

《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》

解读

钟东江

高级工程师 国家注册一级建造师

广州中国科学院计算机网络信息中心 产业政策研究员

广州中国科学院软件应用技术研究 客座研究员

华南理工大学EMBA智慧城市班 客座教授

广东省电子政务技术应用支持联盟 秘书长

广东省云计算应用协会 副会长

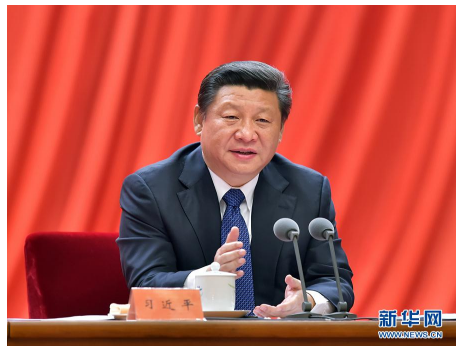
广东省电子政务协会 总工程师

广东省新能源汽车产业协会 专家委员会副主任

广东省智慧城市产业技术联盟 副秘书长/专家委员会副主任

广州智慧城市发展促进会 副理事长

广东省信息工程有限公司 总工程师



习近平在2016年10月9日政治局集体学习上明确指出：深刻认识互联网在国家管理和设施治理中的作用，以推行电子政务、建设新型智慧城市等为抓手，以数据集中和共享为途径，建设全国一体化的国家大数据中心，推进技术融合、业务融合、数据融合，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理与服务。推进政府决策科学化、社会治理精细化、公共服务高效化。

习近平：分级分类推进新型智慧城市建设，打通信息壁垒，构建全国信息资源共享体系。更好用信息化手段感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助科学决策。



