

# 政务服务事项标准化梳理系统

## 产品说明书



舟山国脉集团有限公司

二〇二〇年十二月

## 目录

<b>一、 应时而生，加快构建标准化的政务服务事项管理体系.....</b>	<b>3</b>
(一) 建设背景.....	3
(二) 现状问题.....	3
<b>二、 政务服务事项标准化梳理系统：共享开放、协同办理新模式.....</b>	<b>5</b>
(一) 产品定义.....	5
(二) 基本架构.....	6
(三) 功能体系.....	6
(四) 主要模块.....	6
<b>三、 产品价值.....</b>	<b>11</b>
(一) 应用规范、统一的标准，实现政务事项的系统化管理。.....	11
(二) 依托动态化的最小数据元，细化办事表单，实现减材料减环节。.....	12
(三) 提供可配置的申请表单，实现多表合一，协同办理。.....	12
(四) 拓展一个主题多个情形，实现多场景下的自定义申报。.....	12
<b>四、 典型案例.....</b>	<b>13</b>
(一) 山东省政务服务事项管理系统.....	13
(二) 天府蓉易办事项管理系统.....	13
(三) 深圳市政务服务事项数源供需对接项目.....	13
(四) 上海徐汇区“高效办成一件事”建设项目.....	14
<b>五、 关于国脉.....</b>	<b>16</b>

## 一、 应时而生，加快构建标准化的政务服务事项管理体系

### （一）建设背景

当前，国家把简政放权、放管结合、优化服务作为全面深化改革的“先手棋”和转变政府职能的“当头炮”，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，围绕“集约、融合、创新可持续”的理念，按照“一窗受理·一次办好”改革总目标和总要求，推进技术融入应用服务智能化，确保政务服务保障制度化，以改革促发展、以创新促成效，继续深化“放管服”改革，紧密出台一系列政策文件，不断加强顶层设计，作出了一系列行政管理体制改革、加快转变政府职能的战略部署，极大地激发了市场和社会活力，促进政府职能和管理方式转变，得到了人民群众和社会各界的普遍肯定，为政务服务制度创新流程再造工作提供了有力支撑。

### （二）现状问题

随着政府和群众对营商环境关注度加强，我国营商环境排名近几年来有所上升，但与我国的经济地位不相匹配，发展势头有待加强。当前，我国营商环境仍有许多痛点和难点需要攻克。

#### 1. 办事环节繁琐

办事环节复杂又重复导致群众办事等待时间长，在如今数字政府背景下，为优化办事环节和流程提供技术支撑。各部门需要进一步理清事项流程，切实了解群众办事难点和痛点，整合梳理主题事项，最大化程度利用互联网快捷和高效的特性，有效压缩办事环节和办事时间。

### 2. 办事系统繁杂

各部门内部、部门条线之间、不同部门合作均建设相应办事系统，该情况直接导致同一事项涉及多个办事系统，数据无法准确整合搜集，数据流通慢，审批流转时间长。由此，需要建设统一办事系统，明确具体事项审批流程。

### 3. 事项标准不一

事项标准由各政府部门根据上级指示文件自行制定，具有主观性强、随意性大等特点，在形成不同事项特色同时也导致标准差异性，事项审批流转不规范。为了推行行政审批标准化，实现无差别审批服务，必须制定前后台流转标准、数据对接标准、物料流转流程规范等。

### 4. 数据共享不畅

部门间保证相对独立运作，阻碍数据流通共享，形成“信息孤岛”。各部门普遍存在“不愿共享”、“不敢共享”、“不能共享”三个难题，在技术层面上，数据存放于多个部门系统中，不同层级间系统不利于实现数据共享。培养部门大数据思维，给其他相关科室人员开放适当权限，最终实现数据共享。

### 5. 业务协同不足

以办事人为主体的，不同事项存在先后强关联，但在实际业务办理中，办事人需要准备多份基础材料跑多个窗口完成。不同部门业务间未形成实际关联，业务协同不足，导致办事人费时费力。对于部门间强关联事项，可以形成事项串或主题事项，消减材料和时间。

## 6. 服务方式传统

办事人针对不同事项到专门窗口，递交全面详实材料进行办理，是目前传统的服务方式。随着互联网普及和政府有效性提高，急需打破“摆摊设窗”的传统，施行“一窗式”集成服务改革，推行一次性告知、一表申请，最大限度压减自由裁量权。

为此，国脉政务服务事项标准化管理系统应运而生，提供方法论指引和工具双重支撑，强调低成本、高效率、强标准、活数据、创应用，以构建数据能力、深挖政务事项数据价值（生产力）、赋能业务转型为目标，实现数据与业务融合、治理与服务结合，助力数字化转型。

