

昆明市人民政府办公室

关于印发《昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨 2022 年营商环境“政务服务”指标攻坚工作方案》的通知

各县（市）区人民政府，各开发（度假）区管委会，自贸试验区昆明片区管委会，市级有关单位：

《昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨 2022 年营商环境“政务服务”指标攻坚工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化 暨 2022 年营商环境“政务服务”指标 攻坚工作方案

为深入贯彻落实中央关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署和《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）精神，按照省委省政府对昆明“要在一流营商环境建设上当好排头兵”要求，圆满完成昆明营商环境“政务服务”指标进入全国“优异”行列目标，特制定本工作方案。

一、明确总体目标

深入贯彻党的十九大及十九届历次全会精神、习近平总书记考察云南重要讲话精神、全国“两会”精神和省党代会精神，全面落实中央、省关于深化“放管服”改革、持续优化营商环境决策部署，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持目标导向、问题导向、结果导向，以更高标准、更大力度、更实举措推动政务服务标准化、规范化和便利化，以优异成绩迎接年度国评、省评，实现政务服务指标进入中国营商环境评价“优异”行列，率先在全省建设市场化法治化国际化便利化一流营商环境。

二、加强组织领导

成立昆明市营商环境“政务服务”指标攻坚工作领导小组，牵头组织实施“政务服务”指标攻坚提升工作，有关职能部门配

合实施。成员如下：

组 长：李 江 市政府副秘书长、市政务服务局局长
副组长：李 锐 市政务服务局副局长
成 员：张赛娟 市政府办公室热线一处处长
 聂思书 市信息中心副主任
 史少波 市司法局行政审批处处长
 李瑞楠 市发展改革委财政金融和信用建设处处长
 李 超 市政务服务局营商环境处处长
 李 喜 市政务服务局政策法规处处长
 梁 平 市政务服务局审批改革处处长
 吕继红 市政务服务局政务管理处处长
 罗 洁 市政务服务局交易监督处处长
 张二平 市政务服务局信息技术处处长
 陈 虎 市投资服务中心副主任

成员单位由市级政务服务实施部门（单位），各县（市）区、开发（度假）区政务服务管理部门组成。领导小组办公室设在市政务服务局信息技术处，办公室主任由市政务服务局副局长李锐兼任。领导小组人员如有变动，则由相应人员自行递补，不再另行发文。

三、全面落实政务服务标准化，着力提升政务服务精准度

（一）全面落实政务服务事项标准化

1.按照国务院关于明确政务服务事项范围工作要求，将依申请

办理的行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案和其他行政权力事项以及公共教育、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：市政务服务局、市教育体育局、市人力资源社会保障局、市医保局、市民政局、市卫生健康委、市住房城乡建设局、市文化和旅游局、市残联

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

2.全面落实行政许可事项清单化。按照《国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知》（国办发〔2022〕2号）要求和省统一安排部署，组织梳理上级设定、本地区实施的行政许可事项和本地区地方性法规设定的行政许可事项，统筹编制本地区行政许可事项清单，行政许可事项清单逐项明确事项名称、主管部门、实施机关、设定和实施依据等基本要素，确保事项同源、统一规范。组织各县（市）区、开发（度假）区对违规设立行政许可事项情况进行重点整治。对国家、省已取消的事项，坚决防止以备案、登记、行政确认等方式变相设立行政许可事项行为。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，

市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

3.全面落实政务服务事项基本目录。按照国家和省政务服务事项基本目录及动态调整要求，依托国家和省政务服务平台事项库，承接、实施、公布市、县（市）区和乡镇（街道）政务服务事项，汇聚政务服务事项基本目录和实施清单，实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理，确保本级本区域政务服务事项100%承接、实施和公布。

4.全面落实政务服务事项动态管理。全面组织梳理昆明市依法依规自行设立的事项，修订完善市级政务服务事项基本目录，指导县（市）区、开发（度假）区修订完善本级政务服务基本目录。各级各部门编制公布的政务服务事项基本目录需同时抄送上一级政务服务管理部门。政务服务实施部门（单位）要根据业务变化和实施情况及时向本级政务服务管理机构提出调整政务服务事项基本目录或实施清单的申请，政务服务管理机构依托国家和省政务服务平台，负责政务服务事项基本目录、实施清单的审核发布。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

