中国（云南）自由贸易试验区昆明片区昆明经济技术开发区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”指标攻坚工作细化任务表

| 重点工作任务 | 牵头单位 | 责任单位 | 完成时限 | 完成情况 | 存在问题 | 下步措施 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务分类 | 具体任务 | 任务目标 | 细化任务 | 完成度 | 已完成的工作内容 |
| 一、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，自贸试验区昆明片区142项省、市赋权事项及经开区本级实施事项，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、行政备案及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。 | 在自贸区昆明片区站点、昆明经开区站点各部门事项管理系统100%承接、完善、发布事项。 | 行政审批局、社会事务局、规划建设局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 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，自贸试验区昆明片区142项省、市赋权事项及经开区本级实施事项，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。组织各部门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。 | 对照《云南省政务服务基本目录》，梳理建立《中国（云南）自贸试验区昆明片区省市赋权事项清单》《昆明经济技术开发区事项清单》、《街道、社区政务服务事项清单》，做到清单之外无事项。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 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、公布省（自贸区）、市、区和街道政务服务事项，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。 | 在自贸区昆明片区站点、昆明经开区站点各部门事项管理系统100%承接、完善、发布事项。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 10月31日 |  |  |  |  |
| 4.全面落实政务服务事项动态管理。结合自贸试验区昆明片区142项省、市赋权事项及经开区本级实施事项，全面组织梳理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，修订完善本级政务服务基本目录。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。 | 在自贸区昆明片区站点、昆明经开区站点各部门事项管理系统100%承接、完善、发布事项。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 10月31日（长期开展） |  |  |  |  |
| 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。 | 在自贸区昆明片区站点、昆明经开区站点各部门事项管理系统100%承接、完善、发布事项。 | 经济发展局、规划建设局、行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 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。 | 在自贸区昆明片区站点、昆明经开区站点各部门事项管理系统100%承接、完善、发布事项。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 6月30日 |  |  |  |  |
| 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。 | 在自贸区昆明片区站点、昆明经开区站点各部门事项管理系统100%承接、完善、发布事项。权责清单匹配率100%。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 6月30日 |  |  |  |  |
|  | （三）全面落实政务服务便民热线标准化。 | 8.全面启动综合服务中心便民热线改造提升工作，以一个号码服务企业和群众为目标，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”。 | 1.完善“12345”热线转办行政审批和政务服务制度，2.改造提升综合服务中心话务系统，实现总机接件转拨，分机受理的现代化人工服务模式。 | 综合管理部、行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 6月30日 |  |  |  |  |
| 9.依托“12345”热线，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。 | 完善管委会各政务服务实施部门联办、转办工作机制。 | 综合管理部、行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 6月30日 |  |  |  |  |
| 二、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。 | 10.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。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。 | 进一步强化应用云南政务服务网前台接件工作机制。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 11.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。 | 进一步推动中介服务事项清单化管理，建立审批中介服务事项清单，设置中介窗口，规范中介行为。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 12.全面落实提升中介服务管理。各地要加强对中介服务的规范管理，完善中介服务网上交易平台，推动中介服务机构公开服务指南，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。 | 建立审批中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、实现和收费标准等要素，进一步推动中介服务事项清单化管理，设置中介窗口，规范中介行为。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 二、全面落实政务服务规范化，着力提升政务服务成效度 | （五）全面落实审批监管规范化。 | 13.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%。 | 1.进一步完善监管事项清单，建立现场监管及时记录工作机制，完善“互联网+监管”系统数据录入、更新。2.进一步规范外出报备工作机制，将涉及检查的报备数据与监管行为关联，规范执法检查流程。 | 综合管理部、行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 14.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，落实审批和监管信息实时共享的审管衔接机制。要明确行政审批局、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。 | 1.进一步完善监管事项清单，建立现场监管及时记录工作机制，完善“互联网+监管”系统数据录入、更新。2.进一步规范外出报备工作机制，将涉及检查的报备数据与监管行为关联，规范执法检查流程。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| （六）全面落实政务服务场所办事服务规范化。 | 15.规范政务服务场所名称。严格按照国务院要求，规范各乡镇（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。 | 规范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。 | 行政审批局 | 阿拉、洛羊街道 | 5月31日 |  |  |  |  |
