# 昆明市人民政府办公厅文件

昆政办〔2011〕124号

## 昆明市人民政府办公厅<br>关于印发政务服务中心规范化标准化<br>建设实施意见的通知

各县（市）、区人民政府，市政府各委办局，各国家级、省级开发（度假）园区，各直属机构：

经市人民政府同意，现将《关于政务服务中心规范化标准化建设的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真遵照执行。

昆明市人民政府办公厅

二〇一一年九月二十日

# 关于政务服务中心规范化标准化建设的实施意见

为认真贯彻《云南省人民政府关于加快推进和规范全省政务服务中心建设的意见》（云政发〔2011〕68号）和《中共云南省委办公厅 云南省人民政府办公厅印发〈关于深化政务公开加强政务服务的实施意见〉的通知》（云办发〔2011〕15号）精神，进一步加强政府自身建设，提高政务公开和政务服务水平，结合昆明实际，提出如下实施意见。

一、统一机构设置

经过几年的努力，昆明市辖区内的各县（市）区及各乡镇（街道）全部建立了政务（为民）服务中心。今后，各级政府应设置政务（为民）服务中心管理机构，负责日常管理、组织协调、综合服务和监督检查等工作。中心管理机构应在上级批准的政府机构限额内，设置为政府工作部门。目前，昆明市已经设立政务服务管理局，机构规格为正县级。各县（市）区政府也应统一设置政务服务管理局，为挂靠同级政府办公室的行政机构，机构规格为正科级，并视工作需要设置相应内设机构。经本级政府同意确需由部门单独设立的办事大厅，纳入本级政务服务管理局统一管理，接受其指导和监督。

政务服务管理局及中心运行经费和人员办公经费单独列入同级财政预算。

二、统一规范名称

市、县（市）区两级政务服务机构统称为“×××人民政府政务服务中心”，分支机构为“×××人民政府政务服务中心×××分中心”。乡镇（街道）设立的政务服务机构统称为“×××县（市）区×××乡（镇、街道办事处）为民服务中心”。村委会（社区）为民服务机构统称为“×××县（市）区×××乡（镇、街道办事处）×××村委会（社区）为民服务站”。

三、统一场所标识

政务（为民）服务中心实行“一个窗口受理、一站式办结、一条龙服务、一个窗口收费”的运行模式，是实施政务公开、提供政务服务的重要平台。推进和规范政务服务中心建设，既要全力以赴，积极作为，又要实事求是，量力而行；既要做到建设水平与当地财政支撑能力相适应，又要考虑建设方式与当地现实条件相适应。

中心大厅地理位置一般应在本级行政辖区内选址，原则上应靠近本级政府首脑机关，并综合考虑交通、停车等因素；大厅面积适中、光线明亮、进出通畅；政府各部门在中心设立审批服务窗口，并采用“柜台式”服务，柜台高度和宽度要充分遵循人体工程学标准。

各级政务（为民）服务机构必须悬挂统一规范后的名称牌匾，大厅内设置“为人民服务”标志和本行政区域服务体系版图，在醒目位置设咨询台（导办台）、服务指南、信息公开栏、投诉窗口、意见箱、咨询和举报电话，在服务窗口设置统一规范的窗口吊牌或电子牌、工作牌、进入事项公示牌等明显标识标牌，窗口人员

应统一着装、文明用语、规范服务。

四、统一功能定位

各级政务（为民）服务中心应切实发挥好行政审批、政务服务、政务公开、政务查询、行政投诉等5大功能。

坚持应进必进。凡与人民群众密切相关的行政管理事项，包括行政许可、非行政许可审批和公共服务事项，必须全部纳入中心集中办理。因涉密、场地限制等特殊情况不进入服务中心办理的，必须报经本级政府批准；

坚持进必授权。进驻中心的政府部门对其服务窗口办理事项必须授权到位，对不需要现场勘察、集体讨论、专家论证、公开听证的一般性审批事项，必须在窗口受理后直接办理。对同一个行政审批事项涉及两个以上部门的，逐步实行联合办理或并联审批；

坚持阳光操作。凡进驻中心办理的事项必须公开办理依据、办理条件、办理程序、办理时限、办理结果、收费依据、收费标准和监督渠道。

五、统一工作制度

坚持“五公开”、“五办理”、“一次告知”和“限时办结”等制度，努力形成结构清晰、体系完善的系列工作制度。其具体内容至少应包含场所、设备、人员、事项、服务、问责和投诉等。

