施路径，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。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活密切相关的公共服务事项，编制公共服务事项清单及办事指南，逐步推进公共服务事项规范化。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，实现办事要件和办事指南标准化、规范化。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，推动实现同一事项无差别受理、办理流程和评价标准统一。

### （二）优化政务服务流程。

按照“一网通办”要求进一步优化政务服务流程，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，压缩办理环节、精简办事材料、缩短办理时限，实现更多政务服务事项的申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全流程在线办理。整合优化企业开办、投资项目审批、工程建设项目审批、不动产登记等涉及多个部门、地区的事项办理流程，逐步做到一张清单告知、一张表单申报、一个标准受理、一个平台流转。积极推进多证合一、多图联审、多规合一、告知承诺、容缺受理、联审联办。通过流程优化、系统整合、数据共享、业务协同，实现审批更简、监管更强、服务更优，更多政务服务事项实现“一窗受理、一次办成”，为推动尽快实现企业开办时间再减一半、项目审批时间再砍一半、凡是法律法规没有依据的证明一律取消等改革目标提供有力支撑。

### （三）融合线上线下服务。

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，推动政务服务整体联动、全流程在线，做到线上线下一套服务标准、一个办理平台。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。推动政务服务平台和便民服务站向乡镇（街道）、村（社区）延伸。归集、关联与企业 and 群众相关的电子证照、申请材料、事项办理等政务服务信息并形成相应目录清单，持续提高办事材料线上线下共享复用水平。

#### （四）推广移动政务服务。

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”。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。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。加强对各级政务服务平台移动端的日常监管，强化注册认证、安全检测、安全加固、应用下载和使用推广等规范管理。充分发挥“两微一端”等政务新媒体优势，同时积极利用第三方平台不断拓展政务服务渠道，提升政务服务便利化水平。

### 四、推进公共支撑一体化，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同

#### （一）统一网络支撑。

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。拓展国家电子政务外网覆盖范围，加强网络安全保障，满足业务量大、实时性高的政务服务应用需求。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。

#### （二）统一身份认证。

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，积极稳妥与第三方机构开展网上认证合作，为各地区和国务院有关部门政务服务平台及移动端提供统一身份认证服务。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。

#### （三）统一电子印章。

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，明确加盖电子印章的电子材料合法有效。应用基于商用密码的数字签名等技术，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。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。

#### （四）统一电子证照。

依托国家政务服务平台电子证照共享服务系统，实现电子证照跨地区、跨部门共享。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，上报电子证照目录数据。电子证照采用标准版式文档格式，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，切实解决企业和群众办事提交材料、证明多等问题。

#### （五）统一数据共享。

国家政务服务平台充分利用国家人口、法人、信用、地理信息等基础资源库，对接国务院部门垂直业务办理系统，满足政务服务数据共享需求。发挥国家数据共享交换平台作为国家政务服务平台基础设施和数据交换通道的作用，对于各省（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，由国家政务服务平台统一受理和提供服务，并通过国家数据共享交换平台交换数据。进一步加强政务信息系统整合共享，简化共享数据申请使用流程，满足各地区和国务院有关部门政务服务数据需求。落实数据提供方责任，国务院有关部门按照“谁主管，谁提供，谁负责”的原则，保障数据供给，提高数据质量。除特殊情况外，国务院部门政务信息系统不按要求与一体化平台共享数据的，中央财政不予经费保障。强化数据使用方责任，加强共享数据使用全过程管理，确保数据安全。整合市场监管相关数据资源，推动事中事后监管信息与政务服务深度融合、“一网通享”。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，积极运用大数据、人工智能等新技术，开展全国政务服务态势分析，为提升政务服务质量提供大数据支撑。

### 五、推进综合保障一体化，确保平台运行安全平稳规范

#### （一）健全标准规范。

按照“急用先行、分类推进，成熟一批、发布一批”的原则，抓紧制定并不断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，指导各地区和国务院有关部门政务服务平台规范建设，推进政务服务事项、数据、流程等标准化，实现政务服务平台标准统一、互联互通、数据共享、业务协同。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，定期对标准规范进行应用评估和修订完善，以标准化促进平台建设一体化、政务服务规范化。

#### （二）加强安全保障。

强化各级政务服务平台安全保障系统的风险防控能力，构建全方位、多层次、一致性的防护体系，切实保障全国一体化在线政务服务平台平稳高效安全运行。落实《中华人民共和国网络安全法》和信息安全等级保护制度等信息网络安全相关法律法规和政策性文件，加强

