

云南省人民政府办公厅

云政办函〔2019〕39号

云南省人民政府办公厅关于进一步规范 全省政务服务实体大厅管理和 Service 工作的通知

各州、市、县、区人民政府，省直各委、办、厅、局：

为深入推进“放管服”改革，进一步规范全省政务服务实体大厅（以下简称实体大厅）管理和 Service，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率，切实解决部分地区实体大厅存在的办事“排长队”、收费不合理、便民设施少、流程环节多、服务质量差、管理不规范等问题，不断优化办事创业和营商环境，着力打造“办事不求人、审批不见面、最多跑一次”的政务服务环境，经省人民政府同意，现将有关事项通知如下：

一、升级实体大厅功能，整合优化窗口布局

（一）推动线下“只进一扇门”。各地要严格对照《云南省人民政府办公厅关于认真做好全省政府机构窗口服务督查问题整改工作的通知》（云政办发〔2018〕37号）要求，提升完善实体大厅 Service 功能，满足直接面向企业和群众、依申请办理的行政权力和公共服务事项（包括垂直管理部门事项）全部进驻、集中办理需要，按照应进必进、能进必进的原则，各级实体大厅要做到事项进驻大厅到位、审批授权到位、监督管理到位，公布必须到现

场办理事项的“最多跑一次”目录，实现“只进一扇门、能办所有事”。除进驻后对群众办事方便程度无提升的事项外，其他公共服务事项要纳入各级实体大厅集中办理。除涉密、安全和对场地有特殊要求等原因外，原则上不再保留各级政府部门单独设立的服务大厅。结合企业和群众办事需求，优化窗口设置、咨询导办、自助服务、办事等候、休息区域等实体大厅功能布局和服务设施，合理分流业务办理，减少办事群众排队等候现象。实体大厅各类办事指引、办事指南、办理流程、收费标准、服务承诺、咨询导办等服务标识，要准确清晰、简单易懂、一目了然，让企业和群众看得懂、会办事，最大程度提供办事便利。各地各部门要制定事项审批和办理的规则标准，充分授予实体大厅进驻窗口的审批决定权、审核上报权、组织协调权以及行政审批服务专用章使用权等权力，真正做到“大厅之外无审批”。组织开展专项督查，对实体大厅面积不达标、进驻部门和事项不到位、企业和群众办事“多头跑”等问题进行通报，限期整改落实到位。

（二）推行“一窗受理、集成服务”。各级实体大厅要全面推行“一窗受理、并行办理”模式，将部门分设的办事窗口整合分类设置综合窗口，变“多窗”为“一窗”，实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”。坚持以方便企业和群众办事创业为导向，优先实现不动产交易登记、工商企业登记、社保医保、就业创业、涉税服务等热点事项“一窗口受理、一站式服务”。对企业和群众办事排队等待时间较长的问题，要综合考虑

业务受理量、单件平均办理时间等因素，科学设置调配办事窗口，灵活采取增设临时窗口、预约服务、延时服务、错时服务等措施，及时加以解决。

二、全面优化办事流程，推进服务方式创新

(三) 深入推进审批服务标准化、便民化、高效化。各地各部门要进一步减材料、减环节、减时限、减费用、减跑动次数，科学细化量化审批服务标准，按照全省统一模板编制业务手册和办事指南，构建和完善形式直观、易看易懂的审批服务事项办事流程图（表），提供统一规范的申请材料格式文本和范本样表，实现同一事项全省无差别受理、同标准办理。一般性事项在同一部门的审批流程不超过受理、审核、决定3个环节，简单事项推行现场受理、现场审核、现场决定，避免层层审批，最大程度减少办事环节、缩短办理时限，推动一般事项“不见面”、复杂事项“一次办”。严格执行全省保留证明材料清单管理制度，不得向企业和群众索要清单之外的证明材料。除办事指南明确的要求外，不得自行增加办理条件、申请材料、办理环节等，从源头上坚决避免要求提交于法无据的、重复的材料。以企业和群众办好“一件事”为标准，编制主题化办事清单，整合申报材料、再造办事流程，推行“一件事情、一套材料、一次申报、一口反馈”，推动实现多部门联办事项“最多跑一次”。

