



新华社
XINHUA NEWS AGENCY

政务智库报告

2020年2月12日

疫情冲击下“互联网+政务服务”加速布局 ——新冠肺炎疫情防控专题报告之一

当前，新冠肺炎疫情防控正处于关键时期。近段时间，从国家部委到地方政府纷纷积极出台举措，大力推行“不见面”“网上办”“掌上办”服务，引导企业和群众办事或寻求公共服务从“线下”转移到“线上”。在全力做好疫情防控工作的同时，确保疫情期间工作“不打烊”，服务“不断档”，做到疫情防控和政务服务两不误，切实提高政府治理能力。此次全国范围的疫情防控“战疫”，或将加快“放管服”改革和政府治理模式的进一步转型，倒逼“互联网+政务服务”的加速布局。



中国经济信息社
CHINA ECONOMIC INFORMATION SERVICE

目 录

一、多部委出台措施引导线下服务“线上办”	2
(一) 暂停窗口办理 倡导政务服务“网上办”	4
(二) 创新网上服务方式 丰富群众“宅”生活.....	5
二、各地依托地方政务服务平台推动“不见面”办理.....	6
(一) 构建疫情防控信息公开主渠道 保障公众知情权.....	7
(二) 整合移动端各服务入口 满足公众疫情防控需求.....	8
(三) 全面推行政务服务“网上办” 方便企业群众办事....	10
附件：国家部委“线上办”举措汇总.....	13

疫情冲击下“互联网+政务服务”加速布局

——新冠肺炎疫情防控专题报告之一

当前，新冠肺炎疫情防控正处于关键时期。新华社经济分析师经过调研及梳理发现，为全力做好新冠肺炎疫情防控工作，减少人员聚集，阻断疫情传播，近段时间，从国家部委到地方政府纷纷积极出台响应举措，大力推行“不见面”“网上办”“掌上办”服务，引导企业和群众办事或寻求公共服务从“线下”转移到“线上”。在做好疫情防控工作的同时，确保疫情期间工作“不打烊”，服务“不断档”，做到疫情防控和政务服务两不误，切实提高政府治理能力。

党的十九届四中全会明确，要“加快推进全国一体化政务服务平台建设”。创新行政管理和服务方式，推进“互联网+政务服务”对于推进政府治理体系和治理能力现代化具有重要意义。之所以各部委和地方能迅速出台应对措施引导大部分政务服务“线上办”，得益于近年来我国对“互联网+政务服务”工作的重视。

自2016年政府工作报告提出“互联网+政务服务”以来，党中央、国务院相继出台多个政策文件，对“互联网+政务服务”工作作出了一系列重要部署。2018年国务院印发的《关于进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》明确了加快推进“互联网+政

务服务”的主要任务和工作措施。同年出台的《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》，更是推动全国一体化在线政务服务平台建设进入全面提速期。

近年来，各省级政府贯彻落实党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”决策部署，大力推进网上政务服务建设，加快省级统筹的一体化平台建设。目前，全国31个省级政府和新疆生产建设兵团均已建成了省级网上政务服务平台。各地区网上政务服务能力持续增强，一体化网上政务服务平台服务效能显著提升。不过仍然面临着区域发展不平衡、政务服务数据不同源，一体化平台建设不同步等多项问题。

在疫情防控的关键时期，如何做好“不见面”的政务服务，确保社会正常运转，民众日常办事需求不受影响，是对各地“放管服”改革成效、“互联网+政务服务”工作进展的一次实战演练。此次全国范围的疫情防控“战疫”，或将加快“放管服”改革和政府治理模式的进一步转型，倒逼“互联网+政务服务”的加速布局。

一、多部委出台措施引导线下服务“线上办”

