附件2

乌审旗全面推行“蒙速办·掌上办”

工作实施方案

按照《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发全面推行“蒙速办·一网办”“蒙速办·掌上办”“蒙速办·一次办”“蒙速办·帮您办”工作实施方案的通知》（内政办发〔2021〕8号）要求，为全面落实自治区数字政府建设各项工作任务，深化“放管服”改革，加快拓展“蒙速办·掌上办”移动政务服务平台（下称“蒙速办”移动政务服务平台）覆盖范围与应用成效，结合我旗实际,制定本方案。

一、总体要求

（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，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，深入推进全旗“放管服”改革，加快转变政府职能，认真落实党中央、国务院、自治区、市级关于推行“蒙速办·掌上办”工作的决策部署，以打造“蒙速办”政务服务品牌为抓手,全面推行“蒙速办·掌上办”工作,不断优化营商环境,助力经济高质量发展。

（二）主要目标。按照“一平台、多渠道、广覆盖”的思路，构建以移动政务服务平台为主渠道，移动端小程序、公众号等多渠道并存统一规范的“蒙速办·掌上办”服务体系，依托全区统一移动政务服务平台，深度整合服务资源，逐步提高政务服务事项在移动端可办比例，提升前端办事服务能力，形成耦合更为紧密的“前端、中端、后端”服务平台，将“蒙速办”移动政务服务平台打造成为人民群众“好看好用、爱看爱用、常看常用、必看必用”的移动政务服务平台。

（三）基本原则

1.坚持需求导向，提升用户体验。以用户为中心，围绕用户需求，对标先进地区标准，汇聚用户使用频率高、需求量大的政务服务事项，通过用户画像、数据汇聚等技术对用户行为数据进行分析建模，主动推送、便捷办理，提升用户体验度与获得感。坚持集成服务，统筹整合入口。以集约高效为前提，统筹规划后端基础支撑平台，逐步整合各部门现有移动服务入口，集成服务内容，突出整体性、实用性和延展性。

2.坚持规范有序，确保安全可控。实行规范管理、有序管理，不断加强数据安全、应用安全和网络安全建设，强化安全保护意识，落实安全管理责任，确保平台安全、高效、可靠运行，全面支撑服务调用、数据共享和应用协同，妥善处理发展创新与安全保障的关系。

3.坚持政府主导，鼓励市场参与。通过政府购买服务的方式，鼓励技术、运营和管理水平一流的优秀互联网企业参与建设，为项目以高效推进和快速迭代提供支撑。

二、主要任务

（一）建设“蒙速办”移动政务服务平台乌审旗模块

1.执行自治区标准规范。严格执行自治区“蒙速办”移动政务服务平台管理办法和服务事项接入及管理系列标准规范，确保“蒙速办”移动政务服务平台乌审旗模块有序运行。（牵头单位:政务服务局，责任单位:旗人民政府，各有关部门按职责分工负责）

2.加强电子证照应用。与全区统一电子证照系统和“蒙速办”移动政务服务平台共享电子证照服务，旗相关部门梳理常用电子证照推送至“蒙速办”移动政务服务平台用户虚拟卡包，用户可利用“蒙速办”移动政务服务平台在自治区统一政务服务门户和各级政务服务大厅，通过亮证、扫码等方式办理业务。（牵头单位:政务服务局，责任单位:旗人民政府，各有关部门和单位按职责分工负责，完成时限：2022年6月底）

（二）全面梳理整合服务资源

1.梳理整合服务资源。各有关部门以及具有社会服务职能的企事业单位，按照《移动端政务服务应用梳理表》全面梳理面向企业、群众的行政权力事项和公共服务事项，以及相关应用系统建设运行情况，重点梳理水、气、暖等各类政务服务移动端应用、微信公众号和小程序，并在2021年12月底前完成全旗政务服务类自建APP（应用程序）相关应用功能整合接入“蒙速办”，实现更多重点领域高频民生服务事项“指尖办”。（牵头单位：政务服务局，责任单位：旗人民政府，各有关部门和单位按职责分工负责，完成时限：2021年12月底前）

2.推动公共服务汇聚。围绕交通、旅游、教育、医疗、社会保障、求职就业、家政服务等增值类社会服务主题，接入公共服务资源，并实现数据动态更新，为群众提供综合查询、网上预约办事、问题反馈、公益帮扶等服务。2021年12月底前接入10项高频公共服务。（牵头单位：政务服务局，责任单位：旗人民政府，各有关部门和单位按职责分工负责，完成时限：持续推进）

（三）加强特色子门户建设

1.学习借鉴试点先进经验。按照市行政审批和政务服务局统筹规划，将东胜区列为试点，推动落实特色子门户建设及各类政务服务应用接入工作。要积极借鉴学习试点地区先行先试经验，结合我旗实际情况，开展区域特色服务创新，规范建设特色子门户。（牵头单位：政务服务局，责任单位：旗人民政府，各有关部门和单位按职责分工负责，完成时限：2022年12月底）