为什么？

做什么？

怎么做？

推进“互联网+政务服务”意义

是党中央、国务院作出的重大决策部署

是把简政放权、放管结合、优化服务
改革推向纵深的关键环节

针对网上政务服务六大问题

内容不规范

服务不便捷

平台不互通

数据不共享

线上线下
联通不畅

标准化规范化
程度不够高



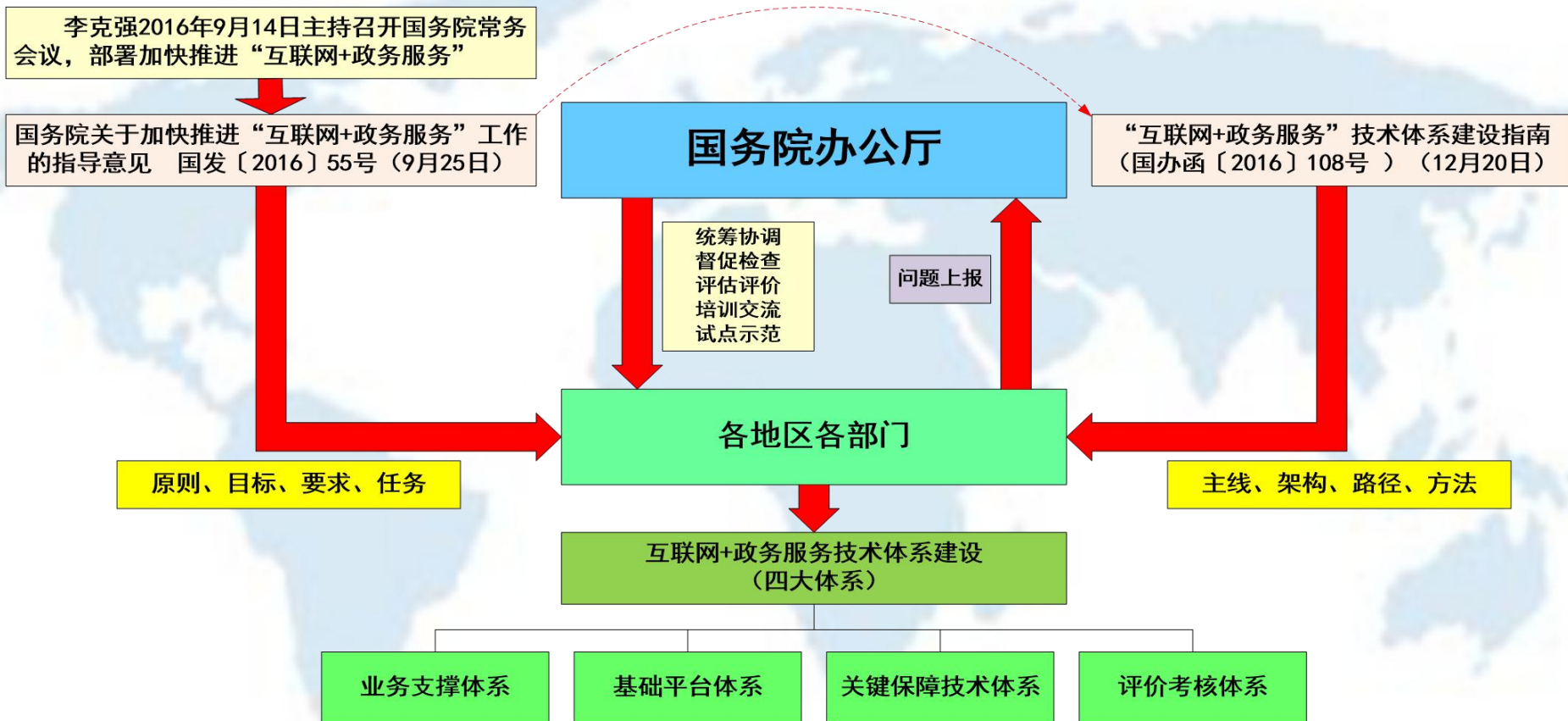
为什么？

做什么？

怎么做？

做什么？

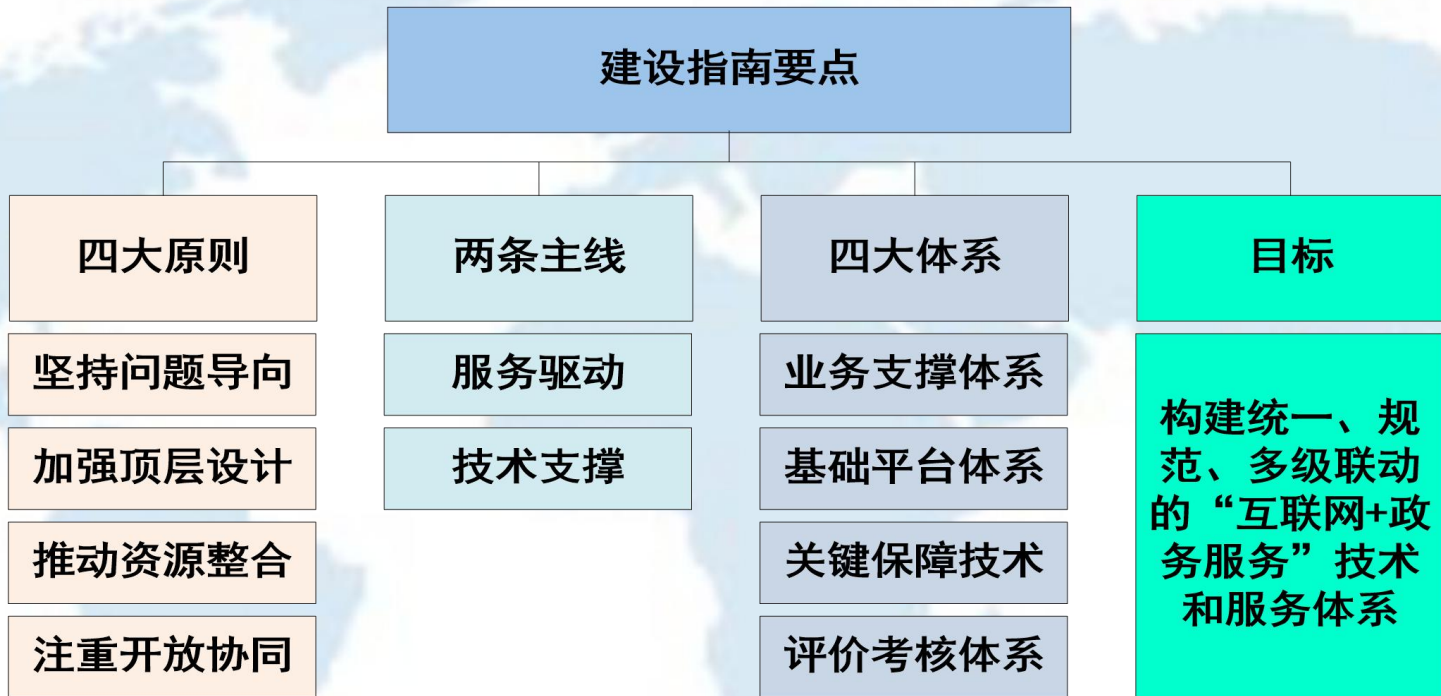
广东省电子政务协会



政务服务技术体系建设具有牵一发动全身的全局意义，在顶层设计角度如不及时予以统一研究部署，将会形成新的信息孤岛和信息碎片化，迫切需要从国家层面加强统筹，从技术和内容层面同步对各地政务服务平台建设加以规范和引导。

因此，国务院发布《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》及《“互联网+政务服务”技术体系建设指南（国办函〔2016〕108号）》，重点围绕“互联网+政务服务”平台建设、信息共享、互联互通等方面推动“互联网+政务服务”试点示范和技术体系建设工作。

国办电子政务办组织编制的“互联网+政务服务”技术体系建设指南既是《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》的重点任务，也是“互联网+政务服务”工作的关键环节。力图通过指南的编制，从信息化能够发挥作用的角度，围绕“互联网+政务服务”最后一公里落地提出实现路径和操作方法。





为什么？

做什么？

怎么做？

政务服务五化要求

标准化

事项清单标准化
办事指南标准化
审查细则标准化
考核评估标准化
实名用户标准化
020支付标准化

让企业和群众享受规范、透明、高效的政务服务

精准化

流程融合
删繁化简
去重除冗
减条件
减材料
减环节

实现政务服务精准供给，让数据“多跑路”、群众“少跑腿”

