

昆明市呈贡区人民政府办公室文件

呈政办发〔2022〕61号

昆明市呈贡区人民政府办公室 关于印发呈贡区“十四五”政务服务发展 规划的通知

各街道、各部门：

《呈贡区“十四五”政务服务发展规划》经区四届人民政府第13次常务会议研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



(此件公开发布)

呈贡区“十四五”政务服务发展规划

“十四五”时期是云南省进一步深化“放管服”改革，深入推进“互联网+政务服务”的关键时期，也是呈贡区深化行政体制改革、加快政府职能转变，全面推进服务型政府建设和法治政府建设的攻坚时期。为进一步转变政府职能，持续推进简政放权、放管结合、优化服务，加强“互联网+政务服务”建设，强化公共资源交易服务与监管，打造“高智能度、高便捷度、高精度度”的“呈小服”政务服务品牌，进一步提高政府效能，促进呈贡经济社会持续健康发展，特制定本规划，作为“十四五”时期推动呈贡区政务服务发展的指导性文件。

第一章 现实基础与趋势研判

一、现实基础

（一）“十三五”期间主要成就

“十三五”期间，按照市级的部署要求，呈贡区深化行政审批制度改革，推动政府职能转变和管理创新，大力推进政务服务体系建设和深化政务公开和政府信息公开，探索公共资源交易和政务服务一体化改革，经过五年的持续推进建设，政务服务工作取得了新的进展，为本区实现各项经济社会目标奠定了基础。

新政务服务中心建成启用，全区政务服务提质增效。2018年呈贡区政务服务中心顺利搬迁，新中心占地面积 10429 平方

米，划分为企业注册区、综合审批区、婚姻登记区、税务服务区等十大区域。进驻 22 家部门，行政许可事项 142 项，服务事项 205 项，“最多跑一次”事项 94 项，初步实现了“一门式服务”。推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式，设置 48 个综合窗口，打造不动产交易登记、企业注册、婚姻登记等六个“一站式”服务，有效减少企业和群众跑腿次数。

搭建信息化平台，助推“智慧政务”建设。高标准谋划中心信息化建设，加强对外服务大厅、连接省市两级网上服务平台、公共服务平台、应急广播系统等建设。向各审批部门发放省级政务服务大厅昆明分站的账号和相关操作，全区各部门在云南省政务服务网上大厅内发布各类工作动态。设置 24 小时自助服务区，交通违法查询、出入境证件自助签注、军民身份证自助办理等多项业务均可以实现自助办理。

简化办事流程，加强“最多跑一次”改革。牵头梳理呈贡区“最多跑一次”事项，目前共梳理事项 430 项，进驻政务服务中心“最多跑一次”事项 94 项。探索推行“容缺审批机制”，对部分事项试行“容缺受理、容缺审查、企业承诺、急事急办和特事特办”。此外，通过购买服务的方式引入中国邮政快递，免费为群众提供寄递服务。

引进专业机构参与政务服务建设，落实第三方评价系统的结果运用。邀请第三方评价机构对区内政务服务进行评价，对窗口存在的共性问题和暗访中存在的典型案例进行通报。升级

评价体系，邀请第三方对区内营商环境进行评价，促进区内以政务服务为助力的营商环境建设取得较高成效，多次蝉联全市营商环境前3名。

基层政务体系逐步完善，便民服务模式不断拓展。加快落实“一网通办”延伸至街道，洛龙街道在内的5个社区已经上线运行“一网通办”系统。推进全区街道、社区“一枚印章管审批”，其中6个点位已经启动电子印章并完成了全程电子化审批。全区共有3个市级“五星级”街道为民服务中心，1个市级“四星级”为民服务中心，13个区级“五星级”为民服务站，16个区级“四星级”为民服务站。

持续推进行政审批改革，审批效率显著提高。成立区行政审批局，对划转的行政许可事项实行“前台统一受理，后台分类审批，统一窗口出件”的工作模式。优化审批流程，梳理编制区级监管事项目录清单和检查实施清单，建立高效简约的行政审批内部监督制约机制。优化项目前置审批环节，探索推行“容缺审批”机制，在全市率先梳理公布“容缺审批”事项。

总体而言，全区政务服务体系基本形成，但从应用效果来看，全区政府管理精细化和服务智慧化还有待提高，与支撑建设区域性国际中心城市核心区的一流政务服务体系仍有一定距离，因此，迫切需要开展新一轮政务服务工作的部署。对标国内外政务服务发展成熟地区，全区政务服务建设存在一系列问题与挑战，亟需在“十四五”时期着力实现突破：

少数部门对政务服务的重视程度不够。少数部门仅满足于落实好省、市、区政府的工作安排，改革创新意识还有待提高，工作积极性、主动性不强，行政审批制度改革工作推进的难度较大。

“群众跑路”问题仍然没有得到完全解决。目前各部门系统数据库主要在省厅和市级，区政府的数据调用权限有限，面对部门壁垒，“信息孤岛”以及缺乏标准，实现各类业务审批服务管理信息系统的对接、关联、数据共享存在困难，实现从“群众跑路”到“数据跑路”还有较大差距。

窗口人员业务和服务水平有待提高。工作人员的综合素质和业务能力要求与日益增多的“一窗式”“一门式”政务服务事项的矛盾突出，辅助性岗位人员工资低、工作量大、流动性强，整体业务能力和服务水平有待提高。

硬件环境有待提升。大厅自助设备（电脑、取号机、自助终端）的数量配备尚有不足，群众和企业办事排队时间较长的现象依然存在。便民服务中心大厅未摆放办事流程说明材料、清楚未公示有效投诉电话号码或号码无法拨通的情况时有发生。

（二）“十三五”期间基本经验

“十三五”时期的实践为今后一个时期做好政务服务工作积累了宝贵经验。

加强领导，强化责任。全面加强政务服务工作统一领导与组织协调，主要领导部署，分管领导抓督促、抓协调、抓

落实，形成分级管理，部门协调配合，上下良性互动的推进机制。建立目标责任制，将政务服务工作指标任务逐级分解、落实，并纳入年度工作目标，进行定期考核，确保责任落实、措施到位。

健全制度，严格考评。建立健全政务服务管理制度，推进窗口工作人员管理的制度化、规范化和科学化，严格执行首问负责制、限时办结制、责任追究制。建立健全激励和问责机制，将政务服务工作绩效考评结果作为选拔任用、奖励惩戒的重要依据，对工作落实到位的部门和单位予以奖励，推动政务服务工作开展。

