

昆明市五华区政务服务管理局

关于印发《五华区 2026 年“局长坐诊接诉”活动方案》的通知

区级各相关部门、各街道办事处：

现将《五华区 2026 年“局长坐诊接诉”活动方案》印发给你们，请抓好贯彻落实。

五华区政务服务管理局

2026 年 5 月 27 日

五华区 2026 年“局长坐诊接诉”活动方案

为深入贯彻落实《云南省服务企业需求厅局长“坐诊”、“巡诊”、“上门问诊”工作方案》，严格对标《昆明市政务服务管理局关于进一步优化昆明市“局长坐诊接诉”活动的函》工作部署，有力推进优化营商环境攻坚行动，切实畅通企业诉求表达渠道，精准破解企业发展难题，推动政务服务提质增效，不断提升服务企业的精准度与实效性，靶向排查、破解行业共性问题，推动“局长坐诊接诉”实现从被动接诉向主动服务转变、从处置个案问题向攻克共性难题升级、从行政协调向制度创新跨越，进一步畅通政企联动“最后一公里”。结合五华区工作实际，制定本方案。

一、工作重点

2026 年，在坚持定期“坐诊”基础上，联动重点产业链牵头单位与区级营商环境观察站，深化“链式巡诊”与“上门问诊”，嵌入“类题破解”环节。区政务服务局牵头开展“全科会诊”和“上门问诊”；重点产业链牵头单位（附件 2）每年至少开展 1 次专场“巡诊”。重点推进以下工作。

（一）“全科会诊”全域覆盖

以企业诉求为核心，建立企业诉求“挂号制”，实行“一口收办、联合会诊、全链解决”。区政务服务局主要领导每季度末月中旬定期“坐诊”，处置企业“急难愁盼”问题，相关承办部

门同步“陪诊”、“会诊”，实现企业诉求一站式受理、全链条解决。

（二）“链式巡诊”深度解题

落实区委、区政府推动产业链高质量发展的部署，围绕“稳住一个基本盘、做强三大支撑极、打好四张特色牌、抢占一个新赛道”产业体系，坚持“服务下沉、精准对接”，由重点产业链牵头单位（附件2）统筹责任单位，开展进园区、进企业“链式巡诊”，提高服务产业的针对性，推动产业高质量发展。

1.活动频次。各重点产业链牵头单位对照日程安排（附件1），确定活动具体开展时间，统筹组织本领域各责任单位有序开展“链式巡诊”工作。

2.开展形式。依托“三个听取”“三进服务”、政企同心谈、营商环境会客厅等活动，采取座谈交流、现场走访、政策宣讲等形式，面对面听取企业诉求，实地核查问题情况，精准推送惠企政策。

3.及时报送“链式巡诊”开展情况。重点产业链牵头单位请于活动前3个工作日将“链式巡诊”活动方案报区政务服务局，活动后3个工作日内梳理汇总“链式巡诊”开展情况报告（包含送政策、服务企业、“类题破解”等方面）及《五华区重点产业“巡诊”服务事项清单》（附件3），通过电子公文交换系统报送至区政务服务局。

（三）“上门问诊”精准赋能

区政务服务中心、区商务和投资促进局聚焦企业个性化、专业化需求，组建专业服务团队、设立专属服务阵地，主动“上门问诊”，提供“一站式、定制化”精准服务。通过上门送政策、听诉求、解难题，用心用情当好企业服务员，全力护航企业稳经营、谋发展。

1.诉求收集。依托优化营商环境服务保障专区、投资服务站点、营商环境观察站、营商环境监督员以及投资建设项目政务服务矩阵等渠道实时收集企业个性化需求；对高频、集中的特需诉求，由区政务服务中心、区商务和投资促进局统筹安排“上门问诊”。

2.专业支撑。依托投资建设项目政务服务矩阵专职服务队伍，为全区重点企业、产业建设项目和重大招商引资项目，提供政策咨询、流程指导、风险防范等精准化、多元化、专业化的服务保障。

