

# 北京市西城区政务服务管理局文件

西政服发〔2021〕5号

## 北京市西城区政务服务管理局 关于印发《西城区“十四五”时期网上政府建 设发展规划》的通知

区各相关部门，各街道办事处：

为建设好“十四五”期间区高效惠民、整体联动的网上政府建设，全面落实国家、北京市关于加强数字政府建设和全面推进“互联网+政务服务”的工作要求，依据《北京市西城区国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》，结合西城区实际，我局编制完成了《西城区“十四五”时期网上政府建设发展规划》，规划经2021年第25次局党组扩大会议审议通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

北京市西城区政务服务管理局

2021年12月3日

（此件主动公开）



# 西城区“十四五”时期网上政府建设 发展规划

西城区政务服务管理局

2021 年 11 月



# 目 录

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 序 言.....                            | 3  |
| 第一章 现实基础与发展环境.....                  | 4  |
| 一、现实基础.....                         | 4  |
| 二、发展环境.....                         | 7  |
| 第二章 总体要求.....                       | 9  |
| 一、指导思想.....                         | 9  |
| 二、基本原则.....                         | 10 |
| 三、发展目标.....                         | 10 |
| 第三章 整体架构.....                       | 13 |
| 一、一个总目标.....                        | 13 |
| 二、一个总牵引.....                        | 14 |
| 三、三个核心.....                         | 15 |
| 四、两套机制.....                         | 16 |
| 第四章 主要任务.....                       | 18 |
| 一、构建整体化智慧化“一网通办”政务服务体系... ..        | 18 |
| 二、构建整体化规范化“一网通查”信息公开体系... ..        | 22 |
| 三、构建整体化多元化“一网通答”咨询互动体系... ..        | 24 |
| 四、构建集约共享、互联互通的“一网统建”技术平台体系<br>..... | 26 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 五、构建综合协调、开放协同的“一网统筹”运行运营体系 | 28 |
| 第五章 保障措施                   | 30 |
| 一、加强统筹领导，明确责任分工            | 30 |
| 二、健全制度标准，开展评估督导            | 30 |
| 三、加强队伍建设，健全人才体系            | 31 |

## 序 言

“十三五”时期，西城区坚决落实中央和北京市有关部署，坚持以人民为中心，以深化改革为动力，深入开展政务服务体系建设和推进“一网通办”，加强政务公开，强化政民政企互动，不断推出便民利企新举措，为助力营商环境优化、改善民生提供有力支撑。为更好地适应新形势新要求，贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，推动“十四五”时期西城区经济社会持续健康发展，落实核心区战略定位的重要任务，西城区提出了“网上政府”建设发展的要求。

现依据《北京市优化营商环境条例》、《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》、《北京市加快新型基础设施建设行动方案(2020-2022年)》等有关文件要求，结合西城区建设基础和资源禀赋，编制《北京市西城区“十四五”时期网上政府发展规划》，阐明“十四五”时期全区网上政府发展的指导思想、基本原则、发展目标、整体架构、主要任务和保障措施，为今后五年全区深入落实“放管服”改革、推进政府职能转变、优化营商环境、提升政府现代化治理能力提供纲领性指引。

## 第一章 现实基础与发展环境

### 一、现实基础

网上政府，指以人民为中心的发展理念为指导，遵循整体性、服务性、开放性等建设思路，充分运用大数据、人工智能、区块链等新一代数字技术，推动资源整合共享、业务流程优化、政府服务理念创新，建成高效惠民、整体联动、协同开放、持续创新的现代化政府服务体系，实现政府治理现代化。

近几年，西城区紧紧围绕北京市推进“一网通办”、政务公开、“接诉即办”等工作要求，坚持以“绝对忠诚、责任担当、首善标准”的“红墙意识”为指引，提出了“离红墙最近，跟百姓最亲”的工作要求，不断推出利企便民新举措，开发建设满足于各方面需求的平台系统支撑，创新政务服务新举措，有效提升了企业、群众的幸福感和获得感。尤其是西城区代表北京市迎接世行营商环境调研组和国务院大督查调研组实地检查，为北京赢得全国优化营商环境第一和提升中国优化营商环境在全球排名做出了积极贡献。总的来看，“十三五”期间西城区在网上政府建设方面取得的成绩主要表现在以下几个方面：

**政务服务水平显著提升。**一是完善区、街、居三级联动服务体系，形成了以西城区综合行政服务中心为主体，

以专业服务大厅为依托，以各街道公共服务大厅为纽带，以各社区服务站为基础的联动行政服务体系，为各种服务功能和信息共享交流奠定了基础。二是着力优化审批流程，通过减事项、减材料、减时间、减跑动，增加企业办事透明度，提升企业群众创业办事便利度。三是试点推进以告知承诺为基础的审批制度改革，构建以信用为基础的新型监管机制，大大增强企业的获得感。

