

平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政数〔2022〕57号

关于印发《平顶山市智慧政务服务平台 运行管理办法（暂行）》的通知

局机关、中心机关各科室，各智慧政务服务平台使用单位：

为深化“放管服”改革，进一步优化营商环境，为加强本市“智慧政务服务”全流程自助服务平台运行管理。现将《平顶山市智慧政务服务平台运行管理办法（暂行）》印发给你们，请认真贯彻落实。



平顶山市智慧政务服务平台运行管理办法 (暂行)

第一章 总则

第一条(目的依据)

为加强本市“智慧政务服务”全流程自助服务平台(以下简称“自助服务”平台)运行管理,确保“自助服务”平台规范、高效、安全、平稳运行,根据《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》和《河南省系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案》,制定本办法。

第二条(适用范围)

本办法适用于以下两类单位:

(一)市直各单位通过本单位政务服务系统对接“自助服务”平台,开展政务服务事项管理、服务管理、数据管理、安全管理等相关工作;

(二)各接入单位(包括市、县、乡人民政府政务服务部门及邮政、银行等国有企业)通过本部门政务服务自助终端接入“自助服务”平台,开展政务服务事项自助办理等相关工作。

第三条(基本原则)

“自助服务”平台运行管理,遵循“集约高效、规范有序、安全可控”的原则,以促进本市政务服务更高效、更便捷、更精

准。

第四条(平台定位)

“自助服务”平台是本市政务服务的自助办事服务平台，向企业、市民等提供自助终端渠道政务服务，“自助服务”总门户是政务服务自助办理总入口。

第五条(平台构成)

“自助服务”平台由统一受理平台、统一身份认证、统一公共支付、电子证照、电子印章、电子档案等基础模块组成。各接入单位的政务服务自助终端与“自助服务”平台对接，可实现政务服务事项全流程、一体化运行以及业务跨区域、跨部门、跨层级办理。

第六条(职责分工)

市政务服务和大数据管理局负责统筹规划、协调推进和指导监督本市“自助服务”平台运行管理工作，具体负责“自助服务”平台运行，指导各接入单位做好对接工作。

各接入单位应当明确业务牵头部门和技术保障部门，负责协调落实本单位政务服务自助终端与“自助服务”平台的对接工作。

第二章 事项管理

第七条(政务服务事项)

政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。依托一体化政务服务平台，对政务服务事项进行日常管理，实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。

第八条(事项接入范围)

结合我市政务服务工作实际，选取高频民生事项纳入自助服务范围。

第九条(事项开通与变更)

开通政务服务事项，由市政务服务和大数据管理局负责事项梳理，协调相关市直单位制定技术对接路线，并完成事项开通对接任务。

市直各单位如有政务服务事项变更需求，向市政务服务和大数据管理局提出变更或取消申请。

第十条(事项暂停、恢复或终止)

市直各单位如因故需要暂停、恢复或终止政务服务事项，应当提前三个工作日向市政务服务和大数据管理局提出申请，并通过“自助服务”平台统一发布公告。

第三章 服务管理

第十一条(“自助服务”平台向基层延伸)

推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域高频政务服务事项以自助办理方式下沉至基层，推动集成式自助终端向村(社区)、园区、校园、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，推广24小时自助服务。各接入单位向市政务服务和大数据管理局提出本单位政务服务自助终端接入“自助服务”平台的申请，由市政务服务和大数据管理局对接入单位自助终端进行核验，对具备接入条件并能正常提

供政务服务的单位进行审核通过。

第十二条(自助服务)

各接入单位应当依托“自助服务”平台统一提供的智能引导、身份认证、在线客服、公共支付、物流快递、电子证照、电子印章、电子档案等服务功能，不断优化自助终端配置，合理布设自助终端投放区域，逐步实现政务服务事项自助办理全覆盖。

第十三条(咨询建议)

由市政务服务和大数据管理局设置热线电话，受理和处置“自助服务”平台政务服务类咨询、建议和投诉。

第四章 数据管理

第十四条(数据汇聚)

“自助服务”平台依托市数据共享交换平台，实时汇聚政务服务自助终端的办件信息、办理材料等数据，并建立日常保障机制，落实数据更新工作。

第十五条(数据共享)

以共享为原则、不共享为例外，市直各单位通过市数据共享交换平台及时共享数据，为“自助服务”平台运行管理提供支撑。

第五章 安全管理

第十六条(安全管理机制)

“自助服务”平台的安全保障纳入全市网络安全整体防护体系。市政务服务和大数据管理局、市行政审批服务中心与市网信、公安等部门建立多部门联动的工作机制，联合开展安全检查、风

险评估、监测预警、信息通报、应急处置、安全培训和安全事件调查等工作。

第十七条(应急保障)

市政务服务和大数据管理局、市直各单位、各接入单位应当建立“自助服务”平台安全应急保障制度，组织制定完善本单位的安全应急预案。在发生危害“自助服务”平台运行的事件时，立即启动应急预案，采取相应的补救措施。

市直各单位、各接入单位如出现系统安全问题，影响或可能影响“自助服务”平台正常运行的情况，市政务服务和大数据管理局有权中断其与“自助服务”平台的连接。

第十八条(安全责任追究)

对因未能履行安全管理责任而导致“自助服务”平台发生重大网络安全事件的单位、服务供应商等，由相关部门按照规定，追究有关责任。对于未能履行安全责任的服务供应商，依法将其相关信息纳入市公共信用信息服务平台。

第六章 保障措施

第十九条(培训机制)

市政务服务和大数据管理局会同相关业务主管部门建立常态化培训机制，加强对工作人员的业务和技术培训，提高服务水平和能力。

第二十条(监督考核)

市政务服务和大数据管理局建立运行数据发布机制，定期发

布市直各单位及各接入单位事项数量、办件数量、网办比例等，全面反映市直各单位及各接入单位运行情况。

市政务服务和大数据管理局将各接入单位运行情况纳入“自助服务”年度考核评估指标体系，每年可结合省相关考核要求，动态调整相关考核评估指标内容。

第七章 附则

第二十一条(解释权)

本办法由市政务服务和大数据管理局负责解释。

第二十二条(施行日期)

本办法自 2022 年 11 月 2 日起施行。

平顶山市“智慧政务服务”平台接入申请表

| | | | |
|---------------------------|------|--------|------|
| 申请单位 | | | |
| 联系人 | | 联系电话 | |
| 主管领导 | | 联系电话 | |
| 自助终端型号 | | 自助终端数量 | |
| 投放网点分布 | | | |
| 编号 | 网点名称 | 网点位置 | 投放数量 |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| “政银通办”工 作领导小组办公室 意见 | | | |
| 主管领导 意见 | | | |