| 16.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。 | 完善综合服务中心窗口进驻机制，进一步提升综合服务中心事项入驻比例。 | 行政审批局、社会事务局、规划建设局、公安分局、税务局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 17.规范政务服务功能布局，窗口设置。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。政务服务中心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，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。 | 1.制定制度：设置综合办事窗口，设置无差别或分领域综合办事窗口，设置帮办代办窗口，设置“跨省通办”、“省内通办”窗口，设置“办不成事”反映窗口。2.制定制度：进一步统一线下接件模式，由行政审批局委托政务服务公司依托云南政务服务网统一申办受理系统开展前台接件服务。3.制定制度：进一步规范前台人员设置，原则上各入驻部门不再自行聘用工作人员，由行政审批局委托政务公司统一派驻，现有人员转至后台开展业务。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道及下辖社区、政务公司。 | 5月31日 |  |  |  |  |
| 18.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。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”。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与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。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。 | 1.建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，持续推进“两集中、两到位”工作，进一步推进有线电视、移动网络运营商在中心设置办事窗口。2.进一步推进一些便民事项向街道、社区赋权，方便群众就近申办，如“老年证”。3.进一步推进工程建设项目审批，投资项目审批，企业设立审批等事项“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证”，提高业务集成水平，优化服务环节。 | 行政审批局、规划建设局、社会事务局、市场监管分局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道、政务公司 | 6月30日 |  |  |  |  |
| （五）全面落实政务服务场所办事服务规范化。 | 19.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。 | 1.制定制度：全面落实政务服务办理方式规范化，依托云南省政务服务平台事项管理系统规范完善事项要素。进一步提升云南政务服务网应用效能。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 6月30日 |  |  |  |  |
| 20.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。凡办事指南未列入的证明材料一律不得收取；凡国家、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，由各政务服务实施部门（单位）统筹汇总本系统本行业清理材料的事项清单，向省市直对口部门报告协调予以清理。各政务服务实施部门（单位）汇总的事项清单同步抄送制度创新部和行政审批局。 | 1.制定制度：依托云南省政务服务平台事项管理系统，完善日常运行维护制度，及时优化自贸区站点、经开区站点事项要素。 | 制度创新部 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，，阿拉、洛羊街道 | 10月31日 |  |  |  |  |
| 二、全面落实政务服务规范化，着力提升政务服务成效度 | （七）全面落实政务服务“好差评”制度。 | 21.严格按照“一次一评、一事一评”工作要求，在各政务服务实施部门（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。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”，本级本部门每月线上线下主动评价率100%。 | 1.建立完善好差评工作机制。进一步优化评价机制，实现评价方式简单，评价数据真实，评价结果实时反馈机制。2.技术支撑：进一步向街道社区一级部署评价器，2022年12月31日实现评价器全覆盖。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道，政务公司 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 22.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%。 | 建立完善好差评工作机制。进一步优化评价机制，实现评价方式简单，评价数据真实，评价结果实时反馈机制。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道，政务公司 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 23.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%。 | 建立完善差评整改工作机制。进一步优化评价机制，实现评价方式简单，评价数据真实，评价结果实时反馈机制。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道，政务公司 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 24.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。 | 建立完善差评整改情况随机回访工作机制。进一步优化评价机制，实现评价方式简单，评价数据真实，评价结果实时反馈机制。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道，政务公司 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 三、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”。 | 25.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”。政务服务中心要对照市政务服务中心纳入无差别综合服务窗口事项，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。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，降低企业和群众办事成本。 | 1.进一步统一线下接件模式，由行政审批局委托政务服务公司依托云南政务服务网统一申办受理系统开展前台接件服务。2.进一步规范前台人员设置，原则上各入驻部门不再自行聘用工作人员，由行政审批局委托政务公司统一派驻，现有人员转至后台开展业务。3.建立完善政务服务办理寄递工作服务制度。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，，阿拉、洛羊街道，政务公司 | 10月31日 |  |  |  |  |
