**江西省人民政府办公厅关于印发“赣服通”3.0版建设工作方案的通知**

各市、县（区）人民政府，省政府各部门：

《“赣服通”3.0版建设工作方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年1月10日

（此件主动公开）

**“赣服通”3.0版建设工作方案**

为深入学习贯彻中央、省委经济工作会议精神，全面落实省委十四届十次全体（扩大）会议部署要求，切实把“赣服通”建设好、管理好、运营好、维护好，着力打造“赣服通”3.0版，进一步擦亮江西“放管服”改革品牌，现结合我省实际，制定本方案。

**一、总体要求**

**（一）指导思想。**

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以纵深推进“五型”政府建设为抓手，以打造“四最”营商环境为目标，以大数据、云计算、区块链技术为支撑，进一步完善、拓展和提升“赣服通”功能，加快建成以安全诚信为前提、可追溯为手段、简化便捷公平公正公开为目标的“赣服通”3.0版，精心打造企业服务“小秘书”、用户数据“小管家”、群众生活“小助手”、智能服务“小赣事”，使“赣服通”成为江西深化改革的靓丽品牌，成为广大人民群众干事创业事事顺、万事通的重要平台。

**（二）基本原则。**

一是坚持全省统筹。加强顶层设计，搞好政策衔接，充分运用全省一体化在线政务服务平台，整合各类政务服务资源，通过服务接入方式将符合掌上办理的各类应用全部接入“赣服通”，各地、各部门原则上不再新建独立政务服务APP或第三方移动政务服务平台。

二是坚持协同共享。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，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。

三是坚持优化流程。坚持问题和需求导向，梳理企业群众办事遇到的痛点、难点和堵点，优化政务服务流程，创新服务方式，提升用户体验。

四是坚持社会共建。采取社会化运营模式，引入互联网产品运营管理思维，促进云上江西与互联网优秀企业开展合作，以营促建，着力提升“赣服通”运营质量。

**二、重点工作**

**（一）开拓企业服务新领域。**

1.拓展企业身份核验服务。依托全省统一身份认证系统，通过对接市场监管总局电子营业执照系统，为市场主体提供基于电子营业执照在政务服务平台的用户注册、实名验证、身份鉴别、单点登录等服务，法定代表人或其授权的代理人可代表市场主体通过刷脸进入“赣服通”办理相关业务，解决市场主体与个人之间在移动政务服务平台办理业务时的关联问题和实名认证问题。

2.推动电子营业执照应用。依托全省电子证照共享服务系统，实现对市场主体电子营业执照的查询、下载、获取和校验等功能。同时，将电子营业执照作为市场主体各类电子证照的身份索引基础，关联市场主体的其他各类电子证照数据，通过全省电子证照共享服务系统提供的证照核验和数据共享服务，解决市场主体在不同地方和部门政务服务系统办事时需要重复上传提交营业执照和其他办事材料的问题，实现市场主体“一次身份验证、所有证照共享”。

3.推行企业专属服务。梳理汇聚国家和省级涉企优惠政策建立政策库，市、县两级分别梳理相关优惠政策汇入政策库，设置一对一的企业专属空间，平台根据企业性质、规模、产业结构、生产经营范围、创新发展方向等精准推送相关政策，办理优惠政策兑现，打通政策兑现落实“最后一公里”。

**（二）争创证照应用新特色。**

1.拓展“亮证”服务应用。基于全省电子证照共享服务系统，制定全省电子证照二维码标准规范，在全省推广应用。开通“一窗式”综合服务系统“亮证扫码”功能，实现各部门业务办理系统与“一窗式”综合服务系统对接，让群众办事免交或少交证件材料。

2.推动证照补换业务。基于全省电子证照共享数据库，推动全省各级政府部门依申请政务服务事项中的补换证业务通过“一窗式”综合服务系统直接调取电子证照信息，实现各类证照到期提醒和补换证业务一站式办理。

