

云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2018〕86号

云南省人民政府办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革工作方案的通知

各州、市、县、区人民政府，省直各委、办、厅、局：

《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革工作方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府办公厅

2018年9月26日

（此件公开发布）

进一步深化“互联网+政务服务”推进 政务服务“一网、一门、一次” 改革工作方案

为认真贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于推进审批服务便民化、“互联网+政务服务”、政务信息系统整合共享等重要工作部署，充分运用信息化手段解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题，全面推动企业和群众办事线上“一网通办”、线下“只进一扇门”、现场办理“最多跑一次”，让政务服务业务办理更加便利高效，根据《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）精神，制定本方案。

一、发展现状和总体要求

党的十八大以来，省委、省政府认真贯彻落实党中央、国务院关于进一步转变政府职能、深化“放管服”改革的部署要求，建成了全省网上政务服务平台（以下简称网上平台），不断完善各级综合性实体政务大厅（以下简称实体大厅）功能，集中办理政务服务事项，初步实现了“一窗口受理、一站式审批、一条龙服务”。但是，对照国家文件要求，我省推进政务服务“一网、

一门、一次”改革，还存在事项不集中、授权不到位、办事指南不清晰和网上平台推广应用不够、数据交换共享与业务协同滞后、信息化基础设施薄弱以及部分实体大厅面积小、窗口设置不合理等问题，企业和群众到政府办事依然存在多头跑、反复跑、效率低下、重复提交材料、等候时间长等现象，离构建方便快捷、公平普惠、优质高效的网上政务服务体系目标还有较大差距。

利民之事，丝发必兴。各地各部门要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立和贯彻落实新发展理念，深化“放管服”改革，进一步推进“互联网+政务服务”，聚焦企业和群众办事的难点、堵点和痛点，选择与企业和群众生产生活关系最密切的重点领域和办理量大的高频事项，运用互联网、物联网、大数据、云计算、人工智能等技术，通过技术创新和流程再造，有效整合各方资源，促进纵横协同、上下联动，打破部门界限、政务藩篱和信息孤岛，推进政务信息资源跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务互联互通和协同共享，依托实体大厅和网上平台，创新服务模式，构建全省线上线下融合服务的一体化政务服务体系，全面实现政务服务“一网通办”和企业群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”，进一步提升政务服务效能，让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便。

二、工作目标

（一）在“一网通办”方面。2018年底，直接面向企业和群众、依申请办理的各类政务服务事项（包括行政权力事项和公共服务事项，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外）全部进驻网上平台并提供办事服务，实现“应上尽上、全程在线”，做到企业和群众办事“一次登录、全网通办”；省级政务服务事项网上可办率不低于80%，州市、县级政务服务事项网上可办率不低于75%。2019年底，实现与国家政务服务平台（以下简称国家平台）互联互通，省级政务服务事项网上可办率不低于90%，州市、县级政务服务事项网上可办率不低于85%。

（二）在“只进一扇门”方面。2018年底，州市、县级政务服务事项进驻实体大厅比例不低于70%，50%以上政务服务事项实现“一窗”分类受理；2019年底，除因涉密、安全和对场地有特殊要求的事项外，政务服务事项进驻实体大厅基本实现“应进必进”，70%以上政务服务事项实现“一窗”分类受理。

（三）在“最多跑一次”方面。2018年底，企业和群众到政府办事提供的材料减少30%以上，省、州市、县各级30个以上高频事项实现“最多跑一次”；2019年底，企业和群众到政府办事提供的材料减少60%以上，省、州市、县各级100个以上高频事项实现“最多跑一次”。

三、整合服务资源，推进线上“一网通办”