疫情防控期间，失业保险金可以网上申领、驾驶证换证可以网上办、医疗服务可以远程享受、投资项目开工可以在

线报送、博物馆可以“上网逛”……近段时间，国家各部委积极出台举措，引导企业和群众办事或寻求公共服务从“线下”转移到“线上”，保障疫情期间政务服务“不打烊”。

图表1：各部委疫情防控相关举措

部委	相关举措
国家发展和改革委员会	1、投资项目开工建设信息开展在线报送和远程监测调度。 通过在线平台如实填报项目开工、进度以及暂停施工、复工等信息。 2、暂停政务服务大厅窗口服务，推行政务服务网上办理。 采取网上申报、材料邮寄、视频会商、网上咨询、电话咨询、结果寄达的方式办理。
人力资源和社会保障部	1、推行“不见面”社保服务。 探索通过网上受理、初审待遇申领等方式，按月预发养老保险待遇，确保参保人权益。 2、开展失业保险金网上申领。
公安部交通管理局	公安交管业务实行“网上办、自助办、延期办”。
国家税务总局	各级税务部门认真落实各项医疗服务以及支持防护用品或药品生产的税费优惠政策。大力提倡网上申报、邮寄申报等多种申报方式。
科技部火炬中心	为各类科技企业提供便利化服务。 推行技术合同认定登记“无纸化”；推进高新技术企业认定工作便利化；坚持科技型中小企业评价工作全流程网上办理。
国家市场监督管理总局	鼓励市场主体登记注册全程网上办。 各地市场监管部门要积极引导企业和公众全程通过网上办理市场主体登记注册业务，推行办件寄递、自助打印等服务，尽可能减少人员接触。疫情严重地区，可暂停市场主体登记注册现场窗口服务，全程通过网上办理。
国家文物局	推出“博物馆网上展览”“文博办事服务”两项服务。 “博物馆网上展览”满足全国公众疫情期间在线观展需求。“文博办事服务”为文博行业从业机构和人员、社会公众提供行政许可在线办事服务和办件公开信息。
文化和旅游部	推出“在线公共文化服务”“出行提示”两项专题公共服务。 “在线公共文化服务”汇聚四项热点线上文化服务。“出行提示”服务及时发布疫情防控期间各国旅行提示。
国家医疗保障局	创新服务方式，实现“不见面办”。 大力推行“网上办”“掌上办”“电话办”“邮寄办”等非接触式办理方式，探索试行容缺受理和事后补交材料。
国家卫生健康委员会	加强信息化支撑新冠肺炎疫情防控工作。 强化数据采集分析应用、积极开展远程医疗服务、规范互联网诊疗咨询服务、深化“互联网+”政务服务、加强基础和安全保障。
民政部社会	倡议全国性社会组织政务服务网上办理。 提倡全国性社会组织减

组织管理局	少现场办理业务。咨询政策可通过“中国社会组织公共服务平台”网上办事指南了解或电话咨询相关业务。需大厅现场办理的，可以电话预约、事先咨询了解大厅人员聚集情况。
住房和城乡建设部	大力提倡政务服务网上办理。 建议广大办事群众尽量以邮寄方式递送资质申请、证书变更和证书领取的相关材料，尽量做到网上办、快递送、不见面。
农业农村部	提倡疫情期间网上申报。 疫情期间申请人采取网上申报、材料邮寄、网上咨询、电话咨询、结果寄达的方式，减少到大厅窗口现场办理。
水利部	推行政务服务网上办理。 从2月2日起暂停水利部政务服务大厅窗口服务，有关申办事项将采取网上申报、材料邮寄、电话咨询、结果寄达等方式受理办理。
国家广播电视台总局	开设疫情公益广告专题。 制作以应对新型冠状病毒肺炎疫情为主题的公益广告，增强群众自我防控、科学防控意识。

(一) 暂停窗口办理 倡导政务服务“网上办”

政务大厅作为服务企业和群众的公共场所，也是疫情防控的重点区域。为减少人员流动和聚集，发展改革委等近10个部委近期陆续发出公告或倡议，暂停政务服务大厅窗口服务，提倡政务服务网上办。

为帮助企业尽快恢复生产，发展改革委要求各地加强投资项目远程审批，保障疫情防控期间审批不断档，并及时发布了《疫情防控期间投资项目开工建设信息在线报送和远程监测调度指南》。

人力资源和社会保障部要求，社保经办机构最大可能提供“不见面”服务，并要求各省、自治区主动将辖区内已实现失业保险金网上申领地区的网上经办平台，以及本地区失业保险金网上申领流程和办事指南，通过当地人社部门官网、官方公众号、APP等渠道向社会公布。