**服务渠道不断延伸拓展。**一是按照“两集中、两到位”和“应进必进”原则，推进各部门事项进驻区级大厅，推进面对老百姓的事项进驻街、居级中心，变“集中审批”为“集成服务”。二是在全市率先实现“一窗”综合服务，实现区级、街道和部分社区综窗全覆盖，提升面向企业、公众办事服务综合响应能力。三是在政务服务大厅推出政务服务“午间不间断”“周六不打烊”行动，为企业群众办事提供了更加多的时间选择。四是按照集约、体验、响应、智能、融合的原则，大力推进政府网站集约化建设，上线“一网通办”平台，构建顺畅的“网上政府”服务渠道。五是依托“西城家园”App、“西城e办事”微信公众号等移动渠道，推进政务服务指尖办、掌上办，实现政务服务“足不出户”自由办。六是建设区级区块链平台和在线企业注销、内地居民婚姻登记证件核验、社会

救助对象医疗救助服务、城乡最低生活保障对象认定等一批政务服务领域的区块链技术应用场景，显著地提升了行政审批服务效率，探索了政务数据共享应用的新模式。

**服务公开透明度显著提升。**一是建立以全清单标准和全制度流程为主体的政务公开标准体系，实现政府信息资源规范化、标准化管理，通过政府门户网站进行全面、及时的公开与保障。二是加强政策解读全链条机制建设，坚持重要文件与政策解读同步研究、同步部署、同步推进，提升政府决策的到达率和接受度。三是推进网上互动交流渠道建设完善，加强 66007070 服务热线和政府网站咨询功能建设，增进行民互动，为企业群众办事服务提供支撑。

**体制机制不断建立健全。**一是设立政务服务管理局，协调推进互联网+政务服务、政务公开等工作，为做好政务服务工作提供坚强有力的体制机制保障。二是按照“言行有约束、办事有程序、操作有原则、服务有标准、监督有依据、考核有效果”的要求，全面规范政务服务作业标准，降低政务服务的随意性，提升操作规范效率水平。三是创新政务服务体验员制度，设立“找茬窗口”、开展“政务服务议事厅”、设置“悉心听”窗口、建立办事“好差评”制度等，公开接受公众监督，积极主动倾听群众意见。四是建立健全考核评估监测机制，通过大数据分

析、实地调查监测等方式,开展全区政务公开第三方评估、政务服务质量体系监测,并将评估监测结果纳入绩效考核,通过依法行政建议及分层培训对发现的问题进行针对性解决,用评估考核的手段督促落实、助推规范、指导工作。

## 二、发展环境

**治理体系和治理能力现代化对“网上政府”建设提出新要求。**在党的十九届四中全会上,习近平总书记强调,要运用互联网、大数据等手段提升国家治理现代化水平。

“网上政府”体现了智慧型政府和服务型政府融合发展的特点要求,彰显了以人民为中心的发展思想。建设“网上政府”,强调的不仅仅是政府信息化、政府上网,而是从企业群众的角度出发,对政府的公共管理和服务进行整体谋划。“网上政府”给政府带来的变革是全方位、全过程、全要素的,有利于促进政府的整体性、系统性、协同性,是推动政府治理能力和治理体系现代化的必然要求。

**“首善标准” “红墙意识”为西城区“网上政府”明确新目标。**首都功能核心区是全国政治中心、文化中心和国际交往中心的核心承载区,是历史文化名城保护的重点地区,是展示国家首都形象的重要窗口地区,地位特殊、责任重大。对于西城区而言,要坚定不移的做好“四个服

务”，贯彻落实“红墙意识”，带头推进京津冀“一网通办”“互联网+监管”等重要战略部署，践行“首善标准”。面对国际国内发展新形势、新态势，西城区需要充分推进“网上政府”建设，释放政务服务改革成效，为进一步优化营商环境、提升民生服务能力创造氛围，继续发挥核心区示范作用，推动网上政府服务创新融合发展。

**新型信息技术应用实践为数字政府建设提供新支撑。**当前，以云计算、大数据、物联网、人工智能为代表的新型数字技术在各个领域的创新应用，推动政府数字化转型，进一步强化治理能力。数字赋能成效更加显著，新技术运用将加快业务流程再造、数字化平台化集成应用，有望在场景化多业务协同应用、公共数据开放和应用创新实现新突破。基于数字化的即时感知、智慧决策、主动服务、高效运行、智能监管的新型治理形态、治理模式将加快形成，推动决策更加科学、服务更加高效。

综上所述，在“十三五”期间，西城区通过推进政务服务体系建设、延伸完善服务平台渠道、建立完善保障机制体制等，为“十四五”时期全面推进网上政府建设积累了丰富的成果、打下了扎实的基础。但是，对照新时期新形势的发展要求和目标来看，西城区在深入推进网上政府建设的过程中，存在着综合统筹和协同发展机制未形成、

