

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办〔2020〕55号

---

## 上海市人民政府办公厅关于印发 《上海市“一网通办”平台运行管理 暂行办法》的通知

各区人民政府，市政府有关委、办、局：

经市政府同意，现将《上海市“一网通办”平台运行管理暂行办法》印发给你们，请认真按照执行。

2020年9月14日

（此件公开发布）

# 上海市“一网通办”平台运行管理暂行办法

## 第一章 总 则

### 第一条 （目的依据）

为加强本市“一网通办”全流程一体化在线政务服务平台（以下简称“一网通办”平台）运行管理，确保“一网通办”平台规范、高效、安全、平稳运行，根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》和《上海市公共数据和一网通办管理办法》等，制定本办法。

### 第二条 （适用范围）

本办法适用于各接入单位（包括各区、各市级部门、管委会以及其他相关单位）、市大数据中心等通过“一网通办”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。

### 第三条 （基本原则）

“一网通办”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）

“一网通办”平台是本市政务服务的在线办事服务平台，向企业市民等提供电脑端、移动端、自助终端等多渠道政务服务，“一网通办”总门户、“随申办”分别是电脑端和移动端的总入口。

### 第五条 （平台构成）

“一网通办”平台由统一受理平台、统一身份认证、统一总客服、统一公共支付、统一物流快递、电子证照、电子印章、电子档案、市民主页、企业专属网页等基础模块组成。

各接入单位的相关业务系统与“一网通办”平台对接融合,实现政务服务事项全流程、多渠道、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）

市政府办公厅负责统筹规划、协调推进和指导监督本市“一网通办”平台运行管理工作。市审改部门负责“一网通办”平台政务服务事项管理工作。市大数据中心具体负责“一网通办”平台运行,建立“一网通办”平台的标准规范体系、安全保障体系和运行管理体系,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或本区域与“一网通办”平台相关的政务服务事项管理、服务管理、数据管理、安全管理等工作。

## **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。各接入单位应当按照市审改部门统一要求,依托本市政务服务事项管理系统,对本单位政务服务事项进行日常管理。本市政务服务事项清单及办事指南通过“一网通办”平台,统一对外发布。

## **第八条**（事项接入范围）

各接入单位的政务服务事项，原则上全部接入“一网通办”平台。

提供公共支付和物流快递的事项，还应当按照有关技术标准，分别接入统一公共支付模块和统一物流模块。

## **第九条**（事项开通条件）

各接入单位开通政务服务事项，应当确保事项符合以下条件：

（一）按照“一网通办”政务服务事项办事指南编制规范，完成政务服务事项基本信息及办事指南的编制。

（二）按照减材料、减时间、减环节、减跑动的要求，对政务服务事项进行优化。

（三）按照“一网通办”统一受理平台对接技术规范，完成政务服务事项相关业务系统改造，并通过联调测试。

## **第十条**（事项开通与变更）

各接入单位开通政务服务事项，应当向市审改部门提出申请；市审改部门应当在收到申请后2个工作日内完成审核；审核通过后，由市审改部门通知市大数据中心在5个工作日内完成测试评估和上线开通工作。未通过测试评估的，接入单位应当进一步完善并提交复测。

各接入单位需要变更政务服务事项的，参照政务服务事项开通流程办理。

## **第十一条**（事项暂停、恢复或终止）

各接入单位根据业务需要暂停、恢复或终止政务服务事项的，应当向市审改部门提出申请；市审改部门应当在收到申请后2个工作日内完成审核；审核通过后，由市审改部门通知市大数据中心在1个工作日内实施。

各接入单位因系统维护而需要暂停政务服务事项的，应当提前5个工作日内向市大数据中心报备；特殊情况需立即暂停的，应当通过“一网通办”平台统一发布公告，并同步向市大数据中心报备。

### **第十二条**（下沉社区事务受理服务中心事项）

下沉社区事务受理服务中心的政务服务事项，由市民政局统一管理。各接入单位向市审改部门提出上述事项的开通、变更、暂停、恢复或终止申请，需事先经市民政局审核通过。

## **第三章 服务管理**

### **第十三条**（在线服务）

各接入单位应当依托“一网通办”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、电子档案等服务能力，不断提高政务服务事项网上办理比例，逐步实现政务服务事项全流程在线办理。同时，推进政务服务应用向移动端拓展，通过“随申办”提供服务。

