

# 云南省人民政府文件

云政发〔2022〕41号

## 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

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

现将《云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



(此件公开发布)

# 云南省加快推进政务服务 标准化规范化便利化实施方案

为贯彻落实《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，持续优化全省政务服务工作，结合我省实际，制定本方案。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻落实习近平总书记考察云南重要讲话精神，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，为提升政府治理体系和治理能力现代化水平、推动我省高质量跨越式发展提供有力支撑。

2022年底前，省、州市、县、乡、村五级政务服务能力和水平显著提升；全省政务服务事项基本目录编制审核、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，全省政务服务平台全面建成，“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、主要任务

### （一）推进政务服务标准化

#### 1. 深入推进政务服务事项标准化

健全政务服务事项基本目录。省级行业主管部门和中央驻滇有关单位要依据国家政务服务事项基本目录，全面梳理依法依规设立的政务服务事项，编制在全省范围内（涵盖省、州市、县、乡、村五级）实施的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。（省直有关部门、中央驻滇有关单位按照职责分工负责）

健全政务服务事项基本目录审核制度。省政府办公厅负责组织对政务服务事项合法性，政务服务事项基本目录及其要素信息

的完整度、准确性，以及与权责清单和行政许可事项清单的一致性、与政务服务业务开展的适用性等进行联合审核，编制修订统一规范的云南省政务服务事项基本目录，并向社会公布。省级行业主管部门和中央驻滇有关单位负责本行业系统、所属领域政务服务事项的修订、完善等工作，及时开展业务指导。各州、市、县、区人民政府要根据云南省政务服务事项基本目录，明确应承接的事项，并全面梳理本地依法依规自行设立的事项，编制公布本地政务服务事项基本目录。（省政府办公厅牵头；省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

健全政务服务事项动态调整机制。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，政务服务管理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。同步做好政务服务事项基本目录与“互联网+监管”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等各类清单的衔接。（省政府办公厅牵头；省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

2. 深入推进政务服务事项实施清单标准化。对于承接国家政务服务事项基本目录中的政务服务事项，各地各部门要严格按照国务院有关部门统一制定的事项拆分标准和实施清单要素，规

范编制我省政务服务事项实施清单。对于省级层面依法依规自行设立的政务服务事项，省级行业主管部门要参照国家和云南省政务服务事项基本目录设立的要素，进一步细化政务服务事项拆分标准，推动实现同一政务服务事项办事情形、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、中介服务、法定办结时限、办理结果等要素在全省范围内统一。各州、市、县、区要对本地依法依规自行设立的政务服务事项做好实施清单要素统一工作。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

3. 推动制定政务服务地方标准。在国家出台政务服务有关标准规范的基础上，研究制定政务服务中心建设、政务服务平台建设等地方标准。（省政府办公厅、省市场监管局、省委网信办按照职责分工负责）

## （二）推进政务服务规范化

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办理环节和申请材料。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导，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。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

5. 深入推进审批监管协同。各地各部门要按照“谁审批、

谁监管，谁主管、谁监管”的原则，进一步健全审管衔接机制，实现审批和监管信息实时共享。实行相对集中行政许可权改革的地区，要厘清审管边界，加强审管联动，完善监管规则，建立健全审管信息双向反馈机制，政务服务审批部门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，行业主管部门应将有关的行政检查、行政处罚等监管信息与政务服务审批部门同步共享。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

6. 全面清理规范中介服务。各地各部门要进一步清理规范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。动态调整云南省行政审批中介服务事项目录和技术性服务事项目录，并向社会公布。建设完善全省中介服务网上交易平台，推动中介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。建立健全中介服务机构的信用等级评价、资质动态管理机制，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，坚决整治“红顶中介”。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

7. 规范政务服务场所设立。全省综合性政务服务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。制定全省政务服务中心进驻事项负面清单，推动政务服务事项集中办理，企业和群众办事“只进一扇门”、“最多跑一次”。整合部门单设的政务服务窗口，确实不具

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。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

8. 规范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，推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，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。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府按照职责分工负责）