深化放管结合，推进行政审批相对集中改革。切实做好取消、调整和下放行政审批事项工作，推进审批职能、审批事项、审批机构和人员集中进驻政务服务中心。建立行政审批事项动态化管理机制、行政审批事项清理的常态化机制和以部门服务窗口为主导的集中审批机制，优化行政审批流程。

改进便民服务，规范政务公开工作流程。通过打造功能完备的政务服务体系，实现服务事项集中办理、服务人员集中监管、服务触角网状延伸，推进政务服务便捷化。“以公开为常态、以不公开为例外”，规范政务公开工作流程。加快主动公开时效性，扩大主动公开范围和信息量。

以需求为导向，完善信息技术支撑体系。坚持以需求为导向的发展思路，以信息技术为支撑，以政府和群众的需求为导

向，分阶段逐步完善政务服务信息技术支撑体系，构建新型电子政务服务模式。

二、趋势预判

（一）“十四五”政务服务发展形势

《国务院关于在线政务服务的若干规定》明确了“网办”成为政务服务的标准和规定动作，标志着在线政务服务是未来的重要趋势，新冠肺炎疫情的爆发，进一步显示出依赖传统的“线下办”模式无法满足特殊时期人民群众的办事需求，进而加速了政务服务“线上线下一体化”的办理形式转变，政务服务进入一个新时代。

传统的行政审批方式即将发生重大改变。司法部将在 13 个省（市）和 5 个国务院部门试点开展证明事项告知承诺制，北京等地相继推出告知承诺相关政策，一旦产生重要成果将会在全国范围内形成示范作用，意味着告知承诺制审批的范围逐步扩大。

基层政务服务环境即将发生重大调整。《云南省加快推进一体化在线政务服务平台建设工作实施方案》提出 2020 年全面实现全省“一网通办”并全面对接国家政务服务平台，2022 年实现全国“一网通办”。随着全国一体化在线政务服务平台的深度应用和不断完善，我国政务服务的建设环境将发生重大调整，意味着将会成为地方政务服务建设的基本环境，基层政府所做的任何创新，建设任何系统都要建立在全国统一政务服务平台基

础之上。

“一网通办”和移动政务将成为政务服务建设重点。“十三五”期间政务服务建设一是以政务服务事项为抓手，用标准化的思维扎实推进精细化治理，二是以一件事一次办为目标推进政务服务的“整体性治理”，随着国家在线政务服务一体化平台建设的推进和 2022 年要实现“一网通办”的目标，“一网通办”成为政务服务发展目标和建设重点。随着 5G 技术的普及和应用，移动政务将成为最具活力的政务服务方式。

智能化政务服务建设成为新趋势。以“区块链”“人工智能审批”为代表的新一代信息技术广泛应用，政务服务智能化建设成为新趋势。

（二）“十四五”政务服务建设重点

从审批“便利化”转向审批“极简化”。从减材料、减事项、减环节、减时限、优化流程转向建设以告知承诺制为主，审批制和备案制为辅的行政审批格局，制作告知承诺书格式文本，将政务服务事项的具体要求告知群众和市场主体，加强事中事后审查，加大失信联合惩戒力度，加强跨部门联动响应，完善“一处失信、处处受限”的联合惩戒机制。

从“窗口办”转向“移动办、网上办、自助办”。根据事项本身内容进行区分，民生服务事项移动办，企业一般事项告知承诺办，企业和公民特殊事项窗口办，不需打印证件的事项自助办。从“能办”向“好办”转变，再造服务标准，一件事一次办。

线下接件窗口逐步转向咨询、辅导，帮助线下办事人员帮助办理线上业务。采用扁平化模式，统一各个便民服务中心政务服务事项，统一办事标准，推进就近办理。

政务服务信息化建设要从重“系统”转向重“平台”。推进政务服务平台的应用建设，关注业务的统一。推动区级业务系统与市级、省级“办事大厅”融合，推动政务服务向网上办理延伸，拓展信息化政务服务渠道，推进信息化政务服务建设，促进线上线下服务共同演进，实现最优政务服务效果。

从重视“人工服务”转向重视“智能服务”。基于大数据平台，构建各类智能算法模型，提供用户搜索智能化服务，让用户搜索更精准；根据用户画像和行为数据，主动向用户智能推送相关办事事项，实现政务服务“一键触达”；通过引入人工智能导服，优化线下办事服务，真正实现全科化、无差别受理。

第二章 总体要求和主要目标

一、指导思想

全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，主动融入昆明市“两核一极两区六廊”格局，以加快构建服务型“智慧政务”为着力点，以呈贡区科技创新和人才优势为立足点，发挥呈贡现代科创新城的战略作用，以企业和群众办事的“难点”“堵点”“痛点”为关注点，深入推进“放管服”改革，打造营商环境新高地，引领昆明政务服务新发展，在昆明政务服务跻身国内领先、国

际一流行列的跨越行动中打造呈贡模式、贡献呈贡智慧。

二、基本原则

坚持简政放权、放管结合。适应改革发展新形势、新任务，从重数量向提高质量转变，从分头分层级推进向纵横联动，协同并进转变，从减少审批向监管、服务并重转变，统筹推进审批制度改革和政务服务体系建设和，建立以群众需求为导向的双向互动机制。

坚持转变职能、优化服务。坚持问题导向，创新工作思路，转变政府职能，规范行政权力运行，提高运行审批效率，简环节、优流程、转作风、提效能，不断提升政务服务水平、群众满意度。

坚持融合创新、开放共享。推动“互联网+政务服务”建设与应用，以融合促创新，整合现有信息化平台资源，推广云计算与大数据应用，推动资源开放共享，实现跨部门业务协同。

坚持公开公正、便民高效。以社会需求为导向，丰富公开内容，融合“互联网+”创新公开形式。扩大政企、政民、政社互动交流，增进社会各界对政府工作认同协同，促进政府有效施政和社会和谐。

坚持统筹推进、阳光交易。统筹推进与分类指导相结合，推进公共资源交易法制化、规范化、透明化，强化事中事后监管和信用管理，创新大数据监管手段，健全行政监督和社会监督相结合的监督机制。

