

文山 壮族 苗族 自治州人民政府文件

文政发〔2022〕48号

文山州人民政府关于 印发文山州加快推进政务服务 标准化规范化便利化实施方案的通知

各县（市）人民政府，州直各委、办、局：

现将《文山州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。



2022年9月28日

（此件公开发布）

文山州加快推进政务服务 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)、《云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》(云政发〔2022〕41号)精神，加快推进全州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，更好满足企业和群众办事需求，结合实际，制定本方案。

一、总体目标

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，深入贯彻习近平总书记考察云南重要讲话精神，全面落实国家和省关于深化“放管服”改革的决策部署和工作要求，持续加大“放管服”改革力度，纵深推进简政放权，着力推动政府职能转变，加快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。2022年底前，州、县(市)、乡、村四级政务服务能力和水平显著提升，推动营商环境持续优化；认真做好国家和省取消、下放和调整事项的衔接落实，健全完善全州行政许可事项清单和政务服务事项基本目录编制审核、动态管理、全面实施机制；政务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，为提升政府治理体系和治理能力现代化水平，推动全州经济高质量发展营造良好政务服务环境。

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管理标准化。健全完善政务服务事项基本目录。根据全省政务服务事项基本目录，编制在全州范围内（涵盖州市、县、乡、村）实施的政务服务基本目录。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；公共服务事项包括公共教育、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、残疾人服务等领域的服务事项。（州直有关部门、中央和省驻文有关单位和各县（市）人民政府按职责分工负责）

健全政务服务事项基本目录审核制度。州政务服务管理局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、准确性进行联合审核，编制修订统一规范的《文山州政务服务事项基本目录》，报州政府审定后向社会公

布。州级政务服务实施部门负责本行业系统政务服务事项的审核、修订、完善等工作。各县（市）人民政府根据云南省政务服务事项基本目录，明确承接的事项，编制公布本地区政务服务事项基本目录。（州政务服务中心牵头，州直有关部门、中央和省驻文有关单位和各县（市）人民政府按职责分工负责）

健全政务服务事项动态调整机制。政务服务实施部门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，各级政务服务管理部门按程序报审后动态调整，组织有关部门将相关数据汇聚至国家政务服务平台事项库，实现政务服务事项统一规范管理，确保事项数据同源、动态更新、联动管理。（州政务服务中心牵头，州直有关部门、中央和省驻文有关单位和各县（市）人民政府按职责分工负责）

2. 推进政务服务事项实施清单标准化。严格执行国务院制定的政务服务事项实施清单，依据云南省政务服务事项基本目录，逐步实现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、办理结果等要素在全州范围内统一。（州直有关部门、中央和省驻文有关单位和各县（市）人民政府按职责分工负责）

3. 推动制定政务服务地方标准。在国家或省出台政务服务相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。（州政务服务中心、州市场监督管理局按职责分工负责）

（二）推进政务服务规范化

4. 规范审批服务行为。按照云南政务服务网统一发布的办事指南提供办事服务，不得增加办理环节和申请材料。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。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

5. 推进审批监管协同。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，对列入目录的政务服务事项逐项明确监管主体，健全审管衔接机制，实现审批和监管信息实时共享。有条件实行相对集中行政许可权改革的县（市），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，政务服务审批部门要将审批结果信息实时推送到行业主管部门和执法机构，行业主管部门和执法机构要及时将监管和执法信息推送到政务服务审批部门，确保审管有效衔接。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位和各县（市）人民政府按职责分工负责）

6. 全面清理规范中介服务。根据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，梳理州级、县（市）级实施的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。积极推进投资审批中介超市建设，加大宣传力度，加强行业主管部门、代理服务机构对投资审批中介超市职责了解，提高采购单位到中介超市选取中介服务积极性。实行中介服务

星级评价和中介服务机构信用档案记录、信用等级评价制度，向社会公开中介服务机构的有关业务信息，并将信用记录信息纳入国家统一的信用信息平台。建立惩戒和淘汰机制，对出具虚假证明或报告等违规的中介服务机构，进行公开曝光并纳入“黑名单”清退出云南省中介超市。（州发展改革委、州公安局、州财政局、州教育体育局、州自然资源规划局、州住房城乡建设局、州生态环境局、州市场监督管理局、州交通运输局、州水务局、州卫生健康委、州农业农村局、州应急管理局，州民政局、州文化和旅游局、中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

7. 规范政务服务场所设立。规范全州政务服务场所名称，州、县（市）政务服务场所名称为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。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。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

8. 规范政务服务场所功能布局。政务服务中心要按照功能设置咨询导办区、综合办事区和自助服务区。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）、“办不成事”反映窗口和惠企政策“一站式”服务窗口；综合办事区主要设置无差别、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。（州政务服务中心、各县（市）人民政府按职责分工负责）

9. 规范窗口服务行为。全面清理“明进暗不进”，进驻事项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，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。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