9. 规范窗口服务行为。进一步加大综合办事窗口委托、授权工作力度，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。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“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。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

10. 规范网上办事服务。由全省政务服务平台及其移动端统一提供政务服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。优化网上办事指南和操作说明，提供在线导办帮办、智能客服，辅助在线办理，实现“一看就能懂、一点就能办”。持续推进各级政府网站、全省政务服务平台及其移动端的长者模式、语音辅助、自主配色等适老化、无障碍改造。（省政府办公厅牵头；省直有关部门，各州、市人民政府按照职责分工负责）

11. 推进线上线下融合发展。合理配置线上线下政务服务资源，同步提升线上线下服务能力。全面推广应用全省政务服务平台，持续加强政务服务中心、便民服务中心（站）建设，线上线下同源发布、同步更新办事指南，并行提供服务，实现线上线下“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得规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

12. 规范评估评价。各地各部门要依托全省政务服务平台，统一开展政务服务“好差评”，确保评价数据客观、真实。各级政务服务便民热线和自建政务服务“好差评”系统，要加快改造并接入全省政务服务平台统一评价页面开展评价，原则上不再新建政务服务“好差评”系统。健全评价、整改、反馈、监督全流程



程衔接的政务服务评价机制，全面推行动态二维码扫码评价，持续优化评价方式方法，科学引导政务服务优化提升。规范政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用。（省政府办公厅牵头；省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

### （三）推进政务服务便利化

13. 推进政务服务“网上办”、“掌上办”。升级全省政务服务平台，统一申办受理端、畅通业务办理端、整合制证出件端，实现系统互联互通、业务协同办理、数据闭环流转，提高申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务能力，全面提升网上可办率和全程网办率，推动更多政务服务事项从“最多跑一次”向“一次不用跑”转变。加快全省政务服务平台移动端迭代升级，推动更多高频政务服务事项“掌上办”。加快身份证、社会保障卡、驾驶证、行驶证、营业执照等高频电子证照在全省政务服务平台移动端汇聚，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。依托第三方平台渠道优势，在确保安全可控前提下，拓展政务服务移动应用。（省政府办公厅牵头；省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

14. 推进政务服务“集成办”。梳理企业从设立到注销、个人从出生到身后全生命周期不同阶段中关联性强、办事需求量大、适合集成化办理的多个跨部门、跨层级政务服务事项，形成

企业和群众眼中的“一件事”。优化再造业务流程，加强系统对接整合和数据共享，实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”，推动减环节、减材料、减时限、减跑动。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

15. 推进政务服务“跨省通办”、“省内通办”。完善异地代收代办、多地联办业务规程，明确收件地和办理地的权责划分、对接方式、流转程序等内容。持续拓展西南地区、泛珠三角等区域“跨省通办”事项覆盖领域，推动更多政务服务事项“省内通办”。进一步打破政务服务地域限制，探索在滇中城市群等区域推进政务服务一体化，建立政务服务事项互办、结果互认、证照互发工作机制，助力区域协调发展。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

16. 推广政务服务“免证办”。全面开展证照梳理，加快实现纸质证照电子化、电子证照标准化，建立电子证照签发以及跨地区跨层级互通互认、异议处理、反馈纠错规则机制，推进出生医学证明、户口簿、身份证、社会保障卡、学历学位证、职业资格证书、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。采取直接取消证照材料或数据共享、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。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各

州、市人民政府按照职责分工负责)

17. 推动更多政务服务“就近办”、“自助办”。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。健全完善基层帮办代办员制度,推广上门服务和自助服务,加快推进政务服务统一受理系统在便民服务中心(站)的应用,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,建设政务服务地图,融合办事窗口和自助终端地理位置信息,根据办事需求智能推荐最佳办理方式、规划最优办事路线,打造城市“15分钟办事圈”。(省直有关部门、中央驻滇有关单位,各州、市人民政府按照职责分工负责)

18. 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;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。建立健全容缺受理服务机制,梳理并公布容缺受理事项清单,明确事项名称、必要申

请材料和可容缺受理的材料。（省司法厅、省市场监管局牵头；省政府办公厅、省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

