

《政务服务每周传递》

- 行业事件分析
- 政策环境
- 北京动态
- 地方经验



欢迎关注

数邦客

官方微信公众平台

目录

行业热点分析.....	3
【政务新媒体既要有温度更要不失严谨】	3
政策环境.....	4
【北京市发布推进一体化网上政府建设工作方案】	4
【浙江省出台企业开办全流程一日办结行动方案】	4
【安徽省出台“互联网+监管”系统建设实施方案】	5
北京动态.....	5
【北京试点金融营商环境动产担保统一登记系统】	5
【北京市昌平区企业可在农业银行领取营业执照】	6
地方经验.....	6
【上海市首批 12 类高频证明可网上在线开具】	6
【“e 福州”九大应用场景服务助力惠民生】	7
【辽宁省营口市打造市民“行政超市”】	7
数据产业部简介.....	8

行业热点分析

——关注热点，剖析事件

【政务新媒体既要有温度更要不失严谨】

在国家倡导“互联网+政务服务”、政务资源互通共享后，政务新媒体如雨后春笋般破土而出。据统计资料，早在 2017 年，全国在线政务服务用户已占总体网民的 62.9%，规模达到 4.85 亿。2018 年，全国政务新媒体突破 70 万。政务新媒体形式也从起初的“两微一端一网”，演变成如今“两微一端一网”以及今日头条、抖音、澎湃、喜马拉雅等新平台。一些政务新媒体能及时跟进社会热点，此案去不回避、接地气、善管闲事、巧办难事的原则，通过“耍宝”、“卖萌”的方式，从发布权威消息、回应社会热点、引导网络舆论、塑造政府形象等方面拉近与网民之间的距离，同时还有效宣传了政府的政策，发展得有声有色，“指尖上的网上政府”也走进越来越多人的生活。

首先，抓住年轻群体注意力。政务新媒体通过常态化巡查军事、明星、美食、游戏等年轻人关注领域的大 V 微博，充分吸收年轻人的“精神喜好点”。如，2019 年春节期间，随着《流浪地球》的热映，“交通北京”提示“地球在流浪，安全不能忘。提示千万条，平安第一条。”……；“好想放烟花。”“上海规定了禁止燃放区域和时段……儿童燃放要有大人陪伴。”“谢谢，我妈妈已经答应陪伴我了，请放心！”“那阿消就放心了！”19 年春节期间，“中国消防”官微与青年演员郑恺的一段微博互动，引发网民热议，登上微博热搜榜。自 18 年下半年以来，公安、消防等部门的官方微博和抖音账号屡屡利用热点事件，拍摄趣味短视频或与“大 V”互动，主动传播安全科普知识，吸粉无数，也开创了政务传播的新范式。

其次，变说教为叙事。政务新媒体通过群众生活中遭遇的时间，适当加入并放大“通用笑点”以引起共鸣，用群众视角讲好安全故事。如吉林四平公安官抖“四平警事”发布的“二龙湖浩哥与董叔的故事”系列短视频迅速在网络走红，这个地级市的公安官抖收获超 1200 万粉丝和 6000 余万点赞互动。通过自带喜感的东北方言和犯罪嫌疑人视角的另类演绎，“四平警事”在圈粉的同时，将涉及电信诈骗、传销、酒驾等违法行为的法律知识灵动地展示给受众，取得了良好的传播效果。

然而一些政务新媒体却在盲目跟风的路上越走越远，背离了其重在“政务”的根本。主要体现在三方面：一是“只管发布，不管回复”。如，有的政务新媒体开通后以单向发布为主，鲜与网友沟通互动，发布内容照搬文件，语言“高深冷”，信息更新速度慢，时效性差，甚至出现了不少“僵尸号”；二是“任性发布、神回复”。如，“@某气象局”无关政务的内容较多，运营人员几乎每天都会发布自己的早晚餐照片。有网友质疑：“你要记住你是个气象博主，不是美食博主。”小编则回复：“对啊，我就是个爱吃的美食博主；三是与正规媒体机构联动较少。

国脉互联（GOVMADE）数据产业部研究团队认为，政务服务新媒体在发布权威消息、回应社会热点、引导网络舆论、塑造政府形象等方面，激发了新能量。但与此同时，还应在国务院办公厅有关《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》以及《政府网站与政务新媒