2.积极开展宣传推广。利用政务与社会资源，打通传统媒体与新媒体全方位宣传渠道，助力“蒙速办”搭建自治区级媒体、地方媒体推广网络。旗苏木镇、旗直部门要积极推介引导企业群众注册“蒙速办”APP，并在各级办事大厅和车站、商场、宾馆（旅店）等公共场所开展“蒙速办”移动政务服务平台宣传推广工作，引导并鼓励广大群众使用“蒙速办”移动政务服务平台和内蒙古政务服务网鄂尔多斯市政务服务门户站办事，提高“蒙速办”注册用户数量和网上办件数量。（旗政务服务局牵头，各苏木镇政府、旗直各部门分工负责，完成时限：持续推进）

（四）严格“掌上办”规范管理

1.建立统一运行管理机制。健全规范运维和安全保障体系，加强对移动服务渠道各项应用服务在兼容性、功能、性能等方面的监管、检测和评估，进一步完善故障问题预防和应急处置措施。形成统一管理、分工负责的一体化运维保障体系，推动“掌上办”从单一系统建设向持续服务运营进行转变。建立健全“试用员”“找茬”机制及用户体验情况通报机制，提升“蒙速办”功能设置和用户体验。（牵头单位：政务服务局，责任单位：旗人民政府，各有关部门和单位按职责分工负责，完成时限：2021年11月底）

2.落实安全管理责任制。加强关键基础设施安全防护，强化移动政务服务平台安全保障和运行管理。按照数据不泄露、门户不篡改、服务不中断的要求，建立健全安全管理和保密审查制度，加强安全规划、安全建议、安全测评、容灾备份等保障。加强安全态势感知分析，预测安全风险趋势，定期开展风险评估和压力测试，及时通报、整改问题，确保平台安全稳定运行。（牵头单位：政务服务局，责任单位：旗人民政府，各有关部门和单位按职责分工负责，完成时限：2021年11月底）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各有关部门和单位要高度重视“蒙速办”移动政务服务平台建设运维工作，加强领导、责任到人，各相关部门要深度参与，保障“蒙速办”移动政务服务平台建设运维工作协同推进。

（二）加强经费保障。各有关部门和单位根据任务分工，结合自身政务服务工作开展情况，积极推动高频应用接入“蒙速办”移动政务服务平台，所需升级改造费用以及子门户建设管理工作费用由本级相关部门予以保障落实。

（三）加强监督考核。将“蒙速办·掌上办”工作纳入年度深化“放管服”改革和政务服务绩效考核，坚持目标导向、问题导向、结果导向，进一步突出重点任务，加强督促检查，严格跟踪问效。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 苏木镇/旗直部门 | |  | 联 系 人 |  | 联 系 电 话 |  |
| 序号 | 服务名称 | 服务、应用内容概述 | 接入方式 | 主管部门及管理权限 | 联系人及电话 | 备 注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 例 | 医保缴费 | 市医保查询、城乡居民医保缴费 | H5页面\  数据接口 | ××× | 130×××××××× |  |

# 移动端政务服务应用梳理表

移动端高频应用接入任务表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 行业/领域 | 高频应用 (事项) | 具 体 目 标 | 负责部门 |
| 公 安 | 身份证办理进度查询 | 将户政相关功能应用接入 “蒙速办”移动政务服务平台。 | 公安部门 |
| 身份证挂失 |
| 居住证在线办理 |
| 居住证办理预约 |
| 出入境办理预约 | 将出入境相关功能 “蒙速办”移动政务服务平台。 |
| 出入境证件办理 |
| 道路交通卡口个人信息自助登记系统 | 将相关功能应用接入 “蒙速办”移动政务服务平台。 |
| 城管执法 | 违章停车信息查询 | 将相关功能应用接入 “蒙速办” 移动政务服务平台。 | 城市管理综合执法部门 |
| 行业/领域 | 高频应用 (事项) | 具 体 目 标 | 负责部门 |
| 民 政 | 婚姻登记预约 | 将相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。 | 民政部门 |
| 卫生健康 | 疫苗接种 | 将相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。 | 卫生健康部门 |
| 核酸检测机构查询 |
| 核酸/抗体检测结果查询 |
| 教 育 | 学区查询 | 将教育、招考、资源等相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。 | 教育体育部门 |
| 学校报名 |
| 学籍查询 |
| 生活缴费 | 水费查缴 | 将水务公司相关功能应用接入“蒙速办移动政务服务平台。 | 水务、燃气、热力  公司 |
| 燃气查缴 | 将燃气公司相关功能应用接入“蒙速办移动政务服务平台。 |
| 供暖查缴 | 将热力公司相关功能应用接入“蒙速办移动政务服务平台。 |