3.拓宽电子证照应用场景。依托全省电子证照共享服务系统，凡是通过“赣服通”、江西政务服务网等网上政务服务平台出具或产生的电子证明（证照），可直接作为办事材料或依据；凡是可以通过数据共享、网络核验的材料，可直接通过后台加载核验，企业群众无需出具。进一步加强与浙江、福建、广东、上海等省市在证照共享、业务协同等方面交流合作，不断丰富“亮证”、用证跨省使用场景。

**（三）探索“无证办理”新场景。**

1.梳理“无证办理”事项。根据具体业务场景，重新全面梳理政务服务办理需提交的材料。取消没有法律法规依据、无实际意义仅为免责的证明材料，形成材料事项关系清单。基于材料事项关系清单，确定各类材料标准样式和数据标准，形成互通共享需求和使用清单。

2.制定“无证办理”规范。以“少填、少报、少跑和快办”为原则，制定全省政务服务“无证办理”标准规范，重点从信息填写和材料提交上进行简化优化，重点采取数据共享、网络核验等措施，通过“赣服通”、江西政务服务网和政务服务大厅向企业群众提供“无证办理”服务。

3.打造“无证办理”专区。推广使用电子证明，将电子证明与个人信息进行关联，通过人脸识别、区块链等新技术的创新和应用，从电子证明过渡到隐形无感证明。将“无证办理”服务事项统一纳入“赣服通”特色专区，让群众更好地了解和体验“无证办理”服务。

**（四）拓展平台服务新功能。**

1.打造个人专属空间。以“用户为中心”打造个人专属空间，为用户保存相关信息，智能推送更多优质服务、更有价值信息。在“赣服通”已有的查询、办理、缴费功能基础上，增加互动功能，设立智能客服“小赣事”，及时回应与解决用户使用过程遇到的问题，让平台更具灵性、更有温度。

2.建设特色服务专区。聚焦企业和群众办事中“堵点、难点、痛点”问题，以全链条办理完整的一件事为标准，进一步深化“一链办理”改革。围绕个人办事全生命周期，重点梳理出生、上学、就业、结婚、生育、购房、就医、退休、养老、殡葬等公民服务“一链办理”专区；围绕企业开办、变更、注销一件事，重点推动人社、税务、工程建设、投资审批、惠企政策兑现等企业服务“一链办理”专区。

3.提升互动服务能力。将全省12345政务服务热线统一受理、转办、督办平台接入“赣服通”，实现用户办事、咨询、建议、求助、投诉等一条龙服务。结合政务服务大厅智能管理系统和自助服务终端，实现线上预约办事、缴费确认、结果送达、服务评价和线下“智能办事引导”“服务建议投诉”等互动服务，营造有温度的人机交互式办事体验。

**（五）创新运用区块链新技术。**

1.打造“区块链+政务服务”基础平台。基于全省电子政务一体化平台，建设全省电子政务领域区块链基础平台，运用区块链不可篡改、可追溯、智能合约等技术特点，推动区块链在数据共享、业务协同等方面应用。

2.推动“区块链+电子证照”应用。依托全省电子证照共享数据库，构建基于区块链的可信电子证照服务体系，将部门签发电子证照业务过程和用证部门使用电子证照业务过程同步上链，提供基于业务部门权责事项与证照使用、用证业务记录全程留痕、可追溯，为政府和企业提供高效可信的证件查验服务。

3.开展“区块链+电子票据”应用。基于区块链技术建设全省电子票据（发票）公共服务平台、全省医保电子票据查验平台，实现电子票据和操作全流程上链，利用区块链技术解决医疗收费电子票据可信和重复报销问题，通过“赣服通”“电子票夹”和“小额零星报销”服务记录个人所有票据及使用情况。

**（六）构建平台运营新模式。**

1.成立专业化运营公司。按照“政府主导、市场运作、社会参与、持续发展”原则，在确保安全前提下，借鉴先进省市有关做法，探索社会化运营模式，引入互联网产品运营思维，成立国有企业控股的“赣服通”专业化运营公司，充分发挥运营公司在技术、服务和运营等方面专业优势，提升“赣服通”运营能力和服务水平。

