

# 云南省人民政府办公厅文件

云政办规〔2019〕3号

---

## 云南省人民政府办公厅关于 印发云南省“一部手机办事通”平台 运行管理办法（试行）的通知

各州、市、县、区人民政府，省直各委、办、厅、局：

《云南省“一部手机办事通”平台运行管理办法（试行）》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

2019年4月4日

（此件公开发布）

# 云南省“一部手机办事通”平台 运行管理办法

(试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步加强“一部手机办事通”平台（以下简称“办事通”平台）运行管理，更好地为自然人、法人和其他组织提供优质、高效、便捷的移动政务服务，根据国务院和省人民政府有关规定，结合实际，制定本办法。

**第二条** “办事通”平台建设、应用和管理等活动，适用本办法。

**第三条** “办事通”平台是全省政务服务平台的移动端。

各级政府部门和公共服务单位（包括水、电、燃气、交通、通信等）应当在“办事通”平台上提供查询、预约、申请、办理、咨询、投诉等服务。

涉密事项和信息不得通过“办事通”平台办理和传递。

**第四条** 省政务服务管理机构负责统筹推进、组织协调、监督指导“办事通”平台规划设计、开发建设、事项梳理、流程优化、业务办理、系统对接、信息安全和运维保障等工作。

## 第二章 统建共享

**第五条** “办事通”平台依托电子政务外网，采取“整体设计、统一开发、集中部署、全省共用”统建模式，通过互联网提供服务。

**第六条** “办事通”平台应当充分结合企业和群众的实际需求，滚动发展、迭代升级，不断优化系统界面和操作设置，丰富完善应用功能，拓展各地特色服务。

**第七条** 各级政府部门和公共服务单位原则上不再新建政务服务移动端应用。已建成并投入使用的，按照要求逐步整合到“办事通”平台，实现统一对外服务。

**第八条** 各级政府部门和公共服务单位的业务系统应当与“办事通”平台互联互通、信息共享、业务协同，原则上采取请求响应方式共享政务服务数据；若采用其他共享方式的，需经省政务服务管理机构同意。共享获得的数据应当用于本单位业务办理需要，不得以任何形式提供给第三方，也不得用于其他任何目的。

**第九条** 各级政府部门和公共服务单位应当根据法定职责，按照“一数一源”要求，梳理编制统一完整的政务服务数据共享目录清单，确定数据供需关系，满足主题事项、证照目录、办事材料的关联配置。按照“谁主管、谁提供、谁负责”的原则，根据共享目录清单，保障数据供给，及时更新维护，提高数据质

量，确保数据共享复用，减少提交办事材料。

### 第三章 业务办理

**第十条** 省级政府部门和公共服务单位根据“全省统筹、标准统一、自上而下”的原则，组织编制本行业本系统政务服务事项（包括行政权力和公共服务事项，下同）清单和办事指南，按照适宜手机办理的标准规范，推动政务服务事项实现掌上办、指尖办，做到“应上尽上、上必能办”。

**第十一条** 省政务服务管理机构围绕自然人、法人全生命周期办事需求，组织编制企业和群众办事主题目录清单，以办好“一件事”为目标，全面优化办事流程，推动跨部门、跨层级、跨区域材料复用、协同办理。

**第十二条** 各级政府部门和公共服务单位应当整合优化政务服务事项在线预约、申请、受理、决定、送达等环节，进一步减少申请材料和办理环节，压缩办理时间。

对申请人已提交并且能够通过信息化手段调取的材料，或者能够通过数据互认共享手段获取的证明材料，不得要求申请人重复提供。对没有法律法规依据的证明材料，一律不得要求申请人提供。

申请人通过“办事通”平台提交的合法有效且能够识别身份的电子申请材料与纸质申请材料具有同等法律效力。

**第十三条** 符合《中华人民共和国电子签名法》规定的电子

签名，各级政府部门和公共服务单位应当采纳和认可。

各级政府部门和公共服务单位通过“办事通”平台形成的电子签章材料合法有效。电子印章管理办法另行制定。

**第十四条** 各级政府部门和公共服务单位通过“办事通”平台办结业务时产生的电子证照与纸质证照具有同等法律效力，可以作为法定办事依据和归档材料。电子证照管理办法另行制定。

**第十五条** 各级政府部门和公共服务单位应当加强在“办事通”平台业务办理过程中产生的电子文件归档管理。

除法律法规另有规定外，各级政府部门和公共服务单位通过“办事通”平台办理业务时产生的真实、完整、安全、长期可用的电子档案与纸质档案具有同等法律效力。电子档案管理办法另行制定。

**第十六条** 各级政府部门和公共服务单位对电子证照、电子签名、电子印章有效性有异议的，可以提请有关政府部门或者其他依法设立的电子认证服务提供者予以确认，有关政府部门或者电子认证服务提供者应当依法确认并及时反馈结果。

## 第四章 运维管理

**第十七条** “办事通”平台由前端应用程序与后端服务系统组成。申请人通过移动端的应用程序申请业务，业务申请信息提交至后端服务系统集中处理，通过统一数据共享交换平台调度到部门业务系统办理业务，利用统一电子证照系统和统一电子印章

系统制发电子证照、加盖电子签章，办理结果反馈至前端应用程序，提供申请人查询和使用。

**第十八条** “办事通”平台实行统一身份认证，为申请人提供多源实名认证渠道，一次认证，全网通办；统一热线服务，依托“12345”热线处理各类政务服务咨询、投诉和建议；支持第三方支付渠道，实现政务服务费用在线缴纳，并为申请人提供材料递交、结果反馈等快递服务。

