

“互联网+党建”三年规划》，明确在2020年迈入“智慧党建”阶段；2020年，随着全省“智慧党建”3年行动计划的印发实施，云南率先成为全国以省级层面全面启动“智慧党建”工作的省份，同时标志着云南党建信息化迈入新阶段。统计数据显示，目前，全省实名登录“云岭先锋”App的党员人数达234万余人，依托网上党支部组织开展活动的党组织达15万余个。2020年，“云岭先锋”App共产生“三会一课”记录340万余条，产生主题党日记录150万余条。云南已构建起以先进技术为驱动、创新管理为载体、组织工作全融入、智慧集成一体化的“智慧党建”体系。

政务服务电子化

今年5月，巍山县青华乡居民李保国遭遇重大车祸，花光了家里所有积蓄并欠债20万元，无奈之下，他通过“办事通”App申请低保。准备好家庭经济状况证明、住院证明等相关材料后，按照操作指南，李保国在App上提交了申请，3个工作日后，有关部门就完成了对他的入户调查、审核批准。李保国激动地说，没想到网上也能办低保，还这么快。

有了“办事通”，办事不求人、审批不见面、最多跑一次。永平县龙街镇居民李学志是一名有着10多年驾龄的大车驾驶员，今年9月，李学志的B2驾照到了换证期限，按照“办事通”App驾驶证信息板块的指示信息，他拿着所需材料到政务服务大厅进行现场办理。“以前换证要跑好几个部门，现在当天来办，当天就能拿到新证，真的太方便了。”李学志感受到了政务服务办理的高效便捷。而在其背后，是多年来云南政府部门积极实施电子政务带来的改变。

据悉，为了推动政府部门深化“放管服”改革，提升政务服务

规范化、便利化水平，2019年1月10日，由云南省政府和建设银行共同合作开发的移动政务App“办事通”正式上线运行。截至今年9月底，“办事通”App实名注册用户达2230万人，累计业务办理量近1.15亿件，连续两年被评为全国省级优秀政务App。企业和群众使用“办事通”办理各类事项的频率越来越高，“办事通”App经过80多次的迭代升级，可办理的事项也越来越多。

从首批上线的14个办事主题、153个事项，增至目前的20个办事主题、1363个事项。打开“办事通”App，以前只能在现场办、电脑办的很多事项，现在“搬”到了手机上。如省内14个州（市）的453所学校开通了学费收缴功能，家长可在线缴费；省内114家医院开通了门诊预约挂号；跨省异地就医备案、医保电子凭证等12个事项可实现“跨省通办”……为方便企业和群众的日常使用，“办事通”App还优化了界面设置，用通俗易懂的语言设立20个办事主题，并尽可能减少用户每次使用时所填写的信息，为群众提供全流程套餐式的便捷服务。

随着电子政务深入人心，政府提供的公共服务越来越方便高效，“线上办”“指尖办”已经成为越来越多企业和群众的首选。

政务监管数字化

将党务和政务服务事项从线下“搬”到线上，公开透明地展示办理的每一个细节，让企业和群众知晓办理的每个步骤，并进行有效监督，是数字政府建设中的一个重点。

针对通过“办事通”App办理事项的企业和群众，云南省建立了“一部手机办事通”数据监控平台，对不同事项办理的时限作出规定。通过用绿黄红3个颜色分别代表办理事项正在办理、即将超期、已经超期的3个不同阶段，对办理情况

予以监督。

“除了严格执行省里的统一规定外，大理州还从简化满意度评价体系、视频监控等多个方面，对政务办理情况进行监管。”大理州政府副秘书长，大理州政务服务管理局党组书记、局长左剑文介绍说，在州级政务服务大厅，大理州11个县（市）政务服务大厅的情况都可以通过安装的摄像头进行即时可视化监控，保证窗口单位的形象。同时，为提高群众办理政务事项后参与评价的积极性，从而提升办理时的服务质量，大理州升级了州、县两级实体大厅评价终端系统，实现办件一键式满意度评价。

除了“云岭先锋”“办事通”App外，在建设数字政府方面，云南各职能部门也纷纷根据工作实际，打造了一批针对性强、颇具特色的智慧平台，“一部手机游云南”（以下简称“游云南”）App就是其中之一。为了提升云南旅游品质，针对游客购物不满意这一旅游市场的痛点，“游云南”App为游客提供统一便捷的手机端退货渠道，确保游客想退就退，随时退、快速退、省心退。打开“游云南”App，“我要退货”功能板块清晰可见。“游客只要有退货诉求，随时都能通过‘游云南’发起退货申请。收到游客退货申请后，全省退货监理中心工作人员会及时进行处理。”据云南省文旅厅副厅长杨澄介绍，云南从2019年5月1日推行游客购物“30天无理由退货”至今，退货申请平均响应时长为13分钟，达成退货共识平均时长为4小时54分钟，游客对云南“30天无理由退货”满意度为99.88%。

为更好地推进数字政府建设，下一步，云南将不断优化升级党务政务服务平台，优化事项办理流程，不断减材料、减环节、减时限，进一步做好“数据多跑路、群众少跑腿”。