体检检查指标、监管工作年度考核指标》等政策指导下，加强政务新媒体的“体检”与监管，才能真正打造成为“指尖上的政务服务”。

政策环境

——把握国家、地方政策形势变化

【北京市发布推进一体化网上政府建设工作方案】

4月26日，北京市人民政府办公厅印发了《关于坚持以人民为中心推进一体化网上政府建设的工作方案》（以下简称《工作方案》）提出，一体化网上政府建设要坚持首善标准和需求导向，以政府信息“一网通查”、政务服务“一网通办”、互动交流“一网通答”为目标，共五方面22项任务。

《工作方案》提出，以“一网通查、精准获取”为目标，打造一体化政府信息发布平台。改版市政府门户网站，统筹信息归集，加大发布力度，升级智能搜索引擎；以“一网通办、智能便利”为目标，打造一体化在线政务服务平台。继续提升市区两级政务服务事项网上可办率，推进掌上办、智能办；加强国家人口、法人、自然资源和空间地理、社会信用、电子证照等国家基础信息资源在政务服务领域共享利用；以“一网通答、高效响应”为目标，打造一体化互动交流平台。建设统一的网上政民互动入口、政务信息知识库、即时智能问答系统，大幅压缩答复时限，对企业群众咨询原则上要在3个工作日内答复。

《工作方案》要求，今年8月底前，完成市政府门户网站改版，上线运行一体化政府信息发布平台和一体化互动交流平台。9月底前，完成与国家政务服务平台对接。10月底前，上线市政府门户网站企业专版；建成集约化平台。（来源：新京报）

【浙江省出台企业开办全流程一日办结行动方案】

近日，浙江省委改革办（省跑改办）、省市场监管局、省公安厅、省人社厅、省税务局、省大数据局等七部门联合出台了《浙江省优化营商环境企业开办全流程“一件事”一日办结便利化行动方案》（下称《行动方案》），提出至2019年6月底，全省企业开办全流程涉及的企业设立登记、公章刻制、银行开户、发票申领等四个联办事项组成的“一件事”将在一个工作日（8个工作小时）内办结。

《行动方案明确了主要工作任务：一是全面实现线下“一窗受理、集成服务”。4月底前，行政服务中心应设立企业开办专窗，实行“一窗受理、集成服务”，配备服务专员，负责企业开办材料综合受理、流转等业务，并注重提升导办、咨询等服务；二是全省上线“企业开办全程网上办”平台。4月底前，完成全省统一的“企业开办全程网上办”平台建设，企业设立登记、公章刻制、银行开户、发票申领、企业社会保险单位参保登记等业务全部纳入企业开办平台。对符合条件、自愿申请并承诺服务标准的服务单位都要纳入企业开办平台；三是大力推进企业开办“减事项、减环节、减材料、减时间、减费用”。清理事项，加大登记前置审批事项清理力度，凡没有法律法规依据，各地搭车设置的，一律予以取消。精简环

节，落实企业银行账户开户许可改备案制度，税种认定、一般纳税人登记（依申请）、发票申领等业务整合为一个环节（无需报送材料）等。精简材料，企业开办事项所需材料归并整合为一套，全面推行“企业开办”申请一表填报制度，申请人一次填报，不得将后续监管性要求、服务性环节前移到企业开办环节。降低成本，鼓励各地政府采取购买服务方式解决企业开办环节产生的费用。（来源：浙江新闻客户端）

【安徽省出台“互联网+监管”系统建设实施方案】

4月26日，安徽省人民政府办公厅印发了《安徽省“互联网+监管”系统建设实施方案》（以下简称《实施方案》）指出，“互联网+监管”系统建设要编制监管事项目录清单、建设监管数据中心、行政执法监管系统、风险预警系统、建设分析评价系统、建设营商环境监测系统九方面18项任务。

《实施方案》提出，编制监管事项目录清单。梳理监管事项目录清单、建设监管事项目录清单动态管理系统；建设行政执法监管系统。完善“双随机、一公开”监管子系统，推行审批联动、协查协办，实行抄告抄送，开展专项整治、信用监管和投诉举报处理；建设分析评价系统。依托监管数据中心归集的监管数据，对各地、各部门执法监管情况开展综合统计、监管事件跟踪等各类分析，建设基于监管业务、投诉举报、社会舆情、重大事故、群众评价等数据的评估评价子系统，评估监管执法工作质量和效能。

