

云南省人民政府文件

云政发〔2018〕76号

云南省人民政府关于印发云南省 加快推进一体化在线政务服务平台建设 工作实施方案的通知

各州、市、县、区人民政府，省直各委、办、厅、局：

现将《云南省加快推进一体化在线政务服务平台建设工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府

2018年12月27日

（此件公开发布）

云南省加快推进一体化在线 政务服务平台建设工作实施方案

根据《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》（国发〔2018〕27号）精神，为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，践行以人民为中心的发展思想，进一步深化“放管服”改革，深入推进“互联网+政务服务”，升级完善全省网上政务服务平台（以下简称网上平台），更好为企业和群众提供全流程一体化在线服务，制定本方案。

一、工作目标

坚持统筹规划、整合资源、统建共享、优化流程、协同联动、安全可控，加强顶层设计，统一标准规范，推进全省网上平台规范化、标准化、集约化建设，实现与国家政务服务平台全面对接。政务服务线上线下融合发展，政务服务流程进一步优化，数据资源有效汇聚、充分共享，实现政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变，从“线下跑”向“网上办”、“分头办”向“协同办”转变，为推动数字政府建设和政府治理现代化提供有力支撑。

2019年底前，进一步完善全省网上平台顶层设计，推动平

台功能迭代升级，标准规范、安全保障和运营管理等体系基本建立；建成政务服务数据资源中心和共享交换系统，深入推进“网络通”、“业务通”、“数据通”，推动跨地区、跨部门、跨层级协同办理；建设全省“互联网+监管+督查”、中介服务网上交易和营商环境等系统，实现全过程留痕、全流程监管；“一部手机办事通”上线运行，推动行政权力和公共服务事项（以下简称政务服务事项）“掌上办、指尖办”。其中：9月底前，按照国家标准规范要求，升级完善政务服务事项库、政务服务门户、统一身份认证等系统，新建统一电子印章、电子证照、在线支付、物流寄递、用户体验监测等系统，实现与国家政务服务平台对接。

2020年底，全面整合各类办事服务平台，全省“一部手机办事通”和“互联网+监管+督查”、中介服务网上交易、营商环境在线支付、用户体验监测等系统功能完善，用户体验明显提升，“一网通办”能力显著增强。推动面向市场主体和群众的政务服务事项公开、政务服务数据开放共享，跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同能力大幅提高，网上政务服务能力国内领先。推广智能化设备集成应用，政务服务线上线下功能互补、深度融合，创新智慧通关、跨境贸易等服务，实现审批智能化、服务自助化、办事移动化。全省网上平台与国家政务服务平台应接尽接、政务服务事项应上尽上，一体化在线政务服务平台标准规范、安全保障和运营管理等体系健全完善，政府数字化转

型成效明显。

2022 年底前，一体化在线政务服务平台系统功能更加完善，政务服务事项办理做到标准统一、整体联动、业务协同，除法律法规另有规定或涉及国家安全、秘密等外，政务服务事项全部纳入平台运行和管理，政务服务更加便利高效，全面实现“一网通办”。

二、主要任务

（一）推动政务服务事项规范化、标准化管理

1. 推行政务服务事项标准化。按照“省级统筹、标准统一、自上而下”的原则，结合企业和群众实际办事需求，全面梳理各级政务服务事项并细分办理项，分类编制全省各级部门行政权力事项和与群众日常生活密切相关的教育、医疗、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等公共服务事项目录清单、部门实施清单及办事指南，完善政务服务事项名称、编码、依据、类型、权限和办理时限、办理流程、办理条件、申请材料、申请表单、收费标准、办理结果等信息要素，确保省、州市、县、乡、村五级基本相同。推动业务手册和办事指南规范化、标准化，统一办事要件标准，实现全省同一政务服务事项无差别受理、同标准办理、均等化服务。（省政府行政审批制度改革办公室牵头；省直有关部门和各州、市、县、区人民政府分工负责；2019 年 6 月底前完成）

2. 加强事项动态维护管理。将各级政务服务事项标准化清单全部录入网上平台事项管理系统，建立动态调整和维护管理机制，按照部门管理权限分级联动调整入库事项和要素，推动各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、更新同步、管理同责，确保事项清单的准确性、权威性、时效性。按照国家标准规范改造完善全省网上平台事项管理系统，完成与国家政务服务平台事项管理系统对接，实现政务服务事项一库汇聚、应上尽上。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省直有关部门和各州、市、县、区人民政府负责；2019年6月底前与国家政务服务平台事项管理系统实现对接，2020年6月底前实现全面对接）

