

福州市人民政府办公厅文件

榕政办〔2018〕212号

福州市人民政府办公厅关于印发 福州市网上办事管理办法（试行）的通知

各县（市）区人民政府，市直各委、办、局（公司），自贸区福州片区管委会：

《福州市网上办事管理办法（试行）》已经市政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

福州市人民政府办公厅

2018年10月15日

（此件主动公开）

福州市网上办事管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为统一规范福州市网上办事运行管理，保障网上办事规范、有序、高效运行，进一步提高办事效率和服务质量，服务经济社会发展，方便申请人办事，依据相关法律法规、文件，结合福州市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称网上办事，是指申请人通过网上办事大厅，利用身份认证、电子证照等信息化手段，提出行政审批和公共服务事项的查询、预约、办理、咨询等申请，并做出投诉、评价等反馈。行政服务部门依托网上办事平台提供事项办理、答复等服务的过程与结果。

本办法所称的网上办事大厅，是指对外统一展示、发布行政审批和公共服务信息，接受申请人网上办事的门户。包括电脑网页端、手机 APP 端、微信端及自助终端，为申请人提供用户访问、信息咨询、信息检索、服务引导、咨询问答、监督评价及个性化推送等服务。

第三条 网上办事平台是实现网上办事服务统一申请、统一受理、集中办理、统一反馈和全流程监督等功能的平台，包括网上办事大厅、政务服务管理平台、政务清单管理系统、政务服务

数据共享平台四部分。平台建设遵循市级统筹、一个入口、线上线下统一、同等效力和资源共享的原则。

（一）市级统筹原则。市行政服务管理机构与“数字福州”建设管理部门负责统筹部署网上办事平台建设工作，实现全市互联互通。

（二）线上线下统一原则。行政服务部门在各级行政服务中心、市民服务中心窗口对外发布实施的事项名称、办事指南等信息，须与通过网上办事平台线上提供的服务事项保持一致。

（三）一个入口原则。网上办事平台为全市网上办事服务的入口，行政服务部门均需集中通过网上办事平台统一对外提供网上办事服务。

（四）同等效力原则。按照安全规范要求生成的电子证照、可信电子文件与纸质证照具有同等效力，经电子签章的申报材料，与使用印章和签名的纸质材料具有同等效力。

（五）资源共享原则。除涉密事项外，行政服务部门之间依法根据职能合理需要无偿共享信息。信息生产和使用部门应当确保信息规范有效、及时、完整、合法、安全，不得擅自篡改、隐瞒信息。对无法共享的信息，信息所属部门需提供充分的法律依据。

第二章 部门职责

第四条 “数字福州”建设管理部门负责网上办事平台的安全运行、数据备份和更新维护，“数字福州”建设管理机构和行政服务管理机构共同负责规划、建设、深化拓展全市统一的网上办事平台，协调处理网上办事平台运行中的问题，推进行政审批服务大数据应用。

行政审批制度改革管理机构负责对网上行政审批和公共服务事项实行动态管理。

政府法制机构对办理网上行政审批和公共服务行为进行执法检查。

行政服务管理机构负责协调、督促、指导行政服务部门将行政审批和公共服务事项纳入统一的网上办事平台运行，监督检查全市网上办事工作开展情况。

各县（市）区、高新区行政服务管理机构负责本辖区网上办事管理工作。

第五条 行政服务部门要在全市统一的网上办事平台上开展行政审批和公共服务工作，具体职责包括：

（一）建立部门常态化培训机制，审批服务工作人员先培训、后上岗；

（二）全市行政审批和公共服务事项实行目录管理，纳入目录管理的行政审批和公共服务事项应入驻同级行政（市民）服务中心办理，对因涉及国家秘密或危及公共安全等特殊原因不宜进

驻的事项，须报请同级政府批准。入驻各级行政（市民）服务中心事项应纳入网上办事平台进行管理；

（三）负责对入驻网上办事平台的事项进行动态管理。入驻事项如有新增、取消、调整、下放或办事流程调整等情况，须及时、主动向行政服务管理机构申报备案，并严格按照有关要求和规范做好入驻事项办事指南信息的更新、调整和维护工作，确保线上线下保持一致；

