



云南省人民政府公报

YUNNANSHENG RENMINZHENGFU GONGBAO

2022

第22期(总第814期)

云南省人民政府 公报

(半月刊)

2022年 第22期

(总第814期)

编辑委员会

名誉主任 王予波

主任 孙 灿

副主任 雷 洋

编委

罗昭斌 黄小荣

邹 萍 陈建华

刘艾林 彭耀民

毛海寿 张 斌

白建华 施自应

张 引 尹燕祥

杨雁云 王灿虎

主 编 杨雁云

副主编 杨榆宏

传达政令 宣传政策
指导工作 服务社会

目 录

省政府办公厅文件

云南省人民政府办公厅关于印发云南省鼓励创业“贷免扶补”实施办法的通知 (3)

云南省人民政府办公厅关于进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知 (10)

云南省人民政府办公厅关于印发云南省推进城乡供水一体化三年行动方案的通知 (13)

云南省人民政府办公厅关于印发云南省12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动实施方案的通知 (16)

云南省人民政府政务刊物

云南省人民政府办公厅转发省发展改革委关于推动生活性服务业补短板上水平提高人民生活品质行动方案的通知 (19)

云南省人民政府办公厅关于印发云南省政务服务平台移动端建设工作方案的通知 (24)

云南省人民政府办公厅关于同意建立云南省推进健康服务业发展部门联席会议制度的函 (28)

云南省人民政府办公厅关于调整成立云南省推进企业上市倍增工作领导小组的通知 (30)

省级部门文件

云南省广播电视局印发《关于加强基层广播电视公共服务网络标准化建设的实施意见》的通知 (32)

人事任免

云南省人民政府任免通知 (36)

编辑出版：

云南省人民政府办公厅

地址：

昆明市华山南路 78 号

电话、传真：

(0871) 63621104

邮政编码：

650021

统一刊号：

CN53—1228/D

每月逢 16、30 日出版

印制：

云南天欣彩印包装有限公司

云南省人民政府办公厅关于印发 云南省鼓励创业“贷免扶补”实施办法的通知

云政办规〔2022〕7号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

《云南省鼓励创业“贷免扶补”实施办法》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府办公厅

2022年8月17日

（此件公开发布）

云南省鼓励创业“贷免扶补”实施办法

第一章 总 则

第一条 为进一步推动我省大众创业万众创新工作，鼓励劳动者积极创业，以创业带动就业，促进我省经济社会高质量跨越式发展，根据《财政部 人力资源社会保障部 中国人民银行关于进一步做好创业担保贷款财政贴息工作的通知》（财金〔2018〕22号）、《财政部关于修订发布〈普惠金融发展专项资金管理办法〉的通知》（财金〔2019〕96号）、《财政部 人力资源社会保障部 中国人民银行关于进一步加大创业担保贷款贴息力度全力支持重点群体创业就业的通知》（财金〔2020〕21号）等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所指创业是指创业人员自筹资金、自选项目、自主经营、自负盈亏、自担风险，在我省创办企业或从事个体经营并经过注册登记的行为。

第三条 “贷免扶补”是指各级政府和有关

单位为创业人员在我省自主创业提供贷款支持、税费减免、创业扶持、资金补助等方面的政策措施。

第二章 “贷免扶补”主要内容

第四条 贷：指对在我省创办企业或从事个体经营的城镇登记失业人员、就业困难人员（含残疾人）、退役军人、刑满释放人员、高校毕业生（含大学生村官和留学回国学生）、化解过剩产能企业职工和失业人员、返乡创业农民工、网络商户、脱贫人口和监测对象、农村自主创业农民等已进行注册或登记的创业人员，提供3年期个人最高不超过20万元、合伙创业不超过110万元的创业小额贷款扶持。

对上述群体中的女性创业者，应纳入重点扶持对象范围。扶持对象范围由金融管理、财政、人力资源社会保障部门在国家政策指导下适时调整完善。

第五条 免：指对创业人员按照规定减免有关行政事业性收费，减免有关税收，申请贷款

免反担保、按照国家政策规定减免个人贷款利息并享受财政贴息。

第六条 扶：指对创业人员提供创业扶持政策咨询、创业培训服务。提供“一对一”创业导师帮扶，协助解决创业过程中遇到的困难问题。对还款积极、带动就业能力强、创业项目好的借款个人和小微企业，可继续提供“贷免扶补”创业贷款并贴息，但累计次数不得超过3次。

第七条 补：指对享受“贷免扶补”创业小额贷款扶持且稳定经营1年以上的创业人员，根据带动就业人数，给予一次性创业吸纳就业补贴。对承担创业帮扶任务的承办单位，给予扶持创业服务补贴。对经办“贷免扶补”业务的承贷金融机构、担保机构等部门按照有关规定给予奖励性补助资金。

第三章 组织领导及职责分工

第八条 “贷免扶补”工作实行政府主导、部门负责、多方参与、金融机构承贷的组织领导机制。

政府主导。全省“贷免扶补”工作由省就业工作领导小组统一领导，下设鼓励创业“贷免扶补”工作办公室，办公室设在省就业局，办公室主任由省就业局局长担任。建立鼓励创业“贷免扶补”联席会议制度，支持具体承办单位开展创业促进就业工作。各州、市、县、区就业工作领导小组负责对本地“贷免扶补”工作的指导和协调。

部门负责。省人力资源社会保障厅是“贷免扶补”工作牵头部门，负责组织、协调、推动此项工作。省财政厅负责创业专项资金、担保基金、贴息资金的筹措、审核和拨付。省税务局、省市场监管局等部门负责落实创业人员有关税费减免优惠政策。

多方参与。教育、市场监管、工会、共青团、妇联、工商联和公共就业服务机构等部门为“贷免扶补”工作承办单位。各单位发挥各自优势，

广泛动员有创业能力的扶持对象参与创业。各承办单位要建立创业导师库，为创业人员提供创业导师帮扶。

金融机构承贷。承贷金融机构负责组织实施“贷免扶补”创业小额贷款的发放、贷款贴息统计汇总等事项。具体承担审核各承办单位推荐的创业项目；发放和回收贷款；提出对需要代偿的贷款呆账本息（不包含罚息和复利，下同）情况和担保基金使用意见报省人力资源社会保障厅、省财政厅审核等工作；对未能按照约定分期还款或到期不能按时偿还的“贷免扶补”创业小额贷款，按照有关政策规定，承办单位应当积极配合承贷金融机构开展追偿工作，必要时依法提起诉讼。

第四章 工作机制

第九条 全省“贷免扶补”工作实行“三统三分”工作机制，即统一政策、统一管理、统一服务，分系统实施、分层次落实、分阶段帮扶。

统一政策。“贷免扶补”工作政策性强、涉及面广，各地各部门必须严格按照全省统一的政策执行，不得各行其是。

统一管理。“贷免扶补”工作要按照全省统一部署进行，实行名称一致、流程一致、检查考核标准一致，确保工作规范运行。

统一服务。教育、市场监管、工会、共青团、妇联、工商联和公共就业服务机构等各承办单位要为创业人员提供贷款扶持、创业咨询、培训、创业项目评审、创业导师帮扶等跟踪服务。

分系统实施。教育、市场监管、工会、共青团、妇联、工商联和公共就业服务机构等部门和单位应立足各自职能，分头推进各领域创业带动就业工作，对工作进行总体规划和部署，将工作任务分解到基层，确保完成年度工作目标。

分层次落实。省级主要负责全省工作的推广、管理和监督，制定全省目标任务、创业服务内容、流程和工作标准。州、市级主要负责本地工作的组织、协调和检查指导，负责本地目标任

务的落实；县级主要负责目标任务落实、创业咨询、培训、创业项目评审、创业指导和跟踪服务等具体工作。

分阶段帮扶。教育、市场监管、工会、共青团、妇联、工商联和公共就业服务机构等部门和单位要根据创业人员实际情况，在创业培育期、成长期和成熟期提供针对性服务。

第五章 贷款业务经办

第十条 承办单位。“贷免扶补”创业小额贷款具体承办单位主要为县级教育、市场监管、工会、共青团、妇联、工商联和公共就业服务机构。具体承办单位应建立有机构、有地点、有人员的专门服务窗口，制定具体工作计划，对申请项目初审后，向承贷金融机构推荐，并提供政策咨询帮扶、创业培训帮扶等“一条龙、一站式、一体化”帮扶服务。建立吸纳人员就业等台账，并协助承贷金融机构按期回收贷款。在创业成功人士、企业家、管理专家中选择一批创业导师，采取上门指导、电话交流、社团组织等多种形式，对创业人员实行创业指导，帮助创业人员解决问题。

县级公共就业服务机构要承担“贷免扶补”创业促进就业工作的组织、服务和实施责任，依托公共就业服务体系，建立健全创业指导服务机制，完善创业服务功能，提高创业服务效率。

县级承贷金融机构要联合担保机构进行贷前调查，负责审核承办单位推荐的创业项目，做好贷款发放、回收工作，据实统计和上报有关数据和情况。

第十一条 贷款申请需提供的资料。创业人员除按照要求提供“就业创业证”外，需携带本人身份证、户口本（或居住证）、营业执照经营场所租赁合同（或有关自有、借用场地的产权证）。经审核符合申请贷款的填写《创业计划书》（一式二份）和《云南省“贷免扶补”创业小额贷款申请审批表》（一式三份）。

第十二条 贷款申办流程

（一）创业人员向承办单位提出贷款申请，并按照要求提交有关资料，填写《云南省“贷免扶补”创业小额贷款申请审批表》。

（二）承办单位对申请人提出的项目进行初审，审核借款人资格，按照规定向承贷金融机构推荐，并结合个人意愿向申请人提供政策咨询和培训服务；联合担保机构进行担保审查、借款人资格审核，担保机构调查原则上应在10个工作日内完成；确需补充办理有关手续的可适当延长；对不符合条件的，应在5个工作日内通知申请人并说明原因。

（三）承贷金融机构对承办单位提出的推荐项目进行审核，对创业人员的诚信度和创业计划、创业项目的市场风险、技术风险、管理风险、财务风险等方面进行评估，提出项目实施和贷款审核意见，联合承办单位和担保机构进行贷前调查。

（四）承贷金融机构与创业人员签订借款合同发放贷款，原则上在5个工作日内完成，确需补充办理有关手续的可适当延长，对不符合条件的，应在5个工作日内通知申请人并说明原因。

（五）承贷金融机构对发放的贷款按照合同约定回收本息，按照规定申请贴息资金。承办单位为创业人员推荐创业导师，提供后续跟踪服务并协助承贷金融机构开展贷款回收工作。

（六）人力资源社会保障部门对承办单位提交的创业吸纳就业补贴申请进行审核和兑现，对承贷金融机构提出符合规定的呆账进行审核和代偿。

（七）财政部门负责创业吸纳就业补贴资金的筹措、拨付；对承贷金融机构提出符合规定的呆账进行复核，并筹措和拨付代偿资金。

第十三条 贷款还款方式。“贷免扶补”创业小额贷款本金偿还方式为3次偿还全部本金。即贷款合同签订第12个月偿还本金的10%，贷款合同签订第24个月偿还本金的20%，贷款合同签订第36个月偿还本金的70%。借款人与承贷金融机构协商一致后，可按照贷款合同约定提

前还款。

第十四条 贷款利率及贴息标准。对符合条件的“贷免扶补”创业小额贷款，财政部门按照规定给予财政贴息，展期和逾期贷款财政不予贴息。具体贷款贴息标准及方式按照国家普惠金融有关政策执行。借款人按照规定应承担的贷款利息，按照有关规定执行。

第十五条 贴息申办流程。承贷金融机构于每季度结息日5个工作日内向本级人力资源社会保障部门报送季度创业担保贷款贴息资金申请，并填报《年度季度创业担保贷款贴息资金支付申请表》。人力资源社会保障部门对承贷金融机构报送的贴息资金申请材料进行审核，于5个工作日内出具审核意见，同级财政部门对上述材料复核后，在1个月内将贴息资金兑付至有关承贷金融机构，并填写《年度季度创业担保贷款贴息资金支付情况表》。

第六章 创业服务补助（补贴）

第十六条 服务补助。“贷免扶补”创业小额贷款服务补助由财政部门拨付，年初结合各承办单位任务指标及上年度任务完成情况，按照700元/人标准的70%比例，通过省对下资金转移支付方式向各地拨付，由各州、市按照规定拨付各承办单位。剩余30%补助经费待贷款期满后，结合贷款还款率考核情况和目标任务完成情况按照规定拨付。扶持创业服务补助按照《云南省就业补助资金管理暂行办法》规定支出。

对未完成年度目标任务的承办单位，结合还款率考核拨付剩余30%资金时，相应抵扣未完成部分已拨付的70%扶持创业服务补助。对完成年度目标任务的承办单位，根据考核标准，按照任务数计拨剩余30%经费。对任务完成好的单位，可结合年初预算安排情况给予激励。

