

云南省人民政府办公厅

云政办函〔2019〕4号

云南省人民政府办公厅关于做好 “一部手机办事通”上线运行工作的通知

各州、市、县、区人民政府，省直各委、办、厅、局：

根据省人民政府专题会议精神，“一部手机办事通”APP（以下简称办事通）即将上线试运行，条件成熟后正式运行。为切实做好办事通上线运行各项工作，进一步提升用户体验，经省人民政府同意，现将有关事项通知如下：

一、高度重视办事通上线运行工作

建设“一部手机办事通”是省委、省政府贯彻落实党中央、国务院加快推进“互联网+政务服务”工作、推广移动政务服务决策部署的重大举措，是践行以人民为中心的发展思想、方便企业和群众办事创业的重要载体。企业和群众通过下载安装办事通，获取查询、预约、办理、缴费等办事服务和行业应用、咨询投诉等应用服务，实现上线服务事项“掌上办、指尖办”。按照统筹规划、整体设计的原则，结合企业和群众的办事需求，不断丰富完善应用功能，推动办事通迭代升级，力求“好用、易用、管用”。各地各部门要认真贯彻落实省人民政府的部署要求，提高政治站位，加强组织领导，统筹做好办事通上线运行工作，积

极推广应用，切实增强企业和群众办事创业的获得感、幸福感。

二、认真做好办事通上线试运行阶段各项准备工作

(一) 加强培训指导。省政府专项工作组组织对办事通系统功能、业务流程、行业应用等有关工作进行业务讲解和培训指导，提高各地各部门工作人员的系统操作技能，更好地为企业和群众提供办事服务。各地各部门要积极支持，全力配合，按照要求组织有关人员参加培训。省直有关部门要切实加强业务指导，特别是针对首批上线的 14 个办事主题和 153 个服务事项，组织涉及的省、州市、县、乡四级服务窗口工作人员、业务审批人员、系统技术人员等进行集中培训，熟悉业务办理流程，掌握网上办理方法，强化服务意识，确保办事通上线后顺利运行。

(二) 引导推广应用。各州、市、县、区人民政府结合办事通上线试运行实际，进一步调整优化本行政区域内政务服务中心涉及的上线服务事项业务办理流程、办事指南、物流配送等工作，在实体大厅显著位置张贴办事通下载地址，摆放宣传展板和折页（展板、折页模板在云南省政务服务网上大厅页面“政务动态”栏目中自行下载），安排专人指导办事群众下载安装办事通并注册登录，积极引导使用手机办事，体验方便快捷的办事成效，有序推进办事通办理有关政务服务业务，最大程度利企便民。

(三) 及时反馈意见。试运行过程中要广泛征求各方面意见，及时汇总反馈给省政府专项工作组，不断改进办事通服务流程和

用户体验。建立完善办事服务评价跟踪响应机制，加强办事通的综合应用评价分析，定期通报各地各部门办事服务情况。要发挥用户评价功能，通过上线试运行不断磨合，发现问题及时解决。

三、优化完善应用服务功能

（一）完善办事通应用功能。按照加快建设数字政府、深入推进“互联网+政务服务”工作要求，结合基层和群众实际应用需求，进一步优化系统操作设置，使办事通更加简洁、直观、易操作。同时，要在现有查询、预约、办理、缴费等功能的基础上，不断扩展上线服务类别和事项，丰富完善办事通应用服务功能。

（二）持续上线服务事项。省直有关部门牵头组织梳理规范本系统本行业各级行政权力、公共服务事项清单以及办事指南，围绕自然人、法人全生命周期，坚持群众需求导向编制主题办事服务事项清单。按照适宜手机办理和统一规范要求，进一步优化网上申请、受理、审查、决定、送达等业务办理流程，缩短办理时限，分批推出上线服务事项并接入办事通，确保做到“应上尽上”，推动更多政务服务事项实现“掌上办、指尖办”。

（三）提升在线办事比例。各地各部门要坚持互联网思维，通过流程优化、系统整合、数据共享、业务协同，推动企业和群众办事从“线下跑”向“网上办”、“分头办”向“协同办”转变，降低办事成本，不断提高应用办事通办理上线服务事项比例。与企业生产、群众生活密切相关的其他单位，要认真按照国

家要求，大力支持办事通上线运行工作，网络、通信等企业要依法依规优惠网络线路、短信、流量、邮寄等资费，水电、燃气等公共服务单位要与办事通开展缴费、业务办理等系统对接工作，让全省企业和群众能够通过办事通实现手机“一网通办”。

