

晋政办函〔2022〕38号

山西省人民政府办公厅
关于印发山西省一体化在线政务服务平台移动端
建设工作方案的通知

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

《山西省一体化在线政务服务平台移动端建设工作方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

山西省人民政府办公厅

2022年3月21日

（此件公开发布）

山西省一体化在线政务服务平台移动端 建设工作方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于深化“互联网+政务服务”的决策部署,加快完善移动端建设,实现“一端集成、全省共享”,推动更多政务服务事项网上办、掌上办,根据《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)要求,结合实际,制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,认真落实习近平总书记视察山西重要讲话重要指示精神,坚持以人民为中心的发展思想,围绕加快转变政府职能、深化“放管服”改革,依托全省一体化在线政务服务平台(以下简称一体化平台),加强和规范移动端建设管理,推动各市县、各部门移动政务服务应用标准化、规范化建设和互联互通,全面提升全省移动政务服务能力和水平,最大程度利企便民。

二、建设目标

2022年底前,各市县、各部门按照“应接尽接、应上尽上”的原则,将自建移动政务服务、便民服务应用接入全省一体化平台移动

端；梳理形成全省移动端政务服务事项清单(第一批)，建立动态更新机制，推动清单内的事项“掌上可办”；全面对接国家政务服务平台移动端，实现接入事项在一体化平台移动端无差别受理、同标准办理，基本建成以“三晋通”App为主体的全省一体化平台移动端。

三、总体架构

(一)层级架构

全省一体化平台移动端(“三晋通”App和“三晋通”微信小程序)，是全省移动政务服务的主要提供渠道和总入口，为各市县、各部门移动政务服务应用提供公共入口、公共通道、公共支撑，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。

建设完善移动政务服务应用管理系统，实现对移动政务服务应用的注册、审核、发布、监测，推动政务服务应用在一体化平台移动端、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。原则上各市县、各部门不再新建或保留独立的政务服务移动端，由全省一体化平台移动端统一对外提供移动政务服务。

(二)技术架构

全省一体化平台移动端主要包括基础支撑层、应用管理层和服务提供层。

基础支撑层主要提供政务云平台、政务外网等基础设施,数据资源服务、大数据分析等数据支撑,身份认证、事项管理、电子证照、电子印章、协同调度、“好差评”等应用支撑。

应用管理层主要部署移动政务服务应用管理系统,提供用户管理、服务应用接入管理、服务发布管理、运维管理等功能,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互联网应用程序(App)、小程序、公众号等渠道,按照统一标准,向企业和群众提供咨询、办理、查询、评价等服务。

四、主要任务

(一)完善统一的移动政务服务要素支撑

1. 统一标准规范。制定全省一体化平台移动端建设和接入、质量管理、安全防护等方面统一标准,规范技术架构、接入组件、界面交互、系统性能、应用管理、运行监测等要素;建立一体化平台移动端维护运营、安全保障机制;制定全省一体化平台(含“三晋通”App)管理办法。各市县、各部门要切实按照统一的标准和规范,保障接入应用功能完备、运行稳定、体验良好。

2. 统一清单管理。分批梳理形成全省移动端政务服务事项清单,实现办理事项在移动端、电脑端(PC端)、自助终端等渠道同源发布、统一管理。同步推动清单内事项办事指南和办理流程标准

化,逐个事项规范申报、受理、办理、证照的支持系统,实现办理结果电子化。

3. 统一应用管理。依托全省一体化平台,对各市县、各部门接入的服务应用进行统一注册、审核、发布和监测,实现移动应用从开发、发布到运维全生命周期的规范管理;逐步规范第三方平台推广移动政务服务应用行为,确保相关应用安全可靠运行。

各市县、各部门应按照统一标准规范进行移动政务服务应用开发,并提交省一体化平台管理部门审核,审核后通过省一体化平台移动端对外提供服务。省一体化平台实时监测应用运行情况,对出现问题的应用采取反馈、纠错、下架等措施进行处理。

各市统筹市县两级应用,统一按照标准规范接入省一体化平台移动端。

4. 统一服务入口。完善“三晋通”App 功能,打造全省政务服务和便民服务的总入口。国务院有关部门要求接入部委平台提供移动服务应用的,在满足有关部门要求的同时应将移动服务应用接入“三晋通”App。各市县、各部门所有移动政务服务和便民服务应用优先接入“三晋通”App,在推广移动端服务应用时优先宣传“三晋通”App。

5. 统一基础支撑。建设统一受理、协同调度、电子档案等系统,持续升级身份认证、用户管理、事项管理、电子印章、电子证照、

审管衔接、“好差评”等系统,形成统一基础支撑,推动数据向基层回流,形成上下流通的数据循环体系。各市县、各部门要依托统一基础支撑体系,有效利用全省一体化平台应用支撑和数据资源能力,实现“掌上好办”。