坚持统一监管、提高效能。整合监察资源，加强监察力量，创新监管方式，建立健全电子监察系统，推进政务服务全过程监察，完善投诉处理机制和责任追究机制，切实提高行政效能。

三、主要目标

(一) 总体目标

“十四五”时期，打造集政务公开、行政审批、公共服务、公共资源交易服务和监督、中介服务、效能监察等综合服务功能于一体的新型政务服务集合体，完善区、街道、社区三级政务服务体系，聚焦两个主体、三条路径和四个方向进行改革，提升政务服务六大能力，打造“高智能度、高便捷度、高精度度”的政务服务升级版，形成规范有序、公开透明、便民高效的政务服务工作格局，全面提升全区政务服务工作水平。

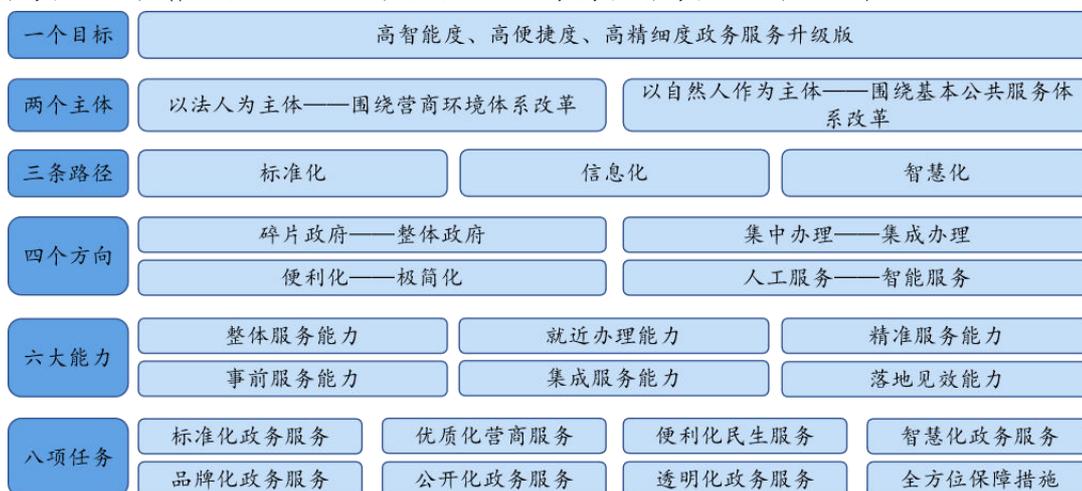


图 1 呈贡区“十四五”政务服务发展规划图示

(二) 基本目标

——建成标准化政务服务体系。推进区、街道、社区三级政务服务体系建设，推进受理清单标准化、审批清单标准化、

办事清单标准化、办事流程标准化、服务告知标准化，建成高标准化的政务服务新体系。

——“智慧政务”建设高效有序。实现政务资源的高效整合和开放共享，云计算、大数据和移动互联技术广泛应用，网上政务服务延伸到社区，移动客户端、政务服务自助终端得到普及应用，网上政务服务工程、政务服务大数据工程建设效果明显，实现便民高效、部门协同。

——企业和群众政务服务体系更加完善。审批方式更加多样化和便利化，大数据等的应用促进政务服务更加精准化，5G等技术的应用提升企业和群众的办事获得感，具有呈贡品牌特色的政务服务体系基本建成。

——政务公开呈现新常态。行政权力公开透明运行，公开的及时性和覆盖面显著扩大，加强政策解读回应，推进政府数据开放，公开渠道和服务模式呈现多样化，政民互动机制持续运转，形成规范有序、便民高效的政务公开新常态。

专栏 “十四五”政务服务发展主要目标			
指标类别	指标名称	十三五	十四五
基础设施建设	区级政务服务中心	搬迁完善	建成无差别综合窗口建设、建设政务服务体验区、布局人工智能咨询系统
	街道为民服务中心	标准化建设	统一便民服务设施、统一工装制服、统一服务标准

专栏 “十四五”政务服务发展主要目标			
	政务服务数据池建设	初步建成	100%
指标类别	指标名称	十三五	十四五
行政审批	街道、社区“一枚印章管审批”	100%	完善
	行政审批方式	并联审批、容缺审批	秒批、主题办等新型审批方式
基层政务服务全覆盖	基层政务服务（村、社区）	100%	建成 6+4+N 政务服务体系
	“一网通办”延伸至街道和社区	部分社区	
	为民服务网点建设	—	
政务公开	政策解读回应	—	及时
	公开渠道	基本	完善创新
	政民互动	—	便捷高效
行政效能监督	区、街道两级监督管理体系	—	100%

第三章 建设标准化政务服务体系

一、政务服务事项标准化

开展政务服务事项标准化专项工作，全力解决事项目录、办理材料和业务表单等方面存在的问题，实现政务服务事项“应统尽统”，抓住核心要素分类，制定呈贡区政务服务事项管理工作指引，进一步明确政务服务事项及其要素确定和调整的工作流程。完善区政务服务事项管理系统，有效支撑政务服务事项

管理和应用。

以标准精细化支撑导办受理。以环节化进行流程梳理，为办事居民和企业提供清楚明白的标准化办事指南；以集成化进行事项梳理，推行“主题式”受理，提升办事体验；以数据项进行材料梳理，实现数据沉淀、材料复用、表单复用、证照复用和数据可视。

二、政务服务流程标准化

梳理各层级通办事项清单和相关需求，统一事项名称、办理材料和业务流程，强化系统建设、数据共享、窗口设置、物料流转和工作机制支撑，通过授权委托、材料系统流转、材料物理流转、自助服务终端提供等途径，实现跨区通办、跨街通办。

建立一套“一网通办”标准应用体系。遵循昆明市“一网通办”建设要求与原则，依据呈贡区政务服务现状建立一套呈贡区“一网通办”服务标准。建设零差别受理综合窗口服务标准，推出政务服务自助终端规范标准，出台“一件事”实施标准化指引等。

建立健全并在各级政务服务中心执行统一的规范化政务服务标准，优化服务环境、提升服务形象、规范服务行为、严肃服务纪律。构建“五个一”公开告知体系，推行政务服务一次告知、一致告知、一单告知、一图告知、一码告知标准模式。规范管理对外公布的咨询服务电话，统一电话咨询标准。

