勐海县人民政府关于印发勐海县贯彻落实西双版纳州加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的细化措施的通知

各乡镇人民政府，各管委会，县直各办、局，企事业单位，省州驻县单位：

现将《勐海县贯彻落实西双版纳州加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的细化措施》印发给你们，请认真贯彻执行。

勐海县人民政府

2022年10月12日

勐海县贯彻落实西双版纳州加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案

的细化措施

为贯彻落实《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》（西政发〔2022〕27号）精神，持续优化全县政务服务工作，结合实际，制定本细化措施。

一、工作目标

2022年底前，县、乡、村三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、便民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，与全国全省全州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。各相关职能部门和乡镇人民政府要根据省、州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。县级政务服务管理部门负责编制公布在全县范围内（涵盖县、乡、村三级）实施的政务服务事项基本目录。乡镇便民服务中心要运用好云南省政务服务平台，及时承接指派并完善发布政务服务平台内的政务服务事项。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：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门，各乡镇人民政府；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》，各相关职能部门要明晰本级政务服务事项受理（办理）权限和范围，根据业务变化和实施情况及时向县级政务服务管理部门提出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请，县级政务服务管理部门按照程序报审后动态调整，并及时上报上级政务服务管理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：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门，各乡镇人民政府；完成时限：2022年12月底前）

3.统一政务服务事项办事指南。各乡镇人民政府、相关职能部门要按照国务院有关部门、省、州行业主管部门统一制定的实施清单要素填写标准，完善本地化要素，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% ，实现同一政务服务事项各要素与省、州统一。以“点对点、项对项”为原则，县级政务服务管理部门常态化抽查政务服务事项办事指南，及时向各乡镇人民政府、相关职能部门反馈问题清单。各乡镇人民政府、相关职能部门结合实际，在政务服务平台事项管理系统及时、准确配置政务服务事项上线方式、业务办理系统信息、网上办理地址，确保办理事项能够在云南政务服务网实现精准跳转；政务服务事项（除公共服务事项外）均要关联权责清单，权责清单关联准确率须达100%。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门，各乡镇人民政府；完成时限：2022年12月底前）

（二）提升政务服务规范化水平

4.严格规范审批服务行为。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。各审批服务部门要严格执行首问负责、容缺受理、一次性告知和限时办结等制度，要结合实际编制现场勘验、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：县政务服务管理局；责任单位：县属有关部门，各乡镇人民政府；完成时限：2022年12月底前）

5.推动审批服务与事中事后监管有效衔接。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。依托国家“互联网+监管”系统和云南省“互联网+监管+督查”系统，主动认领省、州推送的监管事项。在县级权限范围内梳理完善本部门监管事项实施清单，及时将县级无监管权限和暂无监管对象的事项反馈至上级主管部门申请冻结。严格按照风险等级评定标准，抓实风险等级评定，明确监管重点领域、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。常态化采集监管行为数据，各部门产生的监管数据、监管工作动态信息和违法曝光信息要及时录入云南省“互联网+监管”通用执法系统，不断提升监管水平。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门；完成时限： 2022年12月底前）

6.规范中介服务。严格按照省、州要求及时开展行政审批中介服务事项清理工作，执行省、州、县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，一律不得作为行政审批的受理条件。各相关部门要加强对中介机构的日常监管和信用监管，定期开展执法检查，依法查处中介机构乱收费、变相涨价等行为，推动中介服务机构集中公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。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。各审批服务部门不得强制企业选择特定中介服务机构。各相关职能部门要联动行业主管部门严格按照投资审批中介超市运行规则审核采购公告，进行项目公开选取，做好监督管理和信用评价，解决中介服务环节多、耗时长等问题，破除市场垄断和利益关联，严格审核入驻机构信息，坚决整治“红顶中介”。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门；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，对全县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，乡镇为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。县政务服务中心和乡镇便民服务中心要公开进驻事项清单，推动政务服务事项集中规范化办理。要加快推进县政务服务中心整体搬迁工作，按照标准化、规范化、便利化要求，做好前期规划，科学设置、合理布局新政务服务中心。（牵头单位：县人民政府办公室、县住房和城乡建设局、县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2023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（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”；自助服务区提供24小时“不打烊”的自助终端办事服务。乡镇便民服务中心设置综合窗口（提供咨询引导、综合办事等服务），推动实现“一窗受理、综合服务”；设置帮办代办窗口（含老年人窗口），为老年人、残疾人提供帮办代办服务；设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务。（牵头单位：县人民政府办公室、县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；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件窗口接件，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；暂不能进驻政务服务中心的窗口，涉及部门要对照政务服务事项实施清单，梳理能委托综合窗口接件的政务服务事项清单，明晰政务服务事项材料审查要点，委托至政务服务中心、便民服务中心接件受理，保障事项多点可办、就近能办。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，即办件事项由“首席事务代表”当场办理，即时办结。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2022年12月底前）

10.规范网上办事服务。加强云南省政务服务平台及“一部手机办事通”推广应用，统一提供政务服务，配合省、州整合网上办事入口，提升政务服务“一网通办”能力。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：县人民政府办公室、县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2022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。合理配置政务服务资源，以点带面加快推进电子政务网县、乡、村三级全覆盖，保障电子政务网接通至便民服务中心（站）业务受理窗口，提升基层网上办事能力。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2025年6月底前）