3. 优化业务办理流程。按照“一网通办”要求进一步优化政务服务流程，依托统一身份认证、电子印章、电子证照等基础支撑，推动证照、办事材料和数据资源共享互认，统一精简材料、压缩环节、缩短时限，实现更多政务服务事项的申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全流程在线办理。以企业和群众办好“一件事”为标准，突出与企业生产经营、群众生活密切相关的重点领域和高频办理事项，按链条优化企业开办、投资项目审批、工程建设项目审批、不动产登记等涉及多个部门、地区关联事项办理流程，编制主题办事目录清单，变“一事一流程”为“多事一流程”，逐步做到一张清单

告知、一张表单申报、一个标准受理、一个平台流转。积极推进多证合一、多图联审、多规合一、告知承诺、容缺受理、联审联办。通过流程优化、系统整合、数据共享、业务协同、全程监督，实现审批更简、监管更强、服务更优，推动更多政务服务事项做到“一窗受理、一次办成”。（省政府行政审批制度改革办公室牵头；省直有关部门和各州、市、县、区人民政府负责；2019年6月底前完成常用证照、办事材料共享互认，2020年6月底前完成联办事项流程优化整合与推广应用）

（二）融合线上线下服务，推广移动政务服务

1. 推动线上线下深度融合。各级政务服务中心设置综合窗口，完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，健全“一窗受理”运行机制和标准规范，提升“一站式”服务功能，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”、“最多跑一次”。建设全省网上平台统一申办受理系统，提供线上线下多渠道综合受理服务，推进全省网上平台与各级政务服务中心智能化设备集成服务，实现整体联动、无缝衔接、融合通办，做到线上线下办事预约、服务受理、综合评价、咨询投诉等“一套服务标准、一个办理平台”。依托通用证照和申请材料目录清单，归集、关联与企业 and 群众有关的电子证照、申请材料、事项办理等政务服务信息并形成相应目录清单，提升办事材料线上线下共享复用水平。各级政务服务事项清单、办事指南、

办理状态、结果反馈等有关信息，应在网上平台、移动终端、实体大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。推动全省网上平台与基层综合服务平台融合，实现基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口向乡镇（街道）、村（社区）延伸，打通基层服务“最后一公里”。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各州、市、县、区人民政府负责；2019年底基本完成智能化设备配置和集成服务，2020年6月底前实现“一套服务标准、一个办理平台”）

2. 推动“一部手机办事通”建设。完善“一部手机办事通”顶层设计，突出需求侧“我要办事”和供给侧“政府能办”，推动与群众生活、企业生产经营密切相关的高频政务服务事项手机办理。运用生物特征等身份识别先进技术，打通公安、市场监管等有关部门系统，解决“一部手机办事通”的身份确认、信息核验和共享互认，统一汇聚自然人、法人身份、资质、证照、资产等信息。围绕自然人、法人全生命周期，突出公安、市场监管、人力资源社会保障、教育、税务、卫生健康、民政、住房城乡建设等重点领域，结合百项堵点疏解工作，梳理主题办事服务事项清单，按适宜手机办理和统一规范要求，优化业务办理流程并接入“一部手机办事通”，推动实现更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”。按照国家标准规范，推动“一部手机办事通”建设并与国家政务服务平台移动端的互联互通、协同联动，实现集约化

建设、规范化管理。加强移动政务服务应用的日常监管，强化注册认证、安全检测、安全加固、应用下载和使用推广等规范管理。充分发挥“两微一端”等政务新媒体优势，积极利用第三方平台，不断拓展政务服务渠道，提升政务服务便利化水平。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省直有关部门和各州、市、县、区人民政府负责；2019年1月底前上线运行，持续推动应用功能迭代升级）

（三）强化夯实基础支撑

1. 统一网络支撑。全省网上平台依托国家电子政务外网构建，通过部署在互联网上的政务服务门户网站提供服务，推进完成IPv6访问改造。推动省、州市、县、乡四级电子政务外网全覆盖，加强网络安全保障和数据交换技术规范，严格分域管理，扩大网络带宽，满足业务量大、实时性高的政务服务应用需求。推动各部门非涉密业务专网与电子政务外网对接整合，构建互联网提供对外服务、电子政务外网支撑业务办理的网络格局，为全面实现“一网通办”提供网络保障。（省委网信办，省电子政务协调工作领导小组办公室，省发展改革委、工业和信息化厅、通信管理局按照职责分工牵头负责；2020年底前完成）