便捷化

用户为中心
整合服务与流程
提供个性化服务
实现一站式办理
应用新技术
大数据分析
创新质控与评估

大幅提高政务服务的在线化、个性化、智能化水平

平台化

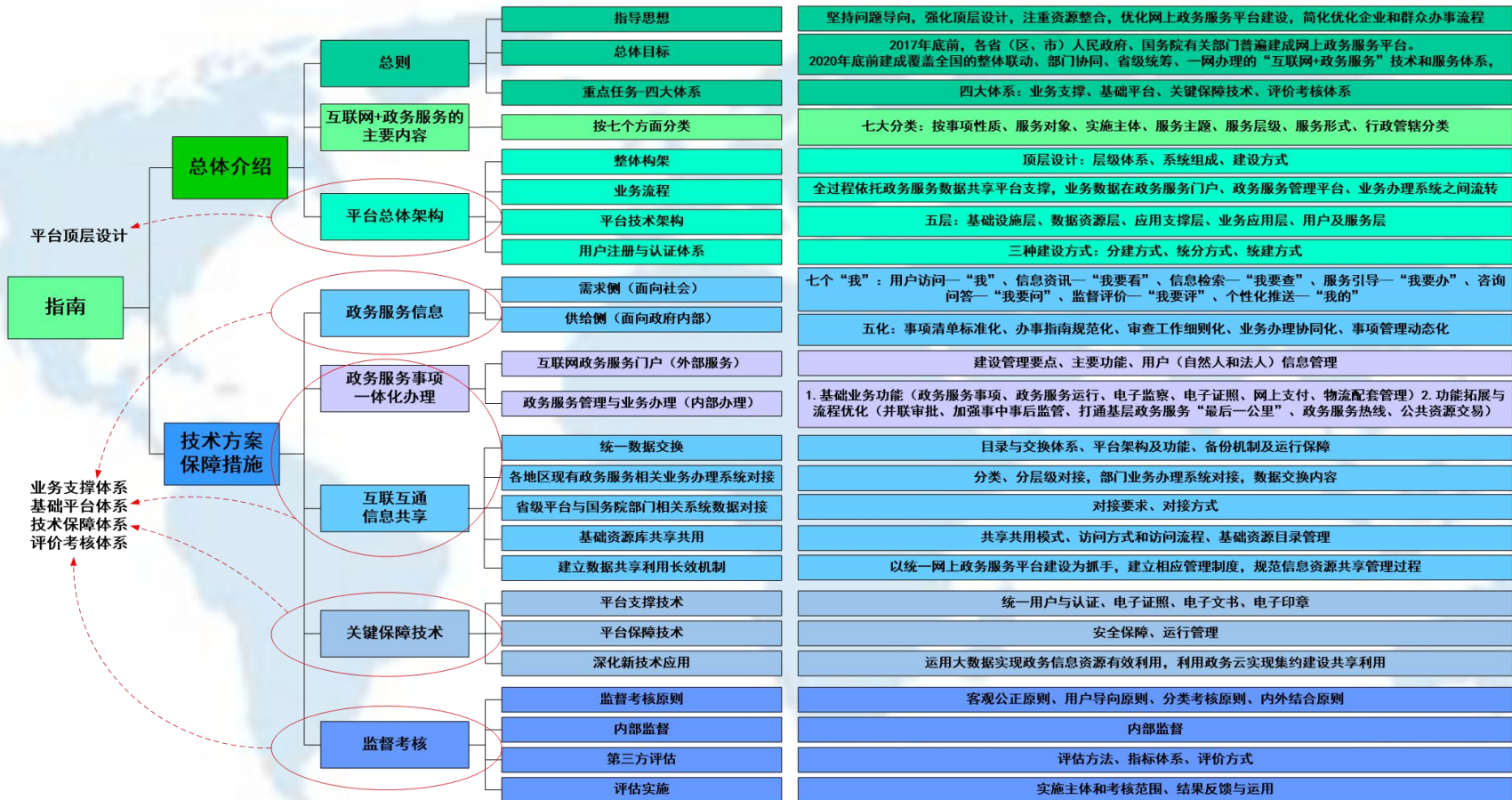
线上线下融合多级联动的平台体系
统一身份认证体系
统一支付体系
统一电子证照库
数据共享
业务协同
平台向基层延伸

公众和企业办事网上直办、就近能办、同城通办、异地可办

协同化

推动跨地区、跨部门、跨层级业务协作
开展众创、众包、众扶、众筹，借助社会资源和智力，加快政务服务方式、方法、手段迭代创新

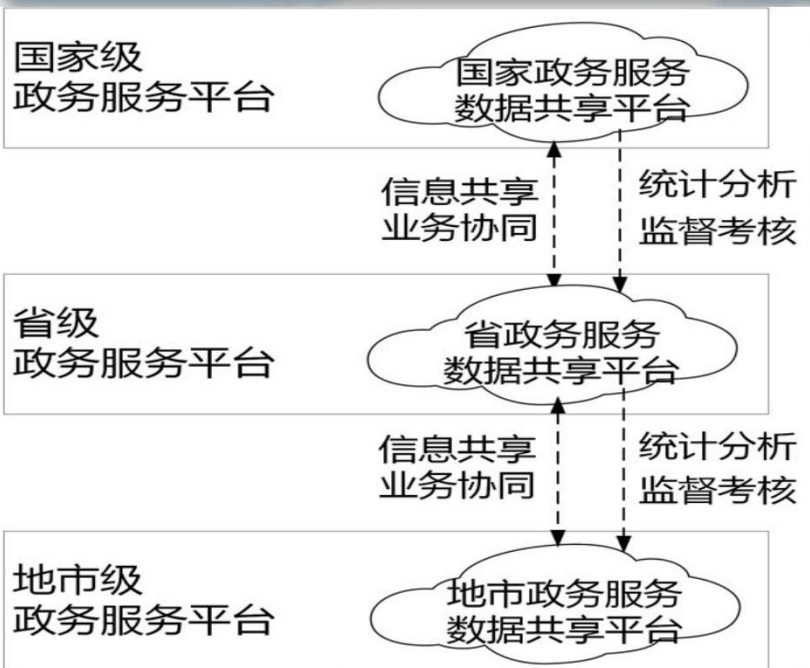
提供用得上、用得好的“互联网+政务服务”