公安部交通管理局指导各地交管部门推行交管业务“网

上办、自助办、延期办”。目前，各地公安交管部门已全面开通补换领驾驶证、补换领号牌、补换领行驶证、机动车选号、申领免检标志、违法处理、事故快处等 25 项网上交管业务，群众均可直接在网上办、掌上办。

国家税务总局要求各级税务机关畅通网上线上办理和咨询渠道，大力提倡网上申报、邮寄申报等多种申报方式，充分发挥好电子税务局、手机 APP 等作用，拓展“非接触式”办税缴费覆盖面，避免办税服务场所人员聚集。

为进一步向各类科技企业提供便利化服务，科技部火炬中心 2 月 6 日印发《关于疫情防控期间进一步为各类科技企业提供便利化服务的通知》，提出疫情防控期间推行技术合同认定登记“无纸化”、利用互联网手段推进高新技术企业认定工作便利化、坚持科技型中小企业评价工作全流程网上办理等多项线上服务措施。

国家市场监督管理总局要求各地市场监管部门充分运用市场主体登记注册全程电子化手段，积极引导企业和社会公众全程通过网上办理市场主体登记注册业务。

（二）创新网上服务方式 丰富群众“宅”生活

一系列鼓励各地加强线上政务服务的举措出台，让企业和群众办事更加安全、便利。与此同时，一些部门也在积极创新方式，拓宽在线政府服务功能，丰富群众“宅”生活。

文化和旅游部在国家政务服务平台、部网站政务服务门

户上推出“在线公共文化服务”“出行提示”两项专题公共服务。“在线公共文化服务”汇聚四项热点线上文化服务，公众可以在线观看全国博物馆线上展览，参观国家博物馆30多个虚拟展厅，查询故宫博物院文物信息，参加国家图书馆线上线下结合的公开课。“出行提示”服务及时发布疫情防控期间各国旅行提示，为游客出行提供权威的信息。为方便公众使用手机访问，以上服务在“文旅政务”APP同步推出。

国家文物局推出的“博物馆网上展览”“文博办事服务”两项服务也上线国家政务平台。“博物馆网上展览”将该应用推送嵌入国家政务服务平台，以满足全国公众疫情期间在线观展需求。“文博办事服务”为文博行业从业机构和人员、社会公众提供行政许可在线办事服务和办件公开信息。

除了办事服务，国家文物局政务服务平台还全面开放共享大量文博基础信息资源，包括各类不可移动文物、全国博物馆名录、可移动文物普查登记馆藏文物、社会文物、重点革命文物和行业资质信息查询服务，以及文物地图和彩塑壁画数字化展示服务。

二、各地依托地方政务服务平台推动“不见面”办理

新冠肺炎疫情发生以来，全国各省市相继启动了突发公共卫生事件一级响应机制，把防控疫情作为当前最重要的任务。目前，各地政府依托全国一体化在线政务服务平台，积

极采取多项有力措施，引导群众“不见面”“网上办”“掌上办”各项政务服务事项，有效防止疫情传播。

（一）构建疫情防控信息公开主渠道 保障公众知情权

新华社经济分析师通过查询了解到，目前全国31个省（自治区、直辖市）的政府网站均已开设新型肺炎疫情防控专题页面，内容涵盖疫情通报、防控要闻、各地应对举措、防控服务、科普知识等多个方面，及时准确发布中央、各省市的疫情信息和防控政策，做到各类消息公开透明，帮助群众答疑解惑。

北京市政府门户网站“首都之窗”开设的“坚决打赢疫情防控阻击战保障人民群众身体健康”专题，突出全面性和实用性，覆盖信息公开、便民服务、交流互动三个方面，尤其注重便民服务与互动交流的建设。专题除了提供北京市发热门诊医疗机构和新型冠状病毒感染的肺炎定点医院的热点查询外，还设置了“科普知识”栏目，汇聚整合了“发热患者就诊指南”“公共交通工具消毒操作技术指南”“新型冠状病毒肺炎预防指南”等多个子专题，内容丰富、实用。