（四）实现数据共享互通。各地各部门要按照“一数一源”的要求，梳理编制统一完整的政务服务数据共享目录清单，确定数据供需对应关系，满足主题事项、证照目录、办事材料的关联配置，减少提交办事材料。按照“谁主管、谁提供、谁负责”的原则，有关部门和单位提供的数据要采集规范、真实准确，保障数据供给，及时更新维护，提高数据质量。推进现有管理体制机制改革，统筹数据治理、清理、整合与大数据建模、平台建设等工作，确保数据交换与共享互认，满足企业和群众办事需求。

四、加强上线运行监督管理

（一）完善管理机制。办事通上线运行后，各地各部门要严格按照省人民政府制定的有关管理办法和制度规定，积极探索线上线下一体化融合服务新模式，建立服务事项动态管理、业务办理流程规范、数据安全管理与共享、咨询投诉、监督问效、考核评价等工作机制，将手机端的预约、身份认证、查询、材料上传、证照共享、材料共用、寄递服务等引入实体大厅、部门工作窗口和实际业务办理中，实现办事通业务受理、办理、监管“一条龙”服务。健全责任体系，压实工作责任，建立适应手机办理的业务协同机制。对手机申报的各类办事服务事项，要有序衔接

网上受理与实际办理环节，及时规范处理企业和群众的申办件，确保件件有落实，有效发挥办事通便捷高效的服务优势；对申请人选择寄递配送，要及时联系寄递单位，确保办件准时寄送和收取；对咨询投诉类服务事项，要及时回复反馈意见，做到事事有回音。建立分析问题、识别类型、溯源责任、排障消障、实时反馈、整体联动、响应迅速等问题处置联动机制，及时解决处理企业和群众反映的问题，切忌无人问津、推诿扯皮，不断提升用户体验。

（二）加强运维管理。各地各部门要加强部门业务办事系统与办事通的运行维护，夯实办事通运行支撑基础，并指定专人负责运维管理，定期检查，确保运行畅通。中国建设银行建信金融科技有限公司、云南省分行和省电子政务网络管理中心、信息技术发展中心作为办事通软件开发、硬件部署和运维管理主体，要全面落实责任，切实加强办事通运行维护管理和服务保障工作。

（三）规范数据管理。完善数据管理制度，强化数据使用方责任，加强数据使用全过程管理，确保交换到办事通的部门数据集中、规范、安全管理。设立访问和存取权限，建立身份认证、存取访问控制机制，加强部门共享数据授权管理，防止越权存取企业和个人数据。各地各部门要强化数据管控措施，夯实办事通数据采集、存储、处理、使用和披露等全过程的安全保障。

（四）保障运行安全。注重加强办事通数据信息安全防护，增强抵御网络攻击能力，及时发现、排除各类安全漏洞，避免发

生信息泄露，确保系统运行数据信息安全。按照“谁发布，谁负责”的原则，加强对办事通上发布内容的审核、监测，做到格式规范、内容准确，确保网上发布信息不涉密。有关部门和单位业务系统进行功能升级、调整完善或需变更系统地址等数据接口参数时，应提前向省政府专项工作组报告，经同意后方可实施；遇有影响办事通运行的重大故障等突发情况，要即时报告和备案。

五、有关工作要求

（一）强化协作推进。各地各部门要充分认识工作的重要性、推进的艰巨性，统一思想、加强领导，各司其职、各负其责，精心组织、加强协作，明确专人、密切配合，层层压实工作责任，切实抓好各项工作落实。

（二）强化宣传推广。各地各部门要通过政府网站、新闻媒体、网络新媒体等多种渠道，广泛发布公告、消息，强化办事通宣传和应用推广，积极引导企业和群众应用办事通办理有关业务，扩大社会知晓面，营造良好氛围，不断提高“掌上办、指尖办”应用率，提升企业和群众的获得感、认同感。加强办事通各类应用培训，有序扩大平台使用范围，积极发动有关部门开展办事服务，全面引导企业和群众应用手机申请办事服务事项。

（三）强化监督检查。各地各部门要将办事通应用推广纳入年度综合考评内容和重点督查事项，建立督促检查、跟踪督办、定期通报、社会评价、第三方评估等工作机制，及时通报办事通上线运行的部门和单位政务服务事项数量、办事效率、群众满意

度等排名情况。对上线事项数量多、办事效率高、群众评价好的地区和部门进行通报表扬；对工作推进不力、改革不到位、群众意见大的，要给予通报批评，限期整改落实；情节严重、影响全省“互联网+政务服务”工作推进的，将按照有关规定严肃问责。

云南省人民政府办公厅

2019年1月8日

（本文有删减）

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。

