

云南省人民政府办公厅

云政办函〔2022〕59号

云南省人民政府办公厅关于印发 云南省政务服务平台移动端建设工作方案的通知

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

经省人民政府同意，现将《云南省政务服务平台移动端建设工作方案》印发给你们，请认真组织实施，并按照规定要求完成标准化、规范化建设任务，推动更多政务服务事项网上办、掌上办，全面提升移动政务服务能力和水平。



（此件公开发布）

云南省政务服务平台移动端建设工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知》（国办函〔2021〕105号）精神，进一步整合全省移动政务服务资源，着力破解云南省政务服务移动端建设管理分散、标准规范不统一、多端体验不一致等问题，推动全省政务服务平台（以下简称“省平台”）移动端标准化、规范化建设和协同化、一体化服务，结合我省实际，制定本方案。

一、工作目标

按照统筹规划、需求引领、创新驱动、安全可控的原则，推动全省移动政务服务应用“一端集成、全省共用”，全面提升移动政务服务能力和水平。2022年10月底前，升级“一部手机办事通”（以下简称“办事通”），满足全省移动政务服务主要提供渠道和总入口需求，为企业和群众提供查询、预约、办理、投诉建议和评价反馈等一体化服务；建成省平台移动政务服务应用管理系统，对接入“办事通”的各类移动政务服务应用进行规范管理和统一监测。

2022年底前，分批分类有序推进各地各部门移动政务服务应用（含APP、小程序、公众号）接入，基本实现全省移动政务服务应用统一服务入口；基于国家政务服务平台移动端总体架构和对接标准规范，按“成熟一批、上线一批”原则，将“办事

通”政务服务应用接入国家政务服务平台移动端，实现有关服务应用在国家政务服务平台移动端同步接入、同源发布、同质服务；编制省平台移动端高频政务服务事项清单，将企业和群众经常办理的事项全面纳入清单管理、动态更新，实现清单内事项“掌上可办”；推动高频政务服务事项在移动端实现“跨省通办”。

二、总体架构

“办事通”作为全省移动政务服务的主要提供渠道和总入口，与其他省、区、市政务服务平台移动端、国务院部门政务服务平台移动端和国家政务服务平台移动端共同构成全国一体化政务服务平台移动端。各地各部门原则上不再新建独立对外服务的移动政务服务应用，应依托“办事通”统一对外提供移动政务服务；已建成的各类移动政务服务应用，要按照统一标准规范和“应接尽接”、“应上尽上”原则统筹整合并接入“办事通”。（层级架构见附件 1）

“办事通”技术架构主要包括基础支撑层、业务服务层、应用管理层、服务提供层。基础支撑层提供基础数据库、数据共享、安全基础设施以及云计算、大数据分析等基础支撑。业务服务层提供统一事项管理、统一身份认证、统一申办受理、统一电子证照、统一电子印章等公共支撑。应用管理层部署移动政务服务应用管理系统，提供开发管理、用户管理、服务应用接入管理、服务发布管理、运维管理、互动管理等功能，实现对移动政务服务应用的规范管理和运行监测。服务提供层通过移动 APP、

小程序等服务渠道，按照统一标准，面向企业和群众提供政务服务事项咨询、办理、查询、评价等服务。（技术架构见附件 2）

三、强化基础支撑

（一）统一标准规范

根据国家标准修订完善省平台移动端整合对接、质量管理、安全防护等标准，进一步规范移动政务服务应用（含 APP、小程序、公众号等）管理。建立省平台移动端数据和网络安全防护、日常监测、风险预警、应急处置机制，持续加强保障。各地、有关部门按照统一标准规范进行接口开发、应用接入、界面交互等，确保接入应用规范运行。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022 年 10 月底前完成）

（二）统一清单管理

基于全省政务服务事项基本目录，围绕企业和群众办事需求，编制省平台移动端高频政务服务事项清单并动态更新，推动有关服务应用在移动端、电脑端（PC 端）、自助终端等同源发布、统一管理。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022 年 10 月底前取得阶段性成效并持续推进）