“互联网+政务服务”平台总体架构

广东省电子政务协会

“互联网+政务服务”平台体系由国家级平台、省级平台、地市级平台三个层级组成，各层级之间通过政务服务数据共享平台进行资源目录注册、信息共享、业务协同、监督考核、统计分析等，实现政务服务事项就近能办、同城通办、异地可办。



- 国家级平台包括国家政务服务平台和国务院部门政务服务平台。国家政务服务平台依托国家电子政务外网建设，主要实现各地区各部门政务服务汇聚、跨地区跨部门数据交换、跨地区统一认证、共性基础服务支撑。国务院部门政务服务平台（业务办理系统），实现部门相关政务服务的办理，并与国家政务服务平台实现对接和办理结果汇聚。
- 省级平台充分利用现有电子政务网络资源建设（原则上依托国家电子政务外网），提供省级部门政务服务事项受理、办理和反馈。
- 地市级平台充分利用各地区统一电子政务网络建设（原则上依托国家电子政务外网），提供地市级、县级、乡级政务服务事项受理、办理和反馈，有条件的地区可将代办点延伸至村级。

“互联网+政务服务”平台系统组成

广东省电子政务协会

“互联网+政务服务”平台主要实现政务服务统一申请、统一受理、集中办理、统一反馈和全流程监督等功能，逻辑上主要由互联网政务服务门户、政务服务管理平台、业务办理系统和政务服务数据共享平台四部分构成。平台各组成部分之间需实现数据互联互通，各组成部分之间的业务流、信息流如图所示。各省（区、市）、地市（州）建设“互联网+政务服务”平台，应遵循平台总体架构，平台各组成部分可结合本地情况组合建设。