设置首问责任岗、明确工作职责，制定监督措施，规范行政行为，提高行政效能；一次告知申办人申请事项的办理依据、时

限、程序、所需材料、相关手续等；对需多个部门和环节审批的事项，采取由第一受理部门和环节牵头并全程跟踪代办、其它部门和环节同步或依次审查并限时办结等方式，实行联合办理或并联审批；按照行政审批流程统一确定标准办理时限，办理事项必须在承诺时限内办结；设立专门收费窗口，按照公布的法定项目和标准使用财政票据，由收费窗口统一代收，各窗口不得直接收取费用；统一设立投诉窗口，公布投诉电话，统一确定投诉范围，由投诉窗口对违规违纪行为进行处理；针对服务事项类别，实行窗口办理、预约办理、上门办理、特事特办和代办服务、查询服务、网上服务等服务方式，积极为申办人提供方便。

每周一至周五为各级政务（为民）服务中心服务时间。周六、周日和非工作时间对应急事项实行预约办理服务。乡镇（街道）、村委会（社区）为民服务机构的服务时间可结合实际适当调整。中心的服务时间应当在醒目位置对外予以公布。

六、统一监督格局

各级政务（为民）服务中心要健全“四位一体”监督格局。一是各级监察机关派出人员进驻政务（为民）服务中心，对中心进驻部门审批进程和行政效能开展监察，受理群众投诉和监督政务服务工作。二是各派出单位加强对窗口的业务监督。三是各政务（为民）服务管理机构对窗口首问首办、限时办结和服务态度等进行监督。四是以办事群众、特邀监察员（软环境监督员）、行风评议员和新闻媒体共同参与督查和评价等形式，有效开展社会监

督。监察机关对服务对象的投诉要100%受理，受理的问题100%查清，查实的问题100%依纪依法处理。

七、整合信息资源

政务（为民）服务中心信息化建设要纳入本级政府电子政务建设总体规划，逐步实现行政审批和公共服务事项网上受理、审批、缴费、查询、办证等，提高电子政务水平。完善行政审批软件系统，统一规范技术标准，建立省、市、县（市）区行政审批和公共服务事项通用，并与部门专网兼容对接的政务信息电子交流平台，推动不同层级政务（为民）服务机构之间实现网络互联互通、信息共享和业务协同。推进电子监察系统建设，对所有网上审批和服务事项实现全过程监控。统一各级政务（为民）服务中心网站风格、栏目等，形成便于监管、方便查询、互联互通的网站群。乡镇（街道）为民服务中心要逐步建立网络服务平台和电子监察系统。

主题词：行政事务　政务服务△　建设　通知

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，
市纪委办公厅。
市委各部门。

昆明市人民政府办公厅　　2011年9月30日　印发

校对：王方

水麦

编号 0000097

# 云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2008〕185号

## 云南省人民政府办公厅关于进一步加强政务服务中心建设的意见

各州、市、县（市、区）人民政府，省直各委、办、厅、局：

近几年来，为加快转变政府职能，努力建设服务型政府，我省各级人民政府积极探索，开拓创新，相继建设了一批以行政审批和服务为内容、以面向社会公众提供“一站式”服务为主要形式的政务服务机构（之前分别称：行政审批服务中心、便民服务中心、行政服务中心、投资服务中心等，今后州（市）、县级统称为“政务服务中心”，乡（镇）统称为“为民服务中心”）。各级政务服务中心建成后在规范行政审批、方便企业和群众办事、提高行政效率等方面取得了明显成效，得到了社会各界的好评。但目前还存在着建设数量较少、运行质量不高、地区间发展不平衡等问题。为进一步

深入贯彻实施《行政许可法》，规范政府行政行为，巩固行政审批制度改革成果，建立推行四项制度的长效机制和载体，努力构建人民满意的政府，经省人民政府同意，特提出如下意见：

**一、提高认识，加强对政务服务中心建设运行的领导**

政务服务中心是推进政务公开、方便群众和企业办事、规范行政权力运行的重要载体，是坚持以人为本、转变政府职能、建设人民满意政府的有效形式。各级人民政府必须站在全局和战略的高度，充分认识建设政务服务中心、构建新型政务平台、改善政务服务环境的重大意义，把政务服务中心建设作为确保四项制度落实、转变机关作风、优化发展环境、推进勤政廉政建设、构建服务型政府的一项重要工作，纳入议事日程，认真研究，精心组织，全力推进。

各级人民政府要切实加强对政务服务中心建设运行工作的领导。主要领导要亲自抓，负总责。要建立健全由分管领导具体负责的领导协调机制。要加强政务服务中心班子建设，健全内部机构，配强管理人员；组织制定实施政务服务中心建设运行的规章制度。要重视并及时解决运行中的各种问题。把政务服务中心建设和运行成效作为政府工作的重要内容纳入目标考核。在政务服务中心建设运行中，要做到领导有力、职能明确、机构落实、授权充分、人员到位。

