附件1：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 安宁市“在安宁·安心办”政务服务品牌建设任务清单 | | | | |
| 行动计划 | 重点任务 | 主要目标 | 牵头单位 | 责任单位 |
| 一、实施数字赋能提效行动，着力营造精准智慧的无忧办事氛围 | 1.全力推行“免证办”服务。 | 深入贯彻落实国务院办公厅印发《关于全面推行证明事项和涉企业经营许可事项告知承诺制的指导意见》，进一步深化“放管服”改革，全力推进“减证便民”行动，根据昆明市司法局先后印发的《关于清理证明材料和全面推行证明事项告知承诺制的通知》《关于贯彻落实〈云南省实行告知承诺制的证明事项清单（第二批）〉和〈云南省实行告知承诺制的证明事项清单（第一批）中取消的部分证明事项〉的通知》，全面推行证明事项告知承诺制工作，对照省政务服务平台对外公布的办事指南，逐项清理政务服务事项实际收取的证明材料。做到“三个凡是”即：凡是没有法律法规或者国务院决定依据的证明材料一律取消；凡是可以通过法定证照、法定文书、书面告知承诺、政府部门内部核查和部门间核查、网络核验、合同凭证等能够办理，能够被其他材料涵盖或替代，以及开具单位无法调查核实的，一律不得要求当事人提交证明材料；凡是国家、省、市已明令取消的证明材料一律不得收取。经逐项清理形成2024年度本部门（本系统、本行业）证明材料保留清单和取消清单，并在门户网站、政务新媒体等平台对外公布。 | 市司法局 | 各政务服务实施部门 |
| 2.全面推行“提速办”服务。 | 依托云南省政务服务平台，持续实现政务服务事项全部进驻网上大厅，网上可办率99.9%，全程网办率99.8%。全面梳理“最多跑一次”事项1207项，平均跑动次数为0.001次，即办件比例达95.6%，“零上门”事项1205项，承诺办结时限压缩：94.98%。提供延时服务，窗口工作人员实行AB岗轮换制度，坚持“中午不打烊、下班延时办、预约留夜灯”服务，部分窗口“周六照常办” 、做到当日业务当日办结。 | 市政务服务局 | 各政务服务实施部门，各街道办事处 |
| 3.全力推行“反向办”服务。 | 一是建设“反向办”业务支撑系统。利用政务大数据构建的多维用户画像精准定位服务人群，通过短信、提前向服务对象推送办事提醒和在线办理链接，实现自然人资格认证、证照到期换领、法人证照到期延续、后置许可办理、许可证年审以及优惠政策兑现等事项“到期自动提醒，智能预判导办，在线无感办理”，变“人找服务”为“服务找人”。二是推广“反向办”新服务模式。聚焦法人和自然人全生命周期，梳理具备周期性和关联性特征的高频政务服务事项，形成“反向办”事项清单，通过接入云南省政务服务网提前推送办事提醒、办事指南和办理链接，非网办事项自动推送办事提醒和办事指南，为企业、群众提供主动、动态、精准的政务服务。 | 市政务服务局 | 各政务服务实施部门，各街道办事处 |
| 二、实施审批改革提标行动，着力营造便捷高效的无忧办事氛围 | 4.深入推行“一网办”服务。 | 一是全面推广应用省政务服务平台，提升政务服务支撑能力。依托省政务服务平台推进政务服务线上线下融合发展，推动政务服务事项清单、办事指南等在电脑端、移动端、自助端和窗口端同源发布、同步更新，实现线上线下无差别受理、同标准办理、同质量服务，进一步整合政务服务实施部门自助终端，推动更多政务服务通过“e办通”等自助服务终端延伸至基层便民服务中心（站）、商场、银行、车站、公园等场所，持续保持政务服务中心进驻事项综合窗口受理率达100%，镇（街道）和村（社区）便民服务中心（站）进驻事项综合窗口受理率不低于90%，各级政务服务场所“好差评”非常满意率不低于99%。