第十七条 考核标准。各州、市、县、区鼓励创业“贷免扶补”工作办公室负责根据同级承贷金融机构提供的书面报告，按照以下原则核

算各单位的30%扶持创业服务补助经费。具体考核标准如下：

A类：按期还款率 $\geq 96\%$ 的，全额拨付；

B类： $96\% >$ 按期还款率 $\geq 90\%$ 的，扣减10%资金；

C类： $90\% >$ 按期还款率 $\geq 85\%$ 的，扣减20%资金；

D类：按期还款率 $< 85\%$ 的，扣减30%资金。

第十八条 创业吸纳就业补贴。享受“贷免扶补”创业小额贷款扶持起持续经营1年以上的创业人员，稳定吸纳就业3—5人（含5人）的给予3000元补贴；稳定吸纳就业6人以上（含6人）的给予5000元补贴。

第十九条 创业吸纳就业补贴申报流程。承办单位受理创业人员提交的一次性创业补贴申请书、本人身份证、营业执照、聘用人员劳动合同后，于每季度终了后10个工作日内将申请材料交县级公共就业服务机构审核，经县级人力资源社会保障部门批准后，符合条件的予以5个工作日公示，公示无异议后，按照规定将补贴资金拨付申请人。

第七章 贷款风险防控

第二十条 承贷金融机构对承办单位所推荐借款人“贷免扶补”创业小额贷款还款率低于90%的，暂停承办单位经办业务，还款率提高到90%（含90%）以上后，恢复办理。完成目标任务、还款率高于96%（含96%）的承办单位，考核后全额兑现扶持创业服务补助；低于96%的，按照规定相应扣减服务补助。如借款人在合同期内未按时偿还贷款，或发生其他违约情形的，承贷金融机构可按照合同约定对借款人采取追索措施。

第二十一条 “贷免扶补”创业小额贷款实行备用联系人制度。备用联系人是指借款人在申请贷款时确定的联系人员，承担协助承贷金融

机构、担保机构和承办单位联系借款人，督促借款人按照合同约定履行还款义务职责。备用联系人不等同于担保人。

第二十二条 备用联系人范围主要包括：享受财政供养的机关、事业单位人员（含退休人员）；具有稳定收入的国营企业、民营企业职工（含退休人员）；依法取得营业执照从事经营活动满3年的企业（含农民专业合作社）法定代表人或个体经营者；省内户籍且具备稳定收入的公民；省内户籍的村民小组长和村（社区）两委人员及金融机构认可的其他人员。备用联系人须提供的资料包括：身份证复印件及金融机构认为须提供的其他资料。

第八章 担保基金

第二十三条 担保基金是指地方财政安排的专项用于全省“贷免扶补”创业小额贷款提供担保的资金，目的是帮助创业人员从承贷金融机构获得“贷免扶补”创业小额贷款支持，增加就业机会，提高社会效益；同时分担贷款风险，保证债权实现。

第二十四条 “贷免扶补”创业小额贷款担保由云南省创业小额贷款担保中心（以下简称省担保中心）与承贷金融机构签订统一担保协议，明确担保范围、内容和贷款额度，并根据工作任务情况将贷款额度分配到各州、市、县、区。承贷金融机构在额度范围内开展“贷免扶补”创业小额贷款的放贷工作，省担保中心授权各地公共就业服务机构（担保中心）对担保进行确认。

创业小额贷款上年到期还款率（上年累计到期贷款实际回收金额 / 上年累计到期贷款应回收金额）达到90%以上的，可适当提高放大倍数至担保基金存款余额的10倍。

第二十五条 担保基金由省担保中心封闭管理，受同级财政部门监督。省担保中心设立的担保基金专门账户，用于核算同级担保基金的归集和使用，单独核算，只能专项用于“贷免扶补”

创业小额贷款，不得用于盈利性经营或挪作他用。

第二十六条 本办法所称担保为保证，即担保中心与债权人约定，当受保创业者不能履行债务时，担保中心按照合同约定履行债务或者承担责任的行为。省担保中心承担保证担保的范围，仅限于“贷免扶补”政策借款本息的60%。

第二十七条 担保基金的来源：

- （一）省级创业专项资金；
- （二）省级担保基金的银行存款利息收入；
- （三）其他。

第二十八条 省级担保基金规模根据“贷免扶补”创业小额贷款业务需要，经省人民政府批准后可适当调整。

第二十九条 省级设立两个管理机构：一是担保基金监督管理委员会（以下简称监管会）。二是担保基金日常管理机构即省担保中心。

监管会由同级财政、人力资源社会保障部门、担保中心、承贷金融机构组成。主要职责：

（一）根据有关法律法规规定，审核、批准日常管理机构担保业务管理制度；对贷款和担保业务进行指导、考核、审计与监督；

（二）审议贷款担保业务年度工作计划和工作报告；

（三）审议贷款损失代偿方案；

（四）审议变更担保基金规模等事项。

省担保中心为日常管理机构。主要职责：

（一）执行监管会批准的年度工作计划，组织实施监管会决议；

（二）对监管会负责，报告上年度工作执行情况和本年度工作计划；

（三）负责担保基金日常管理；

（四）提请监管会审议贷款损失代偿方案；

（五）提请监管会审议调整担保基金规模；

（六）负责对各级公共就业服务机构开展与贷款担保业务有关的业务培训和指导工作；

（七）监管会交办的其他工作。

第三十条 担保中心要加强对“贷免扶补”

创业小额贷款担保业务的管理，建立健全担保业务动态监控制度和风险管理制度，以评估被担保人的还款能力为核心，定期检查评估还款及风险情况，采取相应措施规避和化解风险。

第九章 呆账损失代偿

第三十一条 对不能按照约定分期还款或到期不能按时偿还贷款本息的创业小额贷款，按照有关政策规定，业务承办机构应当积极配合承贷金融机构开展追索工作，必要时依法提起诉讼。

对符合以下情形之一的，经采取必要措施和程序依法追索后，仍无法收回的创业小额贷款，可纳入呆账损失代偿范围。

（一）借款人死亡或依照有关法律法規规定宣告失踪或宣告死亡。

（二）借款人遭受重大自然灾害或意外事故，损失巨大且不能获得保险补偿，或者保险赔偿后，确实无力偿还的部分或全部债务。

（三）经诉讼等法律程序追索后，仍无法收回的贷款。

（四）其他符合《金融企业呆账核销管理办法》的情形。

第三十二条 “贷免扶补”创业小额贷款呆账损失代偿工作应当遵循以下基本原则：

（一）依法依规。对因借款人死亡、伤病丧失劳动能力、遭受重大自然灾害等不可抗力造成呆账损失的，应当坚持依法依规的原则对呆账损失进行代偿。

（二）规范操作。呆账损失代偿应当严格按照限定的代偿范围及代偿条件，逐户组织材料、逐级审查申报。

（三）尽职追索。代偿前，应当对借款人采取必要的清收追索措施，取得有关证据。

（四）公示确认。对需呆账损失代偿的，由具体承办单位按照规定公示确认，接受群众监督，防止道德风险。

（五）及时处置。对符合代偿范围的债权

损失，应当及时组织申报，并在接到监管会批准后，及时进行账务处理。

（六）账销案存。对批准代偿的债权损失，承贷金融机构按照有关规定转入表外核算，对已代偿的呆账保留追偿权，继续追索，最大限度减少损失。对追回已代偿的呆账资金按照代偿承担比例由承贷金融机构、人力资源社会保障部门、财政部门按照原渠道返还。

第三十三条 创业小额贷款呆账损失，在申报代偿时应以户为单位组织材料。主要包括：

（一）申报呆账损失代偿的报告材料。

1. 申报呆账损失代偿事由。包括借款人因何种原因于何时由何部门宣告死亡、失踪、丧失行为能力、遭受重大灾害或事故等，贷款损失金额和收回（受偿）金额，符合规定的呆账损失代偿条件，拟申报呆账损失代偿金额。

2. 借款人基本情况。包括借款人姓名、年龄、教育程度、职业、家庭基本情况等（有共同借款人的须说明共同借款人情况）；借款人创业项目的生产经营、财务、财产的全部情况及现状。

3. 拟申报呆账损失代偿贷款的基本情况。包括贷款贷前调查、审查、审批、发放、贷后管理、催收、损失形成的全过程。

4. 债权追索、受偿及损失情况。

5. 拟呆账损失代偿后继续追索的有关措施等。

（二）云南省创业小额贷款呆账代偿审批表。

（三）债权证明材料。包括借款合同及借据、催收记录、法院出具的债权凭证、加盖承贷金融机构印章的贷款本息清单（或凭据）、其他债权证明材料等。

（四）承办单位的证明材料和公示证明材料。公示证明材料应包含创业人员基本情况、创业项目经营情况、创业小额贷款呆账损失代偿原因、公示时间以及公示后群众反馈意见等。

公示由承办单位在创业人员经营所在地进行公示，公示期为7个工作日。

（五）申报呆账认定及损失代偿的证明材料。

1. 符合第三十一条第（一）规定的，应提交以下证明材料：

法院关于借款人死亡或失踪的宣告（或公安部门、医院出具的借款人死亡证明）、财产或者遗产清偿证明。

2. 符合第三十一条第（二）规定的，应提交以下证明材料：

气象、应急、消防、水利、地震、民政、公安等部门出具的遭受重大自然灾害或者意外事故证明，保险公司出具的保险赔偿证明，财产清偿证明。

3. 符合第三十一条第（三）规定的，应提交以下证明材料：

法院判定证明判决书、强制执行书或和解协议等法律证明材料。

4. 符合第三十一条第（四）规定的，根据具体情形提供相应材料。

第三十四条 申报呆账损失代偿的有关法律文件的原件由承贷金融机构负责妥善保管，申报时提供复印件并加盖公章。

第三十五条 创业小额贷款呆账损失代偿申请程序：

（一）创业小额贷款发生呆账损失，由县级承贷金融机构按照要求以户为单位组织提供代偿申请材料并填写《云南省创业小额贷款呆账代偿审批表》，经具体承办单位、县级财政部门、担保经办机构核实认可后，填写《云南省创业小额贷款呆账代偿审批表（汇总）》于每年7月第5个工作日内，正式行文报州、市级承贷金融机构。

（二）州、市级承贷金融机构接报后，会同州、市级财政部门、同级担保经办机构共同审核，于每年7月第15个工作日前报省级承贷金融机构。

（三）省级承贷金融机构接报后，于每年7月第20个工作日前提交省担保中心。

（四）省担保中心审核通过后，报省监管会审批。省监管会认定同意代偿的，由省担保中

心通知有关州、市和县级政府将所承担的部分划至有关承贷金融机构。同时将省担保中心承担的部分通过省级承贷金融机构划至有关承贷金融机构。州、市和县级政府各承担10%（省财政直管县县级承担20%）的贷款损失由政府安排专门资金解决，不得转由承办单位或经办承贷金融机构承担。

第三十六条 根据呆账代偿有关规定，经审批代偿的呆账损失，承贷金融机构承担20%，州、市和县级政府各承担10%（省财政直管县县级承担20%），省担保中心承担60%。

在呆账损失代偿申报、审查和审批工作中有以下违规行为的，应追究有关部门和人员的责任；构成犯罪的，依法追究法律责任：

（一）对没有确凿证据证明债权损失、或弄虚作假申报呆账损失代偿的。

（二）未经责任认定程序而给予呆账损失代偿的。

（三）对符合呆账损失代偿范围的债权损失，因主观原因而不进行呆账损失代偿、隐瞒不报或长期挂账的。

（四）越权批准呆账损失代偿或未经批准进行呆账损失代偿的。

第十章 附 则

第三十七条 各地、有关部门要结合本地本部门的工作实际，将鼓励创业“贷免扶补”工作纳入年度宣传工作计划，加强政策宣传解读。

第三十八条 各地、有关部门可根据本办法结合各自工作实际制定相应的实施细则。

第三十九条 本办法如遇国家政策调整，按照新的国家政策和要求执行。

第四十条 本办法自2022年9月19日起施行，2009年4月2日印发的《云南省人民政府办公厅关于印发云南省鼓励创业贷免扶补实施办法（暂行）的通知》（云政办发〔2009〕60号）同时废止。

云南省人民政府办公厅关于进一步 提升全省政务服务“一网通办”能力的通知

云政办发〔2022〕69号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

全省政务服务平台（以下简称省平台）与其他省市政务服务平台、国家政务服务平台、国务院有关部门政务服务平台（业务办理系统）共同构成全国一体化政务服务平台，自2019年12月1日上线以来，为省、州市、县、乡、村五级政务服务实施机构开展政务服务提供有力支撑，对持续深化“放管服”改革、优化营商环境发挥了重要作用。同时，省平台系统整合不够、业务流程不优、数据共享不足、基层应用不广、用户体验不佳等问题仍然存在。为进一步提升全省政务服务“一网通办”能力，向企业和群众提供更加优质、便捷、高效的政务服务，经省人民政府同意，现将有关事项通知如下：