**二、因地制宜，加快政务服务中心体系建设**

全省政务服务中心体系建设，要按照突出重点、分步实施、因地制宜的原则推进。2008 年，重点在州（市）、州（市）人民政府所

在地的县（市、区）及县级市建设政务服务中心。同时，各县（市、区）、乡（镇）要积极创造条件建立健全本级政务（为民）服务中心。有条件、有需求但尚未建立政务服务中心的，要加快政务服务中心建设步伐。暂不具备条件的，要积极创造条件。已建立政务服务中心的，要紧紧围绕建设的初衷和目标，进一步调整政务服务中心的功能，完善运行机制，使之切实发挥作用。通过一段时期的努力，要在我省建立起州（市）、县（市、区）、乡（镇）三级联动的政务（为民）服务体系，形成覆盖全省的行政审批快速通道。

各级人民政府要按照下管一级的原则，认真落实政务服务中心建设责任。要采取分级负责的方式，自主设计方案，自行解决经费，分别建设管理。要坚持政务服务中心的功能定位与经济社会发展水平相适应，建设水平与各级财政支撑能力相适应，建设方式与当地基础条件相适应，服务事项与群众、企业需求相适应，实事求是地建好政务服务中心。要有效整合现有行政资源，充分挖掘内在潜力，切实保障办公场所、人员编制、建设经费等需要。要按照公开、公平、公正、规范、廉洁、高效、便民的原则，大力推行政务信息公开、告知服务承诺制、限时办结制、一票收费制等经过实践证明受到群众欢迎的工作方式，全面实行“一站式”服务，“窗口式”办理，“阳光下”操作，真正建设服务事项齐全、服务设施配套、服务功能完善的政务服务中心。

**三、明确要求，夯实政务服务中心建设运行的基础**

各级人民政府要把建立规范、高效、便捷、透明的行政审批服务方式作为建设政务服务中心的重要基础工作。要加快行政许可

和非行政许可项目的清理，精简行政审批项目，确保在年内完成第四轮行政审批制度改革任务。要依法核定进入政务服务中心的审批事项，对进入事项实行动态管理，并根据行政审批制度改革进展情况适时调整。要按照相对集中的原则，将部门业务进行归并，改进保留事项的行政审批流程，简化办事程序，缩减办事环节，压缩办事时限，提高行政效率。

各级人民政府、各部门要严格遵循“有权必进、进必授权”原则，确保将具备行政审批职能的部门和与群众生产生活密切相关的服务事项纳入政务服务中心，集中办理。有特殊原因不能进入的，必须向政务服务中心申请，并得到本级人民政府的批准。进驻政务服务中心的各部门不得擅自撤离，已纳入政务服务中心的事项，不得在部门本部或部门服务大厅（办事中心）及其他场所受理。各级人民政府建设政务服务中心后，原则上各部门不得再另设办事大厅和分中心，已经设立的应限期归并，确实不宜归并的，应征求政务服务中心的意见，报同级人民政府批准。部门在审批工作中需用内部专网的，应将专网建在或延伸到政务服务中心，严禁以应用审批专网为由，将审批事项撤离政务服务中心，改变在中心“挂号”、在部门办事的“体外循环”状况。

**四、创新方式，提高便民为民服务水平**

各部门要尽可能地把部门的所有行政审批职能调整归并到一个内设机构，并将该内设机构成建制地移进政务服务中心，使行政审批事项的重心和实体性职权向窗口转移。要通过实行部门领导定期到窗口现场办公、联网办理、设立首席代表并赋予其本部门行

政审批事项最终审批权等多种途径，充分赋予窗口行政审批权限。在政务服务中心开展行政审批业务时，要推行使用行政审批专用章，做实对窗口的授权，增强窗口办事能力。使窗口做到既受又理，推动政务服务中心由“接件”型向“办件”型转变。

要建立和完善政务服务中心信息系统，提高窗口电子政务水平，积极推进网上查询、网上申报、网上受理、网上审批。要构建重点项目审批绿色通道。进入大厅办理的审批事项，在符合要求的基础上启动特事特办机制，提速办理。要推行联合（并联）审批，采取由第一环节部门牵头、全程跟踪代办、超时默认等多种方式，提高联合（并联）审批事项办理效率。

