

西双版纳傣族自治州人民政府文件

西政发〔2022〕27号

西双版纳州人民政府关于印发西双版纳州贯彻落实云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案任务分解方案的通知

各县、市人民政府，试验区、合作区管委会，各区管委会，州直各委、办、局，中央、省属驻州有关单位：

现将《西双版纳州贯彻落实云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案任务分解方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



2022年8月16日

（此件公开发布）

西双版纳州贯彻落实云南省加快推进 政务服务标准化规范化便利化 实施方案任务分解方案

为贯彻落实《云南省人民政府关于印发云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知》（云政发〔2022〕41号）精神，持续优化全州政务服务工作，结合我州实际，制定本任务分解方案。

一、工作目标

2022 年底前，州、县、乡、村四级政务服务能力和水平显著提升；政务服务事项基本目录编制、动态管理、全面实施机制进一步健全完善；政务服务中心综合窗口全覆盖，“一网通办”服务能力显著增强，高频政务服务事项实现“跨省通办”，更多政务服务事项实现“网上办、掌上办”。2025 年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，与全国全省同步实现高频政务服务事项“无差别受理、同标准办理”、高频电子证照互通互认、“免证办”全面推行；集成化办事服务基本覆盖企业和个人全生命周期，智慧化服务实现新的突破，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

二、工作任务

（一）提升政务服务标准化水平

1. 健全政务服务事项基本目录。州、县级政务服务部门要根据云南省政务服务事项基本目录，明确应承接的事项，并全面梳理本地区依法依规自行设立的事项，编制公布本地区政务服务事项基本目录。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。（牵头单位：州政务服务中心；责任单位：州直有关部门，中央、省属驻州有关单位，各县、市人民政府；完成时限：2022年12月底前）

2. 健全政务服务事项动态调整机制。严格执行《云南省政务服务事项基本目录管理暂行办法》，行业主管部门或政务服务实施机构要根据业务变化和实施情况及时向本级政务服务部门提出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请，政务服务部门按照程序报审后动态调整，并牵头组织有关部门将有关数据汇聚至国家政务服务平台事项库，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。统筹做好政务服务事项基本目录与行政许可事项清单、权责清单、“互联网+监管”事项清单、证明事项清

单、投资项目审批事项清单、工程建设项目审批事项清单、“证照分离”改革事项清单等各类清单的衔接。（牵头单位：州政务服务中心；责任单位：州直有关部门，中央、省属驻州有关单位，各县、市人民政府；完成时限：2022年12月底前）

3. 统一政务服务事项办事指南。各级政务服务实施机构要严格按照国务院有关部门、省级行业主管部门统一制定的实施清单要素，确保在全省政务服务平台发布的本部门政务服务事项办事指南发布率达100%。以“点对点、项对项”为原则，各级政务服务实施机构要在政务服务事项实施清单“配置发布”中准确配置事项上线方式、业务办理系统信息，并确保相应事项办理能够在云南政务服务网实现精准跳转；要在政务服务事项实施清单中准确关联相应政务服务事项（公共服务事项除外）与权责清单事项；要确保发布的政务服务事项办事指南中办理地点、咨询方式、监督投诉方式等本地化要素无误。（牵头单位：州政务服务中心；责任单位：州直有关部门，中央、省属驻州有关单位，各县、市人民政府；完成时限：2022年12月底前）

（二）提升政务服务规范化水平

4. 规范审批服务行为。严格按照云南政务服务网统一发布的办事指南提供办事服务，不得额外增加或变相增加申请条件、申请材料、中介服务、审批环节、收费、数量限制等，不得超时限办理，但可以作出有利于行政相对人的合理优化调整。严格执

行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。编制现场勘验、技术审查、听证论证等特别程序清单,明确办结时限并向社会公布。(牵头单位:州政务服务局;责任单位:州直有关部门,中央、省属驻州有关单位,各县、市人民政府;完成时限:2022年12月底前,持续推进)