一、聚焦系统融通，提升“一网覆盖”能力

深入推进省平台各系统联动协调运转，加强与部门业务办理系统融合贯通，推动实现“只进一张网，能办所有事”。

（一）强化统一身份认证，健全全省统一用户体系。依托国家政务服务平台身份认证体系，升级省平台统一身份认证系统，完善自然人、法人和各级机构、组织以及工作人员的统一用户体系，全面推广人脸识别认证和电子营业执照、电子社会保障卡等注册登录模式，进一步拓展认证渠道，简化优化身份认证方式，提升认证流程、算法的安全性以及浏览器兼容能力，解决注册繁琐、程序复杂等问题，实现省平台用户“一个账号、一次登录、一次认证、全网通用”。各地各部门业务办理系统互联网端注册渠道，以统一技术标准全部接入省平台统一身份认证系统进行

注册认证，解决企业和群众办事重复注册、重复验证等问题。按照“一企一档”、“一人一档”要求，依法依规归集用户基本信息、办件历史、访问行为等关联数据，建设省平台法人和自然人数据档案库，分析用户潜在需求，实现以统一社会信用代码和身份证号码为索引智能推送关联服务，变被动服务为主动、精准服务。

（二）整合申办服务渠道，确保政务服务统一受理。逐步关闭各级政府部门自行设置的政务服务线上线下申办和受理端口，按照统一技术标准规范，整合迁移到省平台统一申办受理系统，实现全省政务服务“统一申办、一口受理”。在云南政务服务网、“一部手机办事通”、各级政务服务中心和便民服务中心（站）综合窗口、政务服务自助终端等服务渠道，部署应用省平台统一申办受理系统，充分考虑政务服务业务受理需求，完善业务申办“双免”（免填表格、免交材料）、办件统一赋码和业务统一受理等功能，实现政务服务申办、接件、受理一体化。推进云南政务服务网与省政府门户网站融合，进一步完善网上办事引导功能，实现“一看就能懂、一点就能办”。

（三）推动系统互联互通，实现业务办理一网流转。优化省平台各子系统业务协同、数据流转、信息同步、效能监督等功能，加快实现企业和群众办事从取号、叫号、申报、办理、取件、评价等全流程顺畅运转。升级省平台政务服务事项管理系统，支撑行政许可事项规范填报和管理，实现与国家政务服务平台行政许可管理系统互联互通。完善省平台统一业务办理系统流程配置功能，按需定制办理流程、环节，支撑无业

务办理系统的政务服务实施机构全程网上办理政务服务业务。除法律法规另有规定或涉及国家秘密等情形外,按照“应接尽接”原则,推动各地各部门业务办理系统按照统一技术标准深度接入省平台,实现政务服务事项申请、受理、审查、特别程序、决定、制证、出证、评价等一体化流转,全面提升网上可办率、全程网办率和“一网通办”实际办件量。推广应用全省统建政务服务“好差评”系统,加强全过程效能监督,提升主动评价率和评价覆盖率,确保评价数据客观、真实。推动省平台与国家垂直管理部门业务办理系统深度对接和信息共享,打通受理、办理等环节,有效解决基层重复录入问题。

(四) 夯实终端服务支撑,提升统一制证出件能力。提升省平台电子文书生成能力,集成省平台统一电子证照系统、统一电子印章系统、统一物流寄递系统等终端服务功能,推动实现综合窗口制证出证、印章加盖及结果寄递一体化。优化各级政务服务中心和便民服务中心(站)窗口物流寄递、自助打印服务,实现办理结果“一窗出件”;依托省平台用户专属空间,实现电子审批结果主动推送和“一端出件”。推动省平台整合集成并深度融合公安、税务、社会保障、医疗保障、市场监管等部门自助服务终端功能,支撑更多事项全程自助办理和24小时“不打烊”服务,并向乡镇(街道)、村(社区)、园区、商场、楼宇和银行、邮政、通信网点等场所延伸,实现政务服务“就近办、家门口办”。

二、聚焦流程再造,提升“业务协同”能力

深入推进政务服务业务流程再造,全面实现政务服务业务办理定制化、集成化、协同化。

(一) 精简申办材料,全面推行“一表申请”。依托省平台政务服务事项管理系统,按照“能简则简”原则,最大限度精简申办材料,提炼材料信息项,优化形成“一个事项、一张表单”、“一个主题、一张表单”,推动电子材料应用,切实解决重复填报信息、重复提交材料问题,实现“一次申办、信息复用”。推行自然人身份证件(含护照、港澳台胞证)号码、法人

统一社会信用代码和投资项目代码申请办事制度,依托省平台政务服务数据资源中心,推进可共享表单信息项系统自动预填,支撑申请人少填字段信息,让“一表申请”更加智能、便捷。

(二) 推动集成办理,完善主题套餐服务。围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期,聚焦多部门联办主题事项,构建“一件事”主题和服务场景,按照“一次告知、一号申请、一表提交、一套材料、一窗(端)受理、一网办理、统一出件”的要求,推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理,提供主题式、套餐式服务。推出优化不动产登记、车辆检测、出生一件事等便民举措。探索推进“一业一证”改革,推进行业综合许可从新办向变更、延期、注销等环节延伸拓展。

(三) 优化业务模式,提供高效办事服务。围绕社保、医保、婚育登记、户籍管理、不动产登记、企业开办、投资项目和工程建设项目审批等领域,率先推行告知承诺制或容缺受理服务,最大限度便民利企。推广“免证办”服务,拓展电子证照在政务服务领域应用和跨地区、跨部门互通互认,通过直接取消证照材料或数据共享、在线核验等方式,推行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;加快推进身份证电子化,在保障好群众信息安全和隐私的前提下,通过扫码办理需要用身份证的服务事项。聚焦“高频、民生、适合手机办”的要求,持续优化“一部手机办事通”上线事项,推动接入医疗就诊、疫情防控、入学、公共交通、水电气和电信缴费等与群众日常生活密切相关的便民服务应用,升级搜索查询、“扫码亮证”、智能客服、适老化改造等服务功能,提升用户体验。推广“线上预约、线下办理”、“线上预审、线下收件”、“线下办理、线上出件”等业务模式,深度融合线上线下办理,实现多层级政务服务事项“一口受理、联动办理、统一出件”。

(四) 加强精准联动,推动审批监管协同。

推进全省“互联网+监管”系统与省平台、部门业务办理、监管执法和信用信息等系统互联互通，依托省平台政务服务数据资源中心，实现审批办理结果、监管信息和信用信息实时共享、双向互用，支撑监管数据用于告知承诺、容缺受理、智能审批等审批业务和审批数据用于部门监管、联合监管、综合行政执法、信用监管等业务场景。

三、聚焦数据赋能，提升“共享复用”能力

围绕标准、系统、数据、应用等方面，深入推进政务服务数据共享复用，有效发挥数据赋能政务服务便民利企作用。

（一）统一标准规范，保障数据高效流通。

编制省平台数据标准和系统对接技术规范，规范身份认证、事项同源、统一赋码、业务协同、办件回传、服务评价等对接工作；编制省平台移动端整合、建设技术标准，整合对接全省移动端政务服务应用；编制自助终端设备接口标准，推动各级自助终端设备规范接入省平台；编制法人、自然人档案库数据标准，支撑政务服务数据标准化，推动“一企一档”、“一人一档”和用户“画像”应用规范化。积极推进制定出台法人、自然人档案库等相关标准规范。

（二）升级资源中心，强化共享服务支撑。

完善省平台政务服务数据资源中心数据资源编目、注册、挂接、订阅、发布等功能，新增国家政务服务平台数据共享服务接口代理和各地各部门数据供需对接功能，强化政务服务数据分发、服务等能力建设，支撑政务服务数据横向共享、纵向“回家”。依托省平台政务服务数据资源中心，打通国家政务服务平台数据双向流通通道，采取前置机交换或服务接口交互方式，推动国家垂直管理部门业务办理系统和省统建业务办理系统业务数据属地返还。

（三）推进数据治理，优化数据供给质量。

依据部门权责清单和全省政务服务事项基本目录，梳理编制本部门可共享政务服务数据资源目录，注册发布相关数据资源至省平台政务服务数据资源中心，形成统一政务服务数据库。推进办

件、证照、好差评、监管等政务服务数据“应汇尽汇”，采取服务接口方式的要实时推送，采取库表交换方式的要当日汇聚。加强数据质量检测和管理，及时校核、动态更新、异议处置、反馈纠错，确保数据“一数之源、一源多用”，提升准确性、完整性、时效性和可用性。

（四）加强供需对接，深化拓展场景应用。

强化省平台政务服务数据资源中心支撑各地各部门数据共享供需对接和数据赋能，确保政务服务数据在省平台和部门业务办理系统共享复用，满足政务服务业务应用数据需求，提高为企业和群众提供政务服务精准化、智能化水平。支持各地各部门充分利用政务服务数据，探索无人干预智能审批，实现零材料申办、零人工审核、零延时办结和“秒批秒办”，打造一批成效显著的共享应用典型案例。

四、聚焦服务优化，提升“管运协同”能力

建立健全“省级统筹、部门协同、整体联动”的政务服务工作机制，进一步增强省平台规范、高效、安全运行管理能力，不断提升全省政务服务效能。

（一）强化责任落实。省政府办公厅负责全省政务服务工作顶层设计、统筹推进、监督检查，组织推进省平台建设运行管理和推广应用。各级政务服务管理部门和实施机构按照“一网通办”要求，明确专人负责省平台系统管理、效能监督和业务办理等工作，常态化、规范化开展各类政务服务。各级政务服务中心和便民服务中心（站）要依托省平台全面实现“前台综合接件、后台分类审批、综合窗口出件”，推动政务服务线上线下深度融合。

（二）规范服务管理。各级政务服务实施机构要通过省平台政务服务事项管理系统，对政务服务事项采取新增、发布、调整、暂停、取消等动态维护管理，及时修复异常状态，做到要素完整、信息准确、可查可办，确保“一网通办”各系统数据同源、动态更新、联动管理；严格按照省平台公布的政务服务事项实施清单推行线上线下一致办理，提供优质办事服务。对适用“收

件即受理”方式的政务服务事项，有关部门授权窗口工作人员通过省平台统一申办受理系统接收申请材料并当即出具受理凭证。对提供网上预审服务的政务服务事项，1个工作日内出具网上预审意见，并告知后续办理流程；对全程网办的政务服务事项，2个工作日内完成网上审查申请信息并在线出具受理意见；对需专业判断的复杂政务服务事项，收件后3个工作日内出具受理意见。不符合受理条件的，按照有关规定和程序及时作出补齐补正、不予受理等决定并告知申请人。已受理的政务服务办件，严格按照承诺时限办结。对现场勘验、技术审查、听证论证等特别程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。依托“12345”政务服务便民热线，加强热线知识库建设和应用，按照有关规定限时办结。全面落实政务服务“好差评”制度，15个工作日内完成经查实“差评”事项的整改并反馈。

（三）强化运行保障。省政府办公厅会同公安、网信、国家安全等部门，落实安全管理主体责任，切实做好省平台运维和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的安全防护

体系，不断提升省平台安全态势感知和风险防控能力。加强政务服务数据全生命周期安全防护，确保省平台网络和数据安全。各级政府有关部门要结合实际，制定接入省平台有关业务办理系统的安全保障、运维管理应急预案，做好应急资源储备，安排专人值班值守，定期开展应急处置演练，不断提升应急演练的针对性、实效性和应急处置能力。

各地各部门要进一步提高政治站位，高度重视“一网通办”能力提升工作，加强组织领导，细化任务清单，明确职责分工，切实抓好各项工作落实，加强资金保障，将有关费用纳入各级政府财政预算。省政府办公厅将把“一网通办”有关工作纳入全省“互联网+政务服务”年度综合考评，及时通报有关工作情况。

附件：重点工作任务清单（略，详情请登录云南省人民政府网站）

云南省人民政府办公厅

2022年8月12日

（此件公开发布）

云南省人民政府办公厅关于印发 云南省推进城乡供水一体化 三年行动方案的通知

云政办发〔2022〕70号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

《云南省推进城乡供水一体化三年行动方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府办公厅

2022年8月18日

（此件公开发布）

云南省推进城乡供水一体化三年行动方案

为深入贯彻落实习近平总书记“节水优先、空间均衡、系统治理、两手发力”治水思路，切实解决城乡供水不均衡、不充分的问题，不断提升城乡居民的获得感、幸福感、安全感，制定本方案。

一、总体要求

(一) 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻落实习近平总书记考察云南重要讲话精神，认真贯彻落实省委、省政府关于加快兴水润滇工程建设的安排部署，以构建城乡供水同源、同网、同质、同价、同服务的“五同”供水格局为目标，逐步实现城乡供水“水网电网化”运营，为全省经济社会高质量发展提供有力支撑和坚实保障。

(二) 基本原则

——规模化发展。以建设集中式、规模化供水工程为抓手，完善城乡供水保障体系，强化水源保护、供水保障和水质提升，着力提高城乡供水保障能力及供水质量。

——标准化建设。按照国家和行业有关规范要求，合理确定水源、水厂厂址、管网布置、取水方式、供水规模和净水工艺等，全面推进城乡供水一体化项目标准化建设。

——市场化运作。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，以水价改革为引领，建立合理稳定的回报机制，以市场化方式推动城乡供水一体化。