5.全面落实事项清单汇聚。落实国家和省关于市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等工作

要求，推动实现市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。

牵头单位：市发展改革委、市住房城乡建设局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

（二）全面落实政务服务事项实施清单标准化

6.严格落实国家和省关于同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素规范统一“四级四同”“五级十二同”等要求，依托国家和省政务服务平台，100%完善本级本部门政务服务事项实施清单。对昆明市依法依规自行设立的地方政务服务事项，严格按照国家和省标准和要求，组织督促各级各部门做好政务服务事项实施清单要素统一工作，实现同一事项同要素管理、同标准办理。

7.全面落实办事指南与权力清单关联。各级政务服务管理部门要指导、督促各政务服务事项实施部门，实现省政务服务平台发布的行政许可事项办事指南与权力清单100%关联。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年6月30日

（三）全面落实政务服务便民热线标准化

8.持续推进政务服务便民热线归并优化。以一个号码服务企业 and 群众为目标，为企业和群众提供“7×24 小时”全天候人工服务，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

9.持续推进昆明市 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享。构建企业诉求分类识别、快速办理机制，更快更好办理市场主体的诉求。健全 12345 热线分级协调督办、不满意诉求处置和评价考核机制，加强对不满意诉求和疑难、复杂事项的审核研判和再办理，切实提高群众诉求的实际解决率和满意率。

10.建设和应用热线知识库。建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的 12345 热线知识库，加强与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。

11.建立诉求分级分类办理机制。明确规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评等要求，完善事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则，优化办理进度自助查询、退单争议审核、无理重复诉求处置、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则。

牵头单位：市政府办公室

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022 年 12 月 31 日

四、全面落实政务服务规范化，着力提升政务服务成效度

（四）全面落实审批服务规范化

12.全面落实审批服务行为规范化。依法依规办理政务服务事项，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，严格禁止额外增加或变相增加办理环节和申请材料。全面清理隐形审批、体外循环，没有法律、法规、规章和国务院决定依据的初审、预审、逐级转报等一律不得再实施。严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。

13.全面落实行政审批中介服务事项规范化。严格执行《云南省人民政府关于清理规范行政审批中介服务事项的决定》（云政发〔2021〕17号）公布的行政审批中介服务事项和技术性服务事项，推动各级各部门持续规范行政审批中介服务行为。按照省统一安排，开展政务服务领域没有法律法规或国务院决定依据的中介服务事项进行清理，对确需保留的强制性行政审批中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

14.全面落实提升中介服务管理。加强对中介服务的规范管理，依托中介服务网上超市，推动中介机构公开服务指南，明确

服务条件、流程、时限和收费标准等要素。各部门不得强制企业选择特定中介服务机构。加强对中介服务机构的信用监管，实行信用等级评价、资质动态管理，解决中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）、市级各投资审批中介超市审批部门

完成时限：2022年12月31日

（五）全面落实审批监管规范化

15.全面落实“互联网+监管”。按照省“互联网+监管”工作要求，依托省“互联网+监管”平台，各级各部门完成监管事项目录认领和行政检查实施清单完善工作，行政检查实施清单完善率达100%；运用云南省“互联网+监管”平台中通用执法系统，常态化采集各类监管行为数据推送至国家平台，监管行为数据覆盖率达80%，其中行政检查监管行为数据覆盖率达100%。

16.全面落实审批监管协同。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，对列入目录的政务服务事项逐项明确监管主体，落实审批和监管信息实时共享的审管衔接机制。各县（市）区、开发（度假）区要明确行政审批局、其他政务服务实施部门（单位）与行业主管部门的监管职责和边界，加强协同配合。依托国家和省一体化政务服务平台、“互联网+监管”平台等，行政审批局、

其他政务服务实施部门（单位）应将有关政务服务事项办理信息和结果同步推送至行业主管部门，行业主管部门应将相关的行政检查、行政处罚等监管信息与行政审批局、其他政务服务实施部门（单位）同步共享。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

（六）全面落实政务服务场所办事服务规范化

17.规范政务服务场所。严格按照国务院要求，规范各县（市）区、开发（度假）区设立的乡镇（街道）、村（社区）集中提供政务服务综合性场所名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。全市政务服务中心应统一标识、规范着装。

