

浅谈电子证明开具新模式的思路与尝试

韩晶

(秦皇岛市政务服务中心, 河北 秦皇岛 066001)

【摘要】证明事项与人民群众生活息息相关。证明开具便利与否关乎群众幸福感。本文旨在分析群众办理证明事项过程中的切实需求,探讨如何通过优化电子证明开具模式降低群众办事成本,提升群众办事便捷度。

【关键词】证明事项; 电子证明; 证明审批; 新模式

证明事项广泛运用于经济活动和社会管理方方面面,直接关系和影响市场主体和人民群众创新创业、生产生活的便捷度和体验感。特别是近年来从国家到地方均高度关注证明事项清理规范工作,秦皇岛市也先后出台了证明事项清单164项,实现了38项承诺办理。在此基础上,审批部门通过网上办、掌上办实现政务服务事项全流程网办的过程中,发现证明事项的办理方式还处在最原始的跑办开具状态,存在着不方便、不便捷的问题。特别是疫情期间,社会上对于证明的需求和办理产生的时间经济成本不相匹配,由此秦皇岛市行政审批局产生了推动电子证明开具新模式的初衷。

一、建设背景

近年来省市两级政府以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神,巩固拓展党史学习教育“我为群众办实事”实践活动成果。坚持以人民为中心的发展思想,突出民生保障的有效性、补齐民生短板的精准性和公共服务的普惠性。大力提升保障和改善民生水平,不断满足人民对美好生活的新期待,使发展成果更多更公平惠及广大人民,以实际行动践行以人民为中心的发展思想,完整、准确、全面贯彻新发展理念。

聚焦解决群众急难愁盼问题,推动民生工程在政务服务领域做细落实,以群众网上办事、就近办事的切实需求为导向,实现重点高频事项就近申报、网上办理、就近送达。进一步推进网上政务服务向基层延伸,为群众提供周到细致、方便快捷的网上服务。

二、需求分析

(一) 业务场景与流程分析

根据用户办事习惯、对移动智能设备的熟悉程度不同以及不同业务办理需求,业务办理场景可分为线上办理和线下办理两种场景模式。

1. 线上办理场景

对于熟悉手机操作的用户可以使用直接在微信中查询“冀时办 秦快办”小程序或打开“冀时办”APP,进行实名认证后,进行线上电子证明开具办理。

线上办理模式包含两种流程,一种是一级审批即可开具证明。另一种是多级审批后开具证明。

一级审批开具证明的流程如下:

(1) 群众登录“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序,进入“电子证明”模块,选择所属村(社区),然后选择要开具的证明事项,填写申请。

(2) “冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序调用市一体化平台接口,通过系统内通知,告知政务服务工作人员有待办事项,对于没有政务外网环境的村(社区)政务服务工作人员或业务部门工作人员,可以登录“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序,进行审核;对于有政务外网环境的村(社区)政务服务工作人员或业务部门工作人员,可以直接登录市一体化政务服务平台进行审核。审核时调用市电子签名系统,对审核结果进行电子签名。

(3) 审核完毕后,系统调用统一短信服务接口,将审核结果告知申请人。如果审核通过则系统调用市一体化政务服务平台电子签章接口,对电子证明加盖电子签名章,然后再调用电子证照接口,将电子证明封装为电子证照,便于后续使用。

(4) 系统生成电子证明的电子证照后,申请人可在“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序的“我的证明”栏目中查看自己的电子证明,并在办事时通过“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序进行展示,也可对电子证明进行下载打印。

对于需要多级审批的电子证明开具,流程如下:

(1) 群众登录“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序,进入“电子证明”模块,选择所属村(社区),然后选择要开具的证明事项,填写申请。

(2) “冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序调用市一体化平台接口,通过系统内通知,告知政务服务工作人员有待办事项,对于没有政务外网环境的村(社区)政务服务工作人员或业务部门工作人员,可以登录“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序,进行初审;对于有政务外网环境的村(社区)政务服务工作人员或业务部门工作人员,可以直接登录市一体化政务服务平台进行初审。审核时调用市电子签名系统,对审核结果进行电子签名。

(3) 初审完成后,将申请事项推送至上级政务

服务工作人员进行复审，并向复审人员发送系统内通知，复审人员使用“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序或市一体化政务服务平台进行复审，并调用市电子签名系统，对复审结果进行电子签名。

(4) 复审完毕后，系统调用统一短信服务接口，将审核结果告知申请人。如果审核通过则系统调用市电子签章接口，对电子证明加盖电子印章，然后再调用市电子证照接口，将电子证明封装为电子证照，便于后续使用。