## 二、 政务服务事项标准化梳理系统：共享开放、协同办理新模式

### （一）产品定义

政务服务事项标准化梳理系统以云表单为核心开展事项精细化、主题标准化，进行事项自主填报登记及动态管理。通过系统获取标准化事项数据，实现数据同源标准化管理，同时为数据分析、数据挖掘

提供数据基础。实现从管网络、系统到管用数据的跃迁。真正让政府机构做到“减时间、减环节、减材料、减跑动”，实现“一次告知、一表申请、一窗受理、一网办理、并联审批、统一法阵”。

## （二）基本架构



## （三）功能体系

政务服务事项标准化梳理系统目前已有三大功能模块，包括事项标准化、业务优化、主题服务，且配备全局可定制的数据可视化。

## （四）主要模块

### 第一部分：事项标准化

按照国家一体化在线政务服务平台建设的要求，依据国家已发布的政务服务事项基本目录，通过梳理省、市级政务服务事项的事项类型、主项名称、对应分类、顺序码、实施主体等要素，形成省、市级范围内通用的事项目录清单，基于标准数据元打破原有各事项各层级的业务数据属性，细化数据颗粒度，将数据细分到最小颗粒，形成公共的数据元库，从中选择数据元构建业务表单、事项要素，应用于各类业务情形，同时附加标准梳理规范，实现业务事项无差别受理。

### **事项目录：**

按照国家一体化在线政务服务平台建设的要求，依据国家已发布的政务服务事项基本目录，对照山东省各级各部门权责清单，该模块能形成山东省政务服务事项基本目录，对事项目录进行增、删、改、查、审核等基本功能。

事项目录分为主项与子项两级，其中子项关联实施清单。

用户在该模块实现事项目录相关操作，包括导入、新增、提交、编辑、发布、导出、搜索事项目录等功能。用户可以通过事项关键词、状态、实施主题、类别进行事项搜索，查看。

### **实施清单管理：**

在政务服务事项目录基础上，按照业务运行颗粒化要求，从行政权力与公共服务两大类出发，其中行政权力分行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力。

实施清单分为两级，父级为实施清单，子级为办理项实施清单。

对政务服务事项要素进行细化完善。用户在该模块实现导入、新增、复制已有实施清单、编辑、提交、发布、搜索实施清单等操作；可以通过事项关键词、状态进行搜索，查看。

### **材料目录：**

材料目录提供对事项中材料的管理。可通过搜索材料名称、材料类型、事项名称、实施主体等信息快速定位相关材料。通过查看材料详情了解材料信息。提供对表格类材料中的信息项进行云表单的配置及与实体表格中的字段的配对，为多表合一提供合并依据。

### **最小颗粒度梳理：**

基于标准数据元打破原有各事项各层级的业务数据属性，细化数据颗粒度，将数据细分到最小颗粒，形成公共的数据元库，从中选择数据元构建业务表单、事项要素，应用于各类业务情形，同时附加标准梳理规范，实现业务事项无差别受理。

## **第二部分：业务优化**



主题名称:  状态:  认领状态:  牵头机构:

所属部门:

当前表格已选择 0 项

<input type="checkbox"/>	主题名称	认领状态	版本	状态	操作
<input type="checkbox"/>	我要开幼儿园	认领	V3	● 已发布	<a href="#">查看情形</a>
<input type="checkbox"/>	我要开烟酒超市	认领	V1	● 已发布	<a href="#">查看情形</a>
<input type="checkbox"/>	我要申请创业贷款	自建	V0	● 待提交	<a href="#">配置情形</a>
<input type="checkbox"/>	我要开宠物诊所	自建	V0	● 待提交	<a href="#">配置情形</a>
<input type="checkbox"/>	我要开电影院	自建	V0	● 待提交	<a href="#">配置情形</a>
<input type="checkbox"/>	我要开办印刷厂	自建	V0	● 待提交	<a href="#">配置情形</a>
<input type="checkbox"/>	我要开办燃气销售网点	自建	V0	● 待提交	<a href="#">配置情形</a>
<input type="checkbox"/>	我要开非营利性民办非学历教育培训机构	自建	V0	● 待提交	<a href="#">配置情形</a>

### 主题设计：

根据办事情形整合多个强关联事项为统一主题事项。设定高频常用的事项情形，通过多个办理判断项，将申请人与所申请事项相关的要素进行关联（字段、表单、材料），根据关系自动生成主题事项流程图，最大程度减少用户填报信息和材料和所需进行的办理环节。