| （九）深化推进“一网通办”。 | 26.全面落实国务院部署，配合上级部门完成各级政府网站、政务服务平台适老化、无障碍改造。 | 按照省市要求，贯彻落实。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 10月31日 |  |  |  |  |
| 27.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”。配合上级部门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。 | 按照省市要求，贯彻落实。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 10月31日 |  |  |  |  |
| 28.按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，推动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91%，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）。 | 持续推进政务服务网上申报模式，依托全国和省一体化政务服务平台，完善事项配置，优化办事环节，减免办事材料，规范纸质要件，进一步推进电子材料应用。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 10月31日 |  |  |  |  |
| 29.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”。 | 1.技术支撑：依托云南省政务服务平台事项管理系统，完善事项配置，优化办事环节，减免办事材料，规范纸质要件，进一步推进电子材料应用，持续推进政务服务网上申报模式。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 10月31日 |  |  |  |  |
| 30.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，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。 | 按照省级工作安排贯彻落实。 | 行政审批局、工业和科技局、社会事务局、规划建设局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| （十）深化推进“掌上通办”。 | 31.整合各部门的各类政务服务网上服务大厅和移动端应用。各部门通过网上服务大厅、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。 | 按照省级工作安排贯彻落实。 | 行政审批局、工业和科技局、区级各政务服务实施部门（单位） |  | 6月30日 |  |  |  |  |
| 32.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。按照上级部门（单位）统筹，持续梳理本行业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，事项清单同步抄送行政审批局。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。 | 1.按照省级工作安排贯彻落实。2.持续梳理推动更多事项上线“一部手机办事通”，完成上线工作后，填写《事项上线“一部手机办事通”汇总表》反馈至行政审批局处。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| （十一）深化推进“一次办成”。 | 33.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。 | 1.建立完善事项情形清单，细化梳理自然人、法人全生命周期主体集成服务。2.进一步优化接件流程，完成事项流程设计，采取线上线下，人工与网络相结合的方式为企业和群众提供更优质的办事体验。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日  |  |  |  |  |
| 34.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”。 | 1.按照省级工作安排贯彻落实。2.完善“一件事一次办”跨部门联办工作机制，结合线上专区、线下窗口开展工作。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| （十二）深化推进“马上办好”。 | 35.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）。 | 1.完善省网平台应用，提升政务服务效能工作制度。2.持续推进政务服务网上申报模式，依托全国和省一体化政务服务平台，完善事项配置，优化办事环节，减免办事材料，规范纸质要件，进一步推进电子材料应用。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 9月30日 |  |  |  |  |
| （十三）深化推进“就近申办”。 | 36.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）为民服务中心（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提供无差别受理、同标准办理服务。 | 1.完善省网平台基层应用，提升政务服务效能工作制度。2.持续推进政务服务网上申报模式，依托全国和省一体化政务服务平台，完善事项配置，优化办事环节，减免办事材料，规范纸质要件，进一步推进电子材料应用。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 37.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，各级各部门通过网上服务大厅、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、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、上线事项服务查询功能，上线事项查询功能，探索建立“e办通”社会化运行服务模式。 | 完成街道、社区自助服务终端全覆盖，进一步拓展覆盖范围，向重点企业、重要商圈进行部署。 | 行政审批局、公安分局、社会事务局、税务局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| （十四）深化推进“全市能办”。 | 38.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，线下在任意政务服务中心、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，在全市任意部署点位实现同一事项“全市能办”。 | 进一步推进“全市能办”高频服务事项办事标准和服务流程向街道社区延伸，构建“全区能办”服务模式。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 9月30日 |  |  |  |  |