牵头单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级有关部门

完成时限：2022年5月31日

18.规范政务服务一体化管理。公积金、医保、社保、不动产、车管、税务、出入境、房管、运管等各级政务服务实施部门（单位）单设政务服务窗口或者专门服务大厅原则上应整合并入本级政务服务中心，确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。各类政务服务场所要

加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。

牵头单位：市政务服务局、市医保局、市人力资源社会保障局、市自然资源规划局、市公安局、市交通运输局、市住房城乡建设局、市税务局、市公积金中心

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

19.规范政务服务功能布局。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，统一提供咨询、引导等服务。设置综合办事窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，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、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。设置“跨省通办”、“省内通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。充分依托和整合社会资源解决办事企业群众的“停车难、停车贵”问题。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：市政务服务局、市机关事务管理局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会

完成时限：2022年5月31日

20.规范窗口服务行为。建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应严格按照“应进必进”工作要求，将依申请办理的政务服务事项全部纳入政务服务中心集中办理。县（市）区及开发（度假）区政务服务中心事项进驻率不低于96%（工作目标根据对标一流城市动态调整），进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。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，探索推行“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“首席事务代表”制度，综合授权的政务服务事项要当场办理，简单事项即时办结。推进水电气热、电信、公证、法律援助和缴税、交费、缴纳罚款等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政务服务平台。倡导各政务服务中心开展延时错时服务。积极推动公安派出所户籍等相关政务服务事项进驻本级本区域乡镇（街道）便民服务中心。各级政务服务中心、便民服务中心（站）应对外公布本级中心（站）办理的政务服务事项清单。

牵头单位：市政务服务局、市民政局、市人力资源社会保障局、市卫生健康委、市市场监管局、市医保局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，

市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

21.全面落实政务服务办理方式规范化。同一事项线上线下受理条件、申请材料、办理标准等完全一致，由企业和群众自主选择办理渠道。对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，满足企业和群众的多样化办事需求。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年6月30日

22.全面落实证明材料规范化。对照云南省政务服务平台对外公布的办事指南，逐项清理本级本部门政务服务事项实际收取的证明材料。凡是没有法律、法规或者国务院决定依据的证明材料一律取消；凡是可以通过法定证照、法定文书、书面告知承诺、政府部门内部核查和部门间核查、网络核验、合同凭证等能够办理，能够被其他材料涵盖或者替代，以及开具单位无法调查核实的，一律不得要求当事人提交证明材料；凡是国家、省、市已明令取消的证明材料一律不得收取。国家和省政务服务平台对外公布的办事指南中未列入，但按照省直行业主管部门工作要求，在办理中仍然收取的证明材料，由市级政务服务实施部门（单位）

统筹汇总本系统本行业市本级及各县（市）区、开发（度假）区清理材料的事项清单，向省直对口部门报告协调予以规范。市级政务服务实施部门（单位）汇总的事项清单同步抄送市司法局和市政务服务局。

牵头单位：市司法局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

（七）全面落实政务服务“好差评”制度

23.严格按照“一次一评、一事一评”工作要求，在各级政务服务实施部门（单位）、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作。进一步拓展评价渠道，线上线下全面推行动态二维码扫码评价。凡使用自建审批业务系统，且未完成与省政务服务平台对接，直接面向群众企业受理办理政务服务事项的，必须部署省“好差评”系统或与省好差评系统完成对接，实现“好差评”数据每月汇聚至省，本部门政务服务事项主动评价率100%；使用省政务服务平台的，各级各部门政务服务事项要做到“凡办必评”，本级本部门线上线下主动评价率100%。

24.全面提升企业群众满意度。各级政务服务实施部门（单位）着力提升本部门政务服务事项办理成熟度、方式完备度、事项准确度和服务便利度，力争本级本部门政务服务好评率100%。

25.严格落实省、市差评整改工作要求，压实专人负责、工作

日每天定时查收、逐一督办、逐一整改、管理留痕和工作落实 AB 角等工作举措，确保差评件第一时间查收、第一时间督办、第一时间整改，实现差评件整改完成率和按时整改率均达 100%。

26.建立健全政务服务差评整改情况随机回访工作机制。严格落实政务服务差评整改情况随机回访工作要求，将申请人提出的意见建议及反映的问题作为减环节、减材料、减时限、减次数的重要依据，进一步优化办事流程、提高服务能力、提升群众满意度，让“马上就办、真抓实干”成为政务服务工作常态，推进政务服务以评促改、以评优服，持续推进政务服务标准化、规范化和便利化。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022 年 12 月 31 日