网上服务体系优化提升未到位、信息系统支撑数据难贯通、群众感知体验和满意度需增强、社会力量参与度不够高等问题，与党中央国务院发展要求、北京市战略部署、西城区功能定位相比还有明显不足，与打造营商环境高地、全面满足民生需求仍有不小差距，需要在未来五年中着力突破。

## **第二章 总体要求**

### **一、指导思想**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，落实好北京市第十四次党代会精神，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，深刻领会国家“十四五”规划和二〇三五年远景目标的精神，牢牢把握首都城市战略定位和高质量发展的根本要求，以打造整体智慧网上政府为总目标，以建设有温度有创新的现代化网上政务服务体系为总牵引，以统筹协同、集约共享的制度机制为规则，以开放融合、创新包容的发展生态为驱动，以高效安全的基础设施为保障，奋力把西城区网上政府打造成为践行“首善标准”“红墙意识”的重要窗口，展示首都功能核心区创新示范成果的主要平台，支撑西城区公

共服务和城市管理的精细化、智能化发展，助力西城区现代化治理体系健全完善。

## 二、基本原则

**全面统筹，迭代推进。**按照全区一盘棋的要求，加强顶层设计和统筹协调，突出工作重点，不断迭代完善建设发展思路，确保发展成效。推动网上政府服务建设整体化、集约化建设，强化部门、领域信息系统整合和数据共享，增强协同联动，提升服务和管理效率。

**贴近群众，利民为本。**坚持以人民为中心，贯彻以公众需求为导向的发展理念，打造用心、暖心、贴心的网上政府服务体系，向西城公众、企业提供亲人式、家庭式在线政府服务，不断增强人民群众的获得感和幸福感。

**开放创新，多元参与。**秉承开放、创新的发展思路，充分发挥新型基础设施和互联网应用新模式的驱动作用，推动和引导群众、企业和社会组织共同参与网上政府建设发展，构建多元汇聚、灵活扩展的发展模式。

**规范管理，法治安全。**从管理和技术两方面着手，建立健全网上政府的安全保障体系和信任服务体系，确保网上政务服务建设与应用在安全框架内展开。

## 三、发展目标

到 2025 年，以优化营商环境、改善民生，提升政府协同管理和运行效率为出发点，全面推进“五个一”，建成整体联动、高效惠民、智慧温暖、协同开放、持续创新的西城网上政府。在“十四五”期间，网上政府的发展将按照以下三个阶段推进。

**2021 年为强基阶段**，以深入整合规范信息服务资源为核心，健全网上政府的技术基础、内容资源和制度保障体系。

**2022 年至 2024 年为融通阶段**，以全面提升网上政府服务能力为核心，深入开展网上政府服务渠道功能、数据资源的整合，优化创新业务服务流程，构建开放共享的发展生态，提升网上政府的人性化、精准化水平。

**2025 年为飞跃阶段**，全面巩固网上政府建设成果，聚焦核心、重点领域实现网上政府服务的智慧化突破，提升政府治理和行政服务的精细化、现代化水平。

**西城区“十四五”时期网上发展主要指标及目标值**

| 序号 | 指标名称        |          | 2025 年目标 | 属性  |
|----|-------------|----------|----------|-----|
| 1  | 一<br>网<br>通 | 在线办理率（%） | ≥ 90     | 约束性 |
| 2  |             | 全程网办率（%） | ≥ 90     | 约束性 |
| 3  |             | 全区通办率（%） | ≥ 60     | 预期性 |

| 序号 | 指标名称 |                                   | 2025 年目标 | 属性  |
|----|------|-----------------------------------|----------|-----|
| 4  | 办    | 电子证照应用率（%）                        | =100     | 约束性 |
| 5  |      | 电子印章应用率（%）                        | =100     | 约束性 |
| 6  |      | 多端（网站端、移动端、自助终端和服务大厅）事项资源标准统一率（%） | ≥ 80     | 预期性 |
| 7  |      | “办好一件事”主题服务事项（个）                  | 全市领先     | 约束性 |
| 8  |      | 虚拟大厅接入率（%）                        | =100     | 预期性 |
| 9  |      | 网上办事服务宣传活动（场次）                    | ≥ 30     | 预期性 |
| 10 |      | “预约用户”服务成功率（%）                    | ≥ 50     | 预期性 |
| 11 |      | 自助智能办理事项（项）                       | ≥ 30     | 预期性 |
| 12 |      | 办事服务满意率（%）                        | ≥ 95     | 预期性 |
| 13 | 一网通查 | 依申请公开受理率（%）                       | ≥ 80     | 预期性 |
| 14 |      | 政务信息全景查询主题量（个）                    | ≥ 20     | 预期性 |
| 15 |      | 规范性文件解读率（%）                       | =100     | 预期性 |
| 16 |      | 全检索平台的网上渠道覆盖率（%）                  | =100     | 预期性 |
| 17 | 一网   | 政府热线区街居三级服务窗口覆盖率（%）               | =100     | 预期性 |