要逐步将部门面向社会、企业和群众的非行政审批及服务项目纳入政务服务中心统一办理。采取设立村（社）代办点或代办员、流动服务、下乡服务等方式，使政务服务范围向基层延伸。要将政府新闻发布、政策咨询、重大决策听证会、政务查询、信息公示等群众关心、涉及人民群众切身利益的公共事项，尽可能地放在政务服务中心开展，努力把政务服务中心建设成为政府向社会提供公共服务的综合平台。

**五、严格监管，确保政务服务中心功能的充分发挥**

政务服务中心作为政府直接服务群众、服务社会的重要窗口和平台，岗位特殊，责任重大。各级政务服务中心必须充分发挥保障、规范、监督行政权力运行的作用，切实承担起对本级人民政府各部门行政审批工作的协调和监督职责。要完善考勤、考核、评比、培训、学习、项目管理等各项规章制度，建立高效、稳定的管理

机制。要加强与窗口部门的联系，及时反馈窗口工作情况及存在的问题，督促整改。要加强对窗口工作人员的管理，及时要求窗口部门更换不合格人员，定期对优秀人员给予奖励。要增强服务意识，围绕办事企业和群众的需求，整合服务项目，完善服务功能，不断提高工作效率和服务质量，以出色的工作和良好的精神风貌展示于社会，树立政府新形象。

各级监察机关要在政务服务中心设立行政监察管理窗口，对政务服务中心内各部门和人员的工作情况实施效能监察；对项目受理、收费以及实施行政审批过程中的违规违纪问题进行查处；对办事者给予办事部门及其工作人员政务服务工作的投诉进行受理。要将政务服务中心建设成效作为各地、各部门推行四项制度的考核内容，作为具体问责事项，严肃开展问责。有条件的地方，要利用信息技术手段，对进驻部门审批进程和行政效能开展适时电子监察。要以办事群众、义务监督员、政务行风监督员和新闻媒体与部门共同参与督察和评价等多种形式，有效开展社会监督。

**六、落实责任，形成利于政务服务中心发展的合力**

各级人民政府的相关部门要进一步明确职责和分工，积极支持政务服务中心的建设和运行。各级行政审批职能部门要把政务服务中心作为联系基层和群众、改进机关作风、培养锻炼优秀干部的重要场所，大力支持和配合政务服务中心的工作。各部门主要领导要作为政务服务中心窗口建设运行工作的主要责任人，要有针对性地制定和完善本部门、本系统加强政务服务中心窗口建设的措施，加大工作力度，定期研究解决窗口工作中存在的问题。要

对窗口充分授权，增强窗口办事能力。要选派综合素质高、业务能力强、服务水平好的同志到政务服务中心工作，并从政治上、工作上、生活上关心窗口工作人员。要在抓好自身工作落实的同时，积极主动地配合、推动相关部门抓落实，开展好联合（并联）审批服务。要将部门在窗口的工作情况纳入部门的目标考核和绩效考核中，作为考核评价部门领导的重要依据。

各级发展和改革部门要高度重视，进一步加强政务服务中心建设项目管理，并纳入年度国民经济和社会发展规划统筹安排。要做好有关部门办事大厅、办事窗口建设的统筹协调工作，尽量促使各职能部门便民办事场所与政务服务中心集中建设，以节约建设成本。

法制部门要加强对政务服务中心实施行政审批工作的指导和检查，及时研究制定相对集中行政许可权以及行政审批项目联合办理的方案。

人事部门要把政务服务中心作为培养、锻炼优秀公务员的基地，并会同有关部门研究制定加强政务服务中心干部队伍建设的政策措施。对窗口工作人员的管理，实行身份和隶属关系不变，工资福利保留在原部门的办法。将窗口工作人员的年度公务员考核权限赋予政务服务中心，并实行优秀工作人员指标单列。

机构编制管理部门要结合机构改革，进一步理顺部门职责和内设机构职能，并合理确定政务服务中心的机构编制。

财政部门要保障政务服务中心运行的经费。

信息化主管部门要做好政务服务中心电子政务建设的指导和

服务工作，提出建设的指导意见和总体方案，为网上审批、电子监察等工作的开展提供技术支持和保障，并以业务协同和信息共享为重点，推进各级人民政府政务服务中心电子政务一站式服务试点工作。

新闻部门要加大对政务服务工作的宣传力度，展示和维护政府为群众服务、为社会服务、为基层服务的良好形象。

云南省人民政府办公厅

二〇〇八年十月十六日

主题词：行政事务　政务服务中心△　建设　通知

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院。

（共印870份）

云南省人民政府办公厅　　2008年10月27日印发

(上)