5. 推动审批服务与事中事后监管有效衔接。各级各部门要按照“谁审批、谁监管,谁主管、谁监管”原则,进一步健全审管衔接机制,实现审批和监管信息实时共享。要根据政务服务事项实际情况和风险隐患,科学划分风险等级,明确监管重点环节,实施有针对性、差异化的监管政策,实现科学监管、精准监管。要依托国家“互联网+监管”系统和云南省“互联网+监管+督查”系统,将与审批服务对应的监管事项全部纳入平台监管事项动态管理系统,主动认领国家部委推送的监管事项,完善行政检查实施清单,常态化采集监管行为数据并推送至平台,不断提升监管水平。(牵头单位:州政务服务局;责任单位:州直有关部门,各县、市人民政府;完成时限:2022年12月底前,持续推进)

6. 规范中介服务。严格执行省、州清理规范行政审批中介服务事项的规定,凡是未列入目录的中介服务事项,各级政务服务实施部门一律不得作为行政审批的受理条件。依托全省统一的中介服务“网上超市”,各级中介服务行业主管部门要加强对中介机构的日常监管和信用监管,将中介服务和技术性服务事项纳

入“双随机、一公开”监管范围，定期开展执法检查，推动中介服务机构公开服务条件、流程、时限和收费标准等要素，依法查处乱收费、变相涨价等行为。各级政务服务部门和行业主管部门不得强制企业选择特定中介服务机构。各级政务服务部门要联动行业主管部门不断完善投资审批中介超市运行规则、监督管理和信用评价，解决中介服务环节多、耗时长、市场垄断等问题，破除市场垄断和利益关联，坚决整治“红顶中介”。（牵头单位：州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2022年12月底前）

7. 规范政务服务场所设立。推进政务服务大厅规范化建设，对全州集中提供政务服务的综合性场所统一名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为民服务中心，村（社区）为民服务站。整合部门单设的政务服务窗口，暂时不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。（牵头单位：州人民政府办公室，州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2022年12月底前）

8. 规范各级政务服务场所功能布局。按照功能相对集中、方便服务的原则，合理划分政务服务中心功能区域。咨询导办区主要设置综合咨询窗口、帮办代办窗口（含老年人窗口）和“办不成事”反映窗口；综合办事区主要设置无差别综合办事窗口、

分领域综合办事窗口和“跨省通办”“省内通办”窗口，实现“一窗受理、综合服务”；自助服务区集中提供24小时“不打烊”的自助终端办事服务。鼓励有条件的便民服务中心（站）参照政务服务中心标准设置相应窗口提供服务。（牵头单位：州人民政府办公室，州政务服务中心；责任单位：各县、市人民政府；完成时限：2023年12月底前）

9. 推行“一窗受理、集成服务”改革。按照“前台综合受理、后台分类办理、综合窗口出件”的工作模式，结合政务服务事项基本目录和政务服务中心进驻事项负面清单，加快推进“一窗受理、集成服务”改革，推进各类政务服务事项（除场地限制暂时无法进驻以外）集中到政务服务中心办理或授权政务服务中心综合接待窗口接待，流转办理。落实政务服务“应进必进”要求，全面清理进驻部门和事项“明进暗不进”，进驻事项一律不得在政务服务中心以外收件、受理和出件；暂不具备整合条件、纳入一体化管理的政务服务窗口，要提供多点可办、就近能办服务，确保相关政务服务事项能够同步在政务服务中心收件、受理和出件。在市场主体登记、餐饮服务、食品经营、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会救助等领域，率先推行“收件即受理”，充分授权综合办事窗口收取申请材料并出具受理凭证。健全完善“首席事务代表”制度，加大窗口授权工作力度，各级政务服务实施机构的“即办件”事项，由“首席事务代表”

当场办理，即时办结。（牵头单位：州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2022年12月底前）