| 序号 | 指标名称             |                      | 2025 年目标 | 属性  |
|----|------------------|----------------------|----------|-----|
| 18 | 通<br>答           | 政府热线区委办局覆盖率（%）       | =100     | 预期性 |
| 19 |                  | 智能互动处理率（%）           | ≥ 50     | 预期性 |
| 20 |                  | 互动回拨服务渠道覆盖率（%）       | =100     | 预期性 |
| 21 | 一<br>网<br>统<br>建 | 电子政务外网覆盖率（%）         | =100     | 预期性 |
| 22 |                  | 非涉密政务信息系统上网率（%）      | =100     | 预期性 |
| 23 |                  | 基层政务数据电子化率（%）        | =100     | 预期性 |
| 24 |                  | 政务数据共享需求满足率（%）       | ≥ 90     | 预期性 |
| 25 |                  | 区块链应用服务场景（项）         | ≥ 30     | 预期性 |
| 26 | 一<br>网           | 网上政府业务专员部门参与率<br>（%） | ≥ 95     | 预期性 |
| 27 | 统                | 数据开放主题（个）            | ≥ 30     | 预期性 |
| 28 | 筹                | 数据开放部门比率（%）          | ≥ 95     | 预期性 |

### 第三章 整体架构

在“十四五”期间，西城区网上政府的整体架构将按照“一个目标，一个牵引，三个核心，两套机制”的总体思路与发展路径推进。

#### 一、一个总目标

一个总目标，即打造整体智慧的网上政府。到 2025 年，西城区网上政府建设发展实现服务渠道整体化、服务功能整体化、数据资源整体化、业务流程整体化、监督管理整体化的目标，建成高效联动、集成融合的总平台。

**服务渠道整体化**，指面向企业群众统筹建设网上政府服务渠道，形成符合互联网发展趋势和用户使用习惯的入口多元、功能完善、协同联动的渠道体系。

**服务功能整体化**，指网上政府政府以满足企业群众需求为出发点，建立集办事服务、公开查询、政民互动等于一体的政府服务内容功能体系。

**数据资源整体化**，指加强政务数据统筹治理，建立符合新形势要求的治理体系，统筹推进数据资源开发利用，为网上政府服务能力提升实现数据赋能。

**业务流程整体化**，指网上政府各渠道平台实现服务流程规范化标准化、各部门各街道围绕企业群众办事需求推进业务协同、流程优化，构建起统筹规范的业务流程体系。

**管理保障整体化**，指建立健全西城区统一领导、分工合理、责任明确的管理保障机制，实现网上政府统筹管理。

## 二、一个总牵引

一个总牵引，即以建设有温度、有创新的网上政务服务体系为总牵引。

**有温度的发展牵引**，指网上政府以满足企业群众需求为出发点，以提升企业群众获得感为落脚点，按照“全生命周期服务”理念，构建以“人”（法人、自然人）为核心的网上政务服务体系，向企业群众主动提供实用化、均等化、便捷化、高质量的政府服务。

**有创新的发展牵引**，指将先进的信息技术和数字技术深度融入网上政府建设全过程，充分发挥新型基础设施的驱动、赋能作用，推动政府部门改进服务理念、创新发展模式、提升运行管理效率，打造智能、创新的网上政府。

### 三、三个核心

**三个核心**，即推进网上政府的“一网通办”“一网通查”“一网通答”等政府服务体系建设，满足企业群众生产生活的公开查询、办事服务、互动交流需求，打造透明、服务、互动型网上政府。

**“一网通办”**，聚焦企业公众办事服务全生命周期需求，建立整体化、规范化、主动化、智能化、包容化、全渠道化的办事服务体系。完善优化政务服务体系，打造用户视角的服务目录体系和事项服务优化机制，满足企业公众全程网办、全区通办、全平台联办的需求。加强线上线下载体融合建设和延伸拓展，构建多元、互通、亲民、便捷的政务服务渠道体系。建立政务服务主动预约用户的新

机制，实现从用户申请服务向政府主动推送服务的转变，进一步降低企业群众获取政务服务的门槛。统筹发挥人工智能、大数据、5G 等新技术对政务服务的支撑作用，强化政务服务的精准化、个性化属性，增强面向特殊群体的办事服务需求，提升服务包容性。

**“一网通查”**，以构建公开透明的网上政府为目标，建立主动公开全覆盖、线上线下均联动的整体化信息公开查询体系，增强政府公信力执行力，保障人民群众基本权利。加快推进重点领域的基层政务公开标准化体系建设，全面提升主动公开和依申请公开的标准规范水平。显著增强政务信息的达到率，围绕用户需求和习惯，打破部门层级界限建立主题场景为核心的公开机制，充分利用新技术、新模式加快信息传递与解读。