办文法规处

编号 0000903

办文法规处 第 273 号 2011年8月24日

# 中共云南省委办公厅文件

云办发〔2011〕15号

## 中共云南省委办公厅
## 云南省人民政府办公厅
## 印发《关于深化政务公开加强政务服务的实施意见》的通知

各州、市、县党委和人民政府，省委和省级国家机关各部委办厅局，各人民团体：

《关于深化政务公开加强政务服务的实施意见》已经省委、省政府领导同意，现印发给你们，请结合实际认真

贯彻执行。

中共云南省委办公厅

云南省人民政府办公厅

2011年8月22日

（此件发至县）

# 关于深化政务公开加强政务服务的实施意见

为认真贯彻落实《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于深化政务公开加强政务服务的意见〉的通知》（中办发〔2011〕22号，以下简称《意见》）精神，进一步加强政府自身建设，提高政务公开和政务服务水平，结合云南实际，提出如下实施意见。

一、统一思想、提高认识，进一步增强深化政务公开加强政务服务的责任感和紧迫感

（一）深刻领会全面贯彻落实《意见》的重要性。深化政务公开、加强政务服务，是深入贯彻落实科学发展观，坚持以人为本、执政为民的必然要求。《意见》科学总结了全国各地推进政务公开和政务服务工作的实践经验，提出了深化政务公开、加强政务服务的总体要求和具体工作任务。为做好我省当前和今后一个时期政务公开和政务服务工作指明了方向，具有较强的针对性、指导性和可操作性，对进一步深化政务公开、加强政务服务，推进行政体制改革，加强对行政权力监督制约，从源头上防治腐败，提供高效便民服务，都具有十分重要的意义。各级

党委、政府要充分认识贯彻落实《意见》的重要性，准确把握其精神实质、主要内容和基本要求，紧紧围绕改革发展稳定大局，紧密结合自身建设实际，进一步巩固提高、拓展创新政务公开和政务服务工作，明确任务、细化措施，加强指导、扎实工作，严格责任、强化监督，确保《意见》要求落到实处。

（二）继续巩固深化政务公开加强政务服务的成果。近几年来，我省始终把政务公开和政务服务作为加强政府自身建设、构建惩防体系的重要内容，先后制定实施法治政府、责任政府、阳光政府和效能政府4个主题16项制度，政务公开和政务服务工作取得了显著成效。行政审批更加精简高效，政务服务体系更加完善，政府行政行为更加公开透明，政府与群众的沟通联系更加密切，对行政权力的约束更加有力，为进一步深化政务公开、加强政务服务奠定了良好基础。面对新形势新任务，要继续坚持以制度建设为突破口，不断推进政务公开和政务服务规范化；继续坚持以服务民生为核心，始终把涉及群众切身利益和群众普遍关心的热点难点问题作为公开重点；继续坚持以拓展创新为着力点，建立和完善“一网一线一屏”为主要内容的政务公开平台；继续坚持以统一规范为重点，全面推进政务服务中心和公共资源交易中心为主要内容的政

务服务体系建设；继续坚持以跟踪问效为抓手，强化对各级各部门关键岗位、重点环节行政权力的监督和制约，努力在推进我省政务公开和政务服务工作中取得新成效。

（三）准确把握进一步深化政务公开加强政务服务的总体要求。当前和今后一个时期，我省进一步深化政务公开、加强政务服务要以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持以人为本、执政为民，坚持围绕中心、服务大局，坚持巩固提高、改革创新，按照深化行政管理体制改革、转变政府职能的要求，深入推进法治政府、责任政府、阳光政府和效能政府建设，进一步推进行政权力运行程序化和公开透明，全面提升政务公开和政务服务水平；进一步拓展政务公开的广度和深度，以群众普遍关心、涉及群众切身利益的热点难点问题为重点，着力提高政务公开的及时性、准确性、全面性和有效性；进一步改进政务服务，加快建设和完善省、州（市）、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）五级政务服务体系，提升标准化、规范化服务水平。通过坚持不懈的努力，使全省政务公开和政务服务水平不断提高，行政行为更加规范，行政权力运行更加透明，行政监督更加有力，为我省经济社会发展和“两强一堡”建设营造良好的政务环境，切实加快富裕民主文明开放和谐云

