

云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2015〕69号

云南省人民政府办公厅关于 进一步规范政务服务平台建设的意见

各州、市、县、区人民政府，滇中产业新区管委会，省直各委、办、厅、局：

为认真贯彻落实全省政务服务平台建设现场推进会议精神，全面总结并推广已有的成功经验和做法，不断完善政务服务平台建设，充分发挥功能作用，加强规范管理，优化政务服务，提升行政效能，经省人民政府同意，现就进一步规范全省政务服务平台建设提出以下意见：

一、规范行政权力事项

(一) 公开权力清单和责任清单。各级政务服务平台（包括

行政审批网上服务大厅)要公开本级政府部门权力清单和责任清单,实现全部进驻并集中办理。(各级机构编制部门和政务服务管理机构负责)

(二)公开行政权力运行流程。各级政务服务平台公开集中办理的部门行政权力运行流程,包括办理环节、运行步骤、办理时限和服务指南等内容。(各级机构编制部门和政务服务管理机构负责)

(三)公开乡镇(街道)、村(社区)服务事项目录。要规范编制并公开乡镇(街道)、村(社区)为民服务中心(站)服务事项目录和办事指南。(各县、市、区人民政府负责)

二、规范服务平台建设

(四)做强州市(滇中产业新区)、县级政务服务平台。结合行政区域人口、经济社会发展和政务服务工作需要,积极推行“两集中、两到位”(部门审批事项向同一个处室集中,审批处室向政务服务平台集中,做到人员、事项进驻和授权到位)工作,将州、市、县、区和滇中产业新区政务服务中心打造成集行政审批、便民服务、中介服务和公共资源交易“四位一体”的综合性政务服务平台。(各州、市、县、区人民政府和滇中产业新区管委会负责)

(五) 做实乡级为民服务平台。坚持“守得住、能办事、便监督”的原则，采取新建、改建、整合等方式，分类建设“前台后室”的乡镇（街道）为民服务中心，为群众办事提供一个窗口受理和服务。（各县、市、区人民政府负责）

(六) 做活村级为民服务平台。整合各类项目资金，建设大厅式集中办公的为民服务站。推行“村级为民服务站—乡级为民服务中心—县级政务服务中心”职责与层级分明的免费代办服务制度，进一步方便群众办事，提高办事效率，打通服务群众的“最后一公里”。（各县、市、区人民政府负责）

三、规范政务服务工作

(七) 规范完善平台标识。在县以上城镇主要交通道路入口设置各级政务服务平台所在地交通指示牌。政务服务平台各工作窗口应当规范公开办理部门、审批服务项目、收费标准、承诺时限、电话号码等内容，办理信息适时通过电子显示屏滚动公示；工作人员实行统一着装并佩带工作牌上岗，免费提供报刊（图书）阅览、饮用水、急救药品等贴心服务。（各级政务服务管理机构负责）

(八) 拓展政务服务内容。各级政务服务平台应当提供以下服务内容：行政权力事项，公共服务事项，中介服务事项和其他

便民服务事项，公共资源交易有形市场，县市区及乡镇（街道）、社区惠民帮扶、为民办事、法律援助和其他公共服务。（各州、市、县、区人民政府和滇中产业新区管委会负责）

（九）创新政务服务方式。各级政务服务平台要创新咨询查询、全程代办、延时办理、预约办理、联动办理、上门办理、网上审批、特别通道等服务方式，积极探索与其他综合服务平台进行资源整合共享，最大限度地做到便企利民。（各级政务服务管理机构负责）

（十）规范政务服务行为。坚持依法、便民、廉洁、高效的原则，以“流程最简、时限最短、服务最优”为目标，建立健全各级政务服务平台管理规范和服务行为标准，进一步细化服务流程、收费标准、办理时限，真正做到“一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务”。（各级行政审批部门和政务服务管理机构负责）

四、规范长效管理机制

（十一）全面落实工作制度。认真落实首问首办、限时办结、一次性告知、服务承诺、责任追究、投诉举报、授权办理、并联审批、代办服务、联动审批和部门领导轮流带班、带批、带办等制度，坚持领导进中心、业务骨干进中心、印章进中心，加强现

场审批和指导服务，杜绝自行受理办件等体外循环，提高现场办结率。（各级行政审批部门和政务服务管理机构负责）

（十二）建立绩效激励制度。积极开展“党员示范窗口”“流动红旗窗口”“优质服务之星”和“流动红旗标兵”等创先争优活动，不断提高服务质量和水平。完善入驻窗口工作人员考核办法，加大绩效考核力度，单列并适当提高年度考核中的优秀比例，并给予评先评优、提拔任用等政策倾斜，增强岗位责任意识，形成正向激励效应。（各级人力资源社会保障部门和政务服务管理机构负责）

（十三）完善考评督查制度。将政务服务平台建设、加强政务服务工作纳入各级政府综合目标任务考核和民主评议的重要内容，完善考核评价机制，公布考核结果。建立督查问责机制，全程监督各级各部门开展审批服务和公共资源交易行为，发现问题及时查处，严格追究责任。（各级监察机关和政府督查部门负责）

（十四）健全长效保障机制。把政务服务平台建设纳入各级政府“十三五”规划，加强政务服务机构力量配置，保障必要的人员编制。将各级政务服务平台建设、运行和管理经费列入本级财政预算，确保足额保障政务服务工作需要。（各级机构编制和财政部门负责）

(十五) 落实领导工作责任。各级政府要明确政务服务工作分管领导，主要领导要定期听取政务服务工作汇报，加强组织领导和工作协调，及时解决政务服务工作中的实际困难和问题，推动工作责任和措施落实。（县级以上政府和滇中产业新区管委会负责）

云南省人民政府办公厅

2015年9月18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，省法院，省检察院，云南省军区。

云南省人民政府办公厅

2015年9月21日印发