**“一网通答”**，建立多渠道融通、高效响应的整体化咨询互动体系，实现对企业公众互动交流全生命周期的全面覆盖。建设 66007070 网上政府热线，构建线上线下统一业务知识库，全面支撑各部门、街道、社区政务服务业务，逐步实现智能互动全覆盖。全面满足企业公众互动需求，试点探索推进“未诉先办”和互动回拨服务，增强互动实效性。

#### 四、两套机制

**两套机制**，即以支撑保障西城区网上政府建设顺利开展、运行稳定有效，构建统一的技术支撑机制和统筹管理机制。

**一网统建**，构建全面支撑一体化网上政府运行的技术保障基础、数据治理体系、安全防护体系和运维保障体系，实现基础保障支撑的统筹建设。升级电子政务外网能力，基本建成覆盖全区、互联互通的云服务体系，推进网上政府基础技术设施建设和应用，打牢网上政府发展技术底座。建立健全政务数据治理体系，制定完善数据资源的采集使用、流通共享、运维保障等制度规则 and 标准规范，利用区块链有效突破数据共享堵点难点。

**一网统筹**，建立健全全区统一的运行管理机制，统筹营造开放、共享、多元的生态环境，为网上政府发展提供更加有力的发展保障。成立西城区网上政府建设领导专班和网上政府运行管理中心，探索建立“网上政府业务专员”制度，为统筹推进网上政府建设和运行提供组织机构保障。以数据和应用场景开放为切入点，积极引入社会力量参与网上政府共建、共管，持续增强网上政府服务创新能力。

## 第四章 主要任务

为打造整体联动、高效惠民、智慧温暖的西城网上政府，“十四五”期间西城区将围绕“五个一”开展工作，主要的任务部署如下。

### 一、构建整体化智慧化“一网通办”政务服务体系

#### （一）健全完善跨部门跨区域的政务服务机制

从服务主题、办理频度等角度出发，按照群众、企业易于理解、易于接受的方式重构政务服务目录体系，实现网上服务组织策划有科层、部门、区域视角向用户视角转变。统筹推进区、街道、社区三级政务服务事项细粒度建设，建立完善服务事项监测管理系统，对政务服务事项全要素进行标准化规范化管理，实现同一政务服务事项的服务标准统一、服务流程统一，为跨部门跨街道办事服务夯实基础。推动政务服务模式从“事项供给”向“场景服务”转变，围绕群众和企业重点办事需求，持续推出主题事项联办套餐，动态编制“办好一件事”清单目录，规范和完善办事指南要素内容，细化办事事项颗粒度，精简办事手续办事环节，建立政府内部联合审批、数据共享、统收统分等业务协同机制。建成完善的西城区政务服务一体化平台，实现对政务服务数据资源的集中统筹管理和统一规

划，拥有数量丰富的一体化支撑应用工具，满足业务应用随时扩展需求。探索推进行政复议、行政诉讼的在线化建设，支撑在线申请、进度和结果查询等需求，为企业群众提供更加便捷、高效行政服务的同时，降低政务服务窗口的工作压力。

## （二）拓展延伸政务服务覆盖范围

拓展“一网通办”统一受理平台的覆盖范围，加强网站端、移动端、自助终端和服务大厅（窗口）等渠道办事服务功能整合，实现服务标准和体验感受统一、服务流程无缝自由切换。推进政务服务事项向微信、支付宝、百度小程序等移动端延伸，探索在抖音、快手、知乎等新兴平台渠道的服务导办、经验分享，实现更多政务服务事项“指尖办”，创新更多模式的掌上服务。建立西城区线上虚拟服务大厅，通过门户网站、三微一端等主流应用渠道统一对外提供，整合区级政务服务大厅、街道政务服务中心、社区服务站的服务资源，探索服务内容、服务功能、服务流程的线上线下功能映射和服务引流，有效减轻实体大厅服务压力。统筹推进政务服务便民自助终端建设，推动“无人值守”智能政务服务向园区、楼宇、社区和银行网点、便利店等场所延伸，提升政务服务覆盖度和便捷度。探索利用邮政、银行、电力等自助终端推进便民服务的新模式，

实现政务服务渗透到社区、延伸到家门口。推出“西城管家”服务品牌，结合“四个服务”“六保六稳”等要求，针对核心重点用户群体开通服务专属通道，设置服务专员，基于市民和企业专属主页，通过政府网站、“西城管家”、西城e办事、66007070政务热线等渠道向认证用户主动推送定制化服务。加强网上政务服务的引导宣传，培育公众、企业办事新习惯。