山东省“政务服务一网通办”总门户上线的“新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控”专栏设有“最新资讯”“中央部署”“媒体视窗”“防控服务”“各市疫情防控信息”“医者风采”“科普知识”等板块。目前总门户已形成覆盖省、市、县、乡、村五级的信息传达、政策传导、决策支持、监督管

理等工作网络，日访问量超过百万，全面支持山东省各级政府对当前疫情的防控、监督和管理工作。

吉林省政府网站开设的“全力抗击新型冠状病毒感染的肺炎疫情-吉林在行动”专题，设立“疫情通报”“防控动态”“吉林在行动”“通知公告”“防控知识”五个子栏目，截至2月1日，已累计发布各类疫情防控信息450余篇，通过官网主动发声，有效指导了全省疫情防控工作。

（二）整合移动端各服务入口 满足公众疫情防控需求

除在网站设立专题外，各地充分发挥大数据平台作用，整合各地方政务服务移动端平台、支付宝小程序、微信小程序等服务入口，搭建疫情防控专题，帮助民众足不出户及时掌握当前全国疫情防控态势。

广东的“粤省事”上线了“广东疫情防控服务”专区。专区包括全国疫情情况、权威防疫资讯、群防群治战疫情和防疫便民四大内容。广大用户通过该专区可“一站式”获取最新疫情信息，查询疫情线索及疫情服务，还可在线进行疫情医疗咨询。

浙江的“浙里办”上线了应对新型冠状病毒感染的肺炎的专门平台。平台分“主动申报与疫情线索提供”“居家医学观察服务与管理”“集中医学观察服务与管理”“信息发布与健康教育”“网上智能问诊与人工服务”等板块，为用户提供主动申报、疫情线索、线上智能问诊等服务，有任何关

于疫情的问题都可以在这里找到答案。

安徽的“皖事通”上线了“新型冠状肺炎防控专题”。专题内容包括疫情实时跟踪、疫情防控通知发布、医疗救治定点医院名单、疫情防控健康科普知识、确诊患者相同行程查询等。

福建的“闽政通”上线了“福建省新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控便民服务平台”，首批推出卫生健康热线、疫情防控、疫情辟谣、疫情24小时直播、疫情智能问答、价格举报、定点药店、高速封堵查询、12345便民服务等涉及8个部门的18项便民服务。

图表2：各地疫情防控相关在线服务

地方	移动端专题 (APP/支付宝/微信)	主要服务
广东	“粤省事”：“广东疫情防控服务”专区	提供全国疫情情况、权威防疫资讯、群防群治战疫情和防疫便民四大内容。
浙江	“浙里办”：浙江省新型冠状病毒肺炎公共服务与管理平台	提供主动申报、疫情线索、医学观察服务与管理、最新疫情动态和卫生健康资讯、线上智能问诊等服务。
安徽	“皖事通”：“新型冠状肺炎防控专题”	提供疫情实时跟踪、疫情防控通知发布、医疗救治定点医院名单、疫情防控健康科普知识、确诊患者相同行程查询等。
福建	“闽政通”：“福建省新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控便民服务平台”	提供卫生健康热线、疫情防控、疫情辟谣、疫情24小时直播、疫情智能问答、价格举报、高速封堵查询、12345便民服务等。
北京	“北京通”：新型冠状病毒肺炎防控专题	提供疫情实时进展情况、国家和北京市疫情防控相关部署、全市发热门诊查询、定点医院查询、在线疫情智能咨询、确诊患者同乘查询、12345反映疫情相关诉求等服务应用。
上海	一网通办新型冠状肺炎防控专栏	提供上海疫情最新动态、实时防控公布(全国/上海)、相关查询服务、长三角其它省市相关信息汇总等。

