

### 行政许可标准化指南 网上办事平台建设规范

地方标准信息服务平台

2018 - 11 - 02 发布

2019 - 05 - 02 实施



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 基本原则 .....	1
4 功能 .....	2
5 安全 .....	3

地方标准信息服务平台



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由贵州省机构编制委员会办公室提出并归口。

本标准起草单位：贵州省机构编制委员会办公室、贵州省标准化院。

本标准主要起草人：欧阳志国、张雪、王晓、刘巨博、陈卓、高丹、李良懿、伍官灵、李杨、徐燕、冯进、刘照飞、马静。

地方标准信息服务平台



# 行政许可标准化指南 网上办事平台建设规范

## 1 范围

本标准规定了贵州省行政许可网上办事平台建设的基本原则、功能与安全要求。  
本标准适用于贵州省行政许可网上办事平台的建设。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 20271 信息安全技术 网络基础安全技术要求
- GB/T 20272 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
- GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
- DB52/T 1258 政务云 政府网站建设规范

## 3 基本原则

### 3.1 公开性

及时、准确、全面地在网上办事平台公开公众普遍关心、涉及公众切身利益的行政许可相关信息。

### 3.2 安全性

网上办事平台应妥善处理信息公开与保护国家秘密、商业秘密和个人隐私的关系，提供安全、稳定、可恢复的服务。

### 3.3 易用性

网上办事平台设计界面清晰、操作简单，符合服务对象使用习惯。

### 3.4 时效性

行政许可网上办事平台中的信息应及时更新，对服务对象的申报、咨询提问或投诉建议等在公开承诺的时限内做出回应并妥善处理。

### 3.5 兼容性

应提供规范的接口数据，并支持多种数据库环境，能够与原有系统和其他应用系统兼容集成，运行平台和服务栏目具有升级、拓展的能力。

### 3.6 综合性

网上办事平台具有提供不限于信息公开、网上办理、民意互动等综合多项服务的功能。

### 3.7 便捷性

网上办事平台宜同步建设移动APP、自助服务终端，提供可用、实用、易用的便民服务。

## 4 功能

### 4.1 信息公开

#### 4.1.1 基本信息公开

网上办事平台应具备基本信息公开并及时更新的功能，包括但不限于以下公开内容：

- a) 部门窗口及办理事项；
- b) 网上投诉、网上咨询、意见征集的答复或结果。

#### 4.1.2 事项办事指南公开

网上办事平台应具备行政许可事项办事指南公开并及时更新的功能，包括但不限于以下公开内容：

- a) 事项名称、事项编码、行政主体、申请条件、申请材料、法定办理时限、承诺办理时限、咨询与监督投诉渠道；
- b) 事项设立依据的法律、法规、政策、规章和其他规范性文件等的具体条款；
- c) 详细的办理流程、审查标准等；
- d) 申报表或格式文本下载服务，可细化到每项材料的填报、审核要求，并提供示范文本；
- e) 进驻办理事项的收费依据和收费标准；
- f) 业务咨询及监督投诉电话；
- g) 常见问题及解答；
- h) 串联审批事项应提供前置审批事项链接，后置审批事项提示。

#### 4.1.3 综合信息公开

网上办事平台应具备向公众提供动态的、综合性的信息公开并及时更新的功能，包括但不限于以下公开内容：

- a) 部门信息；
- b) 与行政许可服务相关的最新政策制度；
- c) 最新政策制度解读；
- d) 相关法律法规立改废释情况。

### 4.2 网上办理

#### 4.2.1 网上注册 / 登录

网上办事平台提供网上办理注册 / 登录功能，宜为企业用户提供数字认证登录功能，为个人用户提供身份注册功能，并符合以下要求：

- a) 用户注册信息至少包括用户类别、单位名称（姓名）、统一社会信用代码（身份证号码）、联系方式；
- b) 登录用户可办理网上申请，并查询其事项办理的信息。



#### 4.2.2 网上预约

网上办事平台应具备网上预约功能提交办事预约，用户登录可通过选择预约窗口和事项、日期和时间段，提交预约申请后应具有是否预约成功的提示功能。

#### 4.2.3 网上申请

网上办事平台应提供以下申请功能：

- a) 提供网上申请所需文件的上传；
- b) 在法定时限将是否受理的决定反馈给用户；
- c) 宜将上传申报资料信息共享，实现联办件的一站式申报受理。

#### 4.2.4 网上受理

应提供审批人向申请人发出决定受理或者不予受理结果，或发出网上一次性告知通知书，要求申请人补正有关材料的功能。

#### 4.2.5 网上审批

应提供网上审查作出决定，并反馈审批决定的功能。

#### 4.2.6 办理状态查询

应设立行政许可事项办理状态查询栏目，具有依据申请人信息、受理编号等方式查询的功能。

#### 4.3 互动交流

网上办事平台应具有以下互动交流功能：

- a) 应提供在线咨询和回复离线咨询；
- b) 应设立政务信箱、征集调查、服务热线、留言评论等；
- c) 应具有知识库提供问题查询。

#### 4.4 网上监督投诉

应具有网上监督投诉申请受理及处理结果反馈及查询功能。

#### 4.5 通用接口要求

宜建设统一规范的数据接口，与包括但不限于以下系统互联互通，且应符合GB/T 21061的要求：

- a) 行政许可服务系统；
- b) 电子证照批文库；
- c) 政务服务大数据分析系统；
- d) 电子文件档案库；
- e) 实名认证系统；
- f) 行政许可公示平台。

### 5 安全

系统、应用与数据安全应符合GB/T 20271和GB/T 20272的要求。

地方标准信息服务平台