（一）升级完善网上平台

1. 完善“一次认证、全网通行”的统一身份认证体系。健全支撑动态口令、数字证书、交易支付等认证模式和兼容社保、

公积金、银联卡、微信、支付宝等账号的统一用户身份认证体系；整合各地各部门分散独立的互联网注册渠道，统一接入全省统建的身份认证平台，消除多入口注册和二次登录，企业和群众办事凭身份证号码、统一社会信用代码在网上平台完成“一次注册、单点登录、多处互认”。按照有关规范对接国家平台统一身份认证系统，让企业和群众网上办事“一次认证、全国漫游”。（省政府办公厅，省发展改革委牵头；省直有关部门负责）

2. 统建统一申办受理平台。升级完善政务服务管理平台，提供一口申报、统一受理、集中调度、分类审批、实时反馈、统一出件功能。企业和群众到政府办事统一登录网上平台或者前往实体大厅申报业务，由统一申办受理平台接收申请并受理，受理通过的业务依托政务服务数据共享交换平台推送至各业务系统办理流转，并实时反馈办理环节信息和结果信息，由政务服务管理平台统一汇聚沉淀办件全过程信息，实现审批追溯、业务协同和统一监管，做到受理与办理分离、办理与监督评价分离。（省政府办公厅牵头；省直有关部门负责）

3. 推动实现网上平台与国家平台对接。按照平台一体化、规范化建设要求，2019年9月底前实现与国家平台对接。发挥好省政府门户网站全省总门户作用，根据全国一体化在线政务服务平台统一标准规范，优化门户页面、栏目设置，做到网上平台互联网门户与国家平台的政务服务门户栏目规范统一、内容深度融合，提升导航搜索、在线咨询、智能问答等交互功能精准性，实现事项集中发布、服务集中提供，切实改善用户体验。健全支

撑在线预约、在线支付、结果寄送等功能，夯实“不见面审批”技术支撑。（省政府办公厅牵头；省直有关部门负责）

4. 建设可汇聚、可共享、可管理的电子证照库。梳理编制政务服务事项证照目录清单，制作电子证照模板，并建设制证出证系统。重点推进身份证、居民户口簿、学历证（毕业证）、学位证、驾驶证、行驶证和营业执照、资质资格等常用证照的制证，推进部门业务系统与全省电子证照系统对接，实现电子证照与纸质证照同步生成、调用共享、互认互信。推动制证出证与业务办理深度融合，满足电子证照生成、变更、注销的动态管理，为企业和群众办事减少材料、优化流程提供支撑。（省政府办公厅，省发展改革委牵头；省直有关部门负责）

5. 整合畅通网上咨询投诉渠道。建设完善全省统一的“12345”政府热线服务平台，全面整合各类政务服务热线资源，充分融合省政府门户网站和网上平台咨询投诉功能，推进“一号响应”“一站式服务”，建立政府热线集中管理、统一受理、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、追责问责的运行机制，畅通政务服务“一张网”咨询投诉在线渠道，助力政务服务事项快速协同办理。（省政府办公厅牵头；省直有关部门，各州、市人民政府负责）

（二）推动更多政务服务事项网上办理

1. 切实提高政务服务事项网上办理比例。梳理规范各级行政机关、公共企事业单位直接面向企业和群众、依申请办理的行政权力事项和公共服务事项，编制网上办事服务事项清单，完善

办事指南，推动实现“马上办、网上办、就近办、一次办”。网上平台办事服务事项要与各级政府公布的部门权责清单保持一致，确保实现事项数据同源和分类管理。（省审改办，省政府办公厅，省发展改革委牵头；省直有关部门，各州、市人民政府负责）

2. 拓展网上办事广度和深度。延长网上办事链条，推进网上办事全程电子化，修订原有纸质材料受理反馈制度，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，应当接受通过网络上传的电子材料，不得强制要求提供纸质或者其他形式的材料，采取网上咨询、网上预约、网上申报、网上预审、网上办理、网上反馈、在线支付、结果寄送等方式，逐步推行“不见面审批”。大力推行“智慧”服务，综合运用互联网、物联网、大数据、云计算、人工智能等技术，对适宜的事项开展智能审批，实现即报即批、即批即得。（省政府办公厅牵头；省直有关部门，各州、市人民政府负责）