吉林	“吉事办”: 新型肺炎疫情防控公共服务专区	提供全省疾控中心和卫健委应急值守电话、全省新型肺炎定点救治医疗机构和发热门诊医疗机构等多项查询服务。
天津	“津心办”: “防控疫情 天津在行动”疫情防控服务专区	提供全市 47 家发热门诊地址及电话查询、发热门诊候诊信息定时播报、就近医院“一键查”功能、疫情智能助手、疫情权威新闻、疫情防控知识等。
河北	“冀时办”: 新型肺炎疫情防控专题	提供防疫信息、发热门诊查询、医疗救治定点医院查询、确诊患者同行程人员查询等。
河南	“豫事办”: 疫情防控专区	提供疫情动态、患者同程查询服务。
重庆	“渝快办”: “全力以赴 坚决打赢疫情防控阻击战”专栏	提供中央部署、重庆行动、疫情通报、防控知识、辟谣专题、疫情自诊、药品咨询、确诊患者活动轨迹等。
湖南	“新湘事成”:“抗击新型冠状肺炎 湖南在行动”	提供发热门诊和定点医院查询、发热自查、同行程查询、疫情防控监督热线电话查询、湖南疫情实时数据播报等 5 项服务。
湖北	“鄂汇办”: 疫情专区	提供疫情实时动态、医疗救治信息、应急通讯录、疫情防控信息、疫情相关线上办理事项、在线义诊、患者同程查询等服务。
江苏	江苏政务服务:新型肺炎疫情防控专题	提供疫情申报、疫情信息、网上办事、确诊人员同行查询等 7 大类服务。
四川	四川群防快线平台(微信小程序)	提供个人疫情防控信息自主申报、在线自测问诊、可疑疫情线索上报、权威信息发布、违规行为举报等服务。
贵州	“云上贵州多彩宝”APP: 抗击新冠肺炎 贵州在行动	提供全省疫情实时数据查询、疫情地图、疫情大数据可视化分析、在线问诊、患者同行查询等功能。
广西	“爱广西”APP: 新型肺炎防控专题	提供实时疫情跟踪、疫情防控线索征集、确诊患者同行程查询、广西定点收治医院明细、疫情自诊、智能问答、在线义诊等服务。
辽宁	“辽宁省 12320 健康通”微信公众平台:辽宁新型冠状病毒感染的肺炎服务平台	提供“疫情实时查询”“定点(发热)门诊导航”“主动申报与疫情线索提供”“疫情辟谣”“新型冠状病毒感染的肺炎科普”“发热症状自查”六大功能。

(三) 全面推行政务服务“网上办” 方便企业群众办事

为深入贯彻落实党中央、国务院对疫情防控工作的决策部署，全力做好新冠肺炎疫情防控工作，有效减少人员聚集，最大限度隔绝病毒传播途径，全国各地陆续出台相关措施，

全面推行政务服务事项“不见面”“网上办”“掌上办”服务。

北京大力推行“零跑路”“不见面”经办服务模式。自2月3日起，全市各级各类政务服务中心恢复对外办公，截至2月10日，共通过现场和网上等多种方式办理各类事项22万余件，其中网上办理超16万件，占比73%。

“广东政务服务网”目前已覆盖省、市、县区、街镇、村居五级，可提供80.6万项政务服务事项网上办理服务。“粤省事”小程序提供政务服务，包括社保、公积金、户政、车辆违章、生活缴费、社会救助等。“粤商通”APP，则可为广东1200多万商事主体在线办理企业开办、投资审批项目、工程建设项目、企业年报等400多项涉企高频服务事项。

在浙江“浙里办”公安专区和浙江政务服务网中，户籍、出入境、车驾管等5大类144项公安政务服务实现“一证通办”，其中73个民生事项可全流程在“浙里办”实现“零跑腿”。据统计，从1月23日至2月4日，“浙里办公安专区”已为群众提供民生服务35500余次。

江苏大力推行审批服务“不见面”，审批服务事项以网上办理为主、线下实体大厅办为辅。1月29日，江苏省政务办通过多个公开渠道向全省企业和群众发出倡议，呼吁“网上办、不见面，非必须、不现场，非紧急、请延后，确刚需、提前约”。初步统计，2月3日（春节假期后第一个工作日），江苏省政务服务中心和13个设区市政务服务中心共办件(受

理) 9220 件, 其中线上办件 8001 件, 占总办件量的 86.8%。

云南则夯实“掌上”办事基础、推动“非接触”办事。作为云南省一体化政务服务平台的重要组成部分, “一部手机办事通”APP 已上线 19 个主题、579 个事项, 覆盖看病就医、医保参保、结婚生育、补办身份证、公积金、交通违法查询和缴费、找工作、车船税申报与缴纳等与群众生活密切相关的多个事项。除“办事通”APP 外, 还开发上线了微信小程序、微信公众号, 进一步增加政务服务事项掌上办理渠道。