2. 改造统一身份认证系统。按照国家标准规范，改造全省网上平台统一身份认证系统，实现自然人、法人、政务人员的注册、登录、信任传递、登出等功能与国家政务服务平台统一身份

认证系统对接互认。积极稳妥与第三方机构开展网上认证合作，支撑社保、银联、支付宝、微信等账号授权关联登录，为全省各类政务服务平台及移动端提供统一身份认证服务。建设完善可信凭证和单点登录系统，整合各地各部门分散独立的互联网注册渠道，全部接入统建的统一身份认证系统，消除多入口注册和二次登录，解决企业和群众办事在不同地区和部门平台重复注册验证等问题，实现全省“一网通办”。各地各部门确需保留的自建身份认证系统，按照统建平台用户等级体系要求和有关规范对接全省统一身份认证系统，实现用户互认互信。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省委编办，省民政厅、公安厅、人力资源社会保障厅、市场监管局按照职责分工负责；2019年4月底前完成系统改造，2019年底前完成各类注册渠道整合，2020年6月底前实现“一网通办”）

3. 新建统一电子印章系统。按照国家政务服务领域电子印章管理办法，制定我省实施细则，规范电子印章全流程管理，明确加盖电子印章的电子材料合法有效。应用基于商用密码的数字签名等技术，按照国家标准规范整合建设权威、规范、可信的全省统一电子印章用章系统，制发、签盖电子印章，并实现与国家政务服务平台系统对接。推动全省电子印章用章系统与电子证照系统制证出证功能集成融合，实现网上平台业务办理统一电子签章和签名。整合建设支撑电子印章的数字证书认证互认平台，实

现与国家政务服务平台系统对接，确保数字证书跨地区、跨部门互信互认。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省直有关部门配合；2019年6月底前完成电子印章系统建设、12月底前完成数字证书认证互认平台建设，2020年6月底前全省推广应用电子印章）

4. 新建统一电子证照系统。按照国家标准规范新建全省统一电子证照系统，支撑证照目录管理并上报目录数据、模板制作、制证出证和标准化管理等功能，推动与国家政务服务平台电子证照共享服务系统互联互通，实现电子证照跨地区、跨部门共享。各级、有关部门依托全省统一电子证照系统，按照国家技术规范制作和管理电子证照，编制上报电子证照目录数据，支撑全省电子证照制发、汇聚、共享和管理。推进部门业务系统与全省电子证照系统对接，采用电子证照标准版式和文档格式，通过电子印章用章系统加盖电子印章或加签数字签名，实现电子证照与纸质证照同步生成、调用共享，全省、全国互信互认。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省直有关部门配合；2019年9月底前完成与国家政务服务平台系统对接，2020年6月底前全面推广应用电子证照，2020年底前完成电子证照全省互信互认）

（四）推进政务服务数据共享

1. 发挥省级数据共享交换平台通道作用。按照国家标准规

范加快建设省级数据共享交换平台，编制完善政务信息资源目录，打通部门系统接口，归集人口信息、法人信息、信用信息、地理信息、宏观经济等基础库和行业部门主题库信息资源，提供可调用的信息资源共享服务接口，实现与国家数据共享交换平台互联互通，按需获取国家部委系统信息资源，满足政务服务数据共享需求。发挥省级数据共享交换平台作为全省网上平台基础设施和数据交换通道的作用，对各地和省直有关部门提出的政务服务数据共享需求，由全省网上平台统一受理和提供服务，通过省级数据共享交换平台交换数据。（省发展改革委牵头；省直有关部门配合；2019年7月底前完成）

2. 压实数据共享责任。进一步加强政务信息系统整合共享，简化共享数据申请使用流程，满足各级、有关部门政务服务数据需求。落实数据提供方责任，按照“谁主管，谁提供，谁负责”的原则，保障数据供给，及时更新维护，提高数据质量。除特殊情况外，部门政务信息系统不按要求与全省网上平台共享政务服务数据的，各级财政部门不予经费保障。强化数据使用方责任，加强共享数据使用全过程管理，确保数据安全。（省电子政务协调工作领导小组办公室，省发展改革委、财政厅、审计厅牵头；各级、有关部门负责；2020年6月底前全面实现部门政务服务数据共享）