——企业化管理。坚持“先建机制、后建项目”，健全供水企业现代化管理制度，建立健全职能清晰、权责明确的城乡供水一体化管理体制和良性运行机制。

——智慧化服务。充分利用“互联网+”、大数据、云计算等技术，整合城乡供水服务资源，为用水户提供多元化、便捷化、个性化服务，实现供水服务“零距离”、供水管理“全覆盖”、用水诉求“全响应”。

(三) 总体目标

以县域为基本单元，通过“大水源、大水厂、大水网、大服务”，构建工程保障网、数字信息网、管理服务网，建立完善城乡供水一体化管理平台，打造具有云南特色的城乡供水“三网一平台”，切实解决城乡供水不均衡、不充分的问题。

2022年底前，以县域为基本单元落实城乡供水一体化实施主体和供水运营企业，完成城乡供水一体化规划编制，启动一批项目建设。2024年底前，基本建成城乡供水“一县一张网”。

二、重点任务

实施城乡供水一体化包含整合存量供水资产、新建工程，重点实施水厂新建工程、管网延伸工程、水厂改扩建提升工程、水源保障工程、数字化工程等。2022—2024年，全省拟实施城乡供水一体化建设项目407项，涉及16个州、市中的116个县、市、区，服务人口1783.9万人。

(一) 水厂新建工程

现状水源稳定但水厂供水尚未覆盖的区域，通过新建规模化、标准化水厂，改造或新建输配水管网，最大限度提高水厂供水覆盖农村人口的比例，解决农村供水水质保障率不高的问题，逐步实现城乡供水一体化。实施水厂新建工程项目198项，涉及16个州、市中的74个县、市、区，服务人口860.2万人。

(二) 城镇管网延伸工程

现状水源稳定、水厂供水有富余的城镇供水工程，采取管网延伸、联网等方式，供水范围最大限度覆盖城市或集镇周边农村人口，形成城乡联通、区域互通的城乡供水格局。实施城镇管网延伸工程项目47项，涉及11个州、市中的29个县、市、区，服务人口134.8万人。

(三) 水厂改扩建提升工程

现状水源稳定但供水规模较小、水处理工艺落后的水厂，实施改扩建及升级改造，全面提升水厂服务保障能力，形成布局合理、规模适配、工艺先进、管理科学的城乡供水一体化格局。实

施水厂改扩建提升工程项目 34 项，涉及 10 个州、市中的 23 个县、市、区，服务人口 193.7 万人。

（四）水源保障工程

现状水源保障程度不高的区域，通过新建或扩建水库、建设引调水工程或水系连通工程，并因地制宜新建、改扩建水厂及输配水管网，有效解决区域内水资源分布不均的问题，提升区域内水资源配置和联合调度能力，确保城乡供水水源水量稳定、水质可靠。实施水源保障工程项目 127 项，涉及 14 个州、市中的 61 个县、市、区，服务人口 595.2 万人。

（五）数字化工程

实施数字化工程项目 1 项。按照统一建设、分级应用的原则，通过省级水利数字孪生平台构建城乡供水信息服务网，建立省、州市、县、乡、村五级智慧化应用系统，构建“水源—水厂—水池—管网—用水户”数字工程，实现项目全生命周期智慧管理。

三、保障措施

（一）加快水价改革，确保工程良性运行

1. 建立合理反映供水成本的水价和水价动态调整机制，实行水源工程有偿供水，将项目投融资成本列入供水成本，合理确定盈利水平。经测算确需调整水价的，应及时调整到位，价格调整幅度较大的，可以分步调整到位。实行居民用水阶梯水价制度，全面推行非居民用水超定额累进加价制度。

2. 加强取水许可管理，统筹配置水源，强化地下水资源保护。在城乡公共供水管网覆盖并能够满足用水需求的区域，停止取用一般地下水，拆除或者封闭地下水取水设施，实现供水主体统一管理。

3. 建设智慧化供水服务网，实行 1 户 1 表收费，鼓励实施预付水费奖励。建立“政府主导+企业统管”的水费收缴机制，实现水费收缴全覆盖。

4. 落实农村水价补贴政策，对水价低于运行成本的农村供水工程，由县级政府统筹给予补贴，确保补贴政策落实落地。

（二）整合存量资产，助推降本增效

1. 以县域为基本单元统一供水主体，多措并举整合存量资产。盘活收益较好、增长潜力较大的存量水源和供水项目，在符合国有资产管理规定的前提下，国有水厂原则上可由供水主体采取市场竞争方式获取特许经营权；国有参股、民营、集体所有的存量水厂，在充分保障各类市场主体合法权益的前提下，可由各级政府依法进行收购，推进区域内存量资产盘活与新增投资的有机结合、相互促进。

2. 积极推进以城带乡，城乡融合。落实水行政主管部门职能职责，推进农村供水智慧管理和服务，实现城乡供水集中管控、规范服务、标准管理。

3. 试点先行，开展水务一体化工程建设。按照“条件成熟、先行先试”的原则，开展供水、排水、污水处理一体化建设试点，提升水资源集约节约利用水平。

（三）突出两手发力，保障资金落实

1. 按照“谁投资、谁受益”的原则，坚持两手发力，做到责任主体在政府、筹资主体在市场、建管运营主体在企业的一体化发展模式。

2. 充分发挥省级投资主体在全省水网建设中的投资、融资、建设、管理、运营作用，按照市场化、法治化原则筹集项目建设资金，积极参与并推动项目实施。按照项目成熟一个、开工一个的原则，省财政在项目初设（实施方案）获批、严禁新增政府隐性债务、有关投资主体资本金到位的前提下，按照不高于项目总投资 10% 的比例向市场化引入的省级投资主体注入资本金（具体注资数额视其他投资主体注资资金到位情况确定），支持其开展城乡供水一体化投资；首次注资后的后续注资，须在满足上述条件的同时，考核已注入资本金绩效后方可再行注资。省级投资主体在确保不新增政府隐性债务的前提下，通过自有资金筹集项目总投资 6% 的资本金。各州、市、县、区人民政府采取财政注资、争取新增政府专项债券等方式，落实不低于项目总投资 4% 的资本金。

3. 根据项目融资实际确需增加项目资本金

的，可由各出资人按股比增加资本金，或引入央企、省属国企等社会资本，力争项目资本金达到总投资的30%以上。

4. 市场化引入的省级投资主体在确保不新增政府隐性债务的前提下，统筹存量及新建供水项目资产收益，市场化筹集项目建设资金。各州、市、县、区积极做好城乡供水一体化建设项目政府专项债券申报工作。

（四）强化责任落实，形成工作合力

1. 落实省直有关部门职责。省水利厅牵头组织全省推进城乡供水一体化三年行动的实施，编制全省项目总体方案，指导各州、市、县、区编制县级规划、项目可行性研究报告和实施方案，对工程建设和运行管理进行监督检查。省发展改革委会同省水利厅指导协调项目前期工作，指导各州、市、县、区做好项目立项工作，指导监督各地发展改革部门及时开展成本核算、成本监审、价格听证，推进水价改革。省财政厅根据项目成熟度，按照有关规定，及时落实并向省级投资主体注入资本金；会同省发展改革委、省水利厅指导各州、市、县、区做好城乡供水一体化建设项目政府专项债券的申报、使用、管理等工

作；制定资本金绩效管理考核办法，加强资本金绩效管理，充分发挥省级注入资本金使用效益。

省自然资源厅负责指导各地优先保障城乡供水一体化建设项目用地，依法依规高效办理有关用地手续。省生态环境厅负责指导集中式饮用水水源保护区划定工作，加强集中式饮用水水源地环境保护监管。省住房城乡建设厅负责以城带乡供水有关工作，配合做好城市供水管网延伸工作。省卫生健康委负责城乡饮用水水质监测工作，重点监测出厂水和末梢水水质，根据监测结果对饮用水水质提升提出意见建议。省国资委负责指导、监督省级投资主体开展投资、融资、建设、管理、运营等工作，履行省人民政府授权的省属企业出资人职责，承担国有资产保值增值责任。

2. 落实属地各级政府责任。各州、市、县、区人民政府应将城乡供水一体化建设项目纳入各级国土空间等规划，落实饮用水水源保护有关法律法规，保障工程建设所需州市、县级经费。以县域为基本单元建立合理反映供水成本的城乡供水工程水价和水费收缴制度并严格收费，加强行政区域内城乡供水一体化建设项目的运行监管，实现工程良性运行。

云南省人民政府办公厅关于印发云南省 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台 高效对接联动实施方案的通知

云政办发〔2022〕73号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

《云南省12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动实施方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府办公厅

2022年8月25日

（此件公开发布）

云南省 12345 政务服务便民热线 与 110 报警服务台高效对接联动实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12 号）精神，推动 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345）与 110 报警服务台（以下简称 110）高效对接联动，科学合理分流非警务求助、快速有效处置突发警情，进一步提升协同服务效能，结合我省实际，制定本方案。

一、工作目标

（一）2022 年底前，各地基本建成 12345 与 110 高效对接联动机制，形成 12345 推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求，110 依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情、更好维护社会治安秩序的工作格局。

（二）2023 年底前，全面实现 12345 与 110 平台互联互通、有关数据资源共享，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

二、职责边界

（一）12345 是当地人民政府受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台，受理范围为：企业和群众关于经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、非紧急求助、投诉、举报和意见建议等。

（二）110 是公安机关受理处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉的报警服务平台，受理范围为：刑事类警情、治安类警情、道路交通类警情、危及人身和财产安全或者社会治安秩序的群体性事件以及其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警；公共设施险情、灾害事故以及其他危及人身和财产安全、公共安全等需要公安机关参与处置的紧急求助；对公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪或者失职行为的投诉。

三、工作机制

（一）建立分流转办机制。各地 12345 或者 110 通过电话接到明确属于对方受理范围内的事项，以一键转接方式及时转交对方受理。责任单位不明确或者职责交叉的，可以通过三方通话（诉求方、12345、110）方式了解具体诉求后，由 12345 与 110 协商确定受理平台，对协商后仍无法确定的，由首先接到企业和群众诉求的平台先行受理，对于存在危及人身和财产安全、公共安全的紧急求助事项，由 110 及时派警先行处置。12345 或者 110 通过互联网、短信等其他渠道接到明确属于对方受理范围内的事项，可在线转交对方受理。对明确不属于 12345 与 110 受理范围的事项，首接平台话务人员要做好合理引导和解释工作。

（二）建立日常联动机制。各地 110 接到可能引发违法犯罪特别是暴力事件、个人极端事件的矛盾纠纷时，第一时间派警处置，属于 12345 受理范围的转交 12345，12345 及时将诉求事项转至属地政府和有关职能部门办理，开展联合调处，推动矛盾隐患源头化解。12345 接到影响社会稳定的线索，第一时间转交 110 处置，12345 工单承办单位发现矛盾纠纷激化、事态难以控制或者涉及违法犯罪的，应当联动 110 派警处置。

（三）建立应急联动机制。各地 12345 与 110 要建立自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件互相通报制度。同时，与突发事件处置牵头责任部门以及 119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立应急联动机制。遇到突发事件时及时启动应急联动方案，话务座席严重不足时由上级政务服务便民热线管理机构和公安机关统筹协调其他地区远程话务座席给予支持。有关部门、单位应当设置 24 小时值班电话并安排工作人员值守，第一时间受理 12345、110 紧急联动事项，按照

管辖权限和范围及时派出工作人员现场处置，确保企业和群众紧急诉求得到及时、有效办理，避免事态恶化、矛盾激化。

（四）建立会商交流机制。各地要建立12345与110会商机制，对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项，及时召集有关职能部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，确保企业和群众诉求有人管、管得好。建立12345与110定期交流机制，每季度进行1次工作分析对接，通报工作运行情况，及时研究解决对接联动工作中存在的问题，有条件的地区可互派工作人员进驻对方平台，切实提升对接联动工作效能。

四、工作措施

（一）对接联动

1. 各地12345与110细化分流转办规则和事项清单，完成呼叫中心系统改造，采取一键转接、设置专席等形式，确保12345与本地各110之间话务分流转接畅通。（责任单位：各州、市人民政府；完成时限：2022年11月底前，并持续推进不断完善）

2. 各地牵头处置自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的责任部门以及水电气热等公共事业单位24小时值班值守电话、联系人纳入本地12345与110应急联动体系，具体部门、单位由各地根据实际情况研究确定。（责任单位：各州、市人民政府；完成时限：2022年11月底前，并持续推进不断完善）

（二）系统对接

1. 按照统一的组织机构和行政区划代码，规范12345与110工单和警单标准、受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台互联互通的建设需求和业务流程。鼓励有条件的地区建设一体化联动工作平台。（责任单位：省政府办公厅、省公安厅，各州、市人民政府；完成时限：2023年5月底前）

2. 在确保安全的前提下，采取统一开放数据或者服务接口、共建中间数据库等方式实现12345与110平台互联互通，完成信息数据共享、

工单警单双向流转、受理反馈闭环运行、对接事项跟踪督办和智能监管，做到可查、可看、可追溯、可批量应用。（责任单位：省公安厅、省政府办公厅；完成时限：2023年11月底前）