（三）统一身份认证

基于自然人身份信息、法人单位信息等国家认证资源，依托省平台统一身份认证系统，统一身份认证标准，规范身份认证渠

道，建立身份认证结果纠错机制。根据移动端办事服务需求和特点，在确保安全的前提下，不断优化“办事通”身份认证服务，为用户提供二维码、手势识别、指纹识别、声纹识别等安全便捷的身份认证服务方式。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门配合，2022 年底前完成）

（四）统一服务入口

按照先易后难、分步实施的原则，分批分类推进各地各部门移动政务服务应用接入“办事通”，实现全省移动政务服务入口统一（接入模式见附件 3）。各地各部门现有的移动政务服务应用要全部接入“办事通”，逐步停止原渠道的对外服务。中央驻滇有关单位接入国家部委平台提供服务的移动政务服务应用，应同步在“办事通”提供有关服务应用入口。新增的移动政务服务应用，由省直部门牵头按照统一标准规范开发并接入“办事通”，或者依托“办事通”统一开发工具自行开发。各地各部门要做好运维监控工作，确保接入的应用安全、稳定运行。（各州、市人民政府，省直有关部门、中央驻滇有关单位按照职责分工负责，2022 年底前完成）

（五）统一应用管理

建设省平台移动政务服务应用管理系统，面向工作人员提供移动政务服务应用注册、审核、发布、监测等功能，对各地各部门接入的移动政务服务应用进行统一注册、审核、发布、监控，推动有关服务应用在“办事通”、各级政务服务大厅、自助终端

等服务渠道统一管理、同源发布、一体化服务。规范各类移动政务服务应用，建立统一检测机制，按照统一标准监测管理各渠道移动政务服务应用运行情况，对出现问题的及时采取反馈、纠错、下架等措施，确保有关服务应用安全可靠运行。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年10月底前取得阶段性成效并持续推进）

（六）统一公共支撑

不断升级完善省平台统一事项管理、统一申办受理、统一电子证照、统一电子印章、统一“好差评”以及电子档案、便民支付、服务热线等功能，为“办事通”提供统一公共应用支撑和协同化、一体化服务。（省政府办公厅负责；各州、市人民政府，省直有关部门配合，2022年10月底前取得阶段性成效并持续推进）

（七）统一数据共享

升级省平台政务服务数据资源中心，统一受理各地各部门政务服务数据共享需求并提供数据服务，推动移动政务服务应用所需数据实现跨地区、跨部门、跨层级安全有序高效共享，更好满足移动政务服务业务办理和创新发展需要。全面推行政务服务数据共享，凡是能够依托政务服务数据资源中心共享的电子材料，一律免于提交；凡是能够提供电子证照的，一律免于提交实体证照，最大程度“减证便民”。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年底前完成并持

续推进)

四、升级服务功能

(一) 提升“办事通”综合承载能力

强化“办事通”支撑系统能力建设，切实增强“办事通”承载能力，确保各地各部门整合接入“办事通”的移动政务服务应用功能完备、运行稳定、体验良好。针对适合移动端申报特点，结合企业和群众办事需求，简化优化申办材料和表单结构，提升“办事通”统一受理功能，推动“办事通”申报信息通过省平台统一申办受理系统推送部门业务办理系统或统一业务办理系统，并将办理结果信息精准反馈申请人。依托“办事通”统一建设移动政务服务应用开发工具，提供各地各部门运用该工具自行开发相关移动政务服务应用。（省政府办公厅负责，2022年10月底前完成并持续推进）

(二) 升级“办事通”个性化、智慧化服务功能

建设用户专属服务空间，集中汇聚展示用户电子证照、办件、投诉建议等数据，结合用户需求，推动移动政务服务精准化匹配和个性化推送。运用人工智能等技术优化搜索服务功能，强化“办事通”搜索查询功能，通过对移动政务服务事项和应用的统一检索，提升移动端服务便捷度和智慧化水平。优化集智能搜索、智能问答、智能导航于一体的“智能客服”，方便企业和群众快捷精准获取有关服务信息。通过扫描二维码、消息推送等方式，丰富“好差评”评价渠道，让企业和群众能够随时随地对服