五、全面落实政务服务便利化，着力提升政务服务成熟度

（八）深化推进“一窗通办”

27.深化完善“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”服务模式，实行无差别综合服务为主，分领域综合服务为辅的“一窗通办”。各县（市）区、开发（度假）区要对照市级，实现同一事项纳入本级政务服务中心无差别综合服务窗口受理，且纳入无差别综合服务窗口的政务服务事项比例不低于市级。各级政务服务中心、便民服务中心（站）要依法加强与各类寄递企业的合

作，政务服务中心要提供免费寄递服务，鼓励有条件的便民服务中心（站）提供免费寄递服务，降低企业和群众办事成本。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

（九）深化推进“一网通办”

28.全面落实国务院部署，完成各级政府网站、政务服务平台的长者模式、语音辅助、自主配色等适老化、无障碍改造。全面落实全省互联网端办事入口统一到云南政务服务网。

牵头单位：市政务服务局、市工业和信息化局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

29.依托全国和全省一体化政务服务平台，统一提供政务服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。全面推进市县两级各类自建业务系统与省政务服务平台对接，按照标准接口规范完成事项同源对接、统一身份认证对接、“好差评”对接，实现业务闭环，实现与省政务服务平台一体化贯通。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

30.按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，推动各级各部门政务服务事项全部纳入全国和省一体化政务服务平台管理和运行，加快实现“一网通办”。全面提高全流程网上办事比例，各级各部门政务服务事项网上可办率不低于99.8%，全程网办和“零跑腿”政务服务事项比例不低于92%，行政许可类事项全程网办和“零跑腿”比例不低于96%（以上工作目标根据对标一流城市动态调整）。

牵头单位：市政务服务中心

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

31.按照省统一安排，提供在线咨询、引导服务，创新在线导办帮办、智能客服等方式，辅助在线办理；提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，解决网上办事看不懂、操作不便、容易出错、系统卡顿等问题，实现“一看就能懂、一点就能办”。

牵头单位：市政务服务中心

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

32.提升智慧化精准化个性化服务水平。依托全国和省一体化

政务服务平台，落实企业和个人专属服务空间“一企一档”、“一人一档”细化完善。按照省统一安排，落实二维码、数字名片等场景应用和“免申即享”、政务服务地图、“一码办事”、智能审批等创新应用。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。依托省政务服务平台，开发建设主动推送功能。分阶段、分情形主动推送企业群众需要知晓的政务服务事项名称、申请材料、办理条件等政务服务信息，提升政务服务精准性。依托省政务服务平台，梳理政务服务事项，开发建设无人工干预审批服务功能，提升政务服务效率。依托省政务服务平台，开发建设政务服务电子签名功能，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务，推动更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。

牵头单位：市政务服务局、市工业和信息化局、市教育体育局、市财政局、市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市卫生健康委、市医保局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

（十）深化推进“掌上通办”

33.整合各级各部门的各类政务服务移动端应用。各级各部门通过自助服务端和移动端（含小程序等）提供的政务服务事项，

均应整合对接到省“一部手机办事通”统一提供服务，解决政务移动应用程序（APP）数量多、重复注册等问题。

牵头单位：市政务服务局、市工业和信息化局，各县（市）区人民政府、各开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年6月30日

34.依托省“一部手机办事通”，推进身份证电子证照、电子社保卡、电子驾驶证、电子行驶证、电子营业执照等高频电子证照汇聚和应用，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”等快捷应用。由市级政务实施部门（单位）统筹，持续梳理本行业市、县、乡、村四级实施或者提供的政务服务事项，通过优化审批服务流程、精简申报材料，上线省“一部手机办事通”提供服务，事项清单同步抄送市政务服务局。持续做好“一部手机办事通”常态化宣传推广应用，不断提高注册量和办事率。

牵头单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

责任单位：市政务服务局

完成时限：2022年12月31日

（十一）深化推进“一次办成”

35.从便利企业和群众办事角度出发，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期“一次办成一件事”改革，持续深化

对自然人全生命周期 25 个主题集成服务、法人全生命周期 18 个主题集成服务情形细化梳理。

36.依托省政务服务平台，推动“一次办成”一件事主题集成线上线下深度融合。线下纳入各级政务服务中心综合服务窗口，线上完善服务专区主题服务，进一步减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限，实现跨部门、跨层级“一次办成”。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