三、政务服务公开标准化

全面开展政务公开事项梳理和目录编制。协同市政府相关

部门开展市、区、街道三级全领域政务公开事项梳理和公开标准目录编制。公开标准目录编制做到分类科学、内容完整，充分体现业务内容。推进办事服务过程精准公开。

充分发挥政府门户网站、政务新媒体、政务公开栏等平台作用，运用信息化手段做好政务公开工作。集中在区政府网站发布本级政府及部门、街道应当主动公开的政府信息，开设统一的互动交流入口和在线办事入口，便利企业和群众。积极借助融媒体中心优势和渠道，扩大政府信息传播力和影响力。

实行网上办事大厅与实体政务大厅办事服务信息同源管理，建设和使用同一的咨询问答知识库、政务服务资源库、确保线上线下办事服务信息内容准确一致，方便群众和企业办事。

四、政务服务人员标准化

统筹全区政务服务队伍，建设全区政务服务人员信息数据库，实时掌握人员动态。开展多形式、多层次的思想教育和业务培训，建设好、利用好窗口报和窗口微信公众号，充分发挥“文明窗口”评选的引导作用，营造“以业务专精论英雄、以服务贴心树榜样”的氛围。通过市区多层级的竞赛、评比等活动培养选拔服务态度亲善、熟悉政策业务、精通服务技能的“服务标兵”。

五、政务服务管理标准化

完善服务体系管理标准。建立健全全区政务服务体系管理标准，修改完善新形势下政务服务中心建设运行、管理服务和监督保障规范标准。完善便民服务中心管理标准。规范工作人

员服务行为，通过强化窗口便民服务意识，通过建立 AB 岗、监督检查制度、奖惩制度等促使服务中心形成运转协调、行为规范、廉洁高效的工作机制，尤其是加强考勤考核，严格作息考勤制度，对于工作人员进行量化考核，落实奖优惩劣。

第四章 构建高质化营商服务体系

一、推进审批服务便利化

（一）推广主题办审批服务

聚焦法人设立阶段，梳理呈贡特色产业生物制药、花卉等主题服务，将设计涉及企业开办的名称核准、营业执照申领、印章刻制、银行开户等流程进行优化再造，实现“主题式”办理。编印主题式审批办事指南，详细列明每一个主体审批的申请材料目录、办理环节、承诺办结实现、咨询及投诉电话、办理窗口等。统一制定规范化、标准化“主题办”审批申请书，实现“N 表申请变 1 表申请”“N 窗口办理变 1 窗口办理”。

（二）探索“秒批”和全天候审批

确定一批事项标准化程度高、流程简易的高频事项，以数据集中和共享为支撑，网络化、智能化为手段，大数据监管为保障，明确审批规则，用程序逻辑替代人工判断，实现无人干预自动审批，提高审批效率，减少审批自由裁量权。开通全天候、无界限的政务审批在线服务。全流程实现公众外网咨询、查询、预约，内部专业网分类审批。

（三）探索建立容缺受理机制

推进“容缺审批+承诺制”办理模式。符合条件的申请人，在办理政务服务业务时，经申请人主动申请并签署承诺书，收件窗口先予收件登记。制订呈贡区“信用+政务服务”工作制度，明确政务服务“红名单”“白名单”“黑名单”的适用标准。对于“红名单”申请人，优先适用容缺受理。建立首席服务官制度，定期召开区大厅工作会议，通报各政务服务实施单位工作情况。推进全区信用数据与市“一窗办理”系统的对接，确保窗口人员和政务服务实施单位审批人员可实时查看申请人信用等级，分类处理。

二、精准服务科创新城建设

（一）科创服务延伸办

建立科创企业服务专窗，开通高新技术企业直通车，推行高新技术企业认定、区域性扶持政策咨询等企业服务一站式办理，拓展延伸人才配套服务，为区内人才延伸办理工作居住证、积分落户、随迁子女入学等业务。

（二）科创项目特快办

建立重点项目台账，为重点项目选派“项目管家”，精准对接项目需求，开辟绿色通道，上账项目“一站办理”；开通重点项目“咨询专线”，一号解答审批手续办理过程中出现的疑问；一企一册定制“服务包”，制定个性化企业服务手册；针对项目推进过程中存在的问题，定期召开审批部门及项目单位会商联席会议，有序推进项目建设。

（三）企业预约联合办

生产制造、生物医药、科技创新类企业 and 重点项目承建单位可在实体厅或网上预约，相关涉企审批单位提供项目审批、开办变更、经营管理等方面的组团咨询和材料填报辅导，由部门协同联动，最大限度减少企业跑动次数。

三、探索多部门联动机制

（一）建立不动产和法院联动机制

探索部门联动机制，在不动产登记中心设立不动产信息查询办公室，派驻专人与法院派驻工作人员对接法院涉案不动产信息查询、调取资料等工作。开通不动产协助司法查控专线，推进区不动产登记中心与区人民法院签订司法协助查控平台数据信息共享协议，提高不动产处置和执行效率，保障当事人合法权益及时有效实现。

（二）建立政务与水电气接入服务联动机制

建立政务服务与水电气服务联动机制，实现在客户办理房产过户的同时为客户办理用水用电用气账户开、过户等配套业务；在客户申报社会投资备案得到批复后或申请建设工程规划许可时，根据客户需求相关职能部门将相关信息同步推送至水电气公共服务单位，相关公告服务单位以最早的时间、最快的速度介入，为客户提供水电气接入相关服务。

四、规范公共资源交易

（一）优化交易服务

建立健全管理规则。应用云南省分类统一的公共资源交易行业规则，配合推行全省统一的招标、采购等交易文件范本，规范公共资源交易管理工作。配合开展政府和有关部门发布的公共资源交易规则清理工作，清理过程和结果及时进行公告，接受社会监督。

推进信息公开共享。配合加大公共资源交易信息公开力度，依法公开交易公告、资格审查结果、成交信息、履约信息以及有关变更信息，加快建立市场信息共享数据库和验证互认机制。依法公开有关公告资源交易项目审核、市场主体和中介机构资质资格、行政处罚等监管信息。

强化公共服务功能。统筹安排交易活动，实行交易全程跟踪服务，协助查处违法违规行。建立惠民工程、民生工程项目、重点项目、重点工程招投标“绿色通道”，加强呈贡作为国际门户枢纽的示范作用。与依法设立的相关专业服务机构加强业务衔接，保证法定职能正常履行。

