义乌市政务服务数字化试行办法

（征求意见稿）

为深化政务服务数字化改革，进一步方便群众办事，根据《浙江省数字化改革总体方案》（浙委改发〔2021〕2号）等有关规定，结合义乌实际，制定本办法。

一、政务服务数字化的定义

本办法所称的政务服务数字化是指政务服务实施机构对依申请政务服务事项的数字材料进行自动办理或数字辅助办理并输出数字结果的过程。

政务服务实施机构指负责办理政务服务事项的部门或单位。

政务服务数字化主要包括申报、办理和办结三个环节数字化。

二、政务服务数字化应用范围

依申请政务服务事项及其申报、办理、办结相关的活动，适用本办法。

依申请公共服务事项参照本办法有关规定执行。

三、政务服务数字化工作要求

（一）政务服务事项申请、受理或办理使用义乌自建系统的，应当按照本办法有关规定持续迭代更新；系统由上级统一建设的，应按照本办法有关规定持续向上级机关提出优化、改进建议。

（二）依申请政务服务事项可集成办理的，应当整合办事系统或跨系统协同，实现集成办理。

因时间、协同事项办结或其他因素触发，实现系统自动办理或提示主动办理的，应当主动予以办理。

（三）政务服务平台应当建立以人脸、指纹、声纹等生物识别技术应用为基础的自然人身份认证体系和法人数字证书、电子营业执照为基础的法人身份认证体系，推广电子签章应用，方便群众网上办事。

政务服务涉及未成年人的，其账号可由其父母或其他监护人负责注册、使用和管理，成年后交本人使用和管理。

有关数字身份认证主管、应用部门应当加强数字身份认证推广和应用，加快实现自然人、法人数字身份认证全覆盖。

（四）政务服务实施机构应当推进申报材料表单化，将申报材料内容转化为表单字段，与申报事项无关的内容，不得要求群众申报。

政务服务实施机构应当当加强申报表单管理，表单结构应当精简、优化，相关字段应当规范、统一、应共享尽共享。

（五）政务服务实施机构应当推进申报材料数字化，统一材料数字化标准和规范。应当加强申报材料数据共享，政府部门核发、发布、归集的证照、批文及其他文件材料和数据，不得要求群众另行提交。

（六）政务服务实施机构应当加强和推广识别技术应用，将纸质、图像等申报材料转化为计算机可识别的结构化数据。

政务服务实施机构应当推进数字地图的开发应用，实现与地址相关材料、字段的统一和数字化。

政务服务实施机构应当推进数字合同的开发应用，实现与政务服务相关合同的应用及后续监管。

（七）政务服务实施机构应当细化、量化相关政务服务事项办理条件和标准，根据不同情形建立相应数字办理模型，迭代升级办事系统，实现自动办理或数字辅助办理。

政务服务事项全面实行自动办理存在风险的，可根据风险控制需求适当分类，风险较低的实行自动办理，风险较高的实行数字辅助办理。

纳入信用承诺制办理的行政许可事项，行政许可事项之外的其他依申请政务服务事项和公共服务事项，除特殊情况外，应当实行自动办理。

（八）政务服务实施机构办理政务服务事项需要现场勘查的，探索实行远程视频勘查取证模式。需要专家论证、评审特别环节的，探索远程论证、评审方式进行。

（九）政务服务实施机构应当实现证照、批文等办事结果数字化，加强数字化办事结果管理和共享，方便群众应用。除法律法规有明确规定、跨区域办事有需求和群众自身需要外，原则上不再发放纸质证照。

政务服务实施机构应当实现存量证照、批文等办事结果数字化。

（十）政务服务实施机构应当加强政务服务事项申报、办理、结果相关数据的归集、分析和应用，为政务服务分析、决策提供支持。

三、其他

（一）市行政服务中心管理委员会、数据管理中心应当加强政务服务数字化工作监督、检查和考核，促进政务服务数字化能力的提升。

（二）本办法自发布之日起施行。