《实施方案》要求，今年6月底前，省“互联网+监管”系统初步完成重点功能建设；9月底前，省“互联网+监管”系统上线试运行；12月底前，系统正式上线运行，实现执法监管、风险预警、决策分析等主要功能。在此基础上，进一步开展应用创新，按照“成熟一批、接入一批”原则，不断完善系统功能，拓展监管业务范围。（来源：安徽省人民政府网）

北京动态

——时时把握首善之区政务动向

【北京试点金融营商环境动产担保统一登记系统】

4月23日，据北京市金融监管局消息，为持续优化北京市营商环境，按照日前北京市金融监管局会同北京市市场监督管理局、人民银行营业管理部联合印发的《关于做好动产担保统一登记系统试点工作的通知》（京金融[2019]18号）要求，将于近期开展统一北京地区动产融资担保登记系统的试点工作，此项改革创新在全国尚属首例，将有力促进动产担保登记环境的发展，大幅提高动产担保登记效率，有效缓解中小微企业“融资难、融资贵、融资慢”的难题。

目前，我国的动产担保登记情况不容乐观，已经对中小微企业贷款融资发展形成很大制约。具体表现在：登记机关“多头登记”；现场登记提交材料过多，效率低下；事前审核导致登记时间过长；登记并不即时生效等问题。

北京市在全国率先开展基于互联网的统一动产担保登记系统试点，彻底解决了困扰中小微企业多年的困扰。优势在于，一是实现登记机构、登记标准、登记形式统一，登记信息全面集中，大幅降低企业的登记成本和环节。二是无纸化的电子登记系统，支持在线进行登记、变更、展期、注销和查询，提供 7*24 小时不间断的服务，登记和查询的便利性大幅提升。三是取消事前审查环节，取消对于担保物详细描述限制，登记类型不受限制，登记生效结果秒级响应，生效同时即可供社会查询。（来源：千龙网）

【北京市昌平区企业可在农业银行领取营业执照】

近日，昌平区市场监督管理局与中国农业银行昌平支行深入合作，开展“政银合作”业务，在该行投放自助服务一体机打印领取营业执照，为辖区企业提供“多点位、近距离”的领照服务

“通过‘e窗通’服务平台进行营业执照办理申请，很快就能完成审核，收到系统短信后在银行自助机就可以领取营业执照，十分方便。”北京一家装修设计公司负责人刘女士在中国农业银行昌平支行的“政银合作”企业营业执照一站式办理点领取了营业执照，成为昌平区首家通过“政银合作”领取企业营业执照的企业。

中国农业银行昌平支行行长杨荣斌介绍，“政银合作”服务模式减少了企业来回奔波次数和排队等候时间，将原来需要 3 至 5 个工作日办理的企业取照及银行开户服务压缩至 50 分钟左右，打通了新设立企业在开户服务上面“最后一公里”的服务难点，为新设立企业提供了便利化服务。

截至目前，昌平区市场监督管理局已经在辖区 7 个登记注册分中心、未来科学城以及辖区中国农业银行网点，共投放了 14 台自助服务一体机。接下来，还将探索在更多的金融机构网点、重点的商务楼宇投放自助服务一体机，为企业提供更加便利的企业登记服务和金融服务，打通企业办照的“最后一公里”。（来源：北京日报）

地方经验

——分享省市、地方优秀经验

【上海市首批 12 类高频证明可网上在线开具】

近日，上海将全面实现在线开具 50 种最常用的证明，“零材料”“零跑动”将成为开证明的常态。目前，包括户籍证明、婚姻关系证明等，首批 12 类高频证明的在线开具已全面上线。

据上海市大数据中心介绍，经梳理，公安、教委、人社、税务、卫健、档案等 6 个领域的 12 类高频电子证明，作为首批试点，已经上线。其中 7 项针对自然人，5 项针对法人。这 12 类证明中，11 类已实现“零材料”——虽然开具这些证明，依然需要一些材料，但办事者无需提供。“一网通办”平台可调用后台数据库，自动获取材料。剩余一类证明，尽管

因为涉及外省市人员,上海的系统调取不到相关信息,但用户依然不需要在上海跑办事窗口,只需拍照上传材料。所有 12 类证明,用户在完成申办手续后,都无需亲自前往办事大厅提取。其中,只有一类证需要通过快递送达用户;其余 11 类,将以电子文件的方式开具。用户可以打开“一网通办”的手机 App“随申办”,在屏幕上向对方展示证明,或是进入“一网通办”个人主页,下载并打印电子证明。