（四）负责优化网上办事事项的服务流程，按照职责分工负责本部门网上办事事项的环节设置、人员权限设定等工作；

（五）负责将市级自建系统与全市统一网上办事平台进行对接或整合，积极协调国家、省级部门审批系统接入全市统一网上办事平台，未接入全市统一网上办事平台的，通过数据交换，向网上办事平台推送办件受理信息、过程信息、审批结果、电子证照等；

（六）负责本部门硬件设备、业务系统终端及网络环境的安全，定期进行安全性能检测；

（七）负责向行政服务管理机构和“数字福州”建设管理部门反馈系统运行过程中的问题，提出需求等。

第三章 网上服务业务规范

第六条 网上行政审批和公共服务实行全过程信息公开制度。行政服务部门应及时通过网上办事平台发布申请业务的受理决定、办理进度、审批结果等与行政审批和公共服务相关的信息（涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的除外），信息公开必须合法、完整、及时，实现办理进度和办理结果线上线下一致，并可在网上实时查询。

第七条 网上行政审批和公共服务办事指南信息应当完整，包括但不限于行政审批和公共服务事项名称、基本编码、实施编码、事项类型、设定依据、受理条件、申请材料、办理流程、法定时限、承诺时限、收费依据、办理形式、结果样本、咨询投诉电话等内容。

第八条 申请人通过网上办事大厅申报事项应先通过统一身份认证平台进行实名认证注册登记，根据用户身份认证体系认证程度不同，赋予不同的网上办事权限。自然人的实名认证凭据为身份证号、社保号或外国（地区）护照号；企业、农民专业合作社和外国（地区）企业常驻代表机构的实名认证凭据为统一社会信用代码；事业单位及其他社会组织的实名认证凭据为法人证或其他具有法律效力的证件。

（一）非实名认证使用权限：信息浏览、信息收藏；

（二）初级认证使用权限：信息浏览、信息收藏、办事预约、个人公积金、个人医保、个人社保、企业信用；

（三）中高级认证使用权限：信息浏览、信息收藏、办事预约、个人公积金、个人医保、个人社保、个人证照、在线申报、企业信用、企业证照。

第九条 行政服务部门对申请人提交的“在线咨询”事项，必须在规定时间内进行处理和回复；对申请人提交的“在线投诉”事项，必须在规定时间内配合市行政服务管理机构对申请人反映的情况进行调查核实，并作出回复。

第十条 网上办事平台为入驻事项提供网上预约申请服务，预约申请成功后，申请人按照预约的时间到实体大厅进行事项办理。凡预约成功的服务，除申请人自动放弃或申请人无法提供必备资料外，行政服务部门不得拒绝办理。

第十一条 申请人依据办理事项的办事指南网上申报，通过网上办事大厅提交电子材料（含电子证照）或选用快递寄送方式送达纸质材料，应确保所有材料清晰可辨，并对其真实性、有效性负责。经与政务服务数据共享平台进行数据验证、比对和完善后，流转至网上办事平台进行处理。

第十二条 行政服务部门对于网上办事平台上获取到的申报业务，按受理、审查、审批决定的流程进行办理，并同步对接政务服务数据共享平台。业务办理结束后，将相关办理结果信息反馈给申请人。

第十三条 行政服务部门在受理业务时，对于可以通过可信电子文件管理平台共享的可信电子文件（含电子证照），应主动调用，不得要求申请人重复提交。

共享的可信电子文件信息在不齐全或更新不及时而无法调用的情况下，为方便群众办事，应允许群众提交资质材料。

第十四条 对涉及审批服务相关项目申报的图纸材料，应推行电子化审图和电子图纸签订审定的工作方式，确保电子图纸真实、合法。

第十五条 行政服务部门要按照业务办理流程和规范要求进行办理，在环节规定时限内对申请人通过网络提交的申请进行审查并作出是否符合规定条件的意见。

符合受理条件的，行政服务部门应及时受理，并出具网上办事平台受理承诺单，及时推送给申请人。

申请材料不齐全或不符法定形式的，行政服务部门应在网上办事平台填写具体理由，一次性告知申请人需要补齐补正的材料。

申请人通过网上办事平台补齐补正材料的，由提出该补齐补正要求的部门在承诺时限内审查。

第十六条 行政服务部门应结合实际制作并公开网上行政审批和公共服务申请表、受理承诺单、不予受理通知单、缺件通知

书、补齐补正通知书、整改通知书、窗口否决报备单等标准化模板。

第十七条 审批过程中有现场踏勘、专家评审等特殊环节的，可在线下进行操作，其过程和结果应如实录入网上办事平台。

第十八条 涉及申请人缴费业务的办理，行政服务部门应通过网上办事平台，关联统一公共支付平台，实现申请事项的缴费，并按业务归属地区实时将业务数据归集至相关征收部门收入征管系统。