（二）强化交易监管

推进电子监管。应用统一的公共资源交易电子化权力运行监管系统，配合推动公共资源交易权力运行监管模式由线上监管转变为线上线下监督相结合。开展在线投诉举报受理，在线实时监督及自动预警等智能化监管，构建公共资源交易权力运

行全过程的电子化动态监管机制。

健全监管制度。以行业行政主管部门监管为主，加强对公共资源招标投标等公共资源交易活动的监督管理，深化公共资源监管体制改革，建立统一规范的公共资源交易监管体制，建立健全行政监督部门与监察、审计部门协作配合机制。

加强共同监管。配合完善行政主管部门、政务服务监督管理部门、社会监督三方在统一平台实行同步监督的共同监管模式。完善公共资源交易第三方监管、公共资源交易社会监督制度。建立完善由人大代表、政协委员及检查、审计、监察等相关工作人员组成的监督员库。保障人民群众的参与权、知情权、监督权、确保公共资源交易在阳光下运行，健全守信激励和失信惩戒机制。

五、规范中介服务

（一）规范中介服务收费管理

配合市级部门推进中介服务收费规格，缩小政府定价范围。事业单位提供的中介服务纳入行政事业性收费管理。政府审批部门在审批过程中委托开展的技术性服务活动，必须通过竞争方式选择服务机构，服务费用一律由审批部门支付并纳入部门预算。编制行政审批中介服务收费目录，明确收费性质、依据和标准，并向社会公开。

（二）全面加强中介服务监管

建立中介服务机构名录，由相关部门对中介机构登记、许可等

信息予以公示。建立网上资质联审机制，执行统一、规范、标准的中介机构评价管理办法，定期为中介服务进行网上星级评定，并在中介超市网上平台实时公示中介机构评价结果、不良记录 and 黑名单等信息。采购单位在中介机构履行合同后，在中介超市网上平台对中介机构的**服务质量、服务时效、服务态度和服务规范**等进行评价。

第五章 构建便利化民生服务体系

一、布局“1+6+4+N”政务服务网

聚焦便民服务“不出圈”，打造6个标准化街道为民服务中心。以“便民服务就近化”为目标，按照“统一空间环境、统一窗口设置、统一事项标准、统一人员配置”的“四统一”原则，在呈贡区6个街道打造标准化便民服务中心，用心用情打造群众家门口的便利服务。

聚焦区域布局“就近办”，建立4大政务服务站。围绕产业园区、创业基地、服务业聚集区企业群众办事需求，在呈贡信息产业园、三台山文化旅游产业园、斗南国际花卉产业园、云白药产业园区4个特色产业园区建立政务服务站，受理工商、税务、人才、社保等业务，推行无偿辅导帮办、邮寄送达、容缺办理、“5+2”周末延时等服务机制。

聚焦政银合作“共建办”，建立N个便民服务站。在居民区、社区周边等区域，紧紧围绕群众办事需求，加强与金融机构合作，创新政银合作共建模式，打造N个便民服务站，受

理工商、税务、人才等业务。

二、集成网上“自己办”通道

在审批后台成立“网上审批中心”，处理微信、手机软件、自助服务一体机、网上政务大厅、自助窗口等渠道的网上来件，构建渠道多样、后台统一的全流程网上审批模式，实现从群众网上咨询、网上申报，到网上预审、网上办理、网上反馈的“应上尽上，全程在线”。

在区政务中心、街道为民服务中心和社区党群服务中心以及部分重点商务楼宇，投放定制开放的自助服务一体机，让群众可以就近自己办理业务。

三、推进高频民生事项场景化服务

提升以办事人为中心的政务服务事项梳理汇聚水平。以用户体验为导向，集中开展流程优化专项行动，梳理公布自然人出生、入学、就业、置业、婚姻、生育、退休等全生命周期事项，推动高频民生事项场景化服务。

四、优化跨级融合的服务体系

推进跨层级数据共享和业务协同。积极探索网上审批渠道，通过街道、社区联通区级网上协同审批系统进行审批。建立区、街道、社区三级政务服务体系，实现网上办、就近办，并进一步延伸到街道“最多跑一次”。

推进服务渠道一体化。区、街道、社区全面实行“一门一窗”，打造各层级高效无差别的政务服务，统一实施“首问负责、

一次告知、限时办结”制度，全面完成政务服务领域无障碍环境建设任务，打造精品示范工程。

推进区级事项向街道下沉。推出“区级高频事项街道办”清单和“街道高频事项就近办”清单，居民高频事项跨地可办、就近能办。整合利用现有各类基层服务场所，衍生政务服务实体大厅窗口，在全区所有的为民服务站设立代收件服务。建立街道网上服务站，并与智慧社区、基层网格化服务等平台进行“网格整合、业务融合”实现区、街道和社区三级联动。群众办事可通过网上云平台或手机客户端进行在线申请办理，快递送达，实现“网上申报不出户”。

第六章 完善智慧化政务服务体系

一、加强社会治理数据汇集应用

（一）着力建设政务中心数据池

抓好顶层设计和统筹规划。立足行政审批和公共服务业务的应用需求，完成服务对象、服务环节、事项目录、公共服务历史记录等支撑网上办公的政务中心数据池建设工作，逐步拓展建设居民信息数据库、企业法人数据库和电子证照等政务服务基础与专题数据库，形成各类数据库互联互通的政务服务大数据库。平台向上对接市大数据资源平台，促进基础库数据的落地，向下联通本区各类数据资源管理系统，实现全区数据资源的横向贯通。

（二）推进政务数据协同应用

主力数据分析与挖掘，推进政务数据协同应用。围绕数据的采集、存储、共享、开放、应用环节，充分运用大数据分析技术与挖掘技术，推进政务数据在政务服务、城市治理中的应用，实现治理模式创新和服务能力提升。建设基于精准身份识别的统一业务办理平台，为业务办理提供刷脸认证、指纹识别等快速身份认证工具，实现“无感申报”。

二、推进网格化+政务服务

（一）完善三级联动的网格化治理体系

充分整合应急、公安、综治、维稳、信访等部门资源，以互联网为基础，以综合网格为依托，统筹推进区网格化中心建设，建立上下贯通、左右衔接的一体化信息系统和综合指挥平台。充分整合各街道区域内的人口、企业、地理等各项基础信息，接入“12345”、数字城管、社会治安、安全生产、环境保护等各类信息化管理端口，实现部门端口互联、信息数据共享，建立实时监控、信息归集、研判预警、协调联动、督查考核于一体的网格化治理体系。