3. 强化分析研判，最大限度挖掘各地12345与110双向分流联动事项数据价值，综合应用数据分析成果，常态化开展政务服务诉求和警情数据融合研判，有效排查民意热点、风险隐患、矛盾问题，为部门履职、效能监管和科学决策提供支撑。（责任单位：省政府办公厅、省公安厅，各州、市人民政府；完成时限：2023年11月底前，并持续推进不断完善）

（三）提升质效

1. 各地要进一步加大政务服务便民热线归并力度，对按照双号并行形式归并但仍保留话务座席的热线平台，不具备呼叫中心系统或功能不完备，无法满足与全省12345办理系统融合对接条件的，将话务座席并入12345统一管理，可以保留号码。（责任单位：各州、市人民政府；完成时限：2022年12月底前）

2. 各地12345以及通过双号并行、设分中心形式归并但仍保留话务座席的热线平台，应结合实际，配足话务座席，保证工作质量，努力实现话务人工接通率达到95%以上。（责任单位：省政府办公厅、省公安厅、省司法厅、省人力资源社会保障厅、省交通运输厅、省卫生健康委、昆明海关、省税务局、省烟草专卖局，各州、市人民政府；完成时限：2022年12月底前，并持续推进不断完善）

3. 各地12345要积极推行“即问即答”、“接诉即办”、“工单直转办理一线”等工作方式，健全完善诉求事项分类标准、办理时限，提高办理效率。（责任单位：省政府办公厅，各州、市人民政府；完成时限：2023年5月底前，并持续推进不断完善）

4. 各地公安机关要根据110接警量，科学合理设置接警座席，配齐配强接警人员和指挥调度民警，强化设备和系统保障，确保110“生命线”全天候畅通，并拓宽互联网报警渠道，满足

企业和群众需求。（责任单位：省公安厅，各州、市人民政府；完成时限：2022年12月底前，并持续推进不断完善）

5. 公安机关要全面完善并加强各警种和实战单位与110接处警工作相衔接的快速响应机制，加强对一线处警工作的数据赋能和后台支撑，积极探索推行预防警务，有效提升接处警工作效能。（责任单位：省公安厅，各州、市人民政府；完成时限：2023年5月底前，并持续推进不断完善）

五、保障要求

（一）加强组织领导。坚持党对12345与110对接联动工作的全面领导，确保正确政治方向。深入推进作风革命、效能革命，进一步强化责任担当，确保对接联动工作落地见效。省政府办公厅、省公安厅负责统筹协调12345与110对接联动工作，研究解决工作中的重大问题，总结、推广经验做法，督导各地开展对接联动工作，实施系统对接。各州、市人民政府要加强对高效分流联动工作的组织领导和协调管理，压实部门工作责任。各州、市政务服务便民热线管理机构 and 公安机关具体负责12345与110高效对接联动的实施工作，细化分流转办具体规则和事项

清单，建立健全各项机制。

（二）加强支撑保障。各地要切实加大对12345与110对接联动工作、系统建设、人员培训等的财政保障力度。加强12345与110话务人员和有关部门、单位联动处置力量的教育管理，建立健全内部规章制度，同时，针对性开展业务培训和实战演练，提高工作人员综合素质、服务水平 and 实战处置技能。落实好对一线人员的政策保障、权益保护等措施，对表现突出或者贡献突出的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰奖励。

（三）加强督办考核。坚持“谁受理、谁督办、谁考核”的原则，压实工作责任，强化监督考核，因联动不及时造成事态恶化、矛盾激化的，按照有关规定进行严肃问责和通报。各地12345定期汇总企业和群众高频咨询类问题，督促有关部门主动发布信息。有关工作纳入政务服务便民热线考核内容。

（四）加强宣传引导。各地、有关部门要充分利用政府网站、政务新媒体、政务服务平台、新闻媒体等，广泛宣传12345与110的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用12345与110。对恶意骚扰12345与110等违法行为，加大打击和曝光力度。

云南省人民政府办公厅转发 省发展改革委关于推动生活性服务业 补短板上水平提高人民生活品质行动方案的通知

云政办函〔2022〕58号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

省发展改革委《关于推动生活性服务业补短板上水平提高人民生活品质的行动方案》已经省人民政府同意，现转发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府办公厅

2022年8月11日

（本文有删减）

关于推动生活性服务业补短板 上水平提高人民生活品质的行动方案

省发展改革委

为贯彻落实《国务院办公厅转发国家发展改革委关于推动生活性服务业补短板上水平提高人民生活品质若干意见的通知》（国办函〔2021〕103号）精神，结合我省实际，制定本方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻落实习近平总书记考察云南重要讲话和重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，主动服务和融入新发展格局，以增进人民福祉、更好满足人民群众日益增长的美好生活需要为主线，聚焦生活性服务业有效供给不足、便利共享不够、质量标准不高、人才支撑不强、营商环境不优、政策落地不到位等问题，坚持有为政府和有效市场相结合，统筹发展多样化生活性服务，着力增加有效服务供给，提升服务质量水平，推动生活性服务业补短板上水平，提高人民生活品质，为经济发展新常态下有效扩大消费需求、增进民生福祉、拉动经济增长、转变发展方式、促进社会和谐提供有力支撑和持续动力，使全体人民在共建共享发展中有更多获得感。

二、主要任务

（一）加强公益性基础性服务供给

1. 强化基本公共服务保障。不断提升义务教育质量，完善义务教育控辍保学长效机制，提高城乡居民养老保障水平，提升公共体育场所服务能力。聚焦人民群众最关心最直接最现实的利益问题，根据我省经济发展实际，动态调整基本公共服务标准，推动基本公共服务常住人口全覆盖，推动优质服务资源向基层延伸下沉。持续改善农村义务教育学校办学条件，推动农村学前教育

普及普惠发展。加强医疗卫生保障，到2025年，每千人口拥有执业（助理）医师3.2人、注册护士数3.85人。

2. 扩大普惠性生活服务供给。大力发展普惠性托育服务，多渠道扩大普惠性学前教育资源。着力加强养老服务体系，全力支持社会力量规范开展安宁疗护服务。在“一老一小”等供需矛盾突出的领域，积极发挥政府引导作用，采取政府购买服务、公建民营、民办公助等方式引入社会力量发展质量有保障、价格可承受的普惠性生活服务。结合三孩生育政策实施和各地实际，补齐普惠资源短板。到2025年，每千人口拥有3岁以下婴幼儿托位数4.5个，公办幼儿园和普惠性民办幼儿园覆盖率达85%，每县至少建成1所失能、部分失能特困人员专业照护为主的供养服务机构（敬老院）。大力加强省级统筹，推进州、市、县、区制定社区普惠性生活服务机构（网点）认定支持具体办法，实行统一标识、统一挂牌，开展社会信用承诺。

3. 大力发展社区便民服务。结合实施城市更新行动，盘活存量设施资源，鼓励社会力量积极参与便民生活圈投资建设，开展城市一刻钟便民生活圈试点建设，探索建立社区生活服务“好差评”评价机制和质量认证机制。支持养老、托育、便利店、药店、家政服务、美容美发等服务企业下沉社区，丰富社区服务业态。推进社区物业延伸发展基础性、嵌入式服务。推动大城市加快发展老年助餐、居家照护服务，力争5年内逐步覆盖80%以上社区。

（二）加快补齐服务场地设施短板

4. 推动社区基础服务设施达标。将综合服务设施建设纳入国土空间规划。通过加大资金投入、优化功能布局、狠抓政策落地，结合推进城

镇老旧小区改造和城市居住社区建设补短板。新建小区严格按照标准和规范，建设社区综合服务设施，统筹设置幼儿园、托育点、养老服务设施、卫生服务中心（站）、体育健身设施、家政服务点、维修点、便利店、菜店、食堂及公共阅读和双创空间等。开展社区基础服务设施面积条件达标监测评价。

5. 完善老年人、儿童和残疾人服务设施。不断推进城乡公共服务设施和公共空间适老化、适儿化改造。发展“家庭养老床位”，支持家庭托育点建设。开展儿童友好城市和友好社区建设的试点示范工作，提高儿童之家管理服务水平与基层儿童工作队伍服务能力。在提供数字智能化服务的同时，保留必要的传统服务方式。建设社区老年教育教学点，推进老年人居家适老化改造。到2025年，60%以上的乡镇（街道）建设具备综合功能的区域养老服务中心，社区日间照料机构覆盖率达到90%。加快无障碍环境建设和困难重度残疾人家庭无障碍改造，开展康复辅助器具社区租赁。

6. 强化服务设施建设运营保障。补齐全民健身设施建设短板。充分发挥政府投资引导作用，严格落实配套资金及设施运营保障资金，补建社区“一老一小”、公共卫生、全民健身等服务设施，可依法依规适当放宽用地和容积率限制。到2025年，每万人口接受公共文化设施服务达3.4万次，人均体育场地面积达2.6平方米。在确保安全规范前提下，支持利用各类房屋和设施用于养老、托育等服务。大力推广政府无偿或低价提供场地设施，市场主体微利运营模式，降低普惠性生活服务成本。

（三）加强服务标准品牌质量建设

7. 加快构建行业性标杆化服务标准。在养老、育幼、家政、物业服务等领域开展服务业标准化试点。鼓励服务业行业协会和企业参与服务业国际标准、国家标准、行业标准和地方标准的制定，提升服务业标准化水平。以养老、育幼、

体育、家政、社区服务为重点，深入实施员工制家政企业培育工程，加强家政服务信用体系建设，培育一批诚信经营、优质服务的示范性企业。

8. 创建生活性服务业品牌。深入实施商标品牌战略，推动各地在养老、育幼、文化、旅游、体育、家政等领域培育若干特色鲜明的服务品牌。打造地方民族托育品牌，加快培育健身休闲、体育旅游、体育培训等领域服务品牌，依托行业博览会、项目招商会等平台，做好优质服务品牌推介工作。

（四）强化高质量人力资源支撑

9. 完善产教融合人才培养模式。围绕国家战略和全省产业布局，支持生活性服务业企业深化产教融合，联合高等学校和职业学校共同开发课程标准、共建共享实习实训基地、联合开展师资培训，符合条件的优先纳入产教融合型企业建设培育库。深化校企合作，扩大紧缺人才培养供给，到2025年，全省高职院校开设养老、育幼、家政等有关专业90个，力争在校生超过6万余名；中职学校开设有关专业25个，力争在校生超过4万余名。

10. 开展大规模职业技能培训。提升职业技能培训的针对性和有效性。以“提技能、促就业”为核心，强化生活服务技能培训，对符合条件取得职业技能等证书的按照规定给予职业技能提升补贴。继续实施公共实训基地项目，根据需求优化培训项目。实施“乡村振兴技能人才计划”培训，提高幼儿园师资培养培训质量，加强社会体育指导员队伍建设，开展食品安全管理人员、从业人员培训。

11. 畅通从业人员职业发展通道。扩大高技能人才与专业技术人才职业发展贯通领域。逐步将高技能人才与专业技术人才职业发展贯通领域扩大为工程、农业、工艺美术、文物博物、实验技术、艺术、体育、技工院校教师等职称系列。推动养老、育幼、家政、体育健身企业员工制转型，对符合条件的员工制企业吸纳就业困难人员

及高校毕业生就业的，按照规定给予社保补贴。完善从业人员维权机制，保障其合法权益，大力宣传激励先进典型。

（五）推动服务数字化赋能

12. 加快线上线下融合发展。实施老年智慧健康管理，打造开放共享管理平台，推进“数字工会”建设。加快利用现代信息技术改造提升传统家政服务业，大力发展家政电子商务、“互联网+家政”等新业态。推动家政服务业与养老、育幼、物业、快递等服务业融合发展，构建智慧生活服务新产业。督促指导省内电子商务平台落实主体责任，依法依规经营，促进平台经济健康发展。

13. 推动服务数据开放共享。建设面向生活性服务业重点应用场景的数字化、智能化基础设施，打造城市社区智慧生活支撑平台。优先推进旅游、体育、家政等领域公共数据开放。建立健全标准规范、安全保障和运营管理等体系，逐步做到政务服务事项办理标准统一、整体联动、业务协同。除法律法规另有规定或涉及国家安全、国家秘密等特殊情况下，政务服务事项全部纳入平台运行和管理，推动实现“一网通办”、“异地可办”。

（六）培育强大市场激活消费需求

14. 因地制宜优化生活性服务业功能布局。以昆明都市圈为核心，以滇中城市群为主体形态，以县城为重要载体合理配置生活服务资源。打造体育服务综合体，开展农村体育健身活动，推动公共体育服务优质均衡发展。加快发展生态旅游、民族文化旅游、康养旅游、江河湖泊旅游、商务会展旅游、城市休闲等新业态布局。实施乡村旅游创A行动，建设一批田园综合体和乡村旅游集聚区，增加吸纳脱贫人口特别是易地搬迁群众就业。

15. 推进服务业态融合创新。在生活性服务业各领域，建立人力资源社会保障部门牵头，工会、共青团、妇联等群团组织参与的创业扶持工

作机制。积极开展创业政策宣传，加大创业补贴资金及贷款支持力度，支持创业场地孵化。聚焦“文、游、医、养、体、学、智”全产业链，培育“旅游+”新业态，促进“服务+制造”融合创新，打造“智能健身器材+运动健康服务”、“体育器材制造+场馆数字管理”等定制化应用场景“产品+服务”模式。