### 场景应用：

通过细化办事情形，形成相应主题场景，解决办事流程不清、办事环节不明等问题，从办事人角度出发，梳理办事人在某个场景下所要涉及的事项，选定事项后，系统自动生成办事流程，多部门进行协同、联动办理，缩减办事时间。

对主题进行场景配置，在该主题下所有申请表中进行情形配置，不同的情形作不同的材料提交与申请表字段。

### **多表合一：**

同一主题下事项梳理完成后，勾选不同事项申请表进行自动清洗并将唯一信息项合并成一张填报表格，实现一次只填写一张表格就可办理主题下多个事项，有效减少重复字段，缩减填报人的填表时间。同时系统记录合并前后的状态，可实现数据的自动分发。多表合一完成后，系统将记录下来的事项、材料优化记录形成可视化的图形，展示优化程度与成果。

### **事项统计：**

事项统计主要有事项要素统计、按行政区划统计、按实施主体统计。事项要素统计：筛选行政区划到部门，查看事项信息，筛选字段要素进行自定义查看，并提供导出功能。

## **三、 产品价值**

### **（一）应用规范、统一的标准，实现政务事项的系统化管理。**

依托国脉十余年专业数据治理沉淀和强大数据资源获取能力，提供标准规范系统、元数据规范、数据元标准化，内置系统字段库与自定义字段库，以标准的字段规则与数据字典格式约束全局字段与模型的创建过程，规范系统登记内容，实现登记时初步标准化，以满足系统内资源互联互通、共享及数据治理的需要。

## **（二）依托动态化的最小数据元，细化办事表单，实现减材料减环节。**

根据申请表单动态配置数据元信息，数据元存在多个类型（正则表达式），提高数据准确性。若存在多个相同的数据元信息则无需再次配置，直接复用与其他申请表单中的数据元信息。从而，减少办件人的信息重复填写，减少办件人的办理时间，提高办事效率。

## **（三）提供可配置的申请表单，实现多表合一，协同办理。**

创新申请表设计与管理功能，内置在线新增申请表单工具，支持随时编辑提交表单，增加数据元后自动生成事项申请表；配置标准数据元池，一个数据元能被多张申请表使用，提供强大的规范、标准信息项以供选择，方便快捷创建在线申请表。

## **（四）拓展一个主题多个情形，实现多场景下的自定义申报。**

一个主题事项下存在多个办事情形，办事人根据自身情况选择相应的情形，系统自动判断出相应的数据元信息，且自动合并掉重复的数据元信息，减少办事人的填报信息。

## 四、 典型案例

### （一）山东省政务服务事项管理系统

山东省政务服务事项管理系统通过管理标准化实现规范编辑、智能管理、关联应用和共享开放，以提升全域数据资源活化和能级。它是实现数据跨系统共享交换、创新应用的底层逻辑和关键规则体系，也是解决数据混杂、提升数据质量、促进数据创新应用的前提，为优化数据体系、探索数据关系、创新数据服务、实现数据增值奠定基础，是大中型数据中心的必备管理工具，实现从管网络、系统到管用数据的跃迁。是数据资源管理方式的重大创新，也是对数据库的功能深化。

### （二）天府蓉易办事项管理系统

成都市为积极响应国家、省级层面号召，在“放管服”改革工作方面，取得了一定的成效，位居全省前列。为进一步提升全市政务服务质量和效率，切实转变政府职能，增强“放管服”改革成效，在全省一体化平台的基础应用之上，结合本市“一网通办”能力提升的实际需要和规划，以全省统筹、统分结合为原则，聚焦营商环境领域、民生服务领域，建成与省一体化平台功能互补的成都市“蓉易办”特色分站点，实现“多门到一门、多窗到一窗、多次到一次、一次不用跑”的系统性服务提挡升级，力争实现全省领先、全国一流。

### （三）深圳市政务服务事项数源供需对接项目

本项目主要基于市政务信息资源共享平台开展建设政务服务事项数源供需对接工作平台，并与市权责清单系统、表单系统及市政务信息资源共享平台、电子证照系统实现对接，功能模块包括：事项需求管理模块、事项责任管理模块、事项集中管理模块、统计分析模块、系统监控模块以及与市其他系统外部接口的开发。

### （四）上海徐汇区“高效办成一件事”建设项目

徐汇区高效办成一件事是指根据企业和群众需求，围绕办好“一件事”，将所涉及的具体事项、办理部门、总体流程、所需时限以及每一阶段要件材料等进行可视化、通俗化呈现，解决企业群众办事过程中“做什么、怎么做、如何用”的问题。