(5) 系统生成电子证明的电子证照后，申请人可在“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序的“我的证明”栏目中查看自己的电子证明，并在办事时通过“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序进行展示，也可对电子证明进行下载打印。

(二) 线下办理场景

对于不熟悉手机操作的老年人，可以通过线下代办的模式，由村（社区）政务服务工作人员协助进行电子证明开具申请办理。线下办理模式也包含一级审批和多级审批两种流程。

以一级审批证明流程为例说明，流程如下：

1. 村（社区）代办员在电脑端登录市一体化政务服务平台，先选择所属村（社区），再选择要开具的证明事项，代申请人填写证明开具申请表，提交村审核人员进行审核。

2. 如果是村（社区）审批，则代办员可以直接在一体化政务服务平台进行审批，如果需要其他业务部门或多级审批，则通过系统内通知，告知其他业务部门人员或上级审批人员有待办事项，其他业务部门人员或上级审批人员可以选择登录“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序或市一体化政务服务平台，进行审核，并调用市电子签名系统，对审核结果进行电子签名。

3. 审核完毕后，系统调用市短信服务接口，将审核结果告知申请人。如果审核通过，则系统调用市电子签章接口，对电子证明加盖电子签名章，然后再调用市电子证照接口，将电子证明封装为电子证照，便于后续使用。

4. 系统生成电子证明的电子证照后，代办人打印证明，并现场送达申请人。

(三) 业务功能分析

1. 电子证明开具申请

为群众提供电子证明开具申请功能，可以在“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序或市一体化政务服务平台进行申请。

2. 电子证明开具审批

为业务部门及乡镇（街道）、村（社区）等各级政务服务部门提供电子证明开具审批功能，支持一级审批和多级审批。

审批流程可以根据实际业务需求灵活定义。

支持为审批记录添加数字签名，确保审批记录安

全可追溯。

提供电子证明督查和督办功能，对即将超过审批时限的待审批电子证明工作事项进行提示。

3. 电子证明生成

提供电子证明加盖电子签章并生成电子证照功能。

4. 电子证明展示

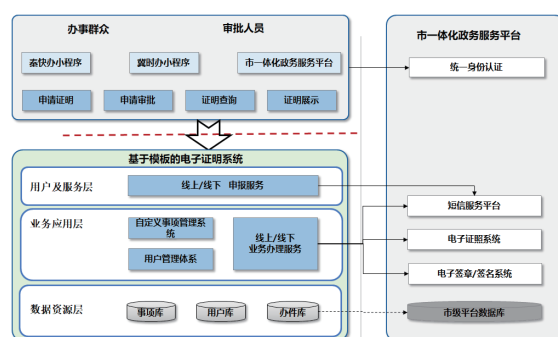
为群众提供在“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序的个人中心查询个人已有的电子证明，并展示电子证明的功能。

5. 电子证明管理与分析

提供电子证明办理统计分析、领导分析驾驶舱、电子证明事项认领、管理、发布等功能。

三、总体架构

电子证明系统总体架构如下：



(一) 固定模板类证明开具系统包括数据资源层、业务应用层和用户服务层。数据资源层中的用户库、办件库复用现有市业务办理系统数据库，对相关数据库表进行调整，区分原有数据与电子证明开具相关数据。业务应用层的用户管理体系和业务办理服务复用现有市业务办理系统相关功能及模块。用户服务层需根据需求进行定制开发建设。

(二) 电子证明系统与“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序进行对接，在“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序中增加“电子证明”模块，将电子证明开具的申请、初审、审核、展示、等各项功能嵌入到“冀时办”APP或“冀时办 秦快办”小程序中。同时，根据各业务部门实际情况，在市一体化政务服务平台中增加面向业务部门的电子证明审批功能。

(三) 电子证明系统平台复用省一体化政务服务平台的统一身份认证、复用市一体化政务服务平台的电子签名、电子签章、电子证照及短信服务等基础公共服务组件，并将办件过程、办件结果、生成的电子证照等信息及时汇总至市一体化政务服务平台，并通过市一体化政务服务平台上传至省一体化政务服务平台和冀时办前置区。

四、系统功能

(一) 可开具电子证明查询

为用户提供在移动端和电脑端查看可以开具的电子证明列表功能，支持按业务部门、村（社区）查

看可以开具的证明,或直接按名称查询电子证明。

（二）电子证明申请

为群众提供移动端（“冀时办”APP或“冀时办秦快办”小程序）电子证明开具申请功能。

为村（社区）或乡镇（街道）政务服务工作人员提供电子证明代办帮办申请录入功能。

在申请时,只需根据填写模板中空缺的信息项即可。

（三）电子证明审批

为业务部门工作人员和乡镇（街道）、村（社区）各级政务服务工作人员提供电子证明审批功能。包括电脑端和移动端（“冀时办”APP或“冀时办秦快办”小程序）审批,可以根据用户的实际情况,灵活选择。