此外, 上海、天津、河北、四川、辽宁、河南、安徽、江西、吉林、海南、重庆、福建、内蒙古、黑龙江省、山西、湖南、宁夏、广西、甘肃等地也都陆续通过公告、通知等形式, 积极引导群众和企业在疫情防控期间使用 PC 端、APP、小程序等网络在线方式办理相关业务。在避免人群聚集感染风险的同时, 保障民众在疫情期间的相关民生业务不中断。

附件：国家部委“线上办”举措汇总

1. 国家发展和改革委员会

疫情防控期间投资项目开工建设信息在线报送和远程监测调度指南

<https://mp.weixin.qq.com/s/7V4qwOA0uapZYS4kCLofNA>

关于暂停政务服务大厅窗口服务，推行政务服务网上办理的通告

<https://mp.weixin.qq.com/s/dEsF8VgDw1gXjQCyAl9nCw>

2. 人力资源和社会保障部

人力资源社会保障部办公厅关于切实做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间社会保险经办工作的通知

http://www.mohrss.gov.cn/SYrlzyhshbzbdongtaixinwen/buneiyaowen/202001/t20200130_357853.html

人力资源社会保障部办公厅关于公布失业保险金网上申领平台的通知

http://www.mohrss.gov.cn/gkml/zcfg/gfxwj/202002/t20200204_358074.html

3. 公安部交通管理局

疫情防控期间公安交管业务实行“网上办、自助办、延期办”

<https://www.mps.gov.cn/n2254098/n4904352/c6893192/content.html>

4.国家税务总局

国家税务总局要求各级税务部门认真落实各项医疗服务等税费优惠政策

<http://www.chinatax.gov.cn/chinatax/n810219/n810780/c5143296/content.html>

5.科技部火炬中心

关于疫情防控期间进一步为各类科技企业提供便利化服务的通知

http://www.most.gov.cn/tztg/202002/t20200206_151447.htm

6.国家市场监督管理总局

市场监管总局办公厅关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间做好市场主体登记注册工作的通知

http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-02/03/content_5474268.htm

7.国家文物局

居家云观展渐成疫情防控期间文化生活新方式

http://www.ncha.gov.cn/art/2020/2/6/art_722_158644.html

8.文化和旅游部

文化和旅游部推出在线公共文化服务和旅游服务

http://www.sach.gov.cn/art/2020/2/3/art_1027_158617.html

9.国家医疗保障局

国家医疗保障局办公室关于优化医疗保障经办服务推

动新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知

http://www.nhsa.gov.cn/art/2020/2/2/art_14_2327.html

10.国家卫生健康委员会

国家卫生健康委办公厅关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知

<http://www.nhc.gov.cn/guihuaxxs/gon11/202002/5ea1b9fca8b04225bbaad5978a91f49f.shtml>

11.民政部社会组织管理局

民政部社会组织管理局关于在疫情防控期推行全国性社会组织政务服务网上办理的倡议

<http://www.mca.gov.cn/article/xw/mzyw/202002/20200200023856.shtml>

12.住房和城乡建设部

大力提倡政务服务网上办理 避免疫情防控期到线下大厅办事倡议书

http://www.mohurd.gov.cn/xwfb/202002/t20200202_243728.html

13.农业农村部

农业农村部政务服务大厅在新型冠状病毒感染的肺炎疫情期间窗口服务通告

http://www.moa.gov.cn/xw/zxfb/202002/t20200201_6336496.htm

14.水利部

关于暂停水利部政务服务大厅窗口服务，推行政务服务

网上办理的通告

<http://spjc.mwr.gov.cn/spjc/hallg/noticeinfo.jsp>

15.国家广播电视台总局

网络视听“共同战疫”宣传在网络空间形成声势

http://www.nrta.gov.cn/art/2020/2/6/art_114_49828.html

执笔:

新华社中国经济信息社经济分析师 赵 婕 卫 婧

编辑:

新华社中国经济信息社 王晓燕

编审:

新华社中国经济信息社 杨 光 刘 叡

主 编:王 萌 联系电话:(010) 88052735