（二）建立健全网格化+政务服务服务模式

借助网格化中心优势，推出“网格办”服务。在政务服务中心窗口开设“网格绿色通道”，举办“政务服务+网格化”业务培训会，网格员深入学习小微餐饮、公共卫生场所、生育服务、自主创业扶持补贴、异地身份证补换领、居民身份证申领等相关

业务知识，强化网格员业务能力，形成网格员人代办、为民服务中心快速处理，双方共同反馈的处理机制，将政务服务信息第一时间送到群众手中。

三、提升数字化服务能力

（一）加快推进电子证照、电子印章应用

加快电子证照库的建设，严格遵照“谁生成，谁负责”的原则，做好增量电子证照的生成、存量电子证照的转换，将存量证照进行统一集中转化成电子版，导入电子证照库。分批推进高频证照在政务服务申请材料和审批服务中的应用，减少企业群众办事材料提交。重点围绕残疾人、老年人、文化娱乐、房屋租赁、计划生育等领域，推出高频政务服务事项实现“秒批”。对各街道为民服务中心进行推广和指导帮扶，实地解决乡镇为民服务中心在实际使用过程中的难点和问题，确保办事群众在基层为民服务中心同样可以使用“电子证照”办理业务。

推进全区各部门法定名称章、审批业务专用章等电子印章的制章工作，实现制章率 100%，在政务中心各区域推广电子印章的使用和企业形象识别，将需要纸质实体印章盖章审批事项全部启用电子印章，完成全程电子化流程审批。

（二）线上线下政务服务融合办理

以互联网政务服务平台作为政务服务总界面，根据需要自主连接移动客户端、微信公众号、支付宝、淘宝、今日头条等用户规模庞大的社会化平台，为企业群众提供入口统一、渠道

多元、服务丰富界面；以实体政务服务大厅为核心，辐射延伸至街道、社区的服务网点，为线上服务提供人员、业务方面的支撑，形成体系化、专业化、系统化的支撑力量；建立联动管理机制，通过统一的管理团队快速推动线上线下利益一致、目标一致和行动一致。

第七章 打造品牌化“呈小服”政务服务体系

一、推进线下办事大厅优化升级

（一）推进“受理零差别”改革

大力推进审批“两集中”“受理零差别”改革，部门行政审批事项向一个科室集中，将当前的部门专窗压缩为政府综窗，形成“前台零差别受理，中台一键呼叫专业职称、后台透明工坊分类审批”工作流程，实现“跑一个窗口，办所有事”。

（二）推进“一站式”政务服务中心建设

优化配置政务服务资源，推进建设“全功能一体化”区政务服务中心和街道为民服务中心。持续推进除法律法规有特殊要求的事项外，100%政务服务事项“一门”办理。

（三）推进政务大厅信息化建设

建设政务服务体验区，方便办事群众通过云南省政务服务网进行办事指南、办件进度、便民服务的查询及打印办理过程中所需申请材料和示范样本。

完善呈贡政务服务平台，在现有预约取号、咨询建议等服务功能的基础上，增添天气预报、快递查询、实时路况信息查

询等便民服务功能。

利用 5G 新技术，联合通信公司打造“5G+政务”服务体验示范区。通过 5G 技术、政务人工智能机器人、超高清视频资源等应用，为居民提供个性化、精准化政务服务，增强政务服务人机互动性，实现政务服现场申办“秒传”，提高政府服务效能和群众体验满意度。

二、建立功能完善的线上办事平台

（一）提供智能化审批业务咨询服务

在自助办理大厅引入人工智能机器。借助人工智能、大数据等现代技术建立“云知识库”，由智能导办机器人与办事群众进行实时语音对话，并根据办事不同情形，提供智能化、人性化的咨询，引导政策宣传等服务。利用 5G 等新技术在区政务中心服务大厅咨询区设置可视对讲系统，对高频政务服务事项，开通远程视频服务，为企业和群众提供线上“面对面”服务引导和帮办，实现面对面的文件资料传输、问题咨询与解答。

（二）精准化推送企业需求

全民梳理事项相关属性，全面归集用户基本信息、办件信息、证照等个性化信息，对事项属性和用户信息开展模型化关联，借助“一网通办”平台，及时推送政策及服务信息，提升关联事项办理水平。

打通预约短信平台，通过关联人口、政务服务办事数据、将事项推送消息直接以短信方式告知群体，拓宽推送渠道，扩

大推送覆盖面，有效提高事项推送成功率。

对接呈贡区政务服务微信公众号，实现多渠道服务平台，通过关联公众号粉丝群体信息以及辖区人口画像，向公众号用户智能推荐办事事项。同时，全面推送法人办事事项。

（三）打造审批业务集成的应用平台

完善数据采集、入库、更新和共享机制，统一服务标准，整合业务系统，在系统层面实现业务“五统一”，即统一咨询、统一接件、统一受理、统一调度和统一反馈。关注数据安全，按照国家信息安全等级保护制度第三级或以上的相关要求，采用防火墙、入侵检测、漏洞扫描、安全监管平台等安全设备和安全策略，做好安全防护。涉及互联网和政务外网之间的数据交换，可考虑设置安全隔离区，采用网闸等设备，做好数据保护。

三、打造呈贡特色政务服务板块

（一）打造产业兴呈服务板块

在云南省政务服务大厅呈贡站建立产业兴呈服务板块，深入剖析呈贡产业政策，惠企政策，围绕呈贡优势产业链条，突出发展高端优势产业，推动技术和产业机构升级，提升自主创新能力。

（二）打造人才兴呈服务板块

在云南省政务服务网呈贡站打造人才兴呈服务模块，对接呈贡区人才需求，全面解析呈贡不同层次的人才政策，供各类人才快速查询人才政策文件及要点，提供引才公告、人才共需

匹配及项目合作对接，以及发布全省人才项目申报指引等，加快推动人才集聚发展，全力打造人才高地。

（三）打造毕业生绿色通道板块

针对呈贡区高校集聚的特点，全面梳理毕业生相关的政务服务事项，为在呈贡就业的毕业生落户和就业等提供便捷、优质的服务，提升人才引进效率。

第八章 打造公开化政务服务体系

一、推行行政公开

坚持以公开为常态、以不公开为例外原则，推进行政决策公开、执行公开、管理公开、服务公开和结果公开，以公开促落实，以公开促规范，以公开促服务，让群众看得到、听得懂、能监督，切实保障人民群众知情权、参与权、表达权、监督权。