16. 促进城市生活服务品质提升。提升城市商业服务水平，围绕城市步行街改造提升，打造商旅文融合特色商圈，鼓励发展“夜经济”，提升城市消费品质。支持大城市建设业态丰富、品牌汇集、环境舒适、特色鲜明、辐射带动能力强的生活性服务业消费集聚区，推动中小城市提高生活服务消费承载力。发挥国家文化和旅游消费示范（试点）城市带动作用，新创一批主客共享的国家级、省级文化和旅游消费示范（试点）城市、旅游休闲街区、夜间文化和旅游消费集聚区。深入实施“文化润滇”行动，推进文化精品“五个一批”工程。

17. 激活县乡生活服务消费。完善县乡村三级物流体系，支持农村寄递物流基础设施改造提升。打造以“县建快递物流集散中心、乡镇建快递物流服务站、村建快递物流服务点”为支撑的物流服务网络，实现同仓共配，多种模式推进“快递进村”。在公共服务相对薄弱的农村、边远山区经常性开展医疗问诊、文化、电影、体育等下乡活动。

18. 开展生活服务消费促进行动。组织开展“云南人游云南”、文化和旅游消费季活动，鼓励推出景区门票优惠政策，创新门票价格管理方式。广泛开展职工生活服务项目，支持工会开展职工疗休养活动、深化送温暖活动，开展职工心理健康辅导及咨询服务；鼓励各级工会开办“春暖春芽”假期爱心托管班，加大推进女职工母婴设施建设，引导干部职工自发消费脱贫地区产品和旅游服务。

（七）打造市场化法治化国际化营商环境

19. 提升政务服务便利化水平。将生活性服务业有关审批事项纳入综合受理窗口，编制办事指南，优化办理流程，明确办理环节和时限并向社会公布。深化开办企业“一窗通”服务，简化、优化普惠性生活性服务业企业设立审批程序。推进“一照多址”改革试点，支持鼓励连锁化运营。支持卫生健康、养老、育幼、文化、旅游、体育、家政等服务机构，积极开展标准化规范化试点示范工作创建。建设全省科学健身指导体系，强化科学健身指导服务。

20. 积极有序扩大对外开放。全面实施外商投资准入前国民待遇加负面清单管理制度，持续放宽市场准入，有序推进教育、医疗、文化等领域有关业务开放。强化审批改革，创造良好办学环境。

21. 完善监督检查机制。持续推进各部门各领域涉企信息归集共享工作。加快构建以信用为基础的新型监管机制。按照线上线下一体化监管原则，强化执法检查，加大网络平台违法行为查处力度。聚焦食品、保健食品、医疗、医疗美容、药品、教育培训等重点领域，加强广告监测，强化协同监管，依法查处虚假违法广告。

22. 加强权益保障。依法保护各类市场主体产权和合法权益，严格规范公平文明执法，提高执法公信力。坚持法无明文规定不为罪、法无明文规定不处罚的原则，准确适用法律。严肃查处食品安全、工业产品质量、特种设备、虚假宣传等民生领域案件，对重大跨区域案件和疑难复杂案件实施“集群作战”和重大案件挂牌督办。将破案挽损、追逃追赃工作与打击处理同步进行，努力将企业和受害人的损失降到最低。深化警企协作，提升服务水平。

(八) 完善支持政策

23. 加强财税和投资支持。加大财政投入保障，统筹各类资源支持生活性服务业发展。全面贯彻落实养老、托育、家政等社区家庭服务业税收优惠、小微企业“六税两费”减免等税收政

策，将符合条件的项目纳入地方政府专项债券支持范围，推进普惠性资源扩容增效。

24. 加大金融支持力度。鼓励金融机构拓宽生活性服务业企业贷款抵质押品种类和范围。积极运用再贷款再贴现等工具支持包括生活性服务业企业在内的涉农领域、小微企业、民营企业发展。引导商业银行扩大信用贷款、增加首贷户，推广“信易贷”。支持省内符合条件的养老机构发行养老产业专项企业债券。探索设立养老托育服务领域产业投资基金，鼓励保险机构开展生活性服务业保险产品和服务创新。加大涉农领域融资支持，支持农业融资担保体系建设，落实邮政快递服务末端基础设施建设的地方支出责任。

25. 完善价格和用地等支持政策。注重与政府综合投入水平衔接配套，合理制定基础性公共服务价格标准。经县级以上当地政府批准，对利用存量房产、土地资源发展国家支持的产业、行业，可享受5年内不改变用地主体和规划条件的过渡期支持政策。对建筑面积300平方米以下或总投资30万元以下的社区服务设施，县级以上当地政府可因地制宜优化办理消防验收备案手续。

26. 增强市场主体抗风险能力。持续减轻企业负担，筑牢保就业底线。健全重大疫情、灾难、事故等应急救助机制，对提供群众急需普惠性生活服务的市场主体特别是小微企业，及时建立绿色通道，落实租金减免、运营补贴、税费减免、融资服务等必要帮扶措施。将养老托育纳入全省公共安全重点保障范围。因地制宜制定援企稳岗政策工具箱和服务举措，合理降低企业成本。鼓励发展适应疫情常态化防控要求的生活性服务业新业态。

三、组织实施

(一) 健全工作统筹协调机制

省发展改革委同省直有关部门积极开展生活性服务业补短板上水平工作，各地、有关部门要将此项工作纳入重要议事日程，按照职责分工，明确目标任务，形成齐抓共管、高效推进的

良好局面。

(二) 压实地方主体责任

各州、市、县、区人民政府要切实履行主体责任，因地制宜、因城施策编制生活性服务业发展行动方案，研究制定具体措施，探索将生活性服务业发展有关事项纳入各级政府绩效考核范围，确保各项工作任务落地见效。

(三) 加强统计监测评价

完善生活性服务业统计分类标准，有关行

业主管部门要加强重点领域服务质量监测，建立常态化运行监测机制，组织开展服务质量第三方监测评价，逐步形成信息定期发布制度。

(四) 强化舆论宣传引导

各地各部门要多渠道、多形式开展宣传活动，加强舆论引导，强化社会沟通，做好政策解读，主动回应群众关切。及时宣传推广新做法新经验新机制，为生活性服务业发展营造良好氛围。

云南省人民政府办公厅关于印发 云南省政务服务平台移动端建设工作的通知

云政办函〔2022〕59号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

经省人民政府同意，现将《云南省政务服务平台移动端建设工作方案》印发给你们，请认真组织落实，并按照要求完成标准化、规范化建设任务，推动更多政务服务事项网上办、掌上办，

全面提升移动政务服务能力和水平。

云南省人民政府办公厅

2022年8月12日

(此件公开发布)

云南省政务服务平台移动端建设工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知》(国办函〔2021〕105号)精神，进一步整合全省移动政务服务资源，着力破解云南省政务服务移动端建设管理分散、标准规范不统一、多端体验不一致等问题，推动全省政务服务平台(以下简称“省平台”)移动端标准化、规范化建设和协同化、一体化服务，结合我省实际，制定本方案。

一、工作目标

按照统筹规划、需求引领、创新驱动、安全可控的原则，推动全省移动政务服务应用“一端集成、全省共用”，全面提升移动政务服务能力和水平。2022年10月底前，升级“一部手机办事通”(以下简称“办事通”)，满足全省移动政务服务主要提供渠道和总入口需求，为企业和群众提供查询、预约、办理、投诉建议和评价反馈等一体化服务；建成省平台移动政务服务应用管理系统，对接入“办事通”的各类移动政务

服务应用进行规范管理和统一监测。

2022 年底前，分批分类有序推进各地各部门移动政务服务应用（含 APP、小程序、公众号）接入，基本实现全省移动政务服务应用统一服务入口；基于国家政务服务平台移动端总体架构和对接标准规范，按“成熟一批、上线一批”原则，将“办事通”政务服务应用接入国家政务服务平台移动端，实现有关服务应用在国家政务服务平台移动端同步接入、同源发布、同质服务；编制省平台移动端高频政务服务事项清单，将企业和群众经常办理的事项全面纳入清单管理、动态更新，实现清单内事项“掌上可办”；推动高频政务服务事项在移动端实现“跨省通办”。

二、总体架构

“办事通”作为全省移动政务服务的主要提供渠道和总入口，与其他省、区、市政务服务平台移动端、国务院部门政务服务平台移动端和国家政务服务平台移动端共同构成全国一体化政务服务平台移动端。各地各部门原则上不再新建独立对外服务的移动政务服务应用，应依托“办事通”统一对外提供移动政务服务；已建成的各类移动政务服务应用，要按照统一标准规范和“应接尽接”、“应上尽上”原则统筹整合并接入“办事通”。（层级架构见附件 1）

“办事通”技术架构主要包括基础支撑层、业务服务层、应用管理层、服务提供层。基础支撑层提供基础数据库、数据共享、安全基础设施以及云计算、大数据分析等基础支撑。业务服务层提供统一事项管理、统一身份认证、统一申办受理、统一电子证照、统一电子印章等公共支撑。应用管理层部署移动政务服务应用管理系统，提供开发管理、用户管理、服务应用接入管理、服务发布管理、运维管理、互动管理等功能，实现对移动政务服务应用的规范管理和运行监测。服务提供层通过移动 APP、小程序等服务渠道，按照统一标准，面向企业和群众提供政务服务事项咨询、办理、查询、评价等服务。（技术架构见附件 2）

三、强化基础支撑

（一）统一标准规范

根据国家标准修订完善省平台移动端整合对接、质量管理、安全防护等标准，进一步规范移动政务服务应用（含 APP、小程序、公众号等）管理。建立省平台移动端数据和网络安全防护、日常监测、风险预警、应急处置机制，持续加强保障。各地、有关部门按照统一标准规范进行接口开发、应用接入、界面交互等，确保接入应用规范运行。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022 年 10 月底前完成）

（二）统一清单管理

基于全省政务服务事项基本目录，围绕企业和群众办事需求，编制省平台移动端高频政务服务事项清单并动态更新，推动有关服务应用在移动端、电脑端（PC 端）、自助终端等同源发布、统一管理。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022 年 10 月底前取得阶段性成效并持续推进）

（三）统一身份认证

基于自然人身份信息、法人单位信息等国家认证资源，依托省平台统一身份认证系统，统一身份认证标准，规范身份认证渠道，建立身份认证结果纠错机制。根据移动端办事服务需求和特点，在确保安全的前提下，不断优化“办事通”身份认证服务，为用户提供二维码、手势识别、指纹识别、声纹识别等安全便捷的身份认证服务方式。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门配合，2022 年底前完成）

（四）统一服务入口

按照先易后难、分步实施的原则，分批分类推进各地各部门移动政务服务应用接入“办事通”，实现全省移动政务服务入口统一（接入模式见附件 3）。各地各部门现有的移动政务服务应用要全部接入“办事通”，逐步停止原渠道的对外服务。中央驻滇有关单位接入国家部委平台提供服务的移动政务服务应用，应同步在“办事

通”提供有关服务应用入口。新增的移动政务服务应用，由省直部门牵头按照统一标准规范开发并接入“办事通”，或者依托“办事通”统一开发工具自行开发。各地各部门要做好运维监控工作，确保接入的应用安全、稳定运行。（各州、市人民政府，省直有关部门、中央驻滇有关单位按照职责分工负责，2022年底前完成）

（五）统一应用管理

建设省平台移动政务服务应用管理系统，面向工作人员提供移动政务服务应用注册、审核、发布、监测等功能，对各地各部门接入的移动政务服务应用进行统一注册、审核、发布、监控，推动有关服务应用在“办事通”、各级政务服务大厅、自助终端等服务渠道统一管理、同源发布、一体化服务。规范各类移动政务服务应用，建立统一检测机制，按照统一标准监测管理各渠道移动政务服务应用运行情况，对出现问题的及时采取反馈、纠错、下架等措施，确保有关服务应用安全可靠运行。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年10月底前取得阶段性成效并持续推进）

（六）统一公共支撑

不断升级完善省平台统一事项管理、统一申办受理、统一电子证照、统一电子印章、统一“好差评”以及电子档案、便民支付、服务热线等功能，为“办事通”提供统一公共应用支撑和协同化、一体化服务。（省政府办公厅负责；各州、市人民政府，省直有关部门配合，2022年10月底前取得阶段性成效并持续推进）

（七）统一数据共享

升级省平台政务服务数据资源中心，统一受理各地各部门政务服务数据共享需求并提供数据服务，推动移动政务服务应用所需数据实现跨地区、跨部门、跨层级安全有序高效共享，更好满足移动政务服务业务办理和创新发展需要。全面推行政务服务数据共享，凡是能够依托政务服务数据资源中心共享的电子材料，一律免于提交；凡是能够提供电子证照的，一律免于提交实体证