### （三）建立健全主动办事服务机制

建设主动化政务服务机制，将网上政府服务链条向前后延伸拓展，实现对企业群众需求更加精准的分析 and 预测，推动政务服务的随机性向计划性转变，增进服务过程中“情感共鸣”，提高对政务办事资源的管理和利用效率。探索推进“用户预约”制，将全体西城居民、企业机构作为潜在的政务服务对象，在保障个人隐私和信息安全的前提下，通过用户画像、大数据分析等技术，推送办事服务候选、拟办清单，主动提醒、提前告知企业群众的可办、应办、能办的政务服务内容，实现由用户“预约服务”向政府“预约用户”转变。全面汇聚、整合“好差评”、“政务服务体验员”、“悉心听”、政务服务第三方评估等评价反馈结果数据，建立服务主动优化改进工作流程，建立

完善问题反馈整改优化的标准规范，强化整改评估考核，实现网上政府服务流程主动更新、主动优化。

#### （四）提升网上办事服务智能人性化水平

加强市民专属主页和企业专属网页建设，汇聚市民、企业的基础身份信息和政务服务记录数据，通过用户行为分析系统的支撑，主动研判潜在服务需求，精准推送政务服务，实现网上办事服务“千人千面”。市民主页重点围绕教育、就业、健康、养老、出行等民生领域设置主题式服务，企业专属网页重点围绕营商环境优化的企业开办、投资建设、人力资源、减税降幅等领域设置主题式服务。重点强化对企业注册、变更、注销全生命周期服务支撑，设立网上服务专区，推行企业注册申请全程电子化，探索简化企业变更登记手续和进一步优化注销登记程序。探索“AI+一网通办”，鼓励企业群众“自助办”，探索推进自助智能办理事项，提高办事服务的办理效率和便捷度，实现企业群众用户角度的“秒办”。针对办件量大、流程简易的政务服务事项，以事项标准化为基础，数据共享核验为手段，事中事后监管为保障，加大人工智能、大数据、语音识别等技术在政务服务领域的应用，基本实现咨询、申报、过程查询、结果领取、评价全程自助服务。围绕“办好一件事”建设图谱分析系统，构建权力责任图谱、事项

图谱、证照图谱、材料图谱和数据图谱，研究各事项申请表要素、申请材料、结果证照之间的共享复用关系，推动部门间业务流程优化、数据共享关系优化，为企业群众提供更加简洁、高效的办事体验。

#### （五）持续增强无障碍服务能力

梳理编制老年人、残障人士、未成年人等特殊人群的行政办事和便民服务清单目录，指导和推动街道、社区建立内容丰富、标准统一的服务规范，深入清理证明材料、减少跑动次数和办理时限，提升服务效率。加快推进面向特殊人群的上门代办、帮办制度，利用 5G 富短信、有线电视、热线电话等方式，协助完成行政办事和便民服务的在线申办、查询等功能。以统一的用户身份认证体系为后台，进一步丰富完善身份证明的功能，探索实现身份证号码、移动电话号码、二维码等信息化识别手段，与声纹、虹膜、掌纹等生物识别手段相互融合，提高身份识别的便捷性，降低服务获取门槛。

## 二、构建整体化规范化“一网通查”信息公开体系

#### （一）推进标准规范建设，夯实网上政务公开基础

推动主动公开全清单的规范化建设和维护，提高目录要素、信息分类、内容表述的规范化程度，统一公开时限和内容标准。深入推进基层政务公开标准化规范化，全面

落实试点领域的建设要求。探索政务公开与党务公开、区政务公开标准化规范化的融合发展道路。统筹规范全区依申请公开受理、答复流程。加大申请公开信息类型、申请主体、答复情况等数据分析，探索建立优化申请答复效率和依申请公开向主动公开转化的机制，提高依申请公开效率，降低申请公开的成本。

（二）坚持群众需求导向，提升公开实效性和针对性

推动“群众找信息”向“信息找群众”转变，重点围绕教育、就业、养老、居住、户政、交通、健康、救助、税务等日常生活生产场景，实时汇聚政策文件、咨询互动、办事服务等资源，打造政务信息主题全景查询服务，配合办事服务流程及进度，实现边查边办、边办边查。围绕落实“六稳六保”、优化营商环境的要求，在减税降费、项目建设、投资融资、资质许可、人力资源等方面推出“政策包”服务，持续向企业公众推送最新政策信息。继续落实重要文件与政策解读“三同步”（同步研究、同步部署、同步推进），基于5G、超高清视频等技术提供场景式解读，满足分众化、融合化、具象化解读服务需求，提升政策解读的广泛传递性、互动接受度。对政策草案制定过程中、政策解读实施过程中的意见建议、留言、咨询等信息进行收集，为政策决策优化、执行落地提供支撑。健全完