3. 强化数据资源汇聚，确保“一数一源”。统筹考虑政务服

务数据治理、清理、整合与大数据建模、平台建设等工作，统一建设全省网上平台政务服务数据资源中心和共享交换系统，支撑与国家政务服务平台实时交换，归集、汇聚全省政务服务数据，推动跨区域、跨部门、跨层级、跨业务、跨系统的政务服务数据交换与共享互认。按照数据供需对应关系和“一数一源”管理要求，明确部门政务服务数据共享清单和责任清单，统一编制全省政务服务数据目录清单，满足主题事项、证照目录、办事材料和信息项等关联配置与数源梳理确认。运用大数据、云计算、人工智能等技术，推动政务服务数据标准化管理，开展政务服务态势分析，为政府决策和提升政务服务质量提供大数据支撑。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省直有关部门配合；2019年7月底前建成政务服务数据资源中心和共享交换系统，2019年底前提供大数据决策分析）

（五）升级完善网上平台功能

整合市场监管、政府督查数据资源，建设“互联网+监管+督查”系统，全面汇聚并集中展示监管、督查数据，实现与网上平台数据共享、功能互补，推动事前事中事后监管、督查信息与政务服务深度融合、一体化监管，实现监管、督查信息全过程可追溯和“一网通享”，为开展全流程网上监管、督查提供支撑。建设统一在线支付系统，为线上线下提供多渠道支付服务。完善全省统一物流寄递管理平台，提供快递寄送、查询、管理、统计

等全程服务，推动企业和群众实现“办事不出门”。建设用户体验监测系统，支撑用户行为、痕迹、习惯等个人数据的分析和利用，实现信息智能推送，提供“千人千面”用户体验。依托全省网上平台建设行政审批中介服务网上交易平台，推动中介机构“零门槛、零限制”入驻，强化中介服务监管和信用评价，实现中介服务网上展示、网上竞价、网上中标、网上评价，完善中介服务退出机制，营造服务高效、公平竞争、监督有力的中介服务市场。参照世界银行和国家营商环境评价指标，建设全省营商环境综合服务平台，推动开展各地营商环境综合评价。建设电子档案系统，实现政务服务有关材料办理运转和归档全流程电子化管理。推动智慧交通、智慧医疗、智慧教育、智慧旅游等行业应用。主动服务和融入“一带一路”建设，打造智慧通关、跨境贸易等商事服务便利平台。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省直有关部门按照职责分工负责；2019年底前完成系统建设，2020年6月底前全面推广应用）

（六）强化平台运行综合保障

1. 建立健全管理制度。按照国家政务服务标准规范，制定符合全省实际的网上平台安全保障、运行管理和电子政务数据管理、电子印章、电子证照、电子档案等管理办法或规章制度，消除政务服务制度障碍，促进全省电子政务和数据资源规范管理。（省电子政务协调工作领导小组办公室，省司法厅牵头；省直有

关部门配合；2019 年底前完成)

2. 建设完善标准规范。全面对接全国一体化在线政务服务平台工程建设标准规范和运行管理基础性标准，加强全省网上平台标准规范体系建设和国家标准推广应用。以信息共享、业务协同和服务提升为重点，制定完善政务服务应用框架、数据共享交换及政务服务质量考核指标体系等标准规范。（省电子政务协调工作领导小组办公室，省市场监管局牵头；省直有关部门配合；2019 年底前完成工程建设标准规范对接，2020 年底前完成基础性标准对接)

3. 建立健全安全保障体系。按照国家标准规范改造全省网上平台安全技术和管理体系，建立多部门协调联动工作机制，制定完善应急预案，构建全方位、多层次、一致性的安全风险防控体系，提升日常预防、监测、预警、监管和应急处置能力。落实《中华人民共和国网络安全法》和信息安全等级保护制度等信息网络安全有关法律法规和政策性文件，加强关键基础设施安全防护，新建全省网上平台安全管理中心，落实安全管理主体责任，建立健全安全管理和保密审查制度，加强安全规划、安全建设、安全测评、安全审计、容灾备份等保障，定期开展风险评估和压力测试，实现与国家政务服务平台安全管理中心上下联动，及时上报并接收处置国家政务服务平台通报的安全事件。加强政务服务大数据安全管理，制定网上平台数据安全管理办法，加强对涉

及国家利益、公共安全、商业秘密、个人隐私等重要信息的保护和管理。应用符合国家要求的密码技术产品及电子认证服务，加强身份认证、数据保护和责任认定，优先采用安全可靠软硬件产品、系统和服务，确保安全可控。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省委网信办，省公安厅负责；2019年底前完成）

4. 完善统一运营管理体系。按照国家标准规范新建全省网上平台运营管理系统，完成与国家政务服务平台运营管理系统对接。优化整合资源，加强统筹协调，强化队伍建设，建立健全规章制度，优化运营工作流程，建立省级集中、分级管理、责任明确、保障有力的统一运营管理体系，加强网上平台和实体大厅运营管理的组织协调、督促检查、评估考核等工作，推进“一套制度管理、一支队伍保障”。创新运营服务模式，发挥社会机构运营优势，完善运营服务社会化机制，形成配备合理、稳定可持续的运营服务力量。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省发展改革委、工业和信息化厅、财政厅负责；2019年9月底前完成）