10. 规范网上办事服务。依托全省政务服务平台统一身份认证体系，解决企业和群众在本地区自建业务系统重复注册验证问题，实现“一次注册、多点互认、全网通行”。各级政府、部门要在门户网站导航栏设置“政务服务”模块，畅通政务服务渠道，配合开展“网上办、掌上办”适老化、无障碍改造。（牵头单位：州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2024年12月底前）

11. 推进政务服务线上线下融合发展。以落实政务服务“五级十二同”实施清单为基础，配合省级部署应用互联网端统一申办受理系统，线上线下并行提供服务，满足企业和群众的多样化办事需求、推进政务服务事项、办事指南线上线下同源发布、同步更新，做到线上线下“无差别受理、同标准办理”。申请人在线下办理业务的，可以引导和帮助其通过线上渠道办理，但不得强制要求先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过数据共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。（牵头单位：州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2025年6月底前）

12. 规范政务服务评估评价。按照省级统一部署逐步推进部

门业务系统与“好差评”系统全面对接，确保服务窗口和渠道全覆盖，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”。探索推广“好差评”非现场评价，引导企业和群众参与线上评价或离场评价。健全“差评”问题和投诉问题调查核实、整改、反馈和监督机制，推进评价和回复公开，加强评价数据分析应用，针对“差评”比较集中且直接关系到人民群众切身利益的高频事项建立长效化解决机制。规范政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用。（牵头单位：州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2023年12月底前）

13. 常态化开展政务服务体验式活动。通过亲自办理、坐班经办、陪同办理、交叉办理、网上办理、掌上办理等形式，持续、深入走“办事之路”，提高改革主体意识，落实主要领导带队开展窗口常态化坐班制度，以“多想干得成事的办法、不找干不成事的理由”为重点，制定务实管用的审批服务优化措施，持续推动政务服务事项从“能办”到“好办、快办”。（牵头单位：州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：持续推进）

（三）提升政务服务便利化水平

14. 推进政务服务“网上办”“掌上办”。配合省级推进高频业务系统对接打通，解决自建系统与统建平台“顾此失彼”问题，无自建业务系统或尚未完成对接打通的部门一律使用统建平

台办理业务，加快推进高频政务服务事项“一网通办”。全面提升网上可办率和全程网办率，加大办事环节精简和流程再造力度，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节“闭环式”网上服务，推动更多政务服务事项从“最多跑一次”向“零跑动”转变，除法律法规有特殊规定外，政务服务事项要逐步实现网上全程可办。一、二、三级办理深度事项可通过快递申请、快递送达、网络送达实现“零跑动”。推动个人、企业常用电子证照在交通出行、旅游住宿、办事服务、执法检查等领域推出“亮证扫码”应用。（牵头单位：州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2024年12月底）

15. 推进政务服务“集成办”。落实全省“一件事一次办”相关要求，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理。以新生儿出生、医疗费用结算、不动产登记、企业开办、企业变更等高频事项为重点，协调多部门联办事项表单梳理和数据共享等工作。制定企业和群众“一件事一次办”集成化办理事项清单和办事指南，推进跨部门跨层级跨区域信息共享和并联审批，设立“一件事一次办”综合服务窗口，围绕申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构进行流程再造，按照“一次告知、一次表单、一次联办、一次办好”要求，形成“一件事一次办”工作标准，实现“一个窗口、一次咨询、一次准备、一次提交”，

推动减环节、减材料、减时限、减跑动。（牵头单位：州政务服务中心；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2023年12月底）

16. 全面推进“跨省通办”“省内通办”。完善政务服务“跨省通办”“省内通办”线上专区与线下专窗建设，提升业务支撑能力。健全“异地代收代办”和“多地联办”业务协同机制，推动更多事项“全程网办”，推行“异地受理、无差别办理”服务。深入推进“政邮合作”，为企业和群众异地办事提供申请材料和办理结果的寄递服务，鼓励各县、市结合实际拓展“跨省通办”“省内通办”范围，有效满足市场主体异地办事需求。（牵头单位：州政务服务中心；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2022年12月底）