试点单位：西山区政务服务局

完成时限：2022 年 12 月 31 日

（十二）深化推进“马上办好”

37.持续推动政务服务事项办理减时限、减跑动，提高即办件占比。持续对标杭州、宁波等国内一流先进地区，确保本级本部门政务服务事项和行政许可类事项承诺时限压缩比均不低于 91%；本级本部门政务服务事项和行政许可类事项平均跑动次数均低于 0.05；本级本部门政务服务事项和行政许可类事项即办件比例均不低于 75%（以上工作目标根据对标一流城市动态调整）。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022 年 9 月 30 日

（十三）深化推进“就近申办”

38.按省统一安排部署，推动全省统建政务服务平台向乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）延伸，实现市县乡村四级政务服务全覆盖。进一步规范明确乡镇便民服务中心（站）受理办理、帮办代办政务服务事项范围，推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。鼓励便民服务中心（站）整合工作人员和服务窗口，设置综合服务窗口，运用省统建政务服务平台实行无差别受理、同标准办理服务。

牵头单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会

责任单位：市政务服务局

试点单位：安宁市政务服务局

完成时限：2022年12月31日

39.依托昆明政务服务“e办通”，深化推进24小时自助服务专区建设。持续对标厦门等先进地区，各级各部门通过自助服务端和移动端（含小程序等）提供的政务服务事项，均应整合对接到“e办通”提供服务，持续深化整合公安、税务、公积金、社会保障、医疗保障等服务，实现“e办通”上线高频政务服务事项不低于169项。推动“e办通”向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所及公安、公积金等部门专业化政务服务大厅延伸，实现乡镇（街道）便民服务中心100%全覆盖，实

现政务服务“就近办、家门口办”，持续打造群众企业“身边的政务服务”。持续完善“e办通”“7×24小时”政务服务地图点位查询，上线事项查询功能，探索建立“e办通”社会化运行服务模式。

牵头单位：市政务服务局、市公安局、市人力资源社会保障局、市医保局、市税务局、市公积金中心

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

（十四）深化推进“全市能办”

40.进一步优化“全市能办”高频服务事项办事标准和服务流程，线上通过政务服务综合平台统一提供服务，线下在各政务服务中心、便民服务中心（站）提供无差别受理、同标准办理。依托“e办通”自助服务终端，在全市部署点位实现同一事项“全市能办”。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

试点单位：官渡区政务服务局

完成时限：2022年9月30日

（十五）深化推进“跨省通办”“省内通办”

41.依托全国和省一体化政务服务平台，落实国家和省安排部

署的西南五省“跨省通办”、泛珠三角“跨省通办”等“跨省通办”各项工作任务。巩固提升深化拓展“云上办”政务服务“跨省通办”合作机制。持续做好“云上办”政务服务“跨省通办”专区维护工作。落实省安排部署的滇中城市群等区域政务服务一体化工作，建立政务服务事项互办、结果互认、证照互发工作机制，助力区域协同发展。依托“e办通”，推动高频政务服务事项自助“跨省通办”。按照《云南省人民政府办公厅关于全面推进政务服务“省内通办”的通知》明确的办理方式，推动616项政务服务事项“省内通办”。梳理、推动更多政务服务事项通过“全程网办”模式上线省政务服务平台“跨省通办”“省内通办”提供服务。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

（十六）深化推进“免证明”办事和告知承诺、容缺受理服务

42.对政务服务事项证明材料进行全面梳理，以最小颗粒度梳理划分办事情形，减免无关证明。依托全省统建政务服务平台、电子证照库、政务信息数据共享交换平台，推动政务服务数据“一键关联”，对已归集的电子证照应用数据共享、在线核验等方式，实现材料减免提交，推动实现能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。推进出生医学证明、户口簿、身份证、社会保障卡、

学历学位证、职业资格证、驾驶证、结（离）婚证、不动产权证书、不动产登记证明和营业执照、生产经营许可证、检测认证等电子证照扩大应用领域。建立健全跨区域、跨部门、跨层级证照材料协同查证服务机制，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，各政务服务实施部门（单位）不得要求申请人重复提交纸质材料。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