5. 强化咨询投诉处理。坚持统一规划建设、分级协同办理，构建完善全省网上平台咨询投诉系统，全面整合政务服务热线资源，充分融合省政府门户网站咨询投诉功能，向上联通国家政务服务平台咨询投诉系统，提供在线受理、转办、督办、协同、反馈等全流程咨询投诉服务，形成上下覆盖、部门联动、标准统一

的政务服务咨询投诉体系，畅通网上咨询投诉渠道，及时回应和推动解决政务服务中的热点难点问题。各地各部门原则上依托全省统建咨询投诉系统开展工作，对事项上线、政务办件、证照共享、结果送达等服务，开展全程监督、评价、投诉、协同处理并及时反馈，实现群众诉求件件有落实、事事有回应。（省政府办公厅牵头；省直有关部门和各州、市、县、区人民政府负责；2019年6月底前完成系统建设，2020年6月底前实现与国家政务服务平台协同办理业务）

6. 全面开展评估评价。充分发挥第三方机构作用，以政务服务网上“可达、可见、可用、可办、可评”为导向，以国家政务服务评估指标体系为基础，完善全省网上平台效能考核评估评价系统，实时监测采集事项、办件、业务、用户、运行安全、社会评价等信息数据，实现全省各地各部门政务服务成效全流程动态精准监督。采取网上评价和线下体验相结合的方式，对线上线下载政务服务开展综合评估，促进各地各部门政务服务水平不断提升。（省电子政务协调工作领导小组办公室牵头；省直有关部门和各州、市、县、区人民政府负责；2019年9月底前完成）

三、保障措施

（一）加强组织领导。全省网上平台建设和管理涉及跨层级、跨部门的统筹协调、协同联动，工作任务重、协调难度大。建立完善统筹协调机制，由省电子政务协调工作领导小组办公室负责

全省网上平台顶层设计、规划建设、安全保障、运营管理工作，加强全省工作统筹协调、组织推进和监督指导，推动实现与国家政务服务平台对接。各地、有关部门要高度重视，主要领导亲自抓、负总责，明确1位领导具体分管网上平台建设运行管理工作，确定专门机构和人员承担有关工作任务，持续提升网上政务服务能力。（省直有关部门和各州、市、县、区人民政府负责）

（二）加强工作协同。各地、有关部门要积极推动政府职能转变、深化“放管服”改革，主动作为，协作推进，强化支持保障，推动政务服务线上线下融合服务和运营管理。牵头部门要发挥统筹协调作用，进一步细化措施和时间节点，压实工作责任，确保各项任务有序推进；配合部门和单位要加强沟通，密切协作，按时按质完成工作任务。涉及到党政机构改革，部门和单位的职能职责有调整的，必须做好任务调整和工作衔接，确保无缝对接、持续推进。（省直有关部门和各州、市、县、区人民政府负责）

（三）加强宣传培训。加强网上平台推广应用宣传，引导企业和群众开展网上办事服务，提高社会认知度和群众认同感。针对全省网上平台业务应用、技术体系、标准规范、安全保障、运营管理等关键环节，定期组织开展教育培训，提升有关人员能力素质。加强专业人才培养，建设一支既具备互联网思维技能又精通政务服务的专业化队伍。积极开展示范引导，建立交流平台，

加强业务研讨，分享经验做法，共同提高服务水平。（省政府办公厅牵头；省直有关部门和各州、市、县、区人民政府负责）

（四）加强监督考核。各级政府要将全省网上平台建设运行管理纳入年度目标任务考核内容和重点督查事项，强化绩效考评，加大考核权重，及时开展督促检查并通报工作进展和成效。完善正向激励机制，对综合评价高、实际效果好的，予以通报表扬。建立健全问责机制，对工作开展不力的，予以通报批评；对不作为、慢作为、乱作为，损害群众合法权益的，依法依规进行问责。（省考评办，省政府督查室和各州、市、县、区人民政府负责）

各地各部门要认真贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府的部署要求，层层压实责任，加强统筹协调，结合实际制定具体工作方案，明确任务分工，落实工作责任，形成工作合力，推动“互联网+政务服务”取得更大实效。

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院，云南省军区。

云南省人民政府办公厅

2018年12月28日印发