17. 推广“免证办”服务。加快推进政府部门核发的材料一律免于提交工作，拓展企业和群众通过全省政务服务平台及其移动端、自助终端、人工服务窗口等领取和使用电子证照渠道。需申请人提交的证照类材料，能够通过全省政务服务平台电子证照共享服务体系核验或获取电子证照的，不得再要求提交实体证照，实现政务服务领域“免证办”。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，加强实体证照服务保障，满足老年人、残疾人等各类群体需求。（牵头单位：州政务服务中心；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2023年12月底）

18. 推动更多政务服务事项“就近办”“自助办”。各级政务服务实施机构要依托全省政务服务平台，以委托受理、授权办理、帮办代办等方式，推动与人民群众生活密切相关且基层能有效承接的高频政务服务事项下沉到便民服务中心（站）。整合公安、税务、社会保障、医疗保障等部门单一功能的自助终端，推动集成式综合自助服务终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸，打通基层办事服务“最后一公里”。依托全省政务服务平台，整合地理信息数据和政务服务资源，建设西双版纳政务服务地图，打造城镇、园区“15分钟办事圈”，推动更多政务服务事项就近能办、多点可办、当场办结，逐步提高行政许可事项实际“即办件”比例。（牵头单位：州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2024年12月底）

19. 推行政务服务“承诺办”。深入推进“减证便民”，没有法律、法规或国务院决定依据的证明事项，一律取消。落实证明事项、“证照分离”涉企经营许可事项告知承诺制，可以采取告知承诺制方式免于提交的证明事项，一律不得强制要求申请人提供证明材料或强制要求申请人选择告知承诺制方式办理；实行告知承诺制的涉企经营许可事项，申请人按照要求提交材料并作出承诺的，一律当场作出审批决定。进一步梳理可采取告知承诺制方式的政务服务事项，明确承诺的具体内容、要求，以及违反

承诺应承担的法律责任。细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，同步规范相应事项的办事指南，完善告知承诺制与信用体系建设的衔接机制。实行容缺受理服务，明确事项名称、必要申请材料 and 可容缺受理的材料。（牵头单位：州司法局，州市场监督管理局，州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2023年12月底）

20. 推广政务服务“智慧办”。依托全省政务服务平台，建立“一企一档”、“一人一档”，规范拓展二维码、数字名片等场景应用，实现“一码办事”。分类梳理惠企政策清单，配合省级加快建设全省惠企政策申报系统，实现惠企政策“免申即享”。在公共教育、就业创业、社会保险、医疗卫生、社会服务、住房保障、优军服务等领域，推进从“人找政策”向“政策找人”转变，实现个性化精准服务。在设立登记、信息变更、换证补证、延续注销、参保登记等场景，探索推行智能审批，实现全程不见面、人工零干预、自动审核、秒批秒办。（牵头单位：州工业和信息化局，州政务服务局；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2025年10月底）

21. 提供更多便利化服务。各级政务服务场所要加强政务服务场所无障碍设施建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。提升咨询导办、智能叫号、帮办代办、免费寄递、延时错时等服务的质量和效果，更加人性化设置等候区、母婴室、

军人专区、绿色通道等功能服务区。推进水电气、电信、公证、法律援助和缴税、交费等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和全省政务服务平台。（牵头单位：州政务服务中心；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2022年12月底）