### **第十四条**（服务受理）

申请人在线提交政务服务申请后，对于实施全程网办的政务服务事项，各接入单位应当在受理期限内在线出具受理意见；对于

提供网上预审服务的政务服务事项,各接入单位应当在2个工作日内出具网上预审意见,并告知后续办理流程。

#### **第十五条**（线上线下融合）

各接入单位应当依托“一网通办”平台,推进线上线下深度融合,做到线上线下统一服务标准、统一平台办理,实现实体大厅、电脑端、移动端、自助终端等服务渠道深度融合。

#### **第十六条**（投诉建议）

“12345”市民服务热线按照《上海市“12345”市民服务热线工作管理办法》,受理和处置“一网通办”平台政务服务类咨询、建议和投诉。

### **第四章 数据管理**

#### **第十七条**（数据汇聚）

各接入单位应当向市大数据中心实时汇聚“一网通办”平台相关的办件信息、办理材料、政务服务知识等数据,并建立日常保障机制,落实数据更新工作。

#### **第十八条**（数据治理）

市大数据中心应当会同各接入单位依托市大数据资源平台,建设“一网通办”主题数据库,并开展数据清洗、整合、加工、治理,形成政务服务事项库、办件库、材料库、知识库等数据库。

#### **第十九条**（数据质量）

各接入单位应当按照“一网通办”相关标准规范要求,对本单

位数据质量严格把关,确保本单位汇聚的数据及时、完整、准确。对于不符合相关标准规范、质量不达标的数据,市大数据中心应当退回数据责任单位进行整改。市大数据中心持续开展数据质检和对账,定期通报各接入单位数据质量情况。

## **第二十条** (数据共享)

各接入单位按照有关数据共享标准规范向市大数据中心提出数据需求。市大数据中心会同相关单位,以共享为原则、不共享为例外,通过市大数据资源平台及时共享数据,为“一网通办”平台运行管理提供支撑。

## **第五章 安全管理**

### **第二十一条** (安全管理机制)

“一网通办”平台的安全保障纳入全市网络安全整体防护体系。市政府办公厅、市大数据中心与市网信、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。

### **第二十二条** (市大数据中心安全管理职责)

市大数据中心负责“一网通办”平台日常安全管理,建立安全管理制度,采取安全措施,保障“一网通办”平台整体安全;指导监督各接入单位落实“一网通办”平台的安全管理机制,定期通报有关情况,并及时将有关情况报送相关主管部门。

### **第二十三条** (接入单位安全管理职责)

各接入单位具体负责本单位与“一网通办”平台对接的业务系统和应用、数据交换通道等重要节点的安全工作,明确本单位网络安全工作的管理部门和负责人,并以书面协议形式,明确相关服务供应商的安全责任。同时,按照全国一体化在线政务服务平台网络安全等级保护要求,进行安全建设,并通过等级保护测评;建立安全自查、漏洞修复、监测预警等管理制度,确保接入的业务系统和应用无安全漏洞。

#### **第二十四条 (应急保障)**

市大数据中心、各接入单位应当建立“一网通办”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,定期开展应急演练。在发生危害“一网通办”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。

接入单位出现系统安全问题,影响或可能影响“一网通办”平台正常运行的,市大数据中心有权中断其与“一网通办”平台的连接。

#### **第二十五条 (安全责任追究)**

对因未能履行安全管理责任而导致“一网通办”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

### 第二十六条 （培训机制）

市大数据中心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。

### 第二十七条 （经费保障）

市大数据中心在“一网通办”平台运行管理过程中涉及的服务优化、运行维护、设施配套、升级改造、人员培训、安全管理等经费，纳入市级财政预算；本市财政预算单位在“一网通办”平台对接保障过程中所需的经费，纳入同级财政预算；非本市财政预算单位在“一网通办”平台对接保障过程中所需的经费，原则上由接入单位自行承担。

### 第二十八条 （监督考核）

市政府办公厅建立运行数据发布机制，定期发布各接入单位事项数量、办件数量、网办比例等，全面反映各接入单位运行情况。

市政府办公厅将各接入单位运行情况纳入“一网通办”年度考核评估指标体系，每年可结合国家相关考核要求，动态调整相关考核评估指标内容。

## 第七章 附 则

### 第二十九条 （解释权）

本办法由市政府办公厅负责解释。

**第三十条**（施行日期）

本办法自 2020 年 10 月 1 日起施行。

---

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委，市高院，市检察院，各人民团体。

---

上海市人民政府办公厅

2020 年 9 月 16 日印发

---