| 三、全面落实政务服务便利化，着力提升政务服务成熟度。 | （十五）深入推进“跨省通办”、“省内通办”。 | 39.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。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“省内通办”》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。 | 1.按照省市有关要求贯彻落实。2.在梳理建立事项清单的基础上，梳理更多建议上线省网同台“跨省通办”“跨区通办”政务服务事项。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 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。 | 40.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、在线核验方式，实现材料减免效能，推动实现能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。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。 | 1.按照省市有关要求贯彻落实。2.在梳理建立事项清单的基础上，全面梳理证明材料清单，归集高频证照，依托全省统建政务服务平台，备案电子印章，优先进行高频电子证照签章关系配置，推动实现能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 41.全面推行证明事项告知承诺和容缺受理。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。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，并向社会公布。 | 按照市级有关要求贯彻落实。 | 制度创新部、行政审批局、市场监管分局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 10月31日 |  |  |  |  |
| （十七）健全完善政务服务和投资项目帮办代办。 | 42.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，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，完善省市区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。 | 1.区、街道、社区三级实体大厅提供特殊群体“帮办代办”服务。各政服务实施部门、政务公司深化投资项目行政审批全流程“帮办代办”“联办”服务机制。2.构建区、街道、社区三级帮办代办人员架构，组建专业团队。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道、政务公司 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 四、助推营商环境优化，着力提升政务服务成熟度。 | （十八）强化政务服务数据汇聚共享。 | 43.汇聚政务服务数据。由行政审批局、各政务服务实施部门（单位）负责，确保县乡村三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。 | 1.全面应用云南政务服务网，使用自建业务系统部门积极对接上级部门与省网平台对接融合。2.制定定期汇聚政务服务办件数据方案制度。 | 行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 44.做好数据资源目录编制工作。督促区级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。 | 按照省级有关要求贯彻落实。 | 工业和科技局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 45.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。 | 按照省级有关要求贯彻落实。 | 工业和科技局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 46.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”。 | 按照省级有关要求贯彻落实。 | 工业和科技局、行政审批局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局 | 12月31日 |  |  |  |  |
| （十九）积极争取“数据返还”。 | 47.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，积极争取使用省直部门业务系统开展政务服务“昆明数据”实时返还昆明。 | 按照市级有关要求贯彻落实。 | 行政审批局、工业和科技局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局 | 12月31日 |  |  |  |  |
| （二十）深化政企互动沟通。 | 48.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。 | 健全完善区、街道、社区三级实体大厅政企沟通机制。 | 行政审批局、工业和科技局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 5月31日 |  |  |  |  |
| 49.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”分别到综合服务中心、为民服务中心（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。 | 按照省市级有关要去贯彻落实。 | 区级各政务服务实施部门（单位），阿拉、洛羊街道 | 行政审批局 | 12月31日 |  |  |  |  |
| （二十一）深化信用承诺信息运用。 | 50.建立统一的信用承诺信息库，为提升政务服务水平提供信用支撑。建立统一的数据标准的信用信息库，促进流程优化、业务协同，提供标准化的信用数据监控和服务。依托“信用昆明”实现信用信息目录管理、信息查询、分析展示及数据共享，同时为支撑“放管服”改革、促进信用信息的深度共享和应用，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。 | 按照市级有关要求贯彻落实。 | 经济发展局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 51.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，将信用承诺数据于7个工作日内报送昆明市公共信用信息平台，昆明市将数据统一及时推送至省和国家信用信息共享平台，推进部门之间企业群众信用信息的查询与共享，并将承诺人履行承诺情况全面纳入信用记录，作为分类精准监管和联合奖惩的依据。同时要求市级各行业主管部门、各行业组织根据本行业特点和工作实际自行制定本行业领域实施信用承诺制的工作细则及《信用承诺书》格式文本，并通过部门网站、政务大厅等有效方式向社会公布，有效地推进了证明事项告知承诺制信用信息的归集工作。 | 按照市级有关要求贯彻落实。 | 经济发展局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |
| 52.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举措，推进信用“告知承诺”和“容缺受理”政务服务应用，信用监管等提供基础保障，各审批部门对诚实守信者实行优先办理、简化程序等“绿色通道”支持激励政策，对诚实失信者实行“从严审核”的惩戒。 | 按照市级有关要求贯彻落实 | 经济发展局 | 制度创新部、经济发展局、招商合作局、规划建设局、工业和科技局、商务金融服务局、城市管理局、社会事务局，市场监管分局、公安分局、税务局、生态环境分局，阿拉、洛羊街道 | 12月31日 |  |  |  |  |