12.规范政务服务评估评价。严格落实政务服务“好差评”制度，按照省、州统一部署，逐步推进部门业务系统与“好差评”系统全面对接，县政务服务中心、乡镇便民服务中心在政务服务实体大厅办事窗口设置“好差评”评价器，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”，确保评价数据客观、真实。规范政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用。健全评价、整改、反馈、监督回访的政务服务评价机制，强化评价结果运用，将评价结果纳入政务服务中心窗口工作人员季度、年度考核评优评先指标。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；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、陪同办理、交叉办理、网上办理等形式，持续深入走“办事之路”，提高改革主体意识。落实窗口常态化坐班制度，各乡镇、各职能部门主要领导以“不为不办找理由，只为办好想办法”为重点，每年带队到政务（便民）服务中心坐班体验不少于2次，制定务实管用的整改优化措施，持续推动政务服务事项从“能办”到“好办、快办”。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；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”。配合推进高频业务系统对接打通，同步在政务服务平台完成事项、人员、流程配置，解决自建系统与统建平台“顾此失彼”问题。无自建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，进一步精简办事环节和流程，提高申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节“闭环式”网上服务能力，推动更多政务服务事项从“最多跑一次”向“一次不用跑”转变。除法律法规有特殊规定外的事项，进一步调整事项办理深度，逐步实现政务服务事项全程网办，一、二、三级办理深度事项通过快递申请、邮件寄递、网络送达等辅助方式实现“零跑动”，推进企业和群众经常办理的政务服务事项“网上办”“掌上办”。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“亮证扫码”快捷应用。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2024年12月底前）

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、办事需求大、企业和群众获得感强的高频政务服务事项跨部门跨层级集成化办理。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：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2023年12月底前）

16.全面推进“跨省通办”“省内通办”。按照省、州“跨省通办”“省内通办”业务受理标准，推行“异地受理、无差别办理”服务，完善政务服务“跨省通办”“省内通办”线下专窗建设，提升业务支撑能力，做好政务服务平台“省内通办”事项配置，提高平台保障能力，公布通办事项清单。深入推进“政邮合作”，为企业和群众异地办事提供寄递服务，推动更多政务服务事项“全程网办”。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：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2022年12月底前）

17.推广“免证办”服务。配合省、州加快推进电子证照签发，引导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，拓展电子证照应用领域及跨地区跨部门互通互认，加快推进电子证照在政务服务、民生领域高频事项的推广应用。依托全省政务服务平台电子证照数据库，采取直接取消证照材料和数据共享、在线核验等方式，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2023年12月底前）

18.推动更多政务服务事项“就近办”“自助办”。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政务服务事项下沉至便民服务中心（站）。加快推进政务服务统一申办受理系统在便民服务中心（站）的应用，强化部门协作，整合公安、税务、市场监管、社会保障、医疗保障等部门事项进驻便民服务中心（站）综合窗口，推动更多民生领域事项在便民服务中心（站）实现“一窗受理”“一站式服务”；推动政务服务自助终端向乡镇便民服务中心、村（社区）便民服务站延伸，实现政务服务“就近办、自助办”。（牵头单位：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2024年12月底前）

19.推行政务服务“承诺办”。深入推进“减证便民”，全面开展证明事项清理工作，将没有法律、法规或国务院决定依据的证明事项一律取消，对仍然违规索要证明材料的单位进行约谈和限时整改。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。认真贯彻落实省、州关于告知承诺制实施细则的相关规定。实行容缺受理服务，明确事项名称、必要申请材料和可容缺受理的材料。（牵头单位：县司法局、县发展和改革局、县市场监督管理局、县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2023年12月底前）

20.推广政务服务“智慧办”。依托全省政务服务平台和电子证照资源数据库中心，拓展电子证照场景应用，探索二维码、数字名片等服务模式，助推“智慧办”。依托门户网站“利企惠民”政策专区，分类梳理惠企政策清单，配合省、州加快建设惠企政策申报系统，实现惠企政策“免审即享”。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：县工业和信息化局，县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2025年10月底）

21.提供更多便利化服务。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、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、交费等与企业和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：县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2022年12月底前）

（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。加快推进部门业务系统与全省政务服务平台全面对接整合和数据共享。省级业务系统与全省政务服务平台完成融合对接的，使用云南省政务服务平台统一受理政务服务事项，部门不再单独使用有关业务系统。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。（牵头单位：县档案局、县政务服务管理局；责任单位：各相关职能部门、各乡镇人民政府；完成时限：2023年12月底）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各乡镇、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。县人民政府对本地区政务服务工作负主要责任，要充分发挥统筹协调作用，推动解决有关重点难点问题，确保改革任务尽快落地见效。各乡镇人民政府负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务管理机构指导和监督。县政务服务管理局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，做好指导、协调和监督检查工作。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。建立健全勐海县政务服务体系，统筹推进县政务服务中心整体搬迁工作，科学划分政务服务中心窗口功能布局，同步规范便民服务中心（站）建设，强化政务服务平台和政务服务便民热线建设和运行管理，组织推进政务服务事项梳理、政务服务数据共享、标准实施等工作，及时补短板、强弱项、增优势。县财政局要加强资金保障，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，政务服务管理局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。强化人员管理，严格落实《勐海县政务服务中心巡查工作制度》，巡查情况每月10日前报县纪委县监委党风政风监督室。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，派驻部门负责编制、职级、待遇等，县政务服务管理局负责日常管理和服务规范以及平时考核、年度考核，优秀工作人员年度考核指标单列。

（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。县人民政府办公室要切实加大工作力度，组织对乡镇人民政府、县级各相关职能部门开展“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，对工作形成“一季一调度，一季一汇报”，确保本方案各项措施落地见效。县纪委县监委充分发挥监督保障作用，督促相关职能部门落实行政审批政策措施，进一步提升政务服务质效，优化营商环境。

（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，对标先进、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，并及时总结复制推广。