第十九条 行政审批和公共服务事项流程结束后，行政服务部门须在线同步生成与发放电子证照、批文，并推送至统一的电子证照共享服务平台后方可办结。对于不具备在线生成条件或不宜从网上办理业务的，行政服务部门可采用离线生成方式在业务办结之日生成电子证照，并发布至电子证照共享服务平台。

第二十条 业务办结后，网上办事平台自动发送短信告知申请人审批结果。需要领取纸质证照的，由申请人携有效证件前往服务大厅领取，也可根据申请人的需求采取邮政速递方式送达。

第二十一条 业务办结后，行政服务部门将审批形成的电子证照、决定、送达回证，申请人上传的各类电子文书以及审批项目基本信息等，实施行政审批服务等过程形成的电子表单，通过可信电子文件管理平台进行在线或离线电子文件的保存与归档。

第二十二条 网上办事平台开设服务评价功能，分为非常满意、满意、基本满意、不满意四级，申请人可在线对办事服务进行评价。申请人做出不满意的评价，应同时明确原因。行政服务管理机构根据申请人做出的评价，进行处理和反馈，结果将作为绩效评估的依据。

第二十三条 网上办事流程的环节不得多于实体窗口办理流程的环节。已在实体大厅办理的事项，不得要求申请人补填网上流程。

第四章 网上办事监督与问责

第二十四条 通过电子监察系统对网上办事进行实时跟踪、监督，建立黄灯预警、红灯警告等监察制度。行政服务部门应严格按照承诺期限进行业务审批处理，业务红灯警告超时，由行政服务管理机构对行政服务部门进行考核扣分惩罚，并督办效能提速，加强业务审批效率。

（一）黄灯预警。接近办理时限时，显示黄灯进行预警，提醒承办部门抓紧办理审批事项，确保不遗漏、不超时。

（二）红灯警告。未按时限要求完成审批时，显示红灯予以警告。若未主动说明情况，应按程序进行挂号督办，被督办部门须在规定时限内作出回应。

第二十五条 入驻网上办事平台行政服务部门具有下列情形之一，情节较轻的，由市行政服务管理机构或市效能办责令整改；情节严重的，由市行政服务管理机构或市效能办按照有关规定和程序对责任单位、责任人进行问责。

（一）拒绝入驻或者擅自退出网上办事平台的；

（二）避重就轻瞒报漏报行政审批和公共服务事项，致使网上办事平台入驻事项不完整的；

（三）未按照要求配置网上办事平台工作人员，或对网上行政审批服务工作管理不当，致使网上行政审批服务工作不能正常开展的；

（四）指使窗口工作人员违规违纪操作，致使网上办事平台产生不良影响或者造成重大损失的。

第二十六条 入驻网上办事平台行政服务部门工作人员具有下列情形之一，情节较轻的，由市行政服务管理机构或市效能办责令整改；情节严重的，由市行政服务管理机构或市效能办按照有关规定和程序对责任单位、责任人进行问责。

（一）不按规定在网上办事平台中办理业务，造成应当在网上运行的行政审批和公共服务事项“体外循环”，在业务办结后选择性填报部分内容敷衍应对效能监管；

（二）不按规定收件、出件、在网上受理、告知事项或冒用他人名义进行审批操作和发送消息；

(三)不按规定时限办理审批业务，影响下一审批程序流转，造成工作延误；

(四)不按规定生成、运用电子证照及可信电子文件；

(五)进行非法、越权操作，擅自对网上办事平台中数据和应用程序进行增加、删除、修改、复制等，造成数据遗失，贻误工作；

(六)故意干扰网上办事平台正常运行，从事其他危害网上办事平台及信息安全的活动；

(七)其他违反规定，影响行政效率和政府形象的行为。

第二十七条 申请人对行政服务管理机构、行政服务部门在办理网上行政审批和公共服务事项过程中的具体行政行为不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第五章 附 则

第二十八条 本办法自印发之日起施行。