照，最大程度“减证便民”。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年底前完成并持续推进）

四、升级服务功能

（一）提升“办事通”综合承载能力

强化“办事通”支撑系统能力建设，切实增强“办事通”承载能力，确保各地各部门整合接入“办事通”的移动政务服务应用功能完备、运行稳定、体验良好。针对适合移动端申报特点，结合企业和群众办事需求，简化优化申办材料和表单结构，提升“办事通”统一受理功能，推动“办事通”申报信息通过省平台统一申办受理系统推送部门业务办理系统或统一业务办理系统，并将办理结果信息精准反馈申请人。依托“办事通”统一建设移动政务服务应用开发工具，提供各地各部门运用该工具自行开发相关移动政务服务应用。（省政府办公厅负责，2022年10月底前完成并持续推进）

（二）升级“办事通”个性化、智慧化服务功能

建设用户专属服务空间，集中汇聚展示用户电子证照、办件、投诉建议等数据，结合用户需求，推动移动政务服务精准化匹配和个性化推送。运用人工智能等技术优化搜索服务功能，强化“办事通”搜索查询功能，通过对移动政务服务事项和应用的统一检索，提升移动端服务便捷度和智慧化水平。优化集智能搜索、智能问答、智能导航于一体的“智能客服”，方便企业和群众快捷精准获取有关服务信息。通过扫描二维码、消息推送等方式，丰富“好差评”评价渠道，让企业和群众能够随时随地对服务进行评价反馈。（省政府办公厅负责，2022年底前取得阶段性成效并持续推进）

（三）运用新技术提升服务便利化水平

积极运用大数据、人工智能、第五代移动通信（5G）等技术，综合利用数据挖掘、智能学习等方法，创新“办事通”功能和服务，不断提升移动政务服务便利度和效率。推动“区块链

+政务服务”创新应用，积极探索区块链技术在共享不动产权、建设工程规划许可、建设用地规划许可等方面的应用。积极为老年人、残疾人等社会群体提供关怀服务，对“办事通”进行适老化改造，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，推出有关应用“关怀模式”、“长辈模式”等，让老年人、残疾人等社会群体充分享受移动政务服务带来的便利。（省政府办公厅、省自然资源厅等部门按照职责分工负责，2022年底前取得阶段性成效并持续推进）

五、拓展应用场景

（一）推进集成套餐式服务

围绕市场主体在设立、投资建设、生产经营、员工招聘等和个人在新生儿出生、入园入学、税费缴纳、就业、异地就医备案、婚育、水电气联动过户等需求，集成多部门联办事项，推出“一件事”服务。各地各部门要结合实际，推进基层服务创新，探索推出更多利企便民的集成套餐式服务应用场景。（各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年底前取得阶段性成效并持续推进）

（二）推广“扫码亮证”、“一证通办”、“无感通办”服务

依托省平台电子证照系统，推动身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照、不动产权等电子证照在“办事通”汇聚应用，在业务办理中推广“扫码亮证”服务。通过身份证件号码或统一社会信用代码关联电子证照，推动移动政务服务事项“一证通办”。通过电子材料数据共享和互信互认，推动移动政务服务事项表单预填和申请材料复用，实现表单自动填报和申请材料免提交功能，实现移动政务服务事项申报、办理、支付、出件等“无感通办”。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年底前取得阶段性成效并持续推进）

（三）推动“跨省通办”

按照政务服务“一网通办”、“跨省通办”等

要求，持续推进更多政务服务事项在“办事通”提供服务，进一步便利企业和群众办事创业。在西南五省、区、市和泛珠三角区域探索高频移动政务服务事项“区域通办”、“无感漫游”。（省政府办公厅牵头；各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责，2022年底前取得阶段性成效并持续推进）

（四）拓展便民服务应用

进一步推动医疗就诊、公共交通、水电气、电信等与群众日常生活密切相关的便民服务应用接入“办事通”，提供一体化服务，实现更多便民服务事项掌上办、指尖办。拓展“办事通”移动支付渠道，提升缴费类政务服务事项办理便利度。（省财政厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省卫生健康委、省能源局、省医保局、省税务局、省通信管理局等部门按照职责分工负责，2022年底前取得阶段性成效并持续推进）

六、保障措施

（一）加强组织领导

省政府办公厅统筹协调推进全省移动政务服务资源整合对接和标准化、规范化建设。各地各部门要高度重视，加强组织领导，加快推进实施。主要领导亲自抓、负总责，明确1位分管领导，确定专人具体负责，制定整合对接方案，按要求完成有关工作。

（二）加强运营保障

各级财政部门要安排移动政务服务资源整合对接、日常运营和技术维护经费，涉及部门业务系统开发、改造等经费纳入部门预算统筹保障。加强运营管理队伍建设，创新运营服务模式，形成配备合理、稳定可持续的运营保障力量。利用新媒体、政府网站、政务服务场所、公共场所等渠道，加强“办事通”宣传推广应用，不断提升公众知晓度，便于企业和群众获取更多移动政务服务。

（三）加强监督检查

全省移动政务服务资源整合建设、运维运

营、安全保障、服务成效等工作，纳入各级政府重点政务服务工作和“互联网+政务服务”综合考评内容，以评促建、以评促管。对完成任务不力、敷衍应付的单位和个人，将进行通报并督促整改落实。

(四) 加强安全保障

各地各部门要综合利用密码技术、安全审计等手段强化本地本部门接入“办事通”各类移动政务服务应用的安全保障和风险控制能力，确保网络信息安全。加强数据安全治理，强化用户隐私保护，严格规范用户信息采集，保障用户知

情权、选择权和隐私权。加强网络安全保障队伍建设，制定完善应急预案，不断提升日常防护、监测预警和应急处置能力。

- 附件：1. 云南省政务服务平台移动端层级架构图
2. 云南省政务服务平台移动端技术架构图
3. 云南省政务服务平台移动端应用接入模式

(以上附件略，详情请登录云南省人民政府网站)

云南省人民政府办公厅关于 同意建立云南省推进健康服务业发展 部门联席会议制度的函

云政办函〔2022〕61号

省卫生健康委：

你委关于报请审定建立云南省推进健康服务业发展部门联席会议制度的请示收悉。经省人民政府同意，现函复如下：

同意建立云南省推进健康服务业发展部门联席会议制度。联席会议不刻制印章，不正式行文，请按照国家和我省有关文件精神，认真组织

开展工作。

附件：云南省推进健康服务业发展部门联席会议制度

云南省人民政府办公厅

2022年8月12日

(此件公开发布)

附件

云南省推进健康服务业发展 部门联席会议制度

根据《云南省人民政府关于印发云南省“十四五”健康服务业发展规划的通知》(云政

发〔2022〕12号)要求，为进一步加强协调配合，共同推进我省健康服务业发展有关工作落实，经

省人民政府同意，建立云南省推进健康服务业发展部门联席会议（以下简称联席会议）制度。

一、主要职能

在省委、省政府的领导下，全面落实推进我省健康服务业发展的安排部署；研究提出有关工作思路和政策措施，调度有关部门工作；健全完善协同配合机制，推动沟通与协作，加强政策衔接和工作对接；建立推进我省健康服务业发展长效机制；指导督促有关工作开展和责任落实，研究解决工作中的新情况和新问题；完成省委、省政府交办的其他事项。

二、成员单位

联席会议由省发展改革委、省工业和信息化厅、省教育厅、省科技厅、省民政厅、省财政厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住房城乡建设厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省外办、省国资委、省市场监管局、省广电局、省林草局、省体育局、省统计局、省地方金融监管局、省医保局、省药监局、省投资促进局、省税务局、人民银行昆明中心支行、云南银保监局、云南证监局等部门和单位组成，省卫生健康委为牵头单位。

省卫生健康委主要负责人担任召集人，各成员单位分管负责人为联席会议成员。联席会议下设办公室在省卫生健康委，承担联席会议日常工作，并采取督导、检查、通报等方式抓好议定事项的落实。办公室主任由省卫生健康委分管副

主任兼任。联席会议设联络员，由成员单位有关处室负责人担任。联席会议成员如有变动，由成员单位相应岗位职责人员自行递补并报联席会议办公室备案，不再另行发文。

三、工作规则

（一）联席会议实行全体会议和专题会议制度。全体会议由召集人召集，全体成员参加，必要时可邀请其他部门或有关专家参加。专题会议由召集人召集，全体成员或部分成员参加，必要时可邀请其他部门或有关专家参加。联席会议以纪要形式明确议定事项，由召集人签发后印发有关方面。重大事项按照程序报告省委、省政府。

（二）联席会议实行联络员会议制度。联络员会议由办公室召集，主要研究推进工作计划、督导安排、工作总结及其他有关事项，形成一致意见后提请联席会议全体会议或专题会议研究议定。

四、工作要求

联席会议各成员单位要结合职能职责积极推动我省健康服务业发展有关工作，主动研究解决有关问题，认真落实联席会议确定的各项任务和议定事项；统筹指导各州、市落实具体工作措施，及时处理需要协调解决的问题；联席会议各成员单位要指定专人负责收集、整理有关工作资料，联席会议办公室要加强联席会议议定事项的跟踪督促落实，及时向各成员单位通报有关情况；要加强部门协调协作，将省委、省政府工作要求以及联席会议议定事项落到实处。

云南省推进健康服务业发展 部门联席会议成员名单

召集人：杨 洋 省卫生健康委主任
成 员：梁旭东 省发展改革委副主任

浦丽合 省工业和信息化厅副厅长
赵德荣 省教育厅副厅长

高俊	省科技厅副厅长		总监
吴玉荣	省民政厅副厅长	伍皓	省广电局副局长
邹宁	省财政厅副厅长	高峻	省林草局副局长
熊梅	省人力资源社会保障厅 副厅长	张晓憬	省体育局副局长
赵乔贵	省自然资源厅副厅长	殷国俊	省统计局副局长
杨永宏	省生态环境厅督察专员	常斌	省地方金融监管局副局长
杨渝	省住房城乡建设厅副厅长	金梅	省医保局副局长
左荣贵	省农业农村厅副厅长	李易蔚	省药监局副局长
李翌	省商务厅副厅长	程永流	省投资促进局副局长
娄可伟	省文化和旅游厅副厅长	于泳	省税务局总审计师
白松	省卫生健康委副主任	经纬	人民银行昆明中心支行 副行长
杨绍成	省区域办主任	杨民	云南银保监局副局长
谢曙光	省国资委副主任	蒋厚贤	云南证监局副局长
李茂玉	省市场监管局食品安全		

云南省人民政府办公厅关于调整成立 云南省推进企业上市倍增工作领导小组的通知

云政办函〔2022〕63号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

为贯彻落实《云南省人民政府办公厅关于印发云南省企业上市倍增计划（2022—2025年）的通知》（云政办发〔2022〕22号）精神，加强对企业上市工作的领导，省人民政府决定将云南省推进企业上市倍增三年行动工作领导小组调整为云南省推进企业上市倍增工作领导小组（以下简称领导小组）。现将有关事项通知如下：

一、领导小组组成人员

组 长：王浩 副省长

副组长：蒋兴明 省政府副秘书长

李春晖 省地方金融监管局局长

韩卓 云南证监局局长

成 员：王建新 省发展改革委副主任

陈钟耕 省工业和信息化厅副厅长

何革伟 省科技厅副厅长

王武 省财政厅副厅长

郭品 省人力资源社会保障厅
副厅长

赵克义 省自然资源厅一级巡视员

兰 骏 省生态环境厅副厅长
王云昌 省住房城乡建设厅副厅长
谭鸿明 省农业农村厅副厅长
娄可伟 省文化和旅游厅副厅长
谢曙光 省国资委副主任
赵 毅 省市场监管局副局长
高 峻 省林草局副局长
左 广 省地方金融监管局副局长
赖 勇 省政府新闻办专职副主任
岳黎松 省工商联副主席
于 泳 省税务局总审计师
经 纬 人民银行昆明中心支行
副行长
杨 民 云南银保监局副局长
蒋厚贤 云南证监局副局长

领导小组下设办公室在省地方金融监管局，办公室主任由李春晖同志兼任。领导小组联络员由各成员单位有关处室负责人担任。领导小组副组长、成员如有变动，由副组长、成员单位相应岗位职责人员自行递补，报领导小组办公室备案，不再另行发文。

领导小组不刻制印章，不正式行文，具体工作均按照相应职能部门业务开展工作。

二、领导小组及办公室主要职责

(一) 领导小组主要职责。贯彻落实党中央、国务院有关企业上市工作决策部署，按照省委、省政府关于推进企业上市工作要求，研究制定推进企业上市政策措施，做好与中国证监会及证券交易所的沟通对接，做好“金种子”企业上市服务工作，统筹协调解决企业上市工作中遇到的困难和问题，优化企业上市营商环境，督促指导各州、市人民政府和省直有关部门做好企业上市工作。

(二) 领导小组办公室主要职责。承担领导小组日常工作，贯彻落实领导小组决定事项，

组织编制企业上市后备资源库，做好“金种子”企业遴选和动态管理工作，做好企业上市培育培训，督促协调落实企业上市扶持政策，做好企业上市金融、税务、土地等协调服务，加强与监管机构、证券交易所、上市专业中介机构的日常沟通，牵头做好企业上市协调服务、培育培训及信息收集整理等工作。