（一）推进决策公开

制定决策公开相关规章制度，完善决策公开的程序和机制，规范公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论决定等法定程序，推进决策全流程公开。及时向社会公开涉及公众切身利益的重要改革方案、重大政策措施、重点工程项目的决策依据、决策草案、决策结果等。制定决策公开的事项种类清单，明确公众参与决策的方式，规范主动公开公众意见收集采纳情况的程序，增进行政决策的透明度和公众参与度。

（二）推进执行公开

建立政策执行公开机制，围绕全区中心工作，及时公开对

政策解读、决策部署、重点改革任务、重大建设项目等工作的督查、审计及整改落实情况。确保公众对重大政策内容、政策执行进度和流程、推进中的困难和问题知情权，提高政策的知晓度和执行力。

（三）推进管理公开

推进行政权力清单、责任清单和市场准入负面清单公开，建立健全清单公开动态调整制度，全面公开政府职能、法律依据、实施主体、职责权限、管理流程、监督方式。推行行政执法公示制度，公开行政执法相关的职责权限、执法依据、执法程序、执法结果、救济途径等，规范自由裁量，保证执法公开公正。推进公共监管公开，重点公开安全生产、环境保护、卫生免疫、食品药品、国有企业、社会信用、旅游市场、产品质量等监管信息。

（四）推进服务公开

推进政务服务事项集中公开办理，全面公开服务事项，推进办事指南、办事流程、服务收费公开。建立健全行政审批前置服务项目公开制度，公开提供服务的社会组织和中介机构资质状况、服务内容、服务标准等相关信息。建立政府购买服务公开制度，及时公开购买服务项目、资金管理、绩效评价等信息。推进公共企事业单位办事公开，编制公开事项目录，制定办事公开具体办法。

（五）推进结果公开

健全政策落实结果公开制度，全面客观公开重大决策、重要政策落实结果，推进发展规划、政府工作报告落实情况的公开，重点公开发展目标、改革任务、民生措施等。运用网络调查、第三方评估、专业机构鉴定等方式加强对政策落实效果的评估，拓展政策落实结果公开的广度和深度。

二、扩大政务开放参与

以公开、参与、合作为重点，围绕经济社会发展和人民群众关注关切，扩大政府与社会各界的合作交流，以政府公开透明提升人民群众获得感，积极推进开放政府建设。

（一）加强政策解读

聚焦公众需求，提高政策解读的精准性和针对性。加强政策解读，推送和企业群众创业办事相关的政策核心美容。对政策公布后的社会普遍疑惑和争议点，开展深度解读和延伸解读。采用图表图解、视频动漫、流程演示等多元化解读方式。

（二）加强数据公开

制定政府数据开放计划，逐步推进政府数据开放，实施政府数据目录清单管理，建立实时更新、公众互动参与机制。健全数据开放配套制度，优先推动与民生保障、公共服务和市场监管等领域相关的政府数据开放。

（三）扩大公众参与

完善重大政策意见征集机制，在重大政策制定前，督促政

策起草部门在提交区政府审议前通过政府网站、政务新媒体等渠道向社会公开征求意见，并公开意见采纳情况。定期进行会议开放，邀请市场主体、专家、媒体代表等列席会议，发表意见建议。广泛开展多种形式的公众参与，开展政府开放日和网络问政等多种形式的活动，引导利益相关方和公众代表参与工作监督和评价。

（四）回应社会关切

健全政务舆情收集、研判、处置和回应机制，开展重大政务舆情回应督办，明确回应主体，落实责任。对重大突发事件、重要社会关切等，按程序及时发布权威信息，告知事实真相、采取措施及处置结果，认真回应关切。

（五）发挥政务新媒体作用

着力推进政务新媒体健康有序发展，做优做强“两微一端”主账号，为建设省、市、县三级联动、整体发声的政务新媒体矩阵夯实基础。加强政务新媒体平台建设和管理，严格信息采集、审核、发布等程序，落实专人管理、运营和维护，确保运转有序、安全可控。建立网民意见审看处置机制，加强与业务部门沟通协作，对群众诉求限时办结、及时反馈。

三、提升政务公开水平

（一）推进政务公开平台规范化

加强政府信息资源的标准化、信息化管理，充分发挥政府门户网站、政务新媒体、政务公开栏等平台作用，更多运用信

息化手段做好政务公开工作。集中发布本级政府及部门、街道应当主动公开的政府信息，开设统一的互动交流入口和在线办事入口。完善区政府门户网站政务公开标准化专栏，统一公开各领域最新政务公开事项标准目录，并以超链接方式归集公开各项具体信息。

（二）延伸基层公开标准化范围

推动基层政务公开标准化规范化向社区延伸。指导支持居民委员会依法自治和公开属于自治范围内的事项。完善基层政务公开与居务公开协同发展机制，使政务公开与居务公开有效衔接、相同事项的公开内容对应一致。指导居民委员会建立完善公开事项清单，通过居民微信群、公众号、信息公示栏等，重点公开惠民政策、养老服务、社会救助等方面的内容，方便群众及时知晓和监督。

（三）加强线下公开场所和公开渠道建设

在区政务服务中心设立政务公开服务专区并设置醒目标识，提供政府信息公开申请指导和集中受理、政府信息查阅、政务公开意见收集反馈、公众参与事项咨询联系等服务，并强化专区工作人员业务能力培训，探索依申请现场办理模式，提高咨询意见和依申请现场办结比例。加强线下公开渠道建设，对土地征收、旧区改造、义务入学、就诊就医、养老服务等面向特定区域或人群的公开内容，要通过公共查阅点、公告栏、电子信息屏等形式进行定点、定向公开，确保政务公开的到达率和

时效性。

第九章 打造透明化政务服务体系

一、完善行政效能监察体系

（一）健全行政效能监察机制体制

完善区政务管理行政效能监察体系，将本级政府行政效能处理职责纳入政务服务管理办公室，落实人员配置，加强行政效能检查。落实首问负责制、限时办结制、责任追究制、强化监督检查，提升行政效率与服务质量。

