

平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政务和大数据〔2021〕37号

签发人：邵瑞卿

平顶山市政务服务和大数据管理局 关于印发《全域预约智能导航“云叫号”系统 管理办法（暂行）》的通知

各县(市区)政务服务和大数据管理部门：

《全域预约智能导航“云叫号”系统管理办法（暂行）》已经局党组同意，现印发给你们，请结合工作实际认真贯彻执行。

2021年9月14日

平顶山市政务服务和大数据管理局

全域预约智能导航“云叫号”系统管理办法

(暂行)

为深化“放管服”改革，进一步推进“互联网+政务服务”，创新政务服务方式，提升政务服务供给水平，根据国务院办公厅关于印发《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》(国办发〔2018〕45号)和《中共河南省委机构编制委员会办公室河南省政务服务和大数据管理局关于加快推进乡镇(街道)便民服务标准化建设的通知》(豫编办〔2020〕254号)文件精神，建设我市市县乡三级政务大厅全域预约智能导航“云叫号”系统平台，开展网上预约模式由市政务大厅“全业务预约”扩展为市、县、乡三级政务大厅“全域预约”和智能导办全市各级政务大厅、便民点和政银通办网点，打通服务群众“最后一公里”，实现“最优办、最快办、最近办”目标，制定本暂行管理办法。

第一章 总则

第一条 坚持以人民为中心的发展思想，推动“放管服”改革工作向纵深发展，不断优化营商环境、便利企业和群众办事，进一步推进政务大厅规范化建设，切实提升全市各级政务大厅服务水平和质量，规范全市政务服务全域预约智能导航“云叫号”系统(以下简称“云叫号”系统)的建设、运营和管理，解决企

业和群众“办事难、办事慢、办事繁”的问题，打造“全域预约、精准直达、智能导办”全市政务大厅、便民点和政银通办网点的智能化“云叫号”平台，形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式，真正实现让数据多跑路、群众少跑腿，不断提升人民群众办事的体验感、获得感、幸福感和满意度，将政务大厅打造成为“三个最优”（办事环境最优、办事体验最优、营商环境最优）的“一流智慧型政务服务大厅”做好坚实支撑。

第二条 本办法所称政务大厅，是指平顶山市本级、县（市、区）、乡镇（街道）三级政务大厅。

第二章 基本规定

第三条 平顶山市政务服务和大数据管理局负责指导市、县（市、区）、乡镇（街道）三级政务大厅“云叫号”系统的对接实施工作并提供全面技术支持。

第四条 各县（市、区）政务服务和大数据管理局负责指导本辖区内政务大厅“云叫号”系统的对接实施工作，提供全面技术支持。

第五条 建设运行维护单位应当建立健全配套的运行管理维护制度，设置专职岗位和人员负责“云叫号”系统的技术支持和运行维护保障工作。按照相关技术标准，保障“云叫号”系统网络畅通、性能稳定、数据共享，配合开展数据质量监督检查工作，及时发现和解决问题。建设运行维护单位应当按照网络安全相关

等级保护做好相关工作，切实保障信息安全。

第三章 职责与分工

第六条 平顶山市政务服务和大数据管理局全面负责“云叫号”系统建设、系统运维、功能升级、相关制度建设、统计分析和考核评价等工作。

(一) 负责对全市政务服务“云叫号”系统平台进行管理，提供相关技术支撑，发现问题及时要求相关单位及技术支撑单位进行整改；

(二) 负责制定、修订和完善“云叫号”系统相关文件；

(三) 负责指导各县（市、区）、乡镇（街道）“云叫号”系统可预约事项的录入、管理及维护工作；

(四) 负责指导各县（市、区）、乡镇（街道）“云叫号”系统推广宣传工作；

(五) 负责指导各县（市、区）、乡镇（街道）“云叫号”系统的相关培训工作。

第七条 各县（市、区）政务服务和大数据管理局负责本辖区内政务大厅及乡镇（街道）“云叫号”系统的整体工作。

(一) 负责制定本辖区内政务大厅“云叫号”系统的管理、培训、维护等技术管理制度和维护管理流程；

(二) 负责本辖区“云叫号”系统的对接、运行和管理；

(三) 负责本辖区内政务大厅“云叫号”系统可预约事项的录入、管理及维护工作;

(四) 负责本辖区内政务大厅“云叫号”系统问题反馈及汇总工作;

(五) 负责本辖区内政务大厅“云叫号”系统推广宣传工作;

(六) 负责组织本辖区内政务大厅“云叫号”系统的相关培训

训工作。

第八条 各乡镇(街道)政务大厅“云叫号”系统工作由所管辖县(区)统一负责管理,统一安排。

第四章 日常管理

第九条 市、县(区)、乡镇(街道)各级负责本级政务大厅系统和设备的日常管理、维护,市政务服务和大数据管理局提供全面技术支持。

第十条 各级政务大厅必须明确一名分管领导负责“云叫号”系统工作,同时确定一名专业技术人员负责“云叫号”系统日常管护,并做好记录台账;做好可预约事项更新工作,发现问题及时向上级反应并通知相关技术部门处理。

第五章 责任追究

第十一条 各级政务大厅、相关技术部门应严格实行网络安

全和信息安全责任追究制度。如因管理不善致使“云叫号”系统发生重、特大信息安全事故或严重违纪违法事件的，按有关规定对部门和有关责任人进行处理，情节特别严重的依法追究相关责任人的法律责任。

第十二条 出现下列情形之一，且经督办仍不整改的，市政务服务和大数据管理局应当对相关单位予以通报：

（一）因维护管理不当导致系统故障、数据丢失、数据泄露等后果引发网络安全事件的；

（二）因宣传推广、学习培训、工作组织不力造成“云叫号”系统使用率不高的；

（三）因不认真履职，消极应付、推诿扯皮，影响全市“云叫号”系统整体工作推进的；

（四）其他违反相关法律法规规定的。

第六章 附 则

第十三条 本办法由平顶山市政务服务和大数据管理局负责解释。

第十四条 本办法自印发之日起开始施行。