19. 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，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。（省政府办公厅、省工业和信息化厅牵头；省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

20. 提供更多便利服务。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。推进水电气热、电信、公证、法律援助和缴税、缴费等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和政务服务平台。充分依托和整合社会资源解决办事企业和群众的“停车难、停车贵”问题。依法加强政务服务中心、便民服务中心（站）与各类寄递企业的合作，鼓励有条件的地区提供免费寄递服务，降低企业和群众办事成本。推行延时错时服务，为企业和群众提供灵活的办事

时间选择。（省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

#### （四）全面提升全省政务服务平台服务能力

21. 统筹全省平台建设。加强政务信息化项目审批、验收把关，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，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项目立项及验收条件。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。（省发展改革委、省财政厅、省政府办公厅牵头；省直有关部门，各州、市人民政府按照职责分工负责）

22. 强化平台公共支撑。加快推进全省政务云和云安全保障体系建设，强化全省政务服务平台基础设施支撑。充分发挥全省政务服务平台公共支撑作用，升级完善统一身份认证系统、统一电子证照系统、统一电子印章系统、统一电子档案系统，加快电子证照归集共享，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，能实现电子档案管理的，不再要求必须提供纸质档案。（省发展改革委、省政府办公厅、省档案局牵头；省直有关部门，各州、市人民政府按照职责分工负责）

23. 提升数据共享和安全保障能力。建立全省政务数据共享协调机制，建设全省政务数据共享交换平台，编制政务数据资源目录，健全政务数据共享供需对接机制，加快推进政务数据有序

共享。加强全省政务服务数据资源中心建设，向上推动与国务院部门垂直管理业务信息系统的深度对接和数据共享，向下加快实现数据回流基层，横向强化与部门自建业务办理系统的融合对接和数据共享，并依托全国一体化政务服务平台实现跨省数据共享，不断提升数据共享需求满足率。强化全省政务服务平台和政务数据共享交换平台安全保障系统建设，严格落实政务数据安全主体责任和分级分类保护规定，做好建设运营和网络数据安全保障工作。加强政务数据全生命周期安全防护，强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。（省政府办公厅、省发展改革委、省委网信办牵头；省直有关部门、中央驻滇有关单位，各州、市人民政府按照职责分工负责）

### **三、保障措施**

（一）加强组织领导。各地各部门要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，切实加强组织领导，层层扛牢压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。省政府办公厅负责统筹推进全省政务服务工作，组织建立健全政务服务地方标准体系和政务数据共享协调机制，指导、协调和督促各地各部门提供优质、规范、高效的政务服务，负责全省政务服务平台建设工作。省直有关部门、中央驻滇有关单位负责指导、协调和督促本行业系统本领域的政务服务工作。各州、市、县、区人民政府对本地政务服务工作负主要责任，政府办公室要充分发

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。乡镇人民政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务管理部门指导和监督。

**（二）加强体系建设。**省政府办公厅要建立健全上下贯通、分级负责、协同联动的全省政务服务体系，组织推进全省政务服务事项梳理、标准实施、指导监督等工作。省发展改革委要加快建设全省政务数据共享交换平台，有力支撑全省政务数据共享工作。各州、市、县、区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）和政务服务便民热线建设运行管理，组织推进本地政务服务事项梳理、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，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，并由政务服务管理部门统一配备便民服务中心（站）窗口工作人员。开展行政办事员（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，政务服务管理部门负责其日常管

理和服务规范，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运营管理队伍建设，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、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。省政府办公厅要切实加大工作力度，组织对各州、市人民政府和省直有关部门开展深化“放管服”改革综合督查与政务服务考核，进一步强化督查考核结果运用，确保本方案各项措施落地见效。

（六）加强宣传推广。各地各部门要通过政府网站、政务新媒体和全省政务服务平台等渠道向社会及时提供通俗易懂的政策解读，对关联性较强的政策要一并解读。加强对政务服务标准化、规范化、便利化进展成效与经验做法的总结和复制推广。

---

抄送：国务院办公厅政府职能转变办公室。

省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

---

云南省人民政府办公厅

2022年7月20日印发