（三）打造“一部手机办事通”移动应用

推动政务服务向“两微一端”等延伸拓展，为企业和群众提供多样化、多渠道、便利化服务。结合国家平台建设，加强和规范政务服务移动应用建设管理。全力打造“一部手机办事通”移动 APP 应用，以公安、人力资源社会保障、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，优先将覆盖范围广的高频政务服务事项向移动端延伸，推动实现更多政务服务事项“掌上办”“指尖办”；充分集成整合各行业主管部门推广应用的 APP，

实现用户统一、业务融合；采用无感支付、人脸识别、智能语音等技术，提升“一机在手、服务无忧”的办事体验，让企业和群众办事“机不可失”。鼓励开展第三方便民服务应用，加强政务新媒体监管，提升服务水平。（省政府办公厅牵头；省直有关部门，各州、市人民政府负责）

四、创新服务模式，推动线下“只进一扇门”

（一）加强实体大厅建设，实现“多门”变“一门”。采取新建、调剂、租赁等方式，改造完善省、州市、县、乡、村五级实体大厅服务功能，梳理规范各级进驻实体大厅办理事项目录清单，推动直接面向企业和群众、依申请办理的行政权力和公共服务事项（包括垂直管理部门事项）集中办理，确保必须到现场办理的事项“只进一扇门”，实现企业和群众办事从“找部门”向“找政府”转变，提升“一站式服务”功能。除因涉密、安全和对场地有特殊要求等原因外，2019年底原则上不再保留各级政府部门单独设立的服务大厅。（省政府办公厅，省发展改革委、财政厅牵头；各州、市、县、区人民政府负责）

（二）整合设置综合窗口，实现“多窗”变“一窗”。推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，将部门分设的办事窗口分类整合为企业服务、社会事务、投资审批、中介服务、公共资源交易等综合窗口，制定服务规范，编制标准化工作规程和事项受理清单，实行一窗受理、集成服务。鼓励各地大胆探索，加强窗口能力建设，提高综合窗口办事效率。（省政府办公厅，省发展改革委牵头；各州、市、县、区人民政府

府负责)

(三) 统筹整合服务渠道，实现线上线下融合发展。加强实体大厅网络基础设施建设，健全智能引导、智能辅助、自助服务等功能，加快提升智能化服务水平。依托网上平台，实时汇入网上申报、排队预约、现场排队叫号、服务评价、事项受理、审批(审查)结果和审批证照等信息，实现线上线下功能互补、无缝衔接、全过程留痕，做到政务服务事项清单、办事指南、办理状态等有关信息在网上平台、移动终端、实体大厅、自助终端、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源管理发布，确保线上线下服务窗口匹配、办事指南吻合和企业群众办事体验高度一致。(省政府办公厅，省发展改革委牵头；各州、市、县、区人民政府负责)

五、推行办事要件标准化，让企业和群众“最多跑一次”

(一) 全面推行政务服务事项标准化。省直有关部门要牵头统一编制本行业本系统各级进驻网上平台的行政许可、行政征收、行政确认、行政给付、其他行政权力和公共服务事项办事指南、业务手册，实行一库管理、动态更新、全省通用，做到省、州市、县、乡、村同一事项编码、名称、类型、设定依据、权限范围、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 12 个要素基本统一。同时，将标准化成果充分运用到网上平台，确保企业和群众办事无差异、服务均等化。(省审改办、发展改革委、质监局牵头；省直有关部门，各州、市、县、区人民政府负责)

(二) 简化办事材料，精简办事环节。梳理规范企业和群众办事提供的申请材料、证照材料目录清单，全面推行办事要件和流程标准化，实现全省范围内同一事项的办理流程和提供的有关材料清单等统一。省直有关部门统一编制规范的各类空表、样表，纳入申报材料清单中统一管理。整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交。（省审改办、发展改革委牵头；省直有关部门，各州、市、县、区人民政府负责）