43.全面推行证明事项告知承诺制。按照《昆明市全面推行证明事项告知承诺制工作方案》（昆政办〔2022〕18号）要求，除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人身健康、生命财产安全以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的证明事项外，全部实行告知承诺制，进一步解决企业和群众办证多、办事难、多头跑等问题。实行告知承诺制的涉企经营许可事项，申请人按要求提交材料并作出承诺的，一律当场办结。进一步拓展告知承诺制应用领域，制定监管细则，强化事中事后监管。

牵头单位：市司法局、市市场监管局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，

市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年10月31日

44.全面推行容缺受理。进一步明确事项范围、适用对象、承诺的具体内容和要求、工作流程和监管措施以及违反承诺应承担的法律责任等，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、必要申请材料和可容缺受理的材料并向社会公布。

牵头单位：市政务服务管理局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

（十七）健全完善政务服务和投资项目帮办代办

45.进一步健全完善市县乡村四级政务服务实体大厅线下帮办代办服务体系，各级政务服务中心、便民服务中心（站）要依托综合服务窗口、导办服务台、值班台等，设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。深化投资项目行政审批全程免费“帮办代办”服务机制，健全完善投资项目全生命周期行政审批事项全程代办和投资项目单个行政审批事项全程代办“两个全程”代办服务机制，完善省市重大项目行政审批联动服务制度，真正形成“横向合作、纵向联动、全域帮办、重点代办、全程免费、高效运行”的投资审批“帮办代办”服务机制。

牵头单位：市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，
市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

六、助推营商环境优化，着力提升政务服务满意度

（十八）强化政务服务数据汇聚共享

46.能依托全省政务服务平台支撑政务服务业务办理的，不再单独建设相关业务系统，确需单独建设的，要把与全省政务服务平台对接融合和数据共享作为基本条件。已建成使用的，有关部门要明确时限，按要求完成与全省政务服务平台的对接融合和数据共享，未按时完成的，次年不再安排运维经费。

牵头单位：市政务服务局、市财政局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，
市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

47.提升政务基础设施支撑能力。加快部门非涉密政务信息系统迁移上云，以业务需求为导向，持续提升政务信息资源共享平台作为数据交换通道的支撑保障能力，提升市级政务云平台服务支持能力，进一步提升资源利用率和使用效率。实现资源可统一调配、系统可对接兼容、数据可交换共用，着力打破部门信息不共享、系统不联通的数据壁垒。

48.做好数据资源目录编制工作。督促昆明市尚未编制政务数据资源目录的部门，规范完成政务数据资源目录编制工作，做好

政务信息资源共享工作。

49.提升昆明市政务信息资源共享交换平台应用效能。完善、落实共享开放相关配套制度规范，建立政务数据共享供需对接机制，全面整合各部门政务信息资源，建设数据开放体系，建立数据精准回流和汇聚服务，深化数据安全技术防护体系建设，推进强化部门之间、部门与地方之间、地方之间政务数据共享，提高数据质量和可用性、时效性，满足不动产登记、社会保障、户籍管理、市场主体准入准营等重点领域以及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。加强数据全生命周期安全保障，做到事项同源、互联互通，向企业推送相关政策信息，做到“免申即享”。

牵头单位：市工业和信息化局、市政务服务局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

50.汇聚政务服务数据。由市级各政务服务实施部门（单位），各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会分级负责，确保市县乡村四级政务服务办件数据每月100%汇聚至省政务服务平台。各级政务服务中心、便民服务中心（站）做好数据汇聚配合工作。

牵头单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

(十九) 积极争取“数据返还”

51.积极协调争取建立省直部门数据返还机制。依托市统建政务信息数据共享交换平台，积极争取汇聚到省政务服务平台的政务服务“昆明数据”实时返还昆明。

牵头单位：市政务服务局、市工业和信息化局

责任单位：市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

(二十) 深化政企互动沟通

52.健全政企互动沟通机制。依托全省营商环境投诉平台及市政府门户网站、云南政务服务网、政务服务场所，健全线上线下相融合的企业建议、咨询、投诉平台工作机制。

牵头单位：市政务服务局、市工业和信息化局

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年5月31日

53.开展“一把手”走流程。聚焦办事企业堵点、痛点、难点，由各政务服务实施机构“一把手”分别到各级政务服务中心、便民服务中心（站），以企业、群众身份走办事流程，采取亲身办、代理办等形式，对部门高频的政务服务事项的流程、办事指南、相关证明材料等办事全流程体验，重点体验要件数量、办理时限、办理环节、跑动次数、网上办事、网上查询、咨询引导、服务态