务进行评价反馈。（省政府办公厅负责，2022 年底前取得阶段性成效并持续推进）

（三）运用新技术提升服务便利化水平

积极运用大数据、人工智能、第五代移动通信（5G）等技术，综合利用数据挖掘、智能学习等方法，创新“办事通”功能和服务，不断提升移动政务服务便利度和效率。推动“区块链+政务服务”创新应用，积极探索区块链技术在共享不动产权、建设工程规划许可、建设用地规划许可等方面的应用。积极为老年人、残疾人等社会群体提供关怀服务，对“办事通”进行适老化改造，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，推出有关应用“关怀模式”、“长辈模式”等，让老年人、残疾人等社会群体充分享受移动政务服务带来的便利。（省政府办公厅、省自然资源厅等部门按照职责分工负责，2022 年底前取得阶段性成效并持续推进）

五、拓展应用场景

（一）推进集成套餐式服务

围绕市场主体在设立、投资建设、生产经营、员工招聘等和个人在新生儿出生、入园入学、税费缴纳、就业、异地就医备案、婚育、水电气联动过户等需求，集成多部门联办事项，推出“一件事”服务。各地各部门要结合实际，推进基层服务创新，探索推出更多利企便民的集成套餐式服务应用场景。（各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022 年底前取得

阶段性成效并持续推进)

(二) 推广“扫码亮证”、“一证通办”、“无感通办”服务

依托省平台电子证照系统，推动身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照、不动产权等电子证照在“办事通”汇聚应用，在业务办理中推广“扫码亮证”服务。通过身份证件号码或统一社会信用代码关联电子证照，推动移动政务服务事项“一证通办”。通过电子材料数据共享和互信互认，推动移动政务服务事项表单预填和申请材料复用，实现表单自动填报和申请材料免提交功能，实现移动政务服务事项申报、办理、支付、出件等“无感通办”。(省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年底前取得阶段性成效并持续推进)

(三) 推动“跨省通办”

按照政务服务“一网通办”、“跨省通办”等要求，持续推进更多政务服务事项在“办事通”提供服务，进一步便利企业和群众办事创业。在西南五省、区、市和泛珠三角区域探索高频移动政务服务事项“区域通办”、“无感漫游”。(省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年底前取得阶段性成效并持续推进)

(四) 拓展便民服务应用

进一步推动医疗就诊、公共交通、水电气、电信等与群众日常生活密切相关的便民服务应用接入“办事通”，提供一体化服

务，实现更多便民服务事项掌上办、指尖办。拓展“办事通”移动支付渠道，提升缴费类政务服务事项办理便利度。（省财政厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省卫生健康委、省能源局、省医保局、省税务局、省通信管理局等部门按照职责分工负责，2022 年底前取得阶段性成效并持续推进）

六、保障措施

（一）加强组织领导

省政府办公厅统筹协调推进全省移动政务服务资源整合对接和标准化、规范化建设。各地各部门要高度重视，加强组织领导，加快推进实施。主要领导亲自抓、负总责，明确 1 位分管领导，确定专人负责，制定整合对接方案，按要求完成有关工作。

（二）加强运营保障

各级财政部门要安排移动政务服务资源整合对接、日常运营和技术维护经费，涉及部门业务系统开发、改造等经费纳入部门预算统筹保障。加强运营管理队伍建设，创新运营服务模式，形成配备合理、稳定可持续的运营保障力量。利用新媒体、政府网站、政务服务场所、公共场所等渠道，加强“办事通”宣传推广应用，不断提升公众知晓度，便于企业和群众获取更多移动政务服务。