二是实施“打包办”。借鉴“医社融合”改革经验，整合入驻政务服务大厅的关联窗口打破业务壁垒，着力推进政务服务体系建设，重点打造“通窗为主、专窗为辅，通窗快办、专窗专办”的综合服务实体，让数据“多跑路”，让群众“少跑腿”，不断提升安宁市政务服务水平，打造一流营商环境。三是推行“共享办”。建设“水电气信”共享营业厅，进一步整合公共服务资源，打破以往水电气“单独办理、各自为战”的服务模式，全力做好“减法”，打造水电气共享营业厅，真正让客户“进一家门，办多家事”。在共享营业厅，只需要提供一套资料就可以办理水电气业务，咨询、查询、缴费、报装等多项服务，实行一厅受理、一厅办理的全流程便捷服务新模式，畅通“水电气”惠企利民的“最后一公里”。 | 市政务服务局 | 各政务服务实施部门，各街道办事处 |
| 5.深入推行“一次办”服务。 | 一是实施安宁市级主题事项“一次办”，围绕个人、企业、项目的全生命周期，持续简审批、优服务，创新政务服务模式，让更多与企业和群众相关的政务服务事项从“一堆事”变为“一件事”，由“多次跑”变为“一次办”。着力推进省级、昆明市级主题事项集成办理改革落地见效，2024年安宁市围绕群众办事需求，将涉及面广、办理量大、办理频率高，且与企业群众关联度较高的政务服务“单项事”整合为企业和群众视角下的“一件事”，推动入学、退役军人、不动产抵押贷款等10个安宁市级“一件事一次办”改革。二是延伸“一件事一次办”广度与深度。在推进安宁市级主题事项的基础上，对已推出的“一件事”集成改革进行全面规范，推动线上线下融合办理、全市范围同标准办理，推动“一件事一次办”事项下沉街道、村（社区）办理，实现更多事项“集成办”“打包办”“一次办”。 | 市政务服务局 | 相关政务服务实施部门 |
| 6.深入推行“跨域办”服务。 | 按照“跨省通办”和“安宁市通办”部署要求，在认真落实云南省、昆明市高频政务服务“跨省通办”事项清单基础上，主动拓展与周边城市、县区的“跨区域通办”范围和深度，积极扩大安宁市政务服务“朋友圈”。聚焦企业和群众关注的高频事项，持续扩大“全市通办”事项范围，统一事项办理流程与办事指南，实现同一事项在全市不同区域无差别受理、同标准办理。 | 市政务服务局 | 各政务服务实施部门，各街道办事处 |
| 三、实施政务服务提质行动，着力营造服务贴心的无忧办事氛围 | 7.扎实推行“下沉办”服务。 | 一是以服务企业为目标，深化“代办帮办+园区”服务模式，结合安宁产业园区实际，因地制宜建立园区办事服务大厅，审批部门通过委托下放高频审批事项或派驻审批人员等形式，推动政务服务事项下沉园区办理，实现园区事园区定、园区事园区办。结合“三进三听取”“政务服务体验员”工作机制，常态化深入企业提供服务，主动协调解决企业生产经营中的困难与问题，变企业上门求助为政府主动入企服务。优化完善前置服务工作机制，健全投资项目代办帮办服务专员、一企一档等机制，强化招商引资项目的主动对接服务，推动代办帮办服务提档升级。二是提供全程帮办代办、业务咨询、资料收集、网上申报、表格填写、手机注册、资料上传、跟踪反馈等定制化、个性化服务，统筹推进全市投资项目建设领办代办工作。推行“一个项目、一套专班、一个方案、一抓到底”项目推进举措，“一对一”负责、“面对面”协调，千方百计为企业发展出实策、解难题，为企业及群众提供全流程“妈妈式”贴心服务，全力当好服务企业群众“服务员”“店小二”角色。 | 市政务服务局 | 市直各相关部门 |