市大数据中心表示,上海“一网通办”正在抓紧梳理全市的证明目录清单,拓展证明类材料在线开具的接入范围,按照“成熟一批、接入一批”的原则,计划在今年 10 月底之前,完成 50 类证明材料的接入。(来源:文汇报)

【“e 福州”九大应用场景服务助力惠民生】

2018 年 3 月底,福州市政府主导建设的“e 福州”在首届数字中国建设峰会期间正式上线,作为福州新型智慧城市的统一平台和入口,构建起政府与企业、百姓之间的“移动桥梁”。仅用一年,“e 福州”注册用户便突破 150 万,每日活跃用户“10 万+”,位居全国政务便民类 APP 前列。

在“e 福州”的建设过程中,福州市政府始终以市民为中心,站在全局高度,打造数字化时代的城市软件基础设施,从上线之初就汇聚了市民使用频次最高的交通出行、教育缴费、看病就医、政务服务、社区服务、公园景点、图书借阅、不动产交易、信用支付等九大场景服务。“e 福州”让市民体验到找政府办事像网购一样简单,在政务服务方面,“e 福州”已整合了 40 多个委办局和各县区服务,对接全市 15 个核心业务平台,建设全市统一的身份认证体系、统一虚拟卡平台,对接了市网上办事大厅,企业和个人可通过“e 福州”查询、办理网上办事大厅 2102 项审批和服务事项,实现全程在线跟踪办事进度,实现了让“数据多跑路、百姓少跑腿”。2018 年,福州的公共服务满意度进入全国前十,营商环境大幅提升 19 位。

2018 年“e 福州”成功入选中国“互联网+政务”优秀实践案例 50 强,并获评政府网站建设全国“十大”优秀创新案例。(来源:环球网)

【辽宁省营口市打造市民“行政超市”】

近日,辽宁省营口市 40 多家有“服务基因”的单位和部门“合体”,打造政务服务“一网、一门、一次”“一窗综合受理”和“最多跑一次”的“行政超市”。

营口市行政审批局副局长韩华表示,为了深化行政审批制度改革,持续优化营商环境,2018 年底,营口投资建设了市民服务中心,集中进驻了市行政审批局、市应急管理局等 40 多家单位(部门)。该中心于 4 月 8 日正式启动,目前,周到细致的一站式服务体验让广大市民赞不绝口。

服务中心一层主要为群众服务,西侧办理社保、医保、公积金、不动产登记等相关业务,东侧为人力资源市场。设有 24 小时政务自助服务区和商务中心、投诉受理中心、电子自助服务区、母婴室、超市等便民辅助功能区。二层设有重点项目帮办代办中心、商务中心、电子自助服务区、超市等辅助功能区。三层设有公共资源交易中心、公安局行政审批中心、公安局出入境管理局、公共法律服务中心等功能区。四层设有档案周转查询区和对外便民用餐

区、员工餐厅等便民服务区一应俱全。

营口市营商局副局长邹积志表示，截至目前，营口市本级 91.2%的行政许可事项进驻政务服务中心，全市审批环节压减 29%，行政许可要件压减 19%，审批时限压缩 50%以上，审批效率平均提高 80%。（来源：中国新闻网）

数据产业部简介

国脉数据产业部，是国脉集团旗下的专业数据服务提供机构。创新提出“数据服务+数字经济”的“双数”发展战略，聚焦“数据评估、数据分析、数据建模、数据治理、数据标准、数据应用和数据顶层设计”的“7D”数据业务、数字经济规划咨询及会议培训服务等，拥有数据基因、营商通、仓颉数源、国策数据和水巢 DIPS 等多款软件产品和《数字经济每日参考》、《数字经济观察》和《政务服务每周传递》等知识服务产品，运营数邦客（www.databanker.cn）大数据行业专业平台。长期为数字政府建设和数字经济发展提供专业的咨询规划和数据服务，广泛服务于各地经信委、大数据局、政务服务管理局、信息中心、企事业单位和金融机构等。欢迎垂询---合作、购买和投资服务！联系方式：刘丹（010）82617379-814、（010）68882870-814