**第十九条** 各级政府部门和公共服务单位应当建立事项动态管理、业务办理流程规范、数据安全管理与共享、业务协同办理、咨询投诉处理、问题联动处置、监督问效、考核评价等工作机制，确保“办事通”平台规范、稳定运行。

**第二十条** 各级政府部门和公共服务单位应当明确专人负责运维管理，确保上线政务服务事项在“办事通”平台正常运行。“办事通”平台运维主体、电子政务网络管理部门、互联网线路运营商等单位，应当采取有效措施，切实加强“办事通”平台运行维护管理和服务保障工作。

**第二十一条** 省政务服务管理机构应当建立内容发布审核和业务系统管控规范。各级政府部门和公共服务单位应当按照“谁发布、谁负责”原则，加强对“办事通”平台网上发布信息的涉密审核、监测。各级政府部门和公共服务单位业务系统功能升级、调整或者变更系统地址等数据接口参数以及遇有影响“办事通”平台运行的重大故障等突发情况，要及时向省政务服务管理

机构报告和备案。

## 第五章 安全管理

**第二十二条** 省政务服务管理机构应当编制“办事通”平台安全规划，建立安全体系和标准规范，制定并督促落实各项安全管理制度，协调处理重大安全事件。

**第二十三条** 网络与信息安全管理部門应当指导各级政府和公共服务单位建立“办事通”平台网络安全管理制度，加强网络安全保障，推进关键信息基础设施网络安全保护工作。

**第二十四条** “办事通”平台运维主体应当加强安全管理，制定并实施安全保护方案和安全防护策略，满足国家信息安全等级保护三级要求，加强信息系统密码应用安全，建立并实施政务服务数据管控体系，完善数据备份、恢复、容灾和安全认证机制，实时监控“办事通”平台运行情况，定期开展安全测试、风险评估。

**第二十五条** 各级政府和公共服务单位应当落实安全管理主体责任，明确责任人，加强对有关人员的安全教育培训，强化系统安全防护，定期组织开展系统安全测评和风险评估，保障信息系统安全。未通过具有安全测评资质机构安全测评的部门业务系统，不得接入“办事通”平台。

**第二十六条** 省政务服务管理机构应当制定“办事通”平台灾难备份分类分级评价和管理制度。“办事通”平台运维主体应

当按照前者规定的管理制度，对数据和应用进行备份保护。

**第二十七条** “办事通”平台运维主体应当制定“办事通”平台安全事件的应急预案并定期组织演练。发生危害网络和信息安全事件时，应当立即启动应急预案，迅速采取应急措施降低损害程度，防止事故扩大，保存有关记录，并及时向省政务服务管理机构报告。

“办事通”平台运维主体应当建立安全管理岗位人员管理制度，明确重要岗位人员安全责任和要求，并定期对有关人员进行安全培训。

**第二十八条** “办事通”平台运维主体应当按照国家有关规定，落实信息系统加密、访问认证等安全防护措施，加强数据采集、存储、处理、使用和披露等全过程的身份鉴别、授权管理和安全保障，防止信息泄露或者被非法获取。

**第二十九条** 省政务服务管理机构督促指导“办事通”平台运维主体健全完善数据管理制度，加强数据使用全过程管理，确保“办事通”平台的部门数据集中准确、规范安全。强化数据使用方责任，设立数据访问和存取规则，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，防止越权获取企业和个人数据。

**第三十条** 公民、法人和其他组织认为“办事通”平台采集、共享的数据存在错误、遗漏等情形，或者侵犯其个人隐私、商业秘密等合法权益的，可以向省政务服务管理机构提出，经调



查核实后交办责任主体处置，并及时告知处置结果。

## 第六章 监督管理

**第三十一条** 省政务服务管理机构采取随机抽查、模拟办事、电子督查等方式，对各级政府部门和公共服务单位办理政务服务事项工作进行日常监督；发现存在问题的，及时督促整改。

**第三十二条** 省政务服务管理机构将推进落实“办事通”平台运行管理工作纳入年度政务服务考核内容。

**第三十三条** 省政务服务管理机构可以委托第三方专业机构，围绕网上政务服务能力和成效、共享程度和质量等方面，对“办事通”平台工作不定期开展调查评估，持续提升服务水平。

**第三十四条** 任何单位和个人实施攻击、侵入、干扰、破坏等危害“办事通”平台运行的行为，或者非法泄露、篡改、毁损、出售政务服务数据的，依法追究法律责任。

**第三十五条** 各级政府部门和公共服务单位、“办事通”平台运维主体及其工作人员有下列行为之一的，由本级政府或者上级主管部门责令改正；情节严重的，由有权机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

- （一）违反数据采集原则和要求采集政务服务数据的；
- （二）没有法律法规依据，要求申请人提供证明材料的；
- （三）无正当理由拒绝其他单位提出的共享要求的；
- （四）未按照本办法规定履行安全管理职责的。

## 第七章 附 则

**第三十六条** 本办法由省政务服务管理局负责解释。

**第三十七条** 本办法自 2019 年 6 月 1 日起施行。

---

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

2019年4月10日印发

---