国家关键基础设施安全防护，明确各级政务服务平台网络安全管理机构，落实安全管理主体责任，建立健全安全管理和保密审查制度，加强安全规划、安全建设、安全测评、容灾备份等保障。强化日常监管，加强安全态势感知分析，准确把握安全风险趋势，定期开展风险评估和压力测试，及时通报、整改问题，化解安全风险。加强政务大数据安全管理，制定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。应用符合国家要求的密码技术产品加强身份认证和数据保护，优先采用安全可靠软硬件产品、系统和服务，以应用促进技术创新，带动产业发展，确保安全可控。加强网络安全保障队伍建设，建立多部门协调联动工作机制，制定完善应急预案，强化日常预防、监测、预警和应急处置能力。

### （三）完善运营管理。

按照统一运营管理要求，各级政务服务平台分别建立运营管理系统，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。加强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”。创新平台运营服务模式，充分发挥社会机构运营优势，建立健全运营服务社会化机制，形成配备合理、稳定可持续的运营服务力量。

### （四）强化咨询投诉。

按照“统一规划、分级建设、分级办理”原则，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，畅通网上咨询投诉渠道，及时回应和推动解决政务服务中的热点难点问题。国家政务服务平台咨询投诉系统提供在线受理、转办、督办、反馈等全流程咨询投诉服务，与各地区和国务院有关部门协同处理，通过受理咨询投诉不断完善平台功能、提升平台服务水平。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，对事项上线、政务办件、证照共享、结果送达等事项服务，开展全程监督、评价、投诉并及时反馈，实现群众诉求件件有落实、事事有回应。国家政务服务平台咨询投诉系统做好与中国政府网咨询投诉功能的衔接。

### （五）加强评估评价。

依托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，加强对各地区和国务院有关部门政务服务平台的在线评估。同时，将各级政务服务平台网络安全工作情况纳入评估指标体系，督促做好网络安全防护工作。建立完善各级政务服务平台网上评估评价系统，实时监测事项、办件、业务、用户等信息数据，接受申请办事的企业和群众对政务服务事项办理情况的评价，实现评估评价数据可视化展示与多维度对比分析，以评估评价强化常态化监督，实现全流程动态精准监督，促进各地区和国务院有关部门政务服务水平不断提升。

## 六、组织实施

### （一）加强组织领导。

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。各地区和国务院有关部门要建立健全推进本地区本部门政务服务平台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。要充分发挥各省（自治区、直辖市）政府和国务院有关部门办公厅的优势，统筹协调各方面力量，抓好各项工作任务落实。

### （二）强化分工协作。

国务院办公厅负责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。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。国务院有关部门依托全国一体化在线政务服务平台，对属于本部门职责范围内的政务服务业务由该部门负责办理，跨部门的政务服务业务由牵头部门负责，相关部门积极配合、协同办理，国务院办公厅负责总体协调。政务服务平台建设和运行所需经费纳入各地区各部门财政预算，做好经费统筹管理使用。通过政府购买服务，鼓励社会力量参与政务服务平台建设。

### （三）完善法规制度。

抓紧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。同步推进现有法规、规章和规范性文件立改废释工作。加快完善配套政策，制定政务服务平台建设运营、数据共享、事项管理、业务协同、网络安全保障等方面管理制度，为平台建设管理提供法规制度支撑。

### （四）加强培训交流。

建立常态化培训机制，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，加强专业人才培养。建立日常沟通交流机制，以简报、培训、研讨等多种形式开展交流，总结成熟经验，加强推广应用。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。针对全国一体化在线政务服务平台建设管理中的重点难点问题开展专项试点、区域试点，总结成熟经验，做好试点成果转化推广。

### （五）加强督查考核。

建立全国一体化在线政务服务平台建设管理督查考核机制，明确督查考核范围、周期和内容，实现督查考核工作制度化、规范化、标准化、常态化。各地区和国务院有关部门要把

政务服务平台建设管理纳入工作绩效考核范围，列入重点督查事项。围绕全国一体化在线政务服务平台建设管理等组织开展第三方评估。充分发挥督查考核的导向作用，形成推进工作的良性机制。

各地区各部门要把加快全国一体化在线政务服务平台建设作为深化“放管服”改革、推进政府治理现代化的重要举措，制定具体实施方案，明确时间表、路线图，加大政策支持力度，强化工作责任，确保各项任务措施落实到位。有关实施方案和工作进展要及时报送国务院办公厅。

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

国务院  
2018年7月25日

（此件公开发布）

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.编制全国统一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年底前印发全国统一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）