（二）建立行政效能统一监管模式

通过视频监控记录办事全过程，将线下的视频监控范围延伸到线上，避免线上办事出现监管盲区。深化电子监察记录接办件关键节点，同步记录线上线下载件时间、人员、流程、状态、结果等关键节点信息，实现监管信息的结构化。通过多渠道高效处理服务投诉，将现场的咨询投诉受理区、政务服务热线以及线上的投诉信箱、政务微博、政务微信等多种渠道有机结合起来，实现多渠道受理投诉，统一汇总处理，提高服务投诉反馈的及时性和专业性水平。

二、强化行政权力运行监督

强化对行政权力运行和职责履行的制约及监督，完善办事公开、办事承诺、绩效考核、责任追究等制度。推行新政权力网上公开透明运行、加强社会监督及新闻监督，有效制约内部权力。为新闻媒体、行业组织、利益相关主体和个人共同参与

监督创造条件，激活第三方监督活力，主动接受群众、社会和新闻媒体的监督，依法保障公众知情权、参与权和监督权。高度重视舆论监督、网络监督，对新闻媒体和社会各界反映的问题，处理结果及时向社会公布。

三、优化绩效监督考评体系

改进考评指标体系，推行新媒体应用，建成高效便民的绩效考评测评体系，实现传统互联网与新媒体应用全覆盖。量化考核指标，建立科学可行的考评指标体系，将规划目标分解细化，纳入年度绩效考评。实行多种评价方式并行，侧重民主评议、群众满意度测评，充分发挥社会评议的作用，重视窗口服务质量测评。

第十章 落实全方位保障措施

一、强化领导，明确责任

实行“一把手”负责制，将规划各项指标和任务逐级分解落实，明确责任，统筹解决重大问题，形成统一领导、统筹协调、分级负责、分级管理、上下联动的推进机制。把政务服务工作列入党委、党组重要议事日程，配齐配强政务服务工作人员，坚持以问题为导向，定期研究政务服务工作，及时解决工作中出现的新情况和新问题。

二、加大投入，合力推进

健全完善政务服务建设和运行经费保障机制。制定、完善和推行相关财政、土地等政策，将政务服务基础设施列入公共

基础设施和惠民工程建设项目，作为公共财政预算安排和土地开发利用的优先项目。政务服务相关建设、运行资金列入区政府财政年度预算。积极争取上级专项资金支持。完善政务服务考评激励机制，提高政务服务窗口绩效考评奖励标准。统筹协调、合力推进政务服务中心建设和管理，实现政务服务全面提升。

三、科学评估，实施问责

建立科学的评估机制，按目标任务和要求对规划实施情况进行年度检查、中期评估和整体评估，并通报结果，总结经验，查找问题，采取措施，保障规划顺利实施。积极开展政务服务社会满意度调查，鼓励多方参与评估，积极引入第三方评估。将规划实施成效列入年度绩效考评，确保规划各项工作任务落实到位。

四、培养人才，建设队伍

加强人才引进和选派，重点引进互联网和法律等专业人才。加强对政务服务工作人员的培养、教育、培训，打造一支政治立场坚定，懂法规、服务优、业务精、技能强的专业化队伍。突出基层创新案例的引领作用，形成全区政务服务创先争优的积极氛围。

五、扩大宣传，营造氛围

建立健全信息发布和政策解读机制，围绕政务服务重点工作、创新举措、工作成效等宣传重点，及时发布政务信息，积极回应群众关切，不断提升本区政务服务的知晓度，为实现政

务服务超越发展营造良好氛围。

名词解释

1.两个主体：围绕优化营商环境指标体系进行以法人为主体的政务服务改革；围绕基本公共服务标准体系建设的以自然人为主体的政务服改革。

2.三条路径：标准化路径、信息化路径和智慧化路径。

3.六大能力：强化三级平台体系建设，提升区域范围整体服务能力；深化政务服务布局体系，提升就近就便办理能力；完善服务事项分类管理体系，提升精准服务能力；建设多通道咨询体系，提升事前服务能力；做强多部门事务的协调机制，提升集成服务能力；压实各单位主体责任，提升落地见效能力。

4.主题办：只用在“主题式”窗口一次交件，具体的办件流程就能在综合业务系统上有序流传，涉及的职能部门可同步审查资料，审批结果实时共享。

5.无差别全科受理：通过“大厅一键取号、前台综合受理、后台集成办理、窗口统一出件”的办事模式，实现所有事项在各窗口无差别全面受理。

6.无感申报：依托一体化政务服务平台，对申请人申报的业务，在填报和上传材料过程中，基于刷脸或其他合规方式授权读取个人或企业电子证照或相关后台数据，由系统调取数据自动填充表单信息、自动推送电子材料。

7.秒批：申请人在提交审批申请的时候，系统首先调用相关资料进行智能校验，符合条件的，及时审批通过。

8.容缺受理： 申请人提供的主要材料齐全且符合法定条件，但是需要材料和手续有欠缺，大厅受理窗口可先予受理和办理，审批人在确定时间内补齐相应材料，审批部门利用“缝隙时间”，在原承诺时限内出具审批结果。

9.“1+6+4+N”政务服务网： “1”指一个政务服务中心，“6”指6个街道为民服务中心，“4”指呈贡信息产业园、三台山文化旅游产业园、斗南国际花卉产业园、云白药产业园区4个特色产业园区，“N”指区内多个银行网点和楼宇等。

10.网格化治理： 根据属地管理、地理布局、现状管理等原则，将管辖地域划分为若干网格状，并对每一网格实施动态、全方位管理。

11.精准推送服务： 通过政务服务大数据分析，把握和预判公众办事需求，预测群众未来办事需求并将事项推送至办事群众的一种“互联网+政务服务”新模式。

12.“呈小服”政务服务品牌： 坚持“以人民为中心，便民利民”的服务理念，展示呈贡区亲民优质、廉洁高效的政务服务形象。“呈小服”是一种理念，一种目标，也是一种标准。其卡通形象化身呈贡老百姓政务办理中的“心”“眼”“手”“脚”“脸”，将方便留给群众，将效率留给政务，把复杂留给信息化，只为做老百姓身边的金牌“服务员”，让政务“客厅”，宾至如归。

昆明市呈贡区人民政府办公室

2022年9月9日印发