(四) 积极探索创新服务。推广容缺后补、绿色通道、告知承诺、邮政或快递送达等便利化措施，推行上门办理、预约办

理、自助办理、跨层联办、智能导办、异地代办、一对一专办等服务方式，多渠道多途径提高办理效率和服务水平，切实解决企业和群众反映突出的排号等号、耗时长、来回跑等问题。对量大面广的个人事项，可充分利用银行、邮政等网点，实现服务端口前移，方便企业和群众办事。针对交通不便、居住分散、留守老人多等农村地区实际，积极开展代缴代办代理等便民服务，整合利用基层综合服务平台和为民服务站，在村庄普遍建立网上服务站点，加快完善乡村便民服务体系，打通基层群众办事“最后一公里”。依法设立的行政审批局办理的行政许可等事项具有法律效力，原主管部门不得要求办事群众再加盖本部门印章，杜绝重复盖章。严禁上级主管部门以考核评优、经费划拨、数据端口、印章效力等方式，干预基层改革创新。

三、加强实体大厅管理，提供优质高效服务

(五) 推进政务服务阳光规范运行。全面落实首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结和部门窗口领导带班、现场办公、联办协调等制度，严格进驻实体大厅窗口人员选派工作，保持进驻窗口人员相对稳定。建立健全过程控制和问效制度，倒逼实体大厅服务窗口落实政务服务承诺，不断提升企业和群众的满意度，切实增强获得感和幸福感。严格落实监管制度，加强对实体大厅单位进驻、事项办理、流程优化等监管，让办事企业和群众对窗口服务进行打分评价，整顿窗口工作人员作风，坚决杜绝纪律松弛、推诿扯皮、办事拖拉等行为。加大对窗口工作人员的

教育培训力度，强化对临时聘用人员的保障管理，建设高素质的综合性、复合型人才队伍。健全完善政务服务中心建设管理标准和服务规范，加大各级政府财政资金和工作经费支持保障力度，切实加强软硬件设施设备和日常运行维护。对于不同的办事群体，要分类提供有针对性的多样化、个性化、便利化定制服务，对书写困难的群众，可及时提供代书、代填等便民服务；对行动不便的办事群众，设置“无障碍通道”，增加专门服务人员；对老年人、孕期妇女、现役军人等办事群体，要提供“绿色通道”服务；在少数民族聚居地区，根据需要配备少数民族语言翻译人员，确保少数民族群众办事无障碍。

四、以“一部手机办事通”为抓手，推动服务渠道多元化

(六) 深入推进“互联网+政务服务”。以审批智能化、服务自助化、办事移动化为重点，充分发挥实体大厅、网上平台、移动客户端、自助终端、服务热线等服务渠道作用，推动线上线下功能互补、融合发展，实现政务服务多渠道办理，满足企业和群众多样化服务需求。各地各部门要按照省委、省政府确定的目标任务，重点抓好政务服务事项上线“一部手机办事通”工作，进一步夯实政务服务网上运行基础，确保2019年3月底办事类服务事项上线、6月底主要权力部门审批事项上线、9月底完成“应上尽上”，推动更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”。加快推进居民身份证、驾驶证、出入境证件、医保社保、住房公积金等高频便民服务事项互联互通、在线可查、异地可办。已在实

体大厅办理的事项，不得要求企业和群众补填网上流程。

五、加强监督考核评价，推动各项措施落实

(七) 坚持问题导向，及时整改提高。建立“发现问题、核实情况、曝光问题、追责问责、整改提高”的联动工作机制，推动各级实体大厅加强管理、规范服务、提高效率。组织开展第三方监督评估，完善线上线下投诉举报机制，自觉接受媒体监督、群众监督，倒逼政务服务质量和效率不断提升。建立完善月推进、季检查、年考核的政务服务工作考核评价机制，优化考核标准，并将结果纳入全省政务服务年度工作目标综合考评内容。

各地各部门务必高度重视，提高政治站位，加强组织领导，切实抓好实体大厅规范管理和服务工作各项措施落实，全面提升政务服务质量和水平，进一步优化全省营商环境，努力建设人民满意的服务型政府，积极推动云南实现高质量跨越式发展。

云南省人民政府办公厅

2019年2月26日

(此件公开发布)

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院，云南省军区。