围绕“高效办成一件事”，具体开展的工作如下：

1、开发“徐汇区政府服务流程再造管控平台”。针对“一件事”相关主题及事项进行系统化管理，主要包括事项登记、事项优化、主题管理、数据可视化、多表合一、情形判断和模板库等功能模块。

2、开展“一件事”主题事项梳理。通过现场调研，并结合实际情况，选取10个与徐汇区重点产业相关的主题，如：饭店开办、超市开办、校车许可等。参考上海市2019年百项流程再造事项清单和长三角跨区通办事项清单，通过“徐汇区政府服务流程再造管控平台”

中事项登记模块对主题中涉及的事项进行部门、材料、数据进行筛选和分析，形成徐汇区高效办成一件事主题清单。

3、开展“一件事”流程再造。以主题为单位对主题内事项办理环节中各要素，从清洗、标准化、数源供需对接等方面提出流程再造建议，开展“一件事”主题事项业务流程和服务流程改造工作。优化办理方式，减少填报内容，缩减材料准备。以“多表合一”的形式，通过合并、自动填充等手段减少申请表单填报；通过统一材料名称、合并相同材料等手段缩减主题内事项办事材料准备。



徐汇区在主题模式“高效办成一件事”上的成功实践，走在了全国的前沿，为群众和企业办事提供了巨大便利，也进一步提高了群众和企业对政府的满意度，对各地持续推进“一网通办”、互联网+政务服务、放管服改革具有重大参考价值和借鉴意义。

## 五、关于国脉

国脉集团成立于 2014 年，是大数据治理、数字化转型和超级生态平台的专业提供商。

以数据治理架构师为使命，以定义未来为愿景，聚焦“数字生态系统+数字技能提升+百万合伙人+智慧群组+行业运营”五位一体的数据资产运营，拥有数据基因（DATA DNA）、数据母体（DATA MATRIX）、组织数据体系（ODS）、智慧组织赋能平台（IEP）、我能（WECAN）五大系列五十多个模块的软件产品，长期为中国城市、政府、园区和企业提供规划咨询、软件产品、数据服务和平台运营，广泛服务于政府机构、大型企业、协会联盟和金融行业等。