| 8.扎实推行“帮代办”服务。 | 以服务群众为目标，全面推动基层便民帮办代办服务三级体系建设，在首批推行63项基层帮办代办事项基础上，着重围绕养老服务、社会保险、医疗卫生等与群众生产生活密切相关领域，动态调整帮办代办事项清单，持续推动群众经常办理且基层能够有效承接的公共服务事项以帮办代办形式向便民服务中心（站）延伸，不断扩展帮办代办服务范围。注重拓宽服务渠道，积极探索“跨区域帮办代办”“寄递+帮办代办”“远程视频+帮办代办”等创新服务，推动银行网点作为基层政务服务代办点开展便民服务。不断延伸基层服务范围，充分考虑农区、社区事项办理差异因素，采取代收代办以及自助服务终端下沉等方式，因地制宜推动政务服务事项向街道、村（社区）延伸，倾力打造高效便捷的“十五分钟政务服务圈”。 | 市政务服务局 | 各政务服务实施部门，各街道办事处 |
| 9.扎实推行“延时办”服务。 | 以优化服务为目标，深入推进市级、街道和村（社区）四级延时预约服务体系建设，增设延时服务专区，合理设置延时服务窗口，全面实行周六上午延时服务、其他时段预约服务工作模式，动态调整全市延时预约服务事项清单，积极畅通预约服务渠道，通过“首席政务服务官”建立健全业务指导与监督考核机制，努力将更多领域、更多事项纳入延时预约服务范围，切实解决“上班没空办、下班没处办”的问题，最大程度满足企业群众办事服务需求。 | 市政务服务局 | 各政务服务实施部门，各街道办事处 |
| 10.扎实推行“兜底办”服务。 | 在受理企业群众问题过程中，“兜底办”窗口实行“3135兜底办”问题处置机制，即简单的问题能即办的“现场办”1个工作日内答复；窗口不能解决的问题，领导领衔“局长办”3个工作日内答复；需多部门协商研究“一事一议”的问题，5个工作日内答复特殊事情“研讨办”。同时，为推进“兜底办”窗口高效运行，市政务局组建首席政务官工作专班，第一时间响应解决企业群众诉求。 | 市政务服务局 | 各政务服务实施部门 |
| 四、实施营商环境提档行动，着力打造工业经济特色示范区 |  | 制定《安宁市工业项目招商帮办服务手册》，抽调业务骨干，组成企业帮办代办工作专班，提供帮办代办、预约办事和咨询指导服务，做到主动介入、全程帮代办；实施投资项目审批“一窗受理、集成服务”改革，设置“投资项目一站式服务专区”，将发改、住建、自然资源、环保、水务等部门纳入专区，实现审批服务“一窗受理、内部流转，统一出证”；常态化开展“三个听取”行动，强化政企沟通；推行“惠企政策发言人”制度，对外公布15名“惠企政策发言人”，为企业解答各类政策的疑问，并帮助企业直接申报，实现惠企政策应知尽知、应享尽享。通过日常联系“惠企政策发言人”，提前了解咨询相关政策；到企业或街道、村（社区）摸底调研，了解企业需求，针对集中问题开展“惠企政策发言人”专场，面对面为企业纾困解难。2024年安宁市将重点实施“产业格局提档升级”“工业能级突破提升”“要素供给优化配置”“园区主体赋能增效”四大行动；营造“充满活力的市场”“便捷高效的政务”“公平公正的法治”“宜居宜业的城乡”四大环境，以安宁产业园区为主阵地打造工业经济特色示范区。 | 市政务服务局 | 各政务服务实施部门、市产业园区、各街道 |

附件2：

安宁市级各政务服务实施部门及街道

市发改局、市工科信局、市公安局、市教体局、市民宗局、市民政局、市司法局、市财政局、市人社局、市自然资源局、市生态环境分局、市住建局、市交运局、市综合行政执法局、市农业农村局、市水务局、市文旅局、市卫健局、市退役军人事务局、市应急局、市市场监管局、市林草局、市统计局、市医保局、市税务局、市气象局、市消防救援大队、市公积金分中心、市残疾人联合会、市烟草专卖公司

连然街道、金方街道、温泉街道、太平新城街道、县街街道、八街街道、青龙街道、草铺街道、禄脿街道