互联网政务服务门户

为自然人、法人提供互联网政务服务的入口

业务办理系统

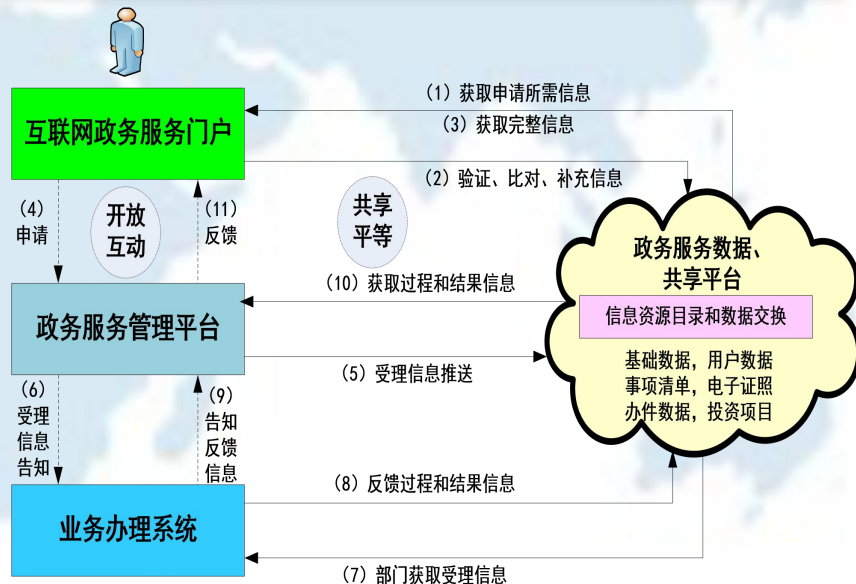
政务服务实施机构进行内部审批的专业系统

政务服务管理平台

政务服务管理平台和政务服务门户信息的来源，是业务办理系统接入的通道

政务服务数据共享平台

政务服务数据共享平台是支撑互联网政务服务门户、政务服务管理平台、业务办理系统运行的基础数据平台



“互联网+政务服务”平台技术架构

广东省电子政务协会

“互联网+政务服务”平台技术架构由基础设施层、数据资源层、应用支撑层、业务应用层、用户及服务层五个层次组成

标准规范与管理制度



安全与运维保障体系

- 基础设施包括网络、服务器、安全等硬件基础设施，优先依托政务云平台进行集约化部署建设。网络方面，政务服务的预审、受理、审批、决定等原则上依托统一电子政务网络，政务服务的咨询、预约、申报、反馈等依托互联网。政务服务数据共享平台依托电子政务网络建设。
- 数据资源层基于政务服务资源目录和数据交换，汇聚政务服务事项库、办件信息库、监管信息共享库、信用信息库等政务服务业务信息库，共享利用人口、法人、地理空间信息、电子证照等基础信息资源库，实现数据资源共建共享，共同构成政务服务数据共享平台，为政务服务提供统一的数据支撑。
- 应用支撑包括CA和电子印章、工作流引擎、电子表单、消息服务等各种通用组件服务，也包括用户管理及认证、支付平台和物流平台等中间支撑系统。
- 业务应用包括政务服务管理平台和各级部门审批业务办理系统，实现政务服务事项管理、运行管理、电子监察、电子证照管理等功能。
- 互联网政务服务门户包括用户注册、事项发布、事项申请、办理互动、办件查询、服务评价等，自然人和法人可通过PC电脑、移动终端、实体大厅、自助服务终端、呼叫热线等多种渠道访问。

一是针对网上办事事项不全面、不规范、不便捷等问题，规范业务支撑体系建设，促进事项清单标准化、办事指南规范化、审查工作细则化、业务办理协同化、事项管理动态化；

政务服务信息

需求侧（面向社会）

供给侧（面向政府内部）

七个“我”：用户访问—“我”、信息资讯—“我要看”、信息检索—“我要查”、服务引导—“我要办”、咨询问答—“我要问”、监督评价—“我要评”、个性化推送—“我的”

五化：事项清单标准化、办事指南规范化、审查工作细则化、业务办理协同化、事项管理动态化

二是针对网上政务服务平台不互通、数据不共享等问题，加强基础平台体系建设，实现政务服务统一申报、统一受理、集中办理、统一反馈和全流程监督，推动平台整合和数据共享；



三是针对开展网上政务服务的普遍技术障碍，完善关键保障技术体系建设，推动网上统一身份认证、统一电子证照库建设和大数据、云计算在政务服务中的应用；



四是针对政务服务用户体验不足、评价手段欠缺等问题，推动评价考核体系建设，以电子监察和第三方评估为抓手促进政务服务水平提升。



“互联网+”不仅在优化和重构政务服务的流程与体验，而在这种变化与作用的背后，“互联网+”对政务服务新生态的主体也产生了诸多影响，通过互联网思维与互联网精神，对政府、企业、公众与智库四者的角色、职能和价值进行了重塑。

政府从政务服务管理者转变为平台生态构建者，成为政府治理与平台内生治理的平衡者；

企业围绕政务服务的技术研发从项目思维转变为产品思维，从功能导向转向体验导向；

公众从被动服务者转变为参与创造者；

智库参与全过程并分享智慧成为政务服务持续递进创新的关键。

-杨冰之 郑爱军

谢谢！