（三）加强监督检查

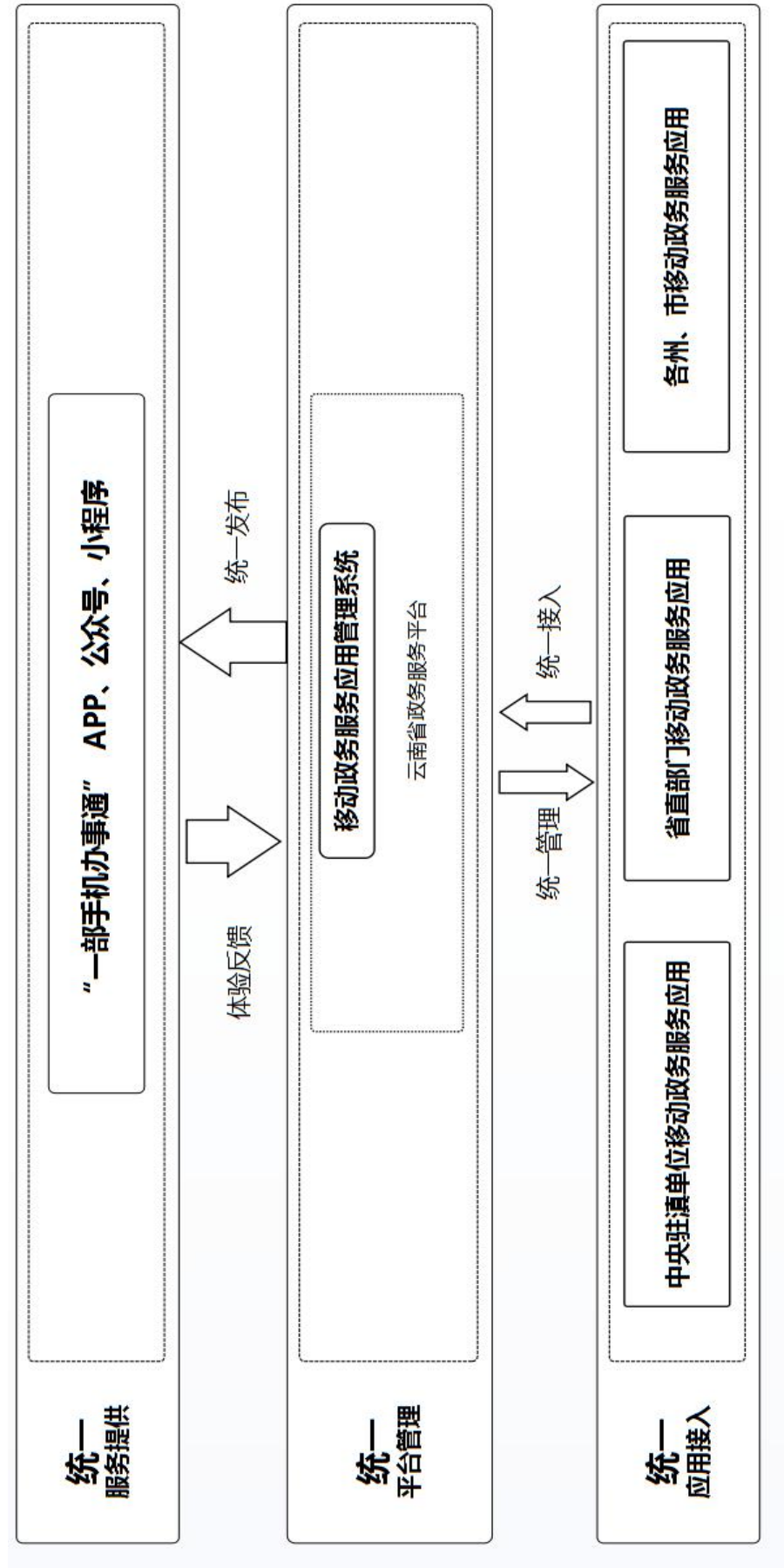
全省移动政务服务资源整合建设、运维运营、安全保障、服务成效等工作，纳入各级政府重点政务服务工作和“互联网+政务服务”综合考评内容，以评促建、以评促管。对完成任务不力、敷衍应付的单位和个人，将进行通报并督促整改落实。