南建设进程。

二、巩固完善、拓展创新，推动全省政务公开和政务服务工作再上新台阶

（一）不断强化政府信息公开。各级政府及其部门要加大政府信息公开力度，及时、准确公开重大建设项目批准和实施、社会公益事业建设、保障和改善民生等热点重点领域的政府信息。主动公开政府财政总预算和总决算，部门预算和决算，政府性基金、国有资本经营等预算和决算情况。建立健全重大突发事件和社会热点问题的公开机制，客观公布事件进展、政府举措、公众防范措施和调查处理结果，及时回应社会关切，正确引导社会舆论。进一步规范重点工作通报、政务信息查询的内容和方式，定期公布重大民生项目和重点工作推进情况。进一步完善政府信息依申请公开、保密审查和监督保障等措施，加强涉及政府信息公开的举报投诉、行政复议、行政应诉等工作。切实做好政府信息公开工作的年度报告。

（二）大力推进行政权力公开透明运行。各级政府要加大对行政执法主体清理规范力度，严格执行行政执法主体资格和行政执法人员执法资格制度，并向社会公布。进一步做好行政执法程序的细化工作，健全行政执法调查取证制度，实行行政执法案卷评查，开展规范行政执法行为

活动；严格规范行政处罚自由裁量权，省级行政部门要严格执行在省政府法制部门备案的行政处罚自由裁量权基准制度。州（市）、县（市、区）行政部门要进一步细化和明确行政处罚裁量基准，尽快完善自由裁量权基准制度，并做好审查备案工作，规范行政处罚行为；进一步公开行政机构在执法活动中的履行职责情况，建立健全执法投诉和执法结果公开制度；进一步加大对行政行为的监督力度，省级部门和州（市）、县（市、区）在已查找的关键岗位、廉政风险点和制定防范措施的基础上，加大工作力度，健全风险防控长效机制，确保防范措施落实到位，推动重点岗位和关键环节监控不断向纵深发展。

（三）积极推动行政决策公开。各级政府要继续严格执行重大决策听证、重要事项公示制度，创新工作方式，进一步扩大听证、公示范围，切实提高听证、公示成效。凡涉及群众切身利益的重要改革方案、重大政策措施、重点工程项目，在决策前都要严格进行听证、公示，广泛征求群众意见，并以适当方式反馈或公布意见采纳情况。推进行政决策过程和结果公开，建立健全政府重大决策风险评估和事前审查机制，完善重大行政决策程序，降低行政决策风险。要将公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查和集体讨论决定作为重大行政决策的必经程序，增强

公共政策制定的透明度。严格实行决策责任追究制度，对违反决策规定，造成重大决策失误或者重大损失的，按照“谁决策、谁负责”的原则严格追究责任。

（四）进一步加大行政审批公开力度。各级政府要继续清理和精简各级行政审批事项、下放行政审批权限、规范行政审批行为，凡国务院和省政府决定取消的行政审批事项，必须做到100%取消；对确需保留的行政审批事项，要进一步简化审批流程，压缩审批时限，落实限时办结制度。加强对重大行政审批行为的管理，严格落实国有资产处置、重大资源开发利用项目、重大投资项目和财政追加预算支出项目审批等制度，规范各级各部门行政审批行为。深入推进行政审批项目集中和并联并行审批，依法将非涉密的行政审批项目纳入政务（为民）服务中心、部门服务大厅（窗口）集中办理，进一步完善决策、执行、监督相互协调又相互制约的行政审批运行机制。建立健全各级各部门的行政审批和行政服务目录体系，经政府法制部门审查的行政审批项目目录要及时向社会公布，实行行政审批事项动态管理。全面贯彻实施《云南省行政许可监督检查办法》，加大对行政审批公开的监督检查力度。

（五）加强机关内部重要事务公开。各级各部门要继

续加大干部选拔任用、机关财务预决算、政府采购、基建工程、资产状况等行政机关内部重要事务的公开力度，提高行政机关内部事务透明度。逐步向社会公开出国（境）、出差、公务接待、公务用车、会议等经费支出情况，继续严格控制出国（境）、出省考察、公务用车购置、会议、庆典和论坛经费。在全省积极推行公务差旅机票集中定点采购制度，努力拓展公务卡使用范围，探索公务卡强制结算目录制度，并适时向社会公开。

（六）切实深化基层政务公开。县（市、区）、乡镇党委和政府要深入推进乡镇（街道）政务公开，及时公开涉及城乡居民切身利益以及城乡居民普遍关心的热点难点问题；要进一步健全农村集体资金、资产、资源管理制度，深入推进村务公开；有关部门要切实承担起对公共企事业单位办事公开的组织协调、监督指导职责，继续抓好责任政府服务承诺制、首问责任制、限时办结制、行政问责制4项制度在医院、学校、公交等公共企事业单位的延伸推进，进一步健全公共企事业单位办事公开制度；要完善办事公开目录，重点公开岗位职责、服务承诺、收费项目、工作规范、办事纪律、监督渠道等，并主动接受社会监督。