10. 规范网上办事服务。通过全省政务服务平台及其移动端统一开展政务服务，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”。（州政务服务中心，州直有关部门，各县（市）人民政府按职责分工负责）

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，推行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，可以引导和帮助他们通过线上渠道办理，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供纸质材料。（州直有关部门，中央和省

驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

12. 规范开展评估评价。各级政务（便民）服务中心（站）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。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。规范政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。（州政务服务中心，州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

（三）推进政务服务便利化

13. 推进政务服务“网上办”“掌上办”。在各级政务（便民）服务中心（站）推广使用全省政务服务平台，通过申办受理端、业务办理端、制证出件端开展事项审批、受理，全面提升网上政务服务能力，推动更多政务服务从“最多跑一次”向“一次不用跑”转变。配合省级推动更多高频政务服务事项“掌上办、指尖办”，加快身份证、社保卡、驾驶证、行驶证、营业执照等高频电子证照在“一部手机办事通”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。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

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。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

15. 推进政务服务“跨省通办”“省内通办”。设置“跨省通办”“省内通办”窗口，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，为企业和群众提供异地办事服务。持续拓展西南五省、泛珠三角等区域“跨省通办”事项覆盖领域，实现“区域同城化”，推动更多政务服务事项“跨省通办”“省内通办”，建立政务服务事项互办、结果互认、证照互发工作机制，让“异地生活”享受“同城待遇”。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

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、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。通过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。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

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。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”。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

18. 推行政务服务“承诺办”。深入推进“减证便民”，没有法律法规和国务院决定依据的证明事项，一律取消；可以通过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或者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。建立健全容缺受理服务机制，梳理并公示容缺受理事项清单，明确事项名称、必要申请材料和可容缺受理的材料。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

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”。加强对惠企政策“一站式”服务窗口建设和管理，积极开展政策发布、创业培训、用工对接、金

融支持、政策申领和帮办、代办服务，分类梳理惠企政策清单，通过全省惠企政策申报系统做好惠企政策收集和推送，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、无人干预、自动审核、秒批秒办。（州政务服务中心、州工业和信息化局，州直有关部门，中央和驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

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、电信、公证、法律援助和缴税、交费、缴纳罚款等与企业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。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。推行延时错时服务，为企业和群众提供灵活多样的办事时间选择。（州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

（四）全面提升全省政务服务平台服务能力

21. 统筹全州平台建设。对应省级平台建设，建立政务信息化项目审批联动、联合验收机制，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，经发展改革、财政、政务服务3个部门确认符合要

求后方可立项及验收。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。（州发展改革委、州财政局、州政务服务中心，州直有关部门，各县（市）人民政府按职责分工负责）

22. 强化平台公共支撑。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。（州发展改革委、州政务服务中心、州档案局，州直有关部门，各县（市）人民政府按职责分工负责）

23. 提升数据共享和安全保障能力。积极推进政务服务数据资源中心建设，向上推动与国务院、省级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，不断提升数据共享需求满足率。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。（州委网信办、州发展改革委、州公安局、州政务服务中心牵头，州直有关部门，中央和省驻文有关单位，各县（市）人民政府按职责分工负责）

三、保障措施

（一）高位推动，压实责任。成立以州、县（市）人民政

府主要领导为组长，分管领导和相关副秘书长、副主任、政务服务局局长为副组长，各有关职能部门主要负责人为成员的政务服务标准化规范化便利化建设工作领导小组，把“三化”建设作为政府“一把手”工程，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。

（二）加大投入，试点先行。各县（市）人民政府要落实政务服务实体大厅建设主体责任，切实加快推进政务服务中心建设。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，统筹做好便民服务中心（站）人员和经费保障工作。州发展改革委要加快建设政务数据共享交换平台，有力支撑全州政务数据共享工作；州政务服务局要组织推进全州政务服务事项梳理、标准实施、人员管理培训、日常考核、指导监督等工作。按照“州级统筹、分级负责，试点先行、总结推广”原则，在州和文山市、砚山县和马关县推进政务服务标准化规范化便利化试点建设。

（三）强化管理，深化服务。将政务（便民）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，政务服务管理部门可以通过政府购买服务统一配备综合窗口工作人员，有条件的县（市）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。建立健全政务服务系统职称体系，畅通专业技术人员职称评定和专业技术职务晋升渠道。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规范，并对其年度考核等次提出建议。

（四）法治引领，优化环境。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）加强考核，提升效能。州政府办公室要加大对各县（市）人民政府和州直有关部门开展深化“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，确保本方案各项措施落地见效。县级以上人民政府要建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作纳入本级政府年度绩效考核范围。

抄送：州委各部门，州人大常委会办公室，州政协办公室，州纪委
州监委，州法院，州检察院，文山军分区。

文山州人民政府办公室

2022年9月29日印发