善政务开放日制度，围绕群众、企业关注的热点重点定期组织开放活动，运用在线直播、录播等方式，实现开放活动日常化、开放主题多样化、参与主体多元化、开放形式便捷化。对涉及社会热点重点、需要社会公众广泛知晓的重大决策、重要会议，组织开展区常务会议网络直播、区重点工作网络见面会等活动，增强政务决策公开力度，提升公众参与和现场体验。

### （三）加强渠道融合优化，实现智慧便捷公开开放

打通融合线上线下政务公开渠道平台，推动线下查阅场所机构信息、服务流程、纸质资源上网，实现政府信息公开查阅场所、网上信息公开渠道的信息同源、更新同步，建立一体化信息查阅中心。建设全平台综合检索服务，扩充检索主题词库，满足图片、视频、音频多样化检索需求，实现对各渠道信息资源的检索全覆盖、展现人性化。加强与西城融媒体中心协同联动。与主流互联网新闻媒体、社交媒体、问答平台等开展战略合作，主动推送、同源展现政务信息。

## 三、构建整体化多元化“一网通答”咨询互动体系

### （一）构筑多渠道融合、多业务覆盖、分层级服务的“一网通答”总平台

推动 66007070 由政务服务业务咨询电话升级为西城网上政府热线，全区范围不再单独设置办事服务热线，实现热线全汇总、服务全覆盖、后台全支撑，向企业群众全面提供西城区“查”“办”“答”热线服务。拓展西城网上政府热线咨询服务内容体系，分阶段实现区服务中心、街道政务服务中心和社区服务站的咨询、预约、查询等服务内容的覆盖，实现全区办事服务“一网通答”。融合网上政府热线与西城区政府网站、“西城 e 办事”等渠道互动栏目，构建标准统一、内容规范的互动知识库，实现全渠道互动回复尺度统一。推动热线接入流程与线上回复流程的融合共通，为多渠道快速回应、持续跟踪创造条件。加大热线服务、网上咨询互动的智能化建设，基于新技术新应用，实现对企业群众来电来信紧迫性、重要性的自动分析，开展智能引导、智能答复、智能处理，减少人工坐席咨询回复压力，提升热线接通率和答复处理速度。

## （二）建立健全覆盖企业群众互动全生命周期的咨询服务体系

基于西城区网上政府的用户身份统一认证体系，以用户 ID 为总线头，分析企业群众身份信息、历史行为等数据，构建用户画像、描述用户行为，有针对性的提供在线咨询服务，实现“未询先答”“已询快查（办）”等。围

绕“四个服务”，结合用户画像，设立互动专区，自动识别并接入中央党政军领导机关、小微企业、老年人等互动专线，提高互动精准化。建立咨询互动历史数据分析机制，对“一网通答”平台、12345转办的互动需求进行深入挖掘，梳理分析企业群众的诉求重点，通过“一网通查”“一网通办”等渠道提供针对性服务，灵活设置热点、重点互动专区，实现咨询服务的主动化，由“接诉即办”转为“未诉先办”。探索“一网通答”互动回拨服务模式，探索5G富短信、邮件、网站（App）消息提醒等方式，将企业群众互动主题相关的信息、服务等资源“打包”推送，有效解决需求不明确、告知不全面等问题，减少重复咨询的情况。

#### 四、构建集约共享、互联互通的“一网统建”技术平台体系

##### （一）夯实基础技术平台，打牢暖心智慧网上政府发展基座

完善统一的政务外网，逐步满足业务量大、实时性高的网络应用需求，推动各类业务专网向区电子政务内网或外网整合。强力落实上云工程，加快推进已建、在建非涉密政务信息系统向区政务云平台迁移和接入，确保新建、改建非涉密政务信息系统直接在云平台部署，构建形成覆

盖全区、互联互通的云服务体系。推进网上政府统一身份认证体系建设,围绕北京市统一要求,加快落实电子印章、电子证照、电子档案等工作部署,为网上政府服务场景应用的探索创新创造条件。积极对接市级 AI 应用服务中台,将人脸识别、人体检测、自然语言处理、知识图谱等人工智能技术引入西城网上政府场景应用和创新。

## (二) 推进数据治理体系建设,赋能网上政府发展新动力

以强化网上政府数据资产沉淀为目标,遵循“一数一源、多源校核、动态更新”原则,持续完善数据资源目录,推进基层政务数据电子化,完善政务数据资源体系。编制完善政务数据共享清单、开放清单,制定政务数据流通规则,进一步明确数据应用场景、共享方式、网络环境、数据质量及信息项等内容,为深化政务数据应用奠定基础。依托全区统一大数据中心,加强数据汇聚汇通,扩大数据资源池,动态更新政务数据资源,不断提升数据质量,支撑更加丰富的应用需求。开展人、企、物、地理空间等基础数据的标准化治理,实现基础数据全生命周期管理,建构以知识图谱为特征的底层数据关联,为各部门提供基础数据支撑和精准融合服务。依托市区两级目录区块链推进政务数据共享交换,建设以安全多方计算为核心特征的数