（七）拓展政务公开载体功能。各级各部门要始终坚

持方便群众知情、便于群众监督的原则，进一步完善公开载体、拓宽公开领域、丰富查询方式。在充分运用政务公开栏、政府公报、公开指南等传统载体的基础上，进一步健全完善档案馆、图书馆等场所的政府信息查询平台功能；切实加强政府网站的建设和管理，及时更新政府门户网站信息，增强政府网站的咨询、投诉、建议和办事功能；深入落实政务信息查询制度，进一步拓展96128专线的咨询、办事和服务功能；加快政务信息岛建设，确保2012年底前覆盖全省县级以上城市，形成优势互补、功能完备的“一网一线一屏”政务公开平台。

（八）健全完善政务服务体系。各级各部门要将政务服务中心和公共资源交易中心作为政务服务体系建设的主要内容，完善相关政策措施，整合各类政务服务资源，健全服务平台，促进政务服务均等化、规范化、高效化。省级部门要进一步巩固和完善集中办理、一个窗口对外服务的模式；州（市）、县（市、区）政务服务中心要着力提高规范化、标准化水平，并推进政府服务进各类园区；要结合乡镇机构改革，大力推进乡镇（街道）为民服务中心建设；要在村（社区）设立为民服务站，在村组设立代办员，建立免费代办制度。2012年底前，要全面建成覆盖城乡、上下联动的省、州（市）、县（市、区）、乡镇（街

道）、村（社区）五级政务服务中心体系。要加快推进覆盖全省的公共资源交易中心建设，确保16个州（市）公共资源交易中心在2011年内建成运行，129个县（市、区）在2012年底前全部建成运行，乡镇（街道）要依托为民服务中心建立公共资源交易中心，并确保2012年底前建成运行，形成省、州（市）、县（市、区）、乡镇（街道）四级公共资源交易网络体系。各州（市）、县（市、区）政务服务中心与公共资源交易中心要尽量统一建设，避免重复建设和投资浪费，并积极探索公共资源交易中心与政务服务中心一体化管理。

（九）切实发挥政务服务中心的作用。政务服务中心是实施政务公开、提供政务服务的重要平台。各级各部门要进一步整合资源、规范管理、完善功能，严格实行“一个窗口受理、一站式办结、一条龙服务、一个窗口收费”的运行模式，切实发挥政务服务中心行政审批、政务服务、政务公开、政务查询、行政投诉5大功能。坚持应进必进，凡与人民群众密切相关的行政管理事项，包括行政许可、非行政许可审批和公共服务事项；必须全部纳入中心集中办理。因涉密、场地限制等特殊情况不进入服务中心办理的，必须报经本级政府批准；要坚持进必授权，进驻中心的政府部门对其服务窗口办理事项必须授权

到位，对不需要现场勘察、集体讨论、专家论证、公开听证的一般性审批事项，必须在窗口受理后直接办结。对同一个行政审批事项涉及两个以上部门的，逐步实行联合办理或并联审批；要坚持阳光操作，凡进驻中心办理的事项必须公开办理依据、办理条件、办理程序、办理时限、办理结果、收费依据、收费标准和监督渠道；要坚持规范运行，加快推进全省各级服务中心在名称、场所标识、进驻部门、办理事项、办事制度、运行模式、服务设施等方面的标准化建设和管理，探索引入ISO9000质量管理体系，着力提升政务服务中心的运行水平和服务质量。省级部门要进一步完善政务服务大厅或集中办理窗口的功能，切实提高办事效率。乡镇（街道）、村（社区）为民服务机构要体现基层政府职能和社会自治组织开展为民服务的特点，将劳动就业、社会保险、社会救助、社会福利、计划生育、农用地审批、流动人口管理服务、涉农补贴等社会管理服务事项纳入为民服务中心公开规范办理。

（十）充分发挥公共资源交易中心的作用。各级公共资源交易中心要严格按照“政府领导、统一进场、集中交易、行业监管、行政监察”原则和管办分离的要求，规范运行和管理，构建公正开放、竞争有序、服务到位、监管有力的公共资源交易管理服务体系。规范进场交易项

目，将工程建设招投标、土地和矿产权交易、企业国有产权交易、政府采购、药品集中采购、司法机关罚没物品拍卖等公共资源全部纳入中心交易和管理。健全完善各类公共资源交易实施细则，强化交易行为监控，严格执行专家临时抽取、封闭评标等制度，充分发挥公共资源交易中心在规范资源交易市场环境、提高公共资源配置效率和效益、降低行政成本、提高行政效率、预防权力腐败等方面的作用，确保公共资源交易公开、公平、公正。