（四）加强全省政务服务平台应用

22. 加强平台对接融合和数据共享。按照“应接尽接”的要求，按时完成已建成使用的业务办理系统与全省政务服务平台的全面对接整合和数据共享，能依托全省政务服务平台支撑政务服务业务办理的，不再单独建设有关业务系统。县级以上以用为主，服务下沉、能力穿透，依托州级基础设施和公共支撑能力，承接使用省、州部署的各类应用系统，开发部署县级特色应用。依托全省政务服务平台统一身份认证系统、统一电子证照系统、统一电子印章系统、统一电子档案系统，推进电子证照归集共享和扩大应用，规范电子印章制发核验和用印，推行电子文件单套归档和电子档案单套管理。编制政务服务数据资源目录和供需对接清单，健全政务服务数据共享交换机制，推动部门间政务数据资源共享复用，进一步支撑政务服务事项办理减环节、减材料、减时限、减跑动。（牵头单位：州档案局，州政务服务中心；责任单位：州直有关部门，各县、市人民政府；完成时限：2023年12月底）

三、保障措施

(一) 加强组织领导。各级各部门要提高政治站位，把打造一流政务服务环境作为优化营商环境、推进高质量发展的基础性工作，持续抓紧抓好政务服务标准化、规范化、便利化工作，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障，形成统筹有力、协调有力、支撑有力的工作格局。各级人民政府办公室负责本级政务服务工作的顶层设计、统筹推进、监督检查，充分发挥统筹协调作用，细化任务分工，推动解决有关重点、难点问题，确保改革任务尽快落地见效。各级政务服务部门具体负责组织开展政务服务标准化、规范化、便利化提升各项工作，以及本级政务服务工作的统筹协调和监督检查。各级政务服务实施机构负责指导、协调和督促本行业系统本领域的政务服务工作。各级优化营商环境和促进市场主体倍增领导小组办公室负责督促检查推进工作，对工作实行“一季一调度、一季一汇报”。对工作中发现的不作为、慢作为、乱作为现象和不能按时保质完成目标任务以及其他相关政务服务工作落实不到位的单位和责任人启动相应的问责机制。

(二) 强化体系建设。各县、市人民政府要建立健全本地政务服务体系，加强政务服务中心、便民服务中心（站）、政务服务平台和政务服务便民热线建设运行管理，组织推进政务服务事项梳理、政务数据共享、标准实施、人员管理培训、日常考核、

指导监督等工作，及时补短板、强弱项、增优势。各级财政部门要加强资金保障，统筹做好便民服务中心（站）人员和经费保障工作。

（三）加强队伍建设。将政务服务中心综合窗口购买服务列入政府购买服务指导性目录，政务服务部门依法依规通过政府购买服务满足综合窗口服务需求，并由政务服务部门统一配备政务（便民）服务中心（站）窗口工作人员。探索行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能等级认定和定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性。加强培训管理，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。部门派驻人员原则上在政务服务中心连续工作时间不少于2年，派驻期间实行双重管理，派驻部门负责其编制、职级、待遇等，政务服务部门负责其日常管理和规范，并对其年度考核等次提出建议。持续强化全省政务服务平台各级各部门管理队伍建设，强化各级政务服务管理部门有关人员力量配备。

（四）加强法治保障。及时清理和修改完善与推进政务服务标准化、规范化、便利化不相适应的地方性法规、单行条例、政府规章和行政规范性文件。推动将行之有效并可长期坚持的做法以立法形式予以固化，发挥法治引领和保障作用。

（五）加强督查考核。州人民政府办公室要切实加大工作力度，组织对各县、市人民政府、州直有关部门、各区管委会开展

深化“放管服”改革综合督查与政务服务工作考核，进一步强化督查考核结果运用，确保本任务分解各项措施落地见效。

（六）加强政务服务宣传推广。营造人人关心政务服务、人人参与政务服务的浓厚氛围，通过政府门户网站、政务新媒体、政务服务平台等渠道，加强对政务服务标准化、规范化、便利化的政策解读和宣传，积极回应社会关切。各级各部门要充分发挥推动改革的积极性、主动性、创造性，对标一流、先行先试，积极探索创新工作措施，形成更多首创、管用的好经验、好做法，并及时总结和复制推广。