据汇通能力，尝试“数据不搬家、算法多跑路”的数据共享服务新模式，探索解决政务数据共享难点堵点，为业务协同和服务模式创新提供支撑。探索全区各部门社会数据需求的统采共用、分采统用，积极推进教育、医疗、文化旅游、交通物流等行业政企数据互换、合作开发等多种协作模式，构建政企协同、合作共赢的数据融合治理体系。

### （三）强化安全运维管理，构筑全方位的安全防护体系

以全面管控为目标，贯彻和构建安全标准体系、防护体系和管理体系，把安全防护全面落实到网上政府建设的各个环节。建立健全网上政府安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理和系统运维管理体系。落实信息系统安全等级保护基本要求，建立重要数据使用管理和安全评价机制。建立数据安全责任制，明确相关部门负责人、要害信息系统运营单位负责人的数据安全风险，提高各环节工作人员的保密意识和风险防控能力。全面综合考虑网上政府运行的物理安全、网络安全、主机安全、数据安全、应用安全的需求，加强安全设备建设，建立安全运营体系，切实提升安全防御和运维能力水平。

## 五、构建综合协调、开放协同的“一网统筹”运行运营体系

## （一）以制度机制改革为先导，实现统筹管理与协同发展

成立西城区网上政府建设专班，区政府主要领导任组长，科技和信息化局、政务服务局等部门主要负责同志为组员，全面指导全区网上政府建设发展，承担统筹规划、组织协调、监督检查等职责。成立网上政府运行管理中心，具体承担推进网上政府建设发展、运行维护等具体任务。探索推进“网上政府业务专员”制度，涉及全区重点热点业务、多业务协同的部门、街道，可遴选熟悉业务知识规则且精通技术应用的适当人员，作为业务专员派驻到网上政府运行管理中心，指导并参与设计规划、建设运行，协调部门、街道业务资源，促进新技术应用与业务发展实际融合。依托区大数据中心、城市大脑，构建网上政府运行一图通览系统，研究制定运行评价指标体系，实现运行态势一张图感知，构建指挥大厅大屏、会议室中屏、移动App小屏等多场景应用模式，依托制度机制建设运行成效，为网上政府科学高效运营提供决策支撑。

## （二）以数据和场景开放为驱动，创建开放发展的生态空间

建立完善数据开放目录清单，统一推进开放数据的标准化规范化建设，完善数据开放平台功能，加强开放运行

效果的监测分析，提升数据开放成效。加快推进教育、旅游、医疗、商务等领域的数据开放，鼓励企业在服务内容、模式创新方面发挥出更加积极的作用，构建网上政府服务创新发展新模式。以场景应用为驱动，以冬奥会、营商环境优化、社区养老等主题场景为切入点，向社会企业“揭榜”，探索社会和政府合作建设、运维网上服务的新模式，创新服务新场景、新应用。

## **第五章 保障措施**

### **一、加强统筹领导，明确责任分工**

加强网上政府建设的统筹领导，明确组织领导模式、统筹协调机制、分工协作机制和工作会商机制，明确各项工作的牵头单位，形成统一领导、分工合理、责任明确、运转顺畅的推进机制。明确各部门、各街道在网上政府建设、管理和运行中的权责关系，推行统筹建设、管运协同、纵横联动、权责清晰的管理机制。加强培训交流，提升各部门、街道对网上政府建设发展的重视程度，统一方向、增强联动。

### **二、健全制度标准，开展评估督导**

建立健全网上政府建设管理制度规则，保障网上政府发展推进的科学化、制度化。积极支持、配合北京市相关

政策的落地执行，加强与西城区建设发展实际情况的融合，为网上政府发展提供依据。推进新技术在网上政府建设中的应用规则和制度标准研究制定，合理防范技术风险，提高建设管理效能。建立健全以提升用户满意度为宗旨的评估评价机制，统筹推进“好差评”、政务服务体验员、政务服务质量体系监测等评估监测工作，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。将网上政府建设任务纳入政府绩效考评的重要内容，适时开展督查督办和明察暗访。

### **三、加强队伍建设，健全人才体系**

强化网上政府建设过程中的人才队伍建设，将网上政府改革建设列入领导干部和各部门、街道相关工作人员学习培训计划。加大政府部门对数字化专业人才的引进力度，面向未来智慧社会建设需求，加快建立网上政府领域高层次、复合型人才培育机制。建立政府数字化转型人才培养内容体系，依托北京市高等学校、科研机构组建网上政府建设讲师团，推动开展线上线下教学，持续推动公务员数字化素养提升。深化与科研机构、大数据企业之间合作，进一步发挥好领域专家的支撑作用，构建政产学研协同创新的网上政府人才生态圈。

（此页无正文）