（四）加强安全保障

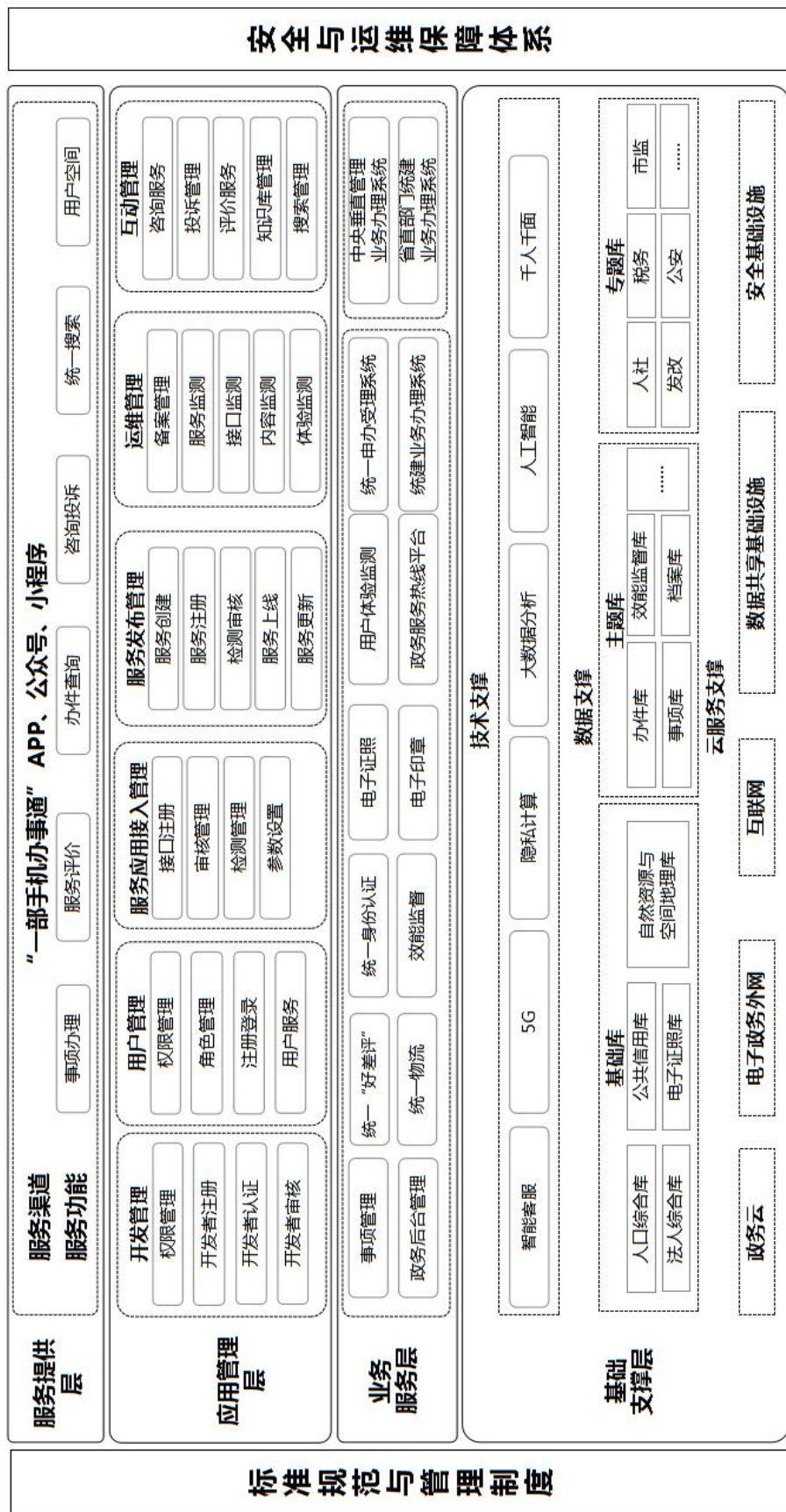
各地各部门要综合利用密码技术、安全审计等手段强化本地本部门接入“办事通”各类移动政务服务应用的安全保障和风险控制能力，确保网络信息安全。加强数据安全，强化用户隐私保护，严格规范用户信息采集，保障用户知情权、选择权和隐私权。加强网络安全保障队伍建设，制定完善应急预案，不断提升日常防护、监测预警和应急处置能力。