(二)持续提升移动政务服务能力和水平

1. 建设用户专属服务空间。建设完善一体化平台移动端用户专属服务空间,汇聚展示用户信息、材料、证照、办件、建议等数据,实现精准化匹配和个性化推送,与PC端用户服务空间无缝对接,方便用户管理资料、办理事务。

2. 优化搜索服务和智能客服。不断提升搜索便捷度,持续完善问答库,建设集智能搜索、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信息。

3. 提升适老化服务。不断优化“三晋通”App界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能,为老年人提供大字版、语音版、简洁版移动政务服务应用,推出相关应用“关怀模式”“长辈模式”,方便老年用户使用。

4. 拓展便民服务应用。积极推动与人民群众日常生活密切相关的社会保障、医疗就诊、公共交通、水电气热、文化旅游等便民服务应用向“三晋通”App汇聚,实现更多便民服务事项掌上办、指尖办。通过页面评分、消息推送、二维码扫描等方式,实现企业和

群众随时随地评价反馈。

(三)不断丰富移动政务服务应用场景

1. 推动高频证照的电子化应用。推动身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照在全省一体化平台移动端的签发、汇聚和应用,在户政、社保、住房、医疗、文旅等服务中推广“扫码亮证”服务。

2. 推广健康码、通信行程卡“卡码融合”应用。通过技术手段将人员核酸检测、感染状况、隔离医学观察及是否去过中高风险地区等信息自动整合到“健康码”,通过数据融合、后台调取等方式实现“扫一次”“亮一次”通行,避免“码上加码”,便利群众出行。

3. 推进“一证通办”“无感通办”。以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”。通过电子证照、电子材料数据共享,推动表单预填和材料复用,实现移动政务服务事项申报、办理、支付、出件等“无感通办”。鼓励有条件的市县和部门以高频事项、高频证照为突破点,积极探索,持续提升移动政务服务效能。

(四)统筹推进系统对接工作

1. 推进国家部委业务办理系统对接工作。省一体化平台要积极对接国务院相关部门,按照相关规范要求,逐个系统、逐个事项落实身份认证、办件信息回传、办理结果汇聚等。各市县、各部门

要根据实际情况,进行相应的技术对接,以具备支撑相关事项全程网办的能力。

2. 开展省直部门业务办理系统对接清零行动。在总结省直部门业务办理系统对接阶段性成果的基础上,结合智能审批、全省通办、跨省通办、一件事一次办和基层政务服务标准化便利化的要求,再次梳理省直部门业务办理系统对接业务要求和技术规范。鼓励省直部门业务办理系统有序升级,在满足国家部委要求的同时,同步解决全省应用问题,满足全省电子化全程网办、智能审批和一件事一次办的支撑能力。

3. 完成与国家一体化平台移动端对接。按照国家标准规范,完成与全国一体化平台移动端的对接,将相关服务应用接入全国一体化平台移动端,实现形式统一规范、内容深度融合、服务集中提供。

五、保障措施

(一)强化组织领导

加强全省一体化平台移动端建设的顶层设计、组织协调和监督指导等工作。省政务信息管理局负责组织全省一体化平台移动端标准制定、移动政务服务事项清单编制、平台升级完善、系统对接等工作。各市县、各部门要建立健全本单位政务服务移动应用的协调机制,将移动政务服务应用接入全省一体化平台移动

端作为重点工作任务,加强落实,共同提升全省一体化政务服务能力。

(二)加强运营保障

各市县、各部门要加强政务服务平台建设完善、应用对接、安全运维和运营推广等经费保障,推动政务服务平台移动端健康可持续发展。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。利用新媒体和传统媒体,积极开展“三晋通”App宣传推广工作,不断提升公众知晓度,便于企业和群众充分了解并便利获得移动政务服务。

(三)纳入评估体系

将政务服务平台的移动政务服务应用接入、运维运营、安全保障、服务成效等纳入网上政务服务能力评估评价范围。鼓励各市县、各部门先行先试,形成一批可复制推广的经验做法,不断提升全省一体化平台移动政务服务能力和水平。

(四)严守安全底线

各市县、各部门要全面落实总体国家安全观,加强网络安全保障队伍建设,健全跨市县、跨部门网络安全保障协同工作机制。综合利用密码技术、安全审计等手段强化本单位政务服务平台移动应用安全保障和风险防控能力,加强对重要政务数据、敏感个人信息、用户隐私等方面的保护,严格规范用户信息采集,确保政务网

络和数据安全。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,切实保障全省一体化平台移动端安全平稳高效运行。