3.专场设置。在辖区投资服务站点、区级营商环境观察站分别设立“问诊点”，聚焦服务站点辐射范围内企业的个性化需求，适时开展专场服务，切实解决企业发展特殊难题。

（四）“分层服务”系统破题

1.建立“类题破解”机制。对活动中收集到的同行业、同领域高频诉求及政策执行卡点，由区级各部门主动梳理报送，区政务服务中心汇总归类，及时向责任单位交办督办，明确牵头主体，统筹开展专项研判，推动同类问题源头化解、系统治理。

2.一线“走流程”破题。聚焦行政审批、监管执法、政策兑

现等企业群众反映集中的高频共性问题，由牵头单位严格落实“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作机制，采取亲自办、陪同办、跨域办、督导办“四变”沉浸式体验方式，对照事项准不准、流程通不通、证明奇不奇、体验优不优、作风实不实“五看”标准，按照“体验一个、解决一个、优化一个”闭环推进原则，推动流程全面精简优化，分类建立问题清单、需求清单、优化清单，实行销号管理，推动问题整改从“解决一件事”向“解决一类事”迭代升级。

3.复制推广惠企服务成效。将“类题破解”形成的成熟经验，依托“营商环境观察站”“投资服务站点”及“惠企服务专区”等服务阵地，在各行业广泛推广落地，以单点攻坚带动整体提效，切实放大惠企服务实效。

（五）常态化政企沟通扩大助力效能

1.下沉一线主动履职。区级各部门要严格落实“两个毫不动摇”，依托政企常态化沟通交流机制，结合多元走访服务企业模式，扎实开展企业意见征集、面对面交流座谈等工作，不断拓展政企沟通渠道，主动靠前帮助企业解决实际问题。

2.注重现场实效。区级各部门要牢固树立“服务企业就是服务发展”的理念，秉持高效办事原则，常态化深入企业开展帮扶工作，解决产业发展、招商引资、项目建设等实际困难。活动现场要开放务实，充分保障企业表达诉求，简单问题当场回应办结，复杂事项明确责任单位限期闭环反馈、跟踪落实。

3.完善闭环管理。严格执行“诉求受理-分类梳理-科学分办-部门响应”流程和交办、承办、督办、销号“三办一销号”制度。区政务服务局不定期对办理成效及企业满意度进行回访核实。对满意度低，确需重新办理的事项，由区政务服务局发出《重点督办单》，督促承办单位限期研究处置并书面反馈，确保问题闭环解决。

二、工作要求

（一）强化组织领导，压实主体责任。区级各有关部门要高度重视“局长坐诊接诉”活动，严格落实“一把手”负责制；结合工作实际制定本部门牵头活动的具体实施方案，提早谋划、周密部署，确保活动有序开展。

（二）强化协同配合，凝聚工作合力。区级各部门要牢固树立“一盘棋”思想，加强跨部门、跨领域沟通协作，选派熟悉政策、业务精湛、服务意识强的骨干人员参与活动；对企业反馈的复杂问题，主动担当作为，形成助企惠企合力。

（三）建立长效机制，提升服务质效。区级各部门要以各类政企沟通交流活动为契机，建立企业诉求“举一反三”分析机制，深度剖析问题根源，总结“同类事项标准化办理”流程和方法，通过解决“一件事”推动解决“一类事”，实现营商环境改革持续突破。

（四）全面复盘“局长坐诊接诉”实践成果。区级各部门既要系统总结诉求处置中的创新做法与成熟经验，也要紧盯诉求办

理短板弱项，靶向谋划下一年度优化举措，健全闭环响应机制，切实提升精准高效解决企业急难愁盼问题的能力。

（五）加强宣传引导，扩大活动影响。区级各部门要通过政府官网、微信公众号、企业服务群、政策宣讲会等渠道，宣传活动安排、典型案例及成效；动员企业积极参与诉求反馈、建言献策与监督“找茬”，不断扩大五华区“局长坐诊接诉”活动的知晓度与影响力，持续擦亮五华区营商环境品牌。

- 附件：1.五华区 2026 年“局长坐诊接诉”活动日程安排
2.五华区重点产业链牵头责任单位表
3.五华区重点产业“巡诊”服务事项清单