

# 内蒙古自治区全面推行“蒙速办·掌上办” 工作实施方案

2021年2月



# 内蒙古自治区全面推行 “蒙速办·掌上办”工作实施方案

按照全国一体化政务服务平台横纵贯通工作要求，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（以下简称“蒙速办”移动政务服务平台）覆盖范围与应用成效，特制定本方案。

## 一、总体要求

### （一）指导思想

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会、五中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记考察内蒙古重要讲话重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，以企业群众需求为出发点，全面推行政务服务掌上办，打造“蒙速办·掌上办”政务服务品牌，持续深化“放管服”改革，不断优化营商环境，助力全区经济高质量发展。

### （二）工作目标

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的统一规范的“蒙速办·掌上办”服务体系，搭建全区统一移动政务服务平台，夯实后端基础支撑能力，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，对标发达省份标准，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。

2. 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。

3. 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。

4. 坚持政府主导，鼓励市场参与。通过采用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）建设全区统一移动政务服务平台

1. 制订标准规范。制定“蒙速办”移动政务服务平台系列标准规范，建立自治区一体化的运营体系，出台“蒙速办”移动政务服务平台管理办法，形成责权明确的统一运营服务方案。制定服务事项接入及管理标准规范，为平台建设和运营管理的有序开展提供基础保障。（牵头单位：自治区政府办公厅，责任单位：自治区政务服务局，2021年6月底完成）

2. 加强电子证照应用。各相关部门将健康卡、社保卡、驾驶证、行驶证、结婚证、营业证照等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：自治区政务服务局，责任单位：自治区、盟市各职能部门和单位，2022年6月底完成）

## （二）全面梳理整合服务资源

3. 梳理整合服务资源。各地区组织相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》（附件1）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，重点梳理各政务服务类移动端应用、微信公众号和小程序，2021年4月底完成阶段性梳理工作。2021年底，推动交通、民政、人社、医疗、教育、水电气、社会治理等重点领域高频民生服务事项“指尖办”（详见附件2）。（牵头单位：各盟行政公署、市人民政府，旗县级人

民政府，责任单位：自治区、盟市、旗县各职能部门以及具有社会服务职能的企事业单位)

4. 推动公共服务汇聚。围绕交通、旅游、教育、医疗、社会保障、公积金、求职就业、家政服务 etc 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 年底前接入 50 项高频公共服务。(牵头单位：自治区政务服务中心，责任单位：自治区、盟市各职能部门和单位，持续推进)

### (三) 推动试点先行

5. 发挥试点示范引领作用。将呼和浩特市和自治区卫健委、人社厅等地区和部门列为试点，加快推动落实特色子门户建设及各类政务服务应用接入工作。逐步推广试点地区、部门先行先试经验，鼓励各地开展区域特色服务创新，支持各地区、各部门按照标准规范建设特色子门户，进行自运营开发。(牵头单位：自治区政府办公厅，责任单位：自治区、盟市各职能部门和单位，2022 年底完成)

6. 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，为“蒙速办”搭建自治区级媒体、地方媒体推广网络，通过线上线下相结合、软硬广告相辅助的模式，以品牌运营为切入点，着力打造“蒙速办”品牌，拉动新用户量的增长，各盟市负责本地区“蒙速办”移动政务服务平台推广工作，引导并鼓励广大群众使用“蒙速办”移动政务服务平台

办事。（牵头单位：自治区政府办公厅，责任单位：各盟行政公署、市人民政府，持续推进）

#### （四）严格“掌上办”规范管理

7. 建立统一运行管理机制。统筹规划“掌上办”运行管理工作，健全规范运维和安全保障体系，加强对“蒙速办”移动政务服务平台及其他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，完善故障问题预防和应急处置措施，形成自治区统一管理、各级各部门分工负责的全区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：自治区人民政府，各盟行署、市人民政府，责任单位：自治区政务服务中心，各盟市政务服务部门，2021年12月底完成）

8. 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：自治区人民政府，各盟行署、市人民政府，责任单位：自治区政务服务中心，各盟市政务服务部门，2021年12月底完成）

### 三、保障措施

(一) 加强组织领导。各地区、各部门要高度重视“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，政府各部门要深度参与，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。各地区、各部门根据任务分工，结合自身政务服务工作开展情况，积极推动将高频应用接入“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”工作纳入年度盟市、自治区直属机关深化“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。

附件：1. 移动端政务服务应用梳理表

2. 移动端高频应用接入表



## 移动端政务服务应用梳理表

盟市		单位\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	呼和浩特市医保查询、城乡居民医保缴费		H5 页面 \ 数据接口	×××	130××××××××	

## 移动端高频应用接入表

行业/领域	高频应用（事项）	具体目标	负责部门	完成接入时限
公 积 金	公积金账户查询	将相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。	自治区、各盟市公积金管理中心	2021年9月底前
	公积金提取			
	公积金偿还贷款			
	公积金网点查询			
	公积金办事预约			
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。	自治区公安厅，各盟市公安局	2021年9月底前
	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	将出入境相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。		
	出入境证件办理			
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。	自治区民政厅，各盟市民政局	2021年6月底前

行业/领域	高频应用（事项）	具体目标	负责部门	完成接入时限
卫生健康	预约挂号	将相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。	自治区卫健委，各盟市卫健委	2021年6月底前
	疫苗接种			
	老年证办理			
医疗保障	医保电子凭证	将相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。	自治区医保局	2021年4月底
教育	学区查询	将教育、招考等相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。	自治区教育厅，各盟市教育局	2021年6月底前
	学校报名			
	学籍查询			
	成绩查询			
交通出行	公交查询、扫码乘车	将相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。	各盟市公交公司	2021年6月底前
	地铁查询、扫码乘车	将相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。	呼和浩特市轨道交通管理有限公司	
不动产登记	不动产登记信息查询	将不动产登记相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。	自治区自然资源厅、各盟市自然资源局	2021年底前
	不动产办理进度查询			
	不动产证书（证明）查询			
	房产签约查询			
	不动产登记办理预约			

行业/领域	高频应用（事项）	具 体 目 标	负责部门	完成接入时限
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。	各盟市水务、燃气、国家电网、热力公司	2021年底前
	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。		
	电费查缴	将国家电网相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。		
	暖气查缴	将热力公司相关功能应用接入“蒙速办”移动政务服务平台。		