图 1. 五位一体战略图

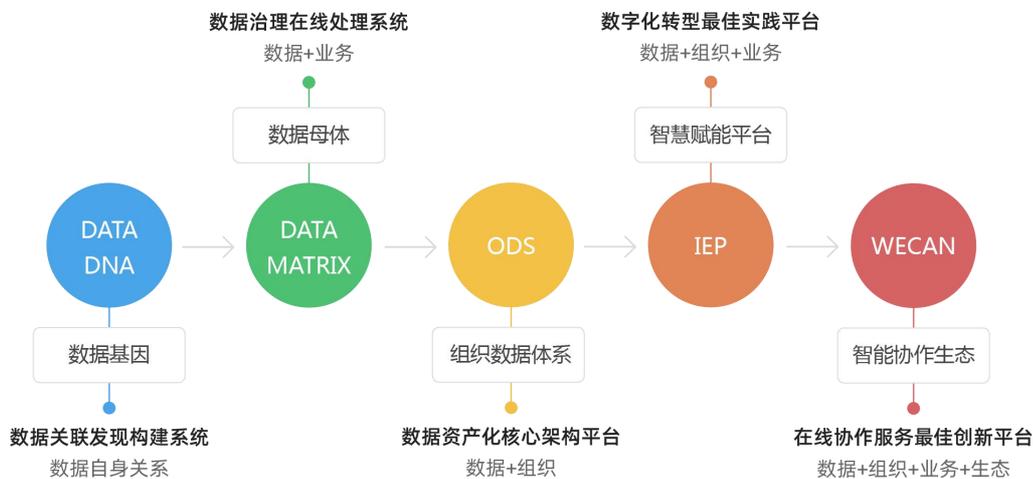


图 2. 国脉产品体系架构图

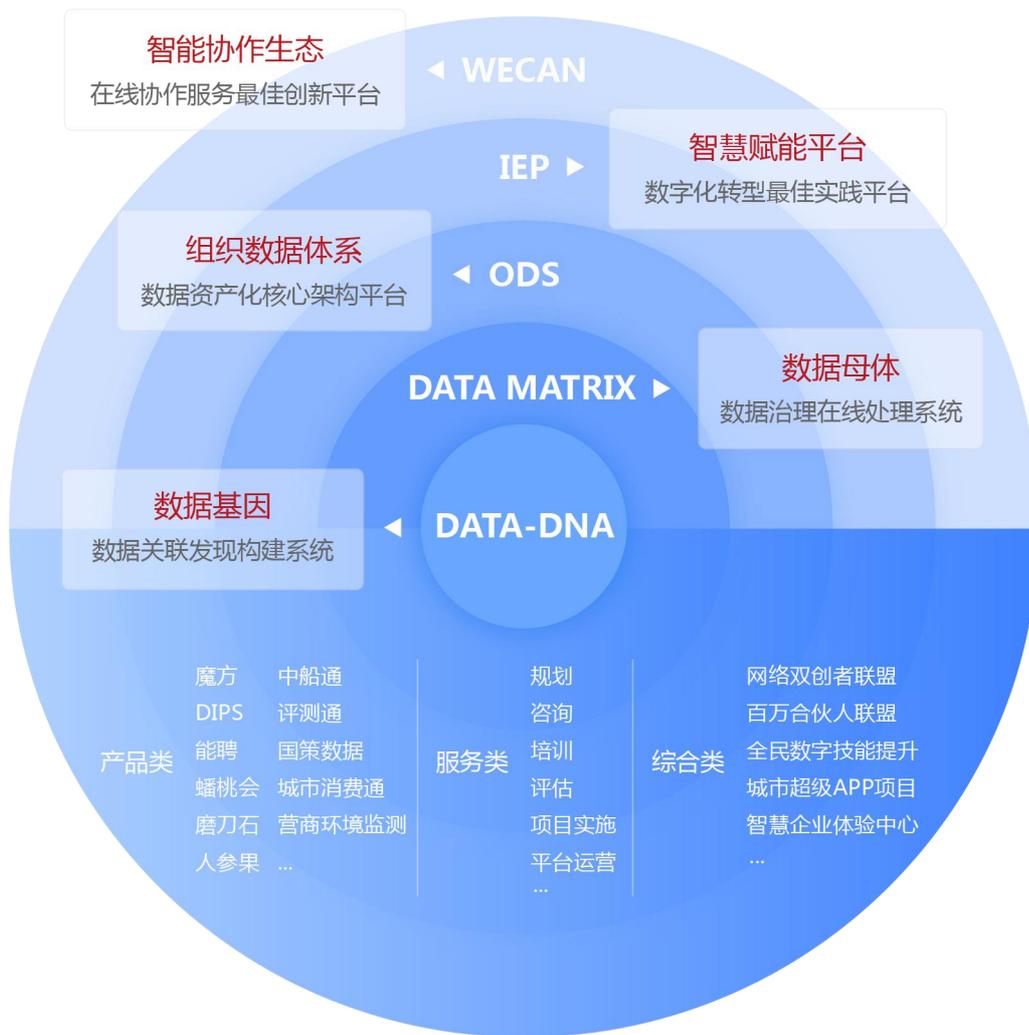


图 3. 国脉产品体系结构图

国脉集团立足北京，辐射全国，拥有国脉海洋、网脉科技、仓颉数源、佛山国脉、湖南原道、北京数智、蟠桃会、中船通等多个子公司、办事处等。服务客户 2000 余家，涵盖国家部委、省/市/区县级政府、上百家央企及部分世界 500 强企业等；执行项目 5000 余个，并帮助客户积极打造智慧城市、数字政府、智慧园区、智慧企业等项目创新标杆，引领组织变革、数据治理、流程再造新浪潮。

**联系我们 / Contact Us**

北京: 010-68882870/82615866

重庆: 18883989501

杭州: 13750715407

长沙: 15273455628

舟山: 0580-2299669/ 2299661

佛山: 0757-82915007

衡阳: 0734-8158822 / 8158833

国脉官网: [www.govmade.com](http://www.govmade.com)

官方邮箱: [service@govmade.com](mailto:service@govmade.com)

官方微信: 我能vip

**数据就是财富 智慧就是力量**

## 国脉智慧 成就客户



**DATA-DNA 数据基因**  
数据关联发现构建系统



**DATA-MATRIX 数据母体**  
数据治理在线处理系统



**ODS 组织数据体系**  
数据资产化核心架构平台



**IEP 智慧赋能平台**  
数字化转型最佳实践平台



**WECAN 智能协作生态**  
在线协作服务最佳创新平台



北京（总部）：010-82617379/68882870

舟山（总部）：0580-2299669/2299661

## 政务服务事项标准化梳理系统产品说明书

组织数据体系、政务服务事项标准化梳理系统服务体系、报价清单附件：



20201215政务服务事项标准化梳理



20201215政务服务事项标准化梳理