(三) 梳理规范“最多跑一次”事项清单。以企业和群众办事“少跑腿”为目标，全面梳理必须到现场办理的“最多跑一次”事项，并在网上平台和实体大厅同步展示、联动办理。以企业和群众办好“一件事”为目标，聚焦不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程等重点领域和重点事项环节多、材料多、时限长问题，整合再造办理流程和申报材料，依托网上平台项目化办事服务功能，推行“一件事情、一套材料、一键申报、一处反馈”的“打包”服务，推动多部门联办事项“最多跑一次”。（省审改办、发展改革委，省政府办公厅牵头；省直有关部门，各州、市、县、区人民政府负责）

(四) 打通基层服务“最后一公里”。按照推进审批服务便民化的要求，加强乡镇（街道）、村（社区）实体大厅建设，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，全面完成网上平台与基层综合服务平台深度融合，进一步提

高基层响应群众诉求和为民服务的能力，推动实现“最多跑一次”省、州市、县、乡、村五级全覆盖。（省政府办公厅牵头；各州、市、县、区人民政府负责）

六、推动数据共享与业务协同，让“数据多跑路”

（一）完善政务服务数据共享交换平台建设。根据国家构建全国统一、多级互联的数据共享交换平台体系的技术规范和有关要求，进一步规范全省政务数据交换标准，优化完善政务服务数据共享交换平台功能，全面提升跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据调度能力。按照“统一受理、平台授权”的原则，建立数据共享授权机制。对于无条件共享且服务接口不需要管控参数的数据，由平台直接提供；对于有条件共享，或者无条件共享但服务接口需要管控参数的数据，由平台推送给部门受理。建立限期反馈机制，对于数据需求申请，平台管理部门应于3个工作日内完成申请规范性审查，并通过平台回复受理意见，不予受理的应回复原因；由平台直接提供的数据，应于受理后3个工作日内提供；由部门受理的数据，数据提供部门应在受理后10个工作日内完成审批。充分发挥省级数据共享交换平台作为网上平台基础设施和数据交换通道作用，有效利用全省人口、法人、地理空间、政务服务事项、投资项目、电子证照、社会信用、宏观经济等基础数据库和行业主管部门主题数据库信息，扩大数据共享覆盖面，深入推进数据资源在政务服务中应用。（省发展改革委，省政府办公厅牵头；省直有关部门负责）

（二）加强政务信息系统改造对接。按照谁建设系统、谁负

责对接的原则，各级政务部门要加快改造自有的跨层级垂直业务办理系统，并与网上平台对接，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务数据互联互通，避免政务数据和业务应用“两张皮”，减少在不同系统中重复录入。重点推动教育、科技、公安、工商、人力资源社会保障、国土资源、环境保护、住房城乡建设、民政、卫生健康、税务、统计等部门数据共享与业务协同。各级政务信息化建设项目审批部门和运维经费审批部门要联合建立政务信息系统清单制度，加强清单式管理，对于未按照要求进行改造对接的，不审批新项目，不拨付运维经费。原则上不再批准单个部门建设孤立信息系统。（省政府办公厅，省发展改革委、财政厅牵头；省直有关部门，各州、市人民政府负责）

（三）强化数据对接成果运用。将梳理规范形成的办事申请材料、证照材料目录清单，统一作为政务服务事项申请材料配置的数据源，实现材料目录统一引用、映射关联，夯实材料复用底层支撑。通过数据共享交换，汇聚沉淀审批结果信息，推动部门证照等电子文书数据在政务服务业务办理中的运用。深入分析事项办理需要共享的跨部门数据资源，汇聚各部门共享数据需求，完善共享责任清单，推动部门间特定数据资源共享，逐步实现能通过数据共享获取的材料不需提交、能通过网络核验的材料不需提交、前序流程已收取的材料不需提交。（省政府办公厅，省发展改革委牵头；省直有关部门，各州、市人民政府负责）