审批过程中,系统自动记录申请结果,并对审批结果添加数字签名。

支持一级或多级审批,系统自动向业务人员发送待办工作通知,通知形式包括短信、系统推送消息。

（四）电子证明生成

审批通过后,为电子证明加盖电子签章,并调用市一体化政务服务平台电子证照接口,制作电子证照,便于后续的展示和应用。

（五）电子证明浏览

为群众在移动端（“冀时办”APP或“冀时办秦快办”小程序）查询和展示本人已有的电子证明的功能。可以展示本人所有的电子证明清单,点击某个证明可以查看电子证明证照。

为基层代办服务人员,提供电脑端电子证明查询和浏览查看及打印功能,基层代办服务人员可以查询本级机构以代办方式开具的电子证明,并进行查看和打印。

（六）电子证明应用

当群众在各部门办理业务需要出示电子证明时,以提取码的方式授权业务部门下载、打印电子证明。

用户在“冀时办”APP或“冀时办秦快办”小程序中,选择要出示的证明,点击“获取提取码”按钮,系统弹出该证明的提取码信息,告知业务部门工作人员,业务部门工作人员在河北政务服务网（秦皇岛旗舰店）中输入提取码,提取电子证明,并进行打印,作为群众的办事材料。

（七）督查督办

系统根据设置的督办时限,自动对接近或超过办理时限的未完成审批事项发送督办提醒,提醒方式包括短信、系统消息推送。

（八）电子证明管理

提供电子证明事项认领、管理、发布及督办提醒时限配置的管理和参数配置功能。

（九）统计分析

提供电子证明办理统计分析、领导分析驾驶舱等功能,如按开具数量统计、按区域统计等。

五、系统优势

基层证明网上申请、网上审批、网上开具、网上

领取的顺畅流程能得以实现,是因为我们将高频证明事项的电子证明以固定模板的形式呈现。我们按照各证明的实际管理与使用需要,为每一项电子证明事项开发统一的、固定的电子证明模板,从而实现电子证明规范化、证明开具高效化以及证明使用便利化的效果。一是电子证明规范化。由于在开具电子证明时,使用了模板,则每个电子证明的样式都是统一化、标准化的,有利于推动政务服务规范化水平。二是证明开具高效化。固定模板类电子证明在开具时,只需要按照模板,填写模板中指定的信息即可,不需要填写大段的文字,可以显著提高证明开具的效率,有效减少基层工作人员工作负担。三是证明使用便利化。固定模板类电子证明开具之后,每个证明都具有明确的格式和样式,辅以电子签章和电子签名等技术,能有效提升电子证明的安全性,并且在使用时,更容易被广泛接受。

六、应用情况

此次电子证明开具新模式的创新尝试,高效便捷解决办事群众在办理各类证明过程中“不会办”“办不好”“成本高”“来回跑”问题,极大方便了基层办理群众,实现了“零成本”开具和使用证明,大幅降低了以往开具证明需要奔波跑路带来的时间、交通、人工等成本。自2022年初开始试点探索,截止2023年底,我们累计接收群众申请9.8万余次,为符合条件的企业群众开具电子证明8.2万余次。我们做过粗略的核算,证明网办以前,同城办理一个证明最短也需要1个小时,那我们累计为社会节约的时间成本就达到10万多个小时,节约的经济成本更加可观。特别是新冠疫情期间,我们通过网办这个途径,有效帮助在外地创业打拼的秦皇岛人,端牢了用工的饭碗、畅通了求学的通途,得到了真金白银的实惠。未来我们将秉承“民生优先”理念,持续探索政务服务的创新实践,深入挖掘电子证明在企业招投标、社会化认证更多领域的社会化应用。

参考文献:

- [1] 饶苍平. 非行政许可审批现状研究[J]. 学理论. 2016, (2).
- [2] 张颖. 大数据背景下高校“一站式”服务模型的探索和实践[J]. 计算机应用与软件. 2019, (7).
- [3] 丁惠春, 谷建华, 张凡, 等. 面向电子政务应用的电子签章中间件设计与实现[J]. 计算机应用研究. 2005, (3).
- [4] 张素敏. 基于WEB的电子签章系统研究与应用[D]. 2004.
- [5] 宁子岚. 基于数字签名和数字水印技术的电子印章系统[D]. 2007.
- [6] 陈建科. 非许可类行政审批改革的标准问题研究[J]. 四川行政学院学报. 2015, (5).