2.构建上下联动机制。完善全省统一架构、多级联动建设模式，探索建立“赣服通”市县分厅社会化运营模式。各地要加快推动与企业群众生产生活密切相关的高频服务上线，全面复制推广优质高频服务（具体见附件），用高质量的服务引导群众广泛参与。

3.提升“赣服通”服务品牌。加快建设“赣服通”APP，做到不同入口、同源办理，更好满足企业和群众需求。积极开展高峰论坛、服务评比等活动，不断激励和改进服务，加快提升服务能力。

**三、工作步骤**

**（一）前期准备阶段。**2020年1月至2月，完成《“赣服通”3.0版建设工作方案》《“无证办理”工作方案》编制工作，形成《“赣服通”政务服务平台优化提升项目可行性研究报告》，并完成项目立项、可研批复和财政资金批复；启动“无证办理”服务事项目录梳理工作，启动“赣服通”政务服务平台优化提升项目招投标工作。

**（二）开发建设阶段。**2020年3月至4月，完成“区块链+政务服务”基础平台搭建、企业服务专区基础设施部署，并建立人机交互功能。基本完成“赣服通”3.0版和APP建设并具备上线试运行条件。选取部分单位，开展“区块链+”部门业务、“无证办理”、不见面审批、企业优惠政策兑现办理试点。

**（三）上线运行阶段。**2020年5月至6月，“赣服通”3.0版和APP试运行并正式发布，启动上线运行。通过移动平台打通企业政策兑现“最后一公里”，实现部分重点领域和行业不见面审批和“无证办理”。

**（四）完善提升阶段。**2020年下半年，依托“区块链+政务服务”基础平台，全面推动电子证照、电子票据的“区块链”应用；依托“一窗式”综合服务系统，全面推动政务服务事项“无证办理”。到2020年12月底，设区市分厅上线本地特色服务事项不少于200项，其中“无证办理”服务事项不少于10项；县（区）分厅上线本地特色服务事项数量不少于100项，其中“无证办理”服务事项不少于5项。电子证照种类超过200种，注册用户突破1800万。

**四、组织保障**

**（一）强化组织领导。**在省级层面建立“赣服通”3.0版建设联席会议制度，由省政府秘书长担任组长，省政务服务办、省信息中心等省直有关部门负责同志为成员，定期召开调度推进会，加强政策指导、工作协调和业务培训，督促各项任务落实落地。各地、各部门要建立相应协调推进机制，制定细化落实方案，认真做好服务优化提升、系统改造升级、服务专区建设、业务运行保障和服务宣传推广等工作。

**（二）强化资金保障。**建设“赣服通”3.0版，必须要有项目支撑，主要包括一体化在线服务平台优化提升、“赣服通”小程序升级改版、独立APP建设、“区块链+政务服务”基础平台建设、“无证办理”应用等项目。各级发展改革、财政等部门要在项目、资金上给予有力支持。

**（三）强化协同配合。**省直有关部门要在服务专区、系统改造、业务运行等方面，以及协调行业部门做好相关服务对接、数据共享等工作上给予大力支持，将自建的政务服务平台应用全部接入“赣服通”，所有服务集中部署至“赣服通”统一办理。市县政府要进一步发挥主动性、积极性，在创新服务、优化流程、宣传推广等方面加大工作力度，以群众需求为导向，打造各地优势特色服务。

**（四）强化督查考核。**省政府办公厅（省政务服务办）要发挥牵头作用，及时开展跟踪督查，督促各地、各有关部门做好分厅统筹管理、服务优化提升、自建系统升级改造、业务运行保障、宣传推广等工作，建立月调度、季通报机制，并将“赣服通”3.0版建设纳入市县高质量发展和部门绩效考核范畴，推动各项工作落实到位。