度、一次性告知、表格设置、自助办理和好差评等情况，从中发现办事不便、效率不高等问题，并督促协调涉及部门深化“放管服”改革，优化办事流程，做好整改提效。鼓励各区、各部门拓展其他高频事项优化智能服务，推动更多事项跨部门、跨区域、跨层级网上办理。

牵头单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

责任单位：市政务服务局

完成时限：2022年12月31日

（二十一）深化信用承诺信息运用

54.建立统一数据标准的信用承诺信息库，促进流程优化、业务协同，为提升政务服务水平提供信用支撑。依托昆明市公共信用信息平台实现信用信息目录管理、信用信息查询，促进信用信息的深度共享和应用，支撑“放管服”改革，为构建政、银、社、企的新型关系、促进实体经济发展、提升现代化政务服务能力提供支持。

55.做好信用承诺信息数据归集。各级行业主管部门、行业组织按照信用承诺相关数据标准，在承诺人作出信用承诺后，及时报送昆明市公共信用信息平台，并更新承诺人履约践诺情况，相关信用承诺信息同步推送至省和国家信用信息共享平台，强化信用承诺在信用监管中的应用。

56.加强信用承诺公示力度，通过政府门户网站、“信用昆明”

网站、各级政务服务中心大屏等公示信用承诺履约践诺信息，不断营造全社会守信重诺的诚信氛围。

57.拓展信用承诺信息查询渠道，做好承诺信息结果运用。在各级政务服务中心、24小时自助服务区配置“信用昆明”终端查询机，建立信用承诺等信用信息查询快捷方式，提供多项查询服务，让信息更便民、更惠民。将信用信息作为褒奖守法诚信行为，惩戒违法失信行为的重要依据，推进信用“告知承诺”和“容缺受理”政务服务应用，对诚实守信者开通“绿色通道”，实行优先办理、简化程序等激励措施，对失信者实行“从严审核”。

牵头单位：市发展改革委

责任单位：各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会，市级各政务服务实施部门（单位）

完成时限：2022年12月31日

七、工作要求

（一）提高政治站位。各级各部门要提高政治站位，充分认识提升政务服务是优化营商环境的重要举措，是落实国家、省、深化“放管服”改革优化营商环境的重要抓手，切实做到思想认识到位，措施行动到位。

（二）加强体系队伍建设。各县（市）区人民政府、开发（度假）区管委会统筹做好本区域政务服务中心、便民服务中心（站）人员和经费保障工作，强化本级政务服务管理机构相关人员力量配备。落实好国务院有关政务服务中心、便民服务中心（站）窗

口人员配备相关要求，政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备，有条件的地区可推进便民服务中心（站）窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。政务服务管理机构负责部门派驻人员的日常管理、服务规范，并对其年度进行考核或者提出年度考核等次建议。通过政府购买服务提供办事窗口服务的地区，要健全完善和督促落实相关服务标准，合理确定政府购买服务价格，支持有条件的地区按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

（三）切实压实责任。各县（市）区、开发（度假）区和市级各部门主要领导是提升政务服务的第一责任人，要亲自研究部署，分管领导具体抓落实，压实工作责任，要制定操作性强的工作措施，明确工作任务和完成时限，不折不扣落实各项工作要求。

（四）强化结果应用。建立健全政务服务督查考核机制，将营商环境“政务服务”指标攻坚工作纳入《昆明市优化营商环境护航行动方案》（昆纪办〔2022〕6号）监督检查范围，纳入对县（市）区政府、开发（度假）区管委会和市级部门年度绩效考核范围。对工作敷衍推诿、落实不力的，按照《昆明市优化提升营商环境督查问效工作方案》（昆纪办〔2019〕46号）问责追责。

（五）牵头部门按期督促调度。牵头单位要及时掌握汇总责任单位工作推进情况，定期通报调度，发现并研究解决存在问题，

对工作推进缓慢的部门，牵头单位要及时督促其按工作要求和完成时限抓好贯彻落实。请牵头部门于每月 25 日前，将推动落实情况通过云南省党政机关非涉密电子公文交换系统报送至昆明市营商环境“政务服务”指标攻坚工作领导小组办公室（市政务服务中心），领导小组办公室将推进情况汇总上报市政府。