- 附件：1. 云南省政务服务平台移动端层级架构图
2. 云南省政务服务平台移动端技术架构图
3. 云南省政务服务平台移动端应用接入模式

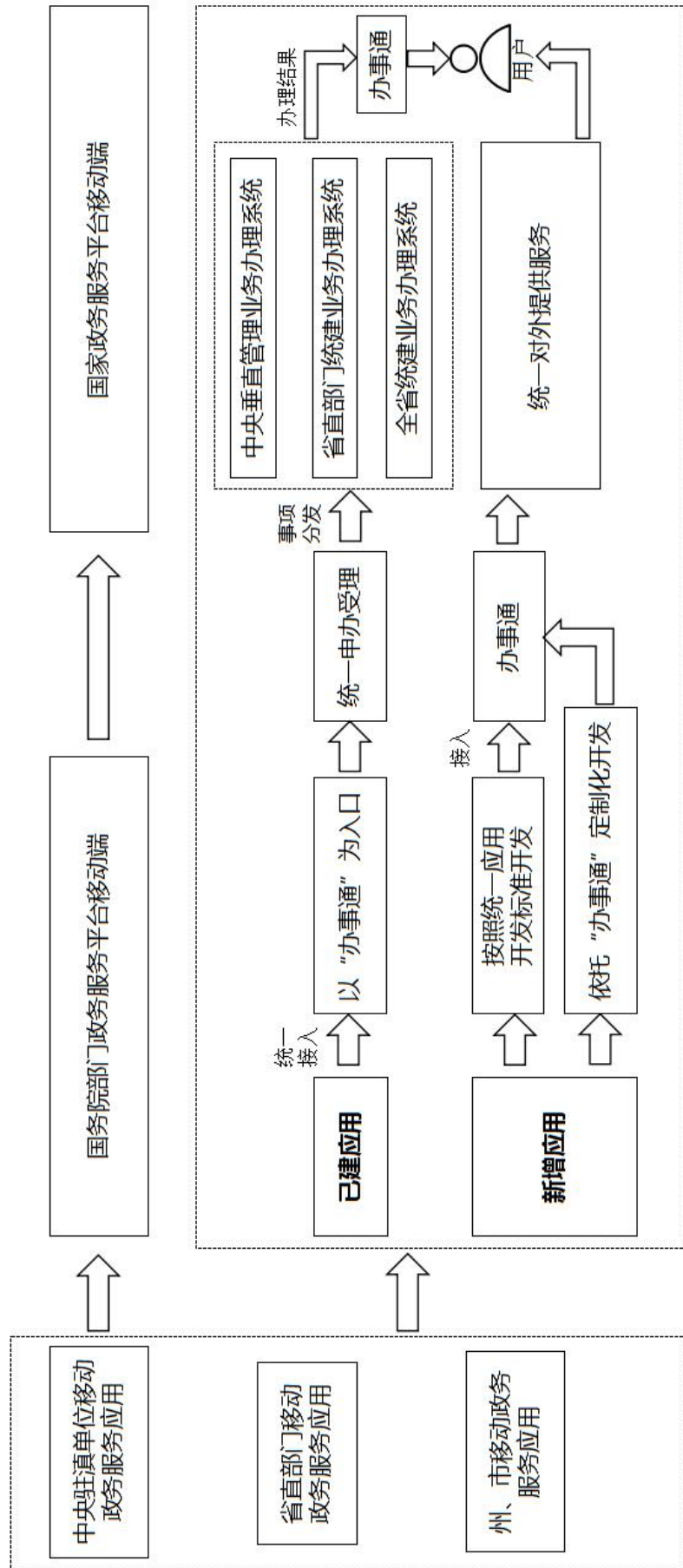
云南省政务服务平台移动端层级架构图



云南省政务服务平台移动端技术架构图



云南省政务服务平台移动端接入模式



抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