（十一）着力规范“两个中心”管理体制。各州（市）、县（市、区）政府统一设置政务服务管理局，为挂靠同级政府办公室的行政机构；州（市）政务服务管理局机构规格为正处级，县（市、区）为正科级；视工作需要设置相应内设机构。各级政务服务中心是实施政务公开、提供政务服务的公共平台，不是法人组织；各级公共资源交易中心为政务服务管理局下设的独立公益性事业单位法人，州（市）级相当于副处级规格，县（市、区）级相当于副科级规格。各级政务服务管理局负责政府自身建设和政务服务中心的日常工作；管理公共资源交易中心；承担本级政府赋予的其他职责。政务服务管理局及中心运行经费和人员办公经费列入同级财政预算。经本级政府同意确需由部门单独设立的办事大厅，纳入本级政务服

务管理局统一管理，接受其指导和监督。

（十二）继续强化政务信息化建设。各级各部门要充分依托现有信息网络资源，大力推进电子政务建设，提高政务服务信息化水平。要把政务服务中心和公共资源交易中心的信息化建设纳入电子政务建设总体规划，按照统一规范的技术标准，建立省、州（市）、县（市、区）行政审批和公共服务的统一网络平台，实现部门业务专网与全省信息平台的办理过程全流程同步对接，互联互通、信息共享和业务协同，逐步实现网上办理审批、缴费、咨询、办证、监督以及联网核查。继续完善电子监察系统，2012年底前，完成省、州（市）、县（市、区）三级行政审批管理系统和公共资源交易中心的监察数据联网，实现电子监察系统省、州（市）、县（市、区）三级联动。

**三、落实责任、强化监督，确保全省政务公开和政务服务取得新成效**

（一）进一步加强组织领导。各级党委和政府要切实加强对政务公开和政务服务的领导，定期听取工作汇报，及时研究和解决存在问题。各级政府主要领导要切实担负起第一责任人的责任，分管领导要亲自抓督促，抓协调，抓落实，把加强政务服务中心、公共资源交易中心的硬件和软件建设作为一项重要任务来抓，进一步规范管理体

制，加强财政、编制等支持保障。各级政府自身建设组织领导机构要继续将政务公开和政务服务作为政府自身建设的重要内容统筹推进。各级政务公开工作领导机构要切实发挥职能作用，积极协助党委和政府协调、指导政务公开和政务服务各项工作。各成员单位要认真履行职责，加强协调配合，结合各自职能，切实抓好部门和行业的政务公开和政务服务建设。

（二）进一步健全完善制度。各级各部门要加快制定相关配套措施，推动工作全面落实。要及时总结有效做法和成功经验，健全和完善规范行政执法行为、加强廉政风险防控、规范政务服务中心和公共资源交易中心建设运行、评议政务服务质量、加强监督考核、绩效考评等制度。要建立健全机关单位内部公开制度，积极探索推进党务公开、政务公开、司法公开、厂务公开、村务公开和公共企事业单位办事公开有机结合的制度规范，为深化政务公开、推进政务服务提供制度保障。

（三）进一步强化监督考核。各级各部门要进一步强化责任，细化措施，加强对政务公开和政务服务的检查指导，及时跟踪工作推进情况，督促整改存在的问题。各级纪检监察机关、政府督查部门、政府法制部门和相关监督机关要切实承担起监督检查的职责，创新监督的方式方

法，切实提高监督实效。要把政务公开和政务服务工作纳入党风廉政建设责任制考核、行政机关绩效考核和民主评议范围，建立健全激励和问责机制，对工作落实到位、群众满意度高的地区和部门要予以奖励；对工作落实不力的，损害群众合法权益、造成严重后果的，要严肃追究责任，坚决避免政务公开和政务服务流于形式，确保各项工作落到实处。

（四）进一步加强宣传教育。各级各部门要充分运用政务公开平台和各种媒体，加强对政务公开和政务服务工作的宣传教育，深入宣传党中央、国务院和省委、省政府关于深化政务公开、加强政务服务的部署和要求，通过举办培训班、专题讲座、组织学习交流等形式，加大培训力度，提升政务公开、政务服务工作的水平和质量。要深入宣传政务公开和政务服务体系建设取得的成效，总结推广经验和做法，充分发挥社会舆论对政务公开和政务服务的监督和促进作用，为进一步深化政务公开、加强政务服务工作营造良好社会氛围。

**主题词：行政体制改革　政务公开　政务服务　实施意见　通知**

中共云南省委办公厅　　2011年8月22日印发

（共印1112份）