

ဗဟိုသမ္မတမြန်မာနိုင်ငံတော်
西双版納傣族自治州人民政府文件

西政发〔2019〕14号

西双版纳州人民政府关于印发西双版纳州
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

各县、市人民政府，试验区管委会，各区管委会，州直各委、办、局：

现将《西双版纳州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，请认真贯彻落实。

2019年3月29日

（此件公开发布）

西双版纳州加快推进一体化在线政务服务平台建设工作实施方案

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，践行以人民为中心的发展思想，深入推进“互联网+政务服务”建设，进一步深化“放管服”改革，加快推广和应用全省统建的网上政务服务平台（以下简称“网上平台”），为企业和群众提供全流程一体化在线服务。根据《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》（云政发〔2018〕76号）文件精神，结合我州实际，制定以下实施方案。

一、工作目标

按照“统筹规划、整合资源、统建共享、优化流程、协同联动、安全可控”的原则，强化顶层设计，统一标准规范，推进全州网上平台规范化、标准化、集约化建设，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，形成全州政务服务“一张网”，实现政务服务线上线下融合发展，促进全州电子政务健康发展，提升政府治理现代化水平。

2019年底前，依托省级统建的政务服务数据资源中心和共享交换系统，深入推进我州线上网上平台“网络通”、“业务通”、

“数据通”，线下推动跨部门协同办理；建设全州“互联网+监管+督查”、中介服务网上交易和营商环境等系统，逐步实现全过程留痕、全流程监管；推广应用“一部手机办事通”，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”。

2020 年底前，全面整合我州各类办事服务平台，应接尽接、政务服务事项应上尽上，平台“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，业务协同能力大幅提高。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。

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，结合我州企业和群众实际办事需求，全州各级本部门全面梳理政务服务事项并细分办理项，按照省级统一分类编制的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，完善本部门政务服务事项名称、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，确保州、县（市）、乡、村四级基本相同。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，实现全州同一政务服务事项无差别受理、同标准办理、均等化服务。（州人民政府深化行政审批制度改革办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年6月底前完成）

2. 加强事项动态维护管理。将全州各级有关部门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。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2020年6月底前完成）

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，对标省级要求，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”。（州人民政府深化行政审批制度改革办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年6月底前与省同步完成常用证照、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”。建设全州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”。依托省级统一的通用证照和申请材料目录清单，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。推动全州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”。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年底前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. 推广“一部手机办事通”运用。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，配合省级接入“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”。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。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。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；此项工作持续开展）

（三）强化夯实基础支撑

1. 统一网络支撑。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。推动州、县（市）、乡三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。（州委网信办、州电子政务协调工作领导小组办公室，州发展和改革委员会、州工业和信息化局按照职责分工牵头负责；2020年底前完成）

2. 统一身份认证系统。全州各级有关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。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；州委编办，州民政局、州公安局、州人力资源社会保障局、州市场监督管理局按照职责分工负责；2019年与省同步完成系统改造，12月底前实现各类注册渠道整合，2020年6月底前实现“一网通办”）

3. 统一电子印章系统。按照省级政务服务领域电子印章管理办法，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。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各县、市人民政府，州

直有关部门负责；2019年6月底前与省同步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月底前实现推广应用电子印章）

4. 新建统一电子证照系统。配合完善省级统一的电子证照系统，实现电子证照全省跨越共享。各级、有关部门依托全省统一的电子证照系统，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，全省互信互认。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2020年6月底前全面推广应用电子证照，2020年底前与全省同步完成电子证照互信互认）

（四）推进政务服务数据共享

1. 配合省级加快数据共享交换平台建设。各级各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。（州发展和改革委员会牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；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。（州电子政务协调工作领导小组办公室、州发展和改革委员会、州财政局、州审计局牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；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”。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，按照统一编制全省政务服务数据目录清单，进行主题事项、证照目录、办事材料和信息项等关联配置与数源梳理确认。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年6月底前基于西双版纳云计算中心搭建全州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。完善全州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，建设全州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。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年底前与全省同步完成系统建设，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。按照省级政务服务标准规范，制定

符合全州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，促进全州电子政务和数据资源规范管理。

（州电子政务协调工作领导小组办公室、州司法局牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年底完成）

2. 建设完善标准规范。加强全州网上平台标准规范体系建设和推广应用。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。（州电子政务协调工作领导小组办公室，州市场监督管理局牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年底完成工程建设标准规范对接，2020年底完成基础性标准对接）

3. 建立健全安全保障体系。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，新建全州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。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。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；州委网信办，州公安局负责；2019 年底前完成）

4. 完善统一运营管理体系。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，建立州级集中、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。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；州发展和改革委员会、州工业和信息化局、州财政局负责；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，构建完善全州网上平台咨询投诉系统，深入推进政务服务热线资源整合工作，充分融合我州政府门户网站咨询投诉功能，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。各级各部门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。（州政府办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年按照省政府统一部署完成资源整合工作，2020年6月底前与全省同步实现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，以省级政务服务评估指标体系为基础，完善全州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，实现全州各级各有关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，对线上线下政务服务开展综合评估，促进各级各有关部门政务服务水平不断提升。（州电子政务协调工作领导小组办公室牵头；各县、市人民政府，州直有关部门负责；2019年9月底前完成）

三、保障措施

（一）强化组织领导

全州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，由州人民政府办公室负责加强全州工作统筹协调、组织推进和监督指导。各级各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。(各县、市人民政府,州直有关部门负责)

(二) 强化工作协同

各级各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。(各县、市人民政府,州直有关部门负责)

(三) 强化宣传培训

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。(州政府办公室牵头;各县、市人民政府,州直有关部门负责)

（四）强化监督考核

全州各级政府要将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。（州考评办、州政府督查室，各县、市人民政府负责）

各级各部门要结合实际制定具体工作方案，进一步明确任务分工，进一步落实工作责任，进一步增强工作合力，不断推动“互联网+政务服务”建设取得新成效。

抄送：州委各部门，州人大常委会办公室，州政协办公室，州监委，
州法院，州检察院，西双版纳军分区。

西双版纳州人民政府办公室

2019年3月29日印发