（四）推进事中事后监管与政务服务业务融合。依托“信用云南”网站和国家企业信用信息公示系统（云南），提供登记备

案、行政许可、行政处罚、经营异常名录、严重违法失信企业名单、监督检查、质量抽检等信用信息查询和共享服务。根据各级政府部门权责清单，编制行政处罚、行政强制、行政征收、行政检查等执法类职权事项清单，整合市场监管有关系统和数据资源，建设统一的政务服务综合监管平台，推动事中事后监管与政务服务业务深度融合、共享互用、一网覆盖，逐步实现“一次抽检、全面体检”。积极应用大数据、云计算、人工智能等新技术，加强对市场环境的大数据监测分析和预测预警，推进线上线下一体化监管。（省发展改革委、工商局，省政府办公厅牵头；省直有关部门负责）

（五）加强数据共享安全保障。完善数据安全管理制度，制定数据安全管理办法，明确数据采集、传输、存储、使用、共享、开放等环节安全保障的措施、责任主体和具体要求，防止侵犯隐私、泄露秘密和信息滥用。提高全省电子政务外网、数据共享交换平台和网上平台的安全防护能力。推进政务信息资源共享风险评估和安全审查，强化应急预案管理，切实做好数据安全事件的应急处置。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，确保数据安全。（省发展改革委、工业和信息化委、公安厅牵头；省直有关部门负责）

七、精心组织实施，务求工作实效

（一）压实工作责任。各地、有关部门要高度重视推进政务服务“一网、一门、一次”改革工作，切实加强领导，主要领导亲自负责，分管领导具体研究，办公厅（室）统筹协调。建立协

调工作机制，牵头部门要履行主体责任，根据任务清单研究制定切实管用的措施，逐项排出时间表、路线图，细化责任分工，及时解决工作中的困难和问题，以钉钉子精神做实做细做好各项工作。（省直有关部门，各州、市、县、区人民政府负责）

（二）加强宣传复制推广，推动专项行动开展。充分利用各类媒介，广泛宣传“一网、一门、一次”改革各项利企便民举措和成效，及时报道工作亮点，积极回应社会关切，推动扩大公众参与，共同营造良好社会氛围。认真组织开展百项问题疏解和百佳案例推广行动，做好总结提炼工作，在全省复制推广各地“一网、一门、一次”改革中市场欢迎、群众认可的经验做法和典型案例。选择工作推进快、成效好的地区，适时召开现场会，形成“跨越发展、争创一流；比学赶超、奋勇争先”的工作局面。（省政府办公厅，省发展改革委、新闻办牵头；省直有关部门，各州、市、县、区人民政府负责）

（三）加强督查考核力度，完善监督举报投诉机制。各级政府要将“一网、一门、一次”改革工作纳入年度目标综合考核内容，细化考核指标，加大考核权重，列入重点督查事项，及时通报工作进展和落实情况。省政府督查室要会同省直有关部门加强工作指导和监督检查，采取模拟企业和群众办事、随机抽查、暗访督查等方式，深入了解各地改革推进和窗口服务情况。建立群众咨询、感知、投诉、评价机制，依托网上平台监督投诉系统健全办事评价功能，结合群众投诉、差评、媒体监督、专家评议、第三方评估等方面情况，定期开展办事服务质量量化评估通报。

通过“放管服”投诉举报平台，统一受理企业和群众对未实现政务服务“一网通办”、办事不便利等突出问题的举报投诉，并及时组织开展核查处理。对工作推进不力、改革不到位的，要给予通报批评，限期整改落实；情节严重的，将按照有关规定严肃问责。（省政府督查室牵头；各州、市、县、区人民政府负责）

本方案任务分工基于部门和单位现行职能职责进行分解，党政机构改革涉及到部门和单位职能职责调整的，承接相应职能职责的部门、单位必须做好有关工作任务调整和衔接，确保无缝对接、持续推进。各地各部门要认真贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府决策部署以及推进审批服务便民化要求，层层压实责任，加强统筹协调，结合实际制定方案，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9月28日印发