三、工作要求

(一) 加强组织领导。领导小组根据工作需要适时召开会议，由组长负责召集，或委托副组长召集。领导小组办公室可召集成员单位召开会议，研究讨论有关事项，有关情况及时上报领导小组。

(二) 建立双联系机制。“金种子”企业所在州、市人民政府和所属省级行业主管部门要分别建立领导负责、有关部门和专家及中介机构参加的工作专班，对“金种子”企业上市进行全程跟踪服务，负责帮助企业解决上市过程中的困难和问题。

(三) 强化督促指导。领导小组及办公室要全面落实项目工作法、一线工作法、典型引路法，加强工作调度和服务跟进，强化对各州、市人民政府和省直有关部门推进企业上市工作的督促指导，促进同向发力，共同做好企业上市各项工作。

(四) 做好信息报送。建立信息季报制度，领导小组各成员单位和各州、市人民政府要于季度结束的次月 10 日前向领导小组办公室报送季度推进企业上市工作情况和“金种子”企业面临问题的解决情况，重大事项和紧急问题要及时向省人民政府报告。

云南省人民政府办公厅

2022 年 8 月 22 日

(此件公开发布)

云南省广播电视局印发 《关于加强基层广播电视公共服务 网络标准化建设的实施意见》的通知

云广规〔2022〕1号

各州、市广电局，中国广电云南网络有限公司办公室，局机关各处室、局属各单位：实际抓好贯彻落实。

《关于加强基层广播电视公共服务网络标准化建设的实施意见》已经省广电局党组 2022 年第 28 次会议审议通过，现印发你们，请结合

云南省广播电视局
2022 年 8 月 11 日

（此件公开发布）

关于加强基层广播电视公共服务网络 标准化建设的实施意见

公共服务是各级广电行政部门的重要职责，基层是落实广播电视公共服务的基础。根据《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于加快构建现代公共文化服务体系的意见〉的通知》（中办发〔2015〕2号）和《国家广播电视总局印发〈关于加强广播电视公共服务体系建设的指导意见〉的通知》（广电发〔2020〕1号）等文件精神，在开展标准化试点基础上，制定本实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持新发展理念，践行以人民为中心的发展思想，以标准化建设为引领、均等化享有为基础、智慧化发展为方向、多元化供给为动力、

制度化保障为根本，加快构建城乡一体的广播电视公共服务体系，不断提升人民群众的文化获得感、幸福感。

二、基本原则

（一）坚持政府主导、社会参与。科学界定基本和非基本公共服务范围，突出政府在基本公共服务保障中的兜底责任。充分发挥市场机制作用，不断扩大普惠性非基本公共服务供给。

（二）坚持标准引领、均等发展。将标准化要求贯穿于基层广播电视公共服务各环节，发挥标准化的基础性、引领性作用，促进地区、城乡、人群间的公共服务均等化。

（三）坚持重心下移、便民利民。着眼解决群众最关心最直接最现实的收听收视问题，提

升基层广播电视公共服务的便捷性、贴近性、时效性，畅通服务群众的最后一公里。

(四) 坚持多元一体、共建共享。推动便民服务、市场服务成为基层公共服务的一体两翼，开展公共设施与个人设备一体运维，促进主流舆论阵地和综合服务平台作用一体发挥。

三、工作目标

2022 年底前，各州市选取 30% 的县（市、区），按照标准化要求完成县级广播电视公共服务网络建设；2023 年底前，全省完成剩余 70% 县（市、区）建设任务；2024 年底前，基本建成省、州（市）、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）五级贯通的公共服务体系；到“十四五”末，力争全省广播电视综合人口覆盖率达到 100%， “智慧广电+公共服务” 广泛应用，服务质量明显提升、保障更加有力、效果更可持续，人民群众需求得到较好满足。

四、服务范围

(一) 公共设施。包括无线覆盖设施设备（发射转播台）、基层应急广播主动发布终端两大类。服务方式为日常巡检、故障维修等，保障公共设施正常运行。

(二) 个人设备。分为基本公共服务、普惠性非基本公共服务两类。基本公共服务包括：直播卫星村村通、户户通、地面数字电视接收设备维修，保障群众基本收听收视权利。普惠性非基本公共服务包括：有线电视、IPTV、OTT 网络及入户设备维护，各级广电行政部门负责对相关运营商的服务质量进行行业监管。

五、服务标准

(一) 基层有网点。纵向上，构建“县级有机构管理，乡镇有网点支撑，村组有人员代办”的三级网络；横向上，并行建立便民服务网络、市场维修网络，发挥有为政府和有效市场作用。

(二) 报修有渠道。群众足不出村（社区），

就能通过扫描二维码、服务窗口登记、电话反映等多种方式，实现快捷报修。

(三) 服务有记录。公共设施巡检和个人设备维修服务过程，应有视频、图片等电子记录，并上传至管理后台。实体服务窗口应书面记录来访群众的报修信息。

(四) 收费有标准。服务网点应统一执行经发改部门批准的收费项目、收费标准及免费服务项目，并按规定予以公示。

(五) 办结有时限。一般应在故障发生 24 小时内，恢复用户收视及公共设施设备运行。有条件的地区，可打造乡镇“3 小时服务圈”、村“1 小时服务圈”。

(六) 用户有评价。每次服务结束后，用户可通过扫二维码等方式进行数字化评价，评价结果作为年终考评维修服务质量的重要依据。

(七) 日常有监管。广电行政部门通过定期检查、不定期抽查、社会投诉、满意度调查等方式，监督便民服务、市场维修服务效果，将有线电视、IPTV、OTT 运营服务情况纳入监管范围。

(八) 运行有规范。公共设施规范运行，无线发射设备实现“满功率、满时间、满调制度”播出；应急广播终端实时在线率不低于 90%，原则上每天播出时长不少于 1.5 小时。

(九) 绩效有考核。依据管理后台统计数据，结合日常检查情况，每年对便民服务网点、市场服务网点开展绩效考核。对考核未达标、群众评价差的服务网点，及时督促整改、解约更换。

(十) 经费有保障。中央、省、州市级财政下达的各类运维资金能够及时拨付使用，不得挪用、截留、拖欠。按照《云南省人民政府办公厅关于印发云南省公共文化领域财政事权和支出责任划分改革实施方案的通知》（云政办发〔2021〕7 号）明确的财政事权归属，落实本级支出责任。

六、服务网络

(一) 便民服务网络

1. 网点布局。按照《云南省人民政府办公厅关于印发云南省“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》(云政办发〔2022〕29号)精神,推动广电基本公共服务资源向村(社区)延伸,以帮办代办方式下沉至便民服务中心(站)办理。

(1) 乡镇网点:依托乡镇便民(为民)服务中心,设立广电服务窗口(不具备条件的,可与其他业务合并设立),接受群众报修申请,一般由乡镇文广中心(站)指导业务办理。(2) 村组代办点:依托村级便民(为民)服务中心,提供维修代办服务,一般委托村级党组织宣传委员、村民小组长负责代办点管理。(3) 有条件的地区,可通过自建、合作、委托等方式,建立州市、县级服务管理机构,指导下级网点开展工作。

2. 工作职责。(1) 告知:面向群众,告知服务范围、事项,和二维码、电话等报修渠道。(2) 接单:帮助群众通过扫描二维码等方式,填写信息,完成报修(服务平台根据报修区域、类别,自动分发报修信息,就近安排市场维修网点上门服务,或由报修主体自主选择就近的市场维修网点进行维修服务)。(3) 回访:跟进维修过程,通过电话回访确认服务是否完结,指导群众扫描二维码进行评价。(4) 审核:定期审核辖区内服务数据(平台生成),逐级提交至县级广电行政部门。

3. 设立标准。(1) 乡镇、行政村便民服务网点配有“五个一”,即:一个窗口、一个服务公示牌、一个服务二维码、一个服务登记本、一个服务电话。(2) 村民小组便民服务代办点配有“三个一”,即:一名代办员、一个服务二维码、一个服务电话(详见附件1)。

(二) 市场维修网络

1. 实施主体。县级以上广电行政部门通过

政府购买服务方式,委托具备广播电视维修服务能力的企业、个体工商户等社会组织和机构,提供广播电视维修服务。维修服务接受广电行政部门监督。

2. 网点布局。各地根据人口分布等因素,统筹布局市场维修服务网点,一般每个乡镇设立1个,也可集中设立。有条件的地区,应在行政村设兼职维修员,配备备机备件,确保小问题不出村。鼓励通过自建、合作、委托等方式,建立州市、县级维修服务中心,为下级网点提供设备存储和技术支持。

3. 工作职责。具体承担公共设施设备巡检、用户个人设备维修等工作。按照巡检要求、派单安排和用户需求,及时接单,上门维修处理,按时反馈服务结果。

4. 设立标准。乡镇维修服务网点应具备“四有”:有营业执照、有实体店面、有维修人员、有备品备件;配有“五个一”:一块牌子、一个服务公示牌、一个服务二维码、一个服务登记本、一个服务电话(详见附件1)。

七、服务平台

(一) 实现方式。省广电局统一依托现有移动端服务平台,设置广播电视公共服务模块,为县域生成1个二维码(详见附件3),实现一码管全程(报修、接单、派单、反馈、监督等)、一码联三方(用户、便民服务网络、市场维修网络),州市、县级广电行政部门和乡镇、村级服务人员负责具体应用工作。

(二) 功能要求。可实现填表报修、用户评价、统计分析、工单查询、权限管理等功能(详见附件3)。要利用应急广播、监测监管、智慧广电固边工程等平台大屏,实时呈现辖区内广播电视公共服务统计数据。

八、服务流程

(一) 报修。在便民服务网点(或市场维

修网点), 用户通过扫描二维码等方式报修, 报修信息自动汇聚至管理后台。

(二) 派单。管理后台分类梳理报修信息, 属于基本公共服务的, 自动就近派交给市场维修网点; 属于普惠性非基本公共服务的, 督促相关运营商办理。

(三) 办理。市场维修网点接单后, 第一时间联系用户, 核实故障问题, 按照时限开展维修服务。办结后, 向管理后台反馈结果。

(四) 评价。用户通过扫描二维码进行评价, 评价信息自动汇聚至管理后台。对群众不满意的服务事项, 县级广电行政部门应督促市场维修网点整改。

九、服务监督

(一) 细化监督责任。州市、县级广电行政部门要切实履行公共服务职责, 建立统一领导、权责明确、部门协同、上下联动的监督机制, 依法依规开展监督工作。县级广电行政部门要加强对市场维修主体的日常监管和年度考核, 指导乡镇、村便民服务中心做好面向群众的服务工作。

(二) 量化绩效评价。州市广电行政部门要指导各县(市、区)制定日常考核和年终考评办法, 规范考核程序和标准, 对便民服务、市场服务实行量化打分, 确保考核评价科学合理。

(三) 强化结果运用。对日常考核未达标的, 及时通报并督促整改; 对年终考评未达到年度绩效目标的, 按约定扣除运维合同款。要强化媒体监督, 运用广播、电视、网络等媒体, 引导社会大众参与监督评价。

十、服务保障

(一) 加强组织领导。省广电局负责统筹推进全省基层广播电视公共服务网络标准化建设, 制定标准规范, 搭建服务平台, 组织检查评价。州市广电行政部门负责本地区基层广播电视公共服务网络标准化建设的组织、指导、检查、

监督工作, 结合实际制定本地服务标准, 定期对县(市、区)开展检查评价, 将年度运维资金分配与考核结果挂钩。县级广电行政部门是基层公共服务网络标准化建设、运行、监督的主体, 要协调相关部门建立便民服务网络, 通过政府购买服务方式, 确定市场维修实施主体。有条件的地区也可由州市级广电行政部门按照程序统一组织。各级广电行政部门要加强所属人员的能力素质培训, 以推动各项任务落实。

(二) 加大支持力度。各州市、县广电行政部门按照相关资金管理办法, 可统筹使用中央节目无线覆盖运维资金、省级广播电视事业发展专项资金, 向社会购买服务; 要落实《中华人民共和国公共文化服务保障法》要求, 积极争取本级财政支持, 落实本级支出责任。坚持奖先促后, 将各州市便民服务网点和市场维修网点建设数量和绩效考评效果, 作为下一年度运维费分配的重要依据。

(三) 鼓励拓展创新。鼓励各地创新, 以群众满意为结果导向, 细化工作标准, 探索符合本地实际的建设方式、运行机制和保障措施, 通过政策支持、管理优化、技术创新, 推动公共服务高质量发展。在创新成效突出地区, 省广电局将适时组织全省观摩活动。要统筹推进公共服务体系建设与智慧广电乡村工程建设, 拓展智慧广电场景应用, 提升广播电视公共服务数字化、网络化、移动化、智能化水平, 更好服务乡村振兴战略。

- 附件: 1. 云南省基层广播电视公共服务网络建设标准体系(试行)
2. 基层广播电视公共服务运维体系构架图
3. 服务二维码及功能

(以上附件略, 详情请登录云南省广播电视局网站)

云南省人民政府任免通知

云政任〔2022〕71号

- 杜一敏 任省财政厅副厅长（试用期一年）；
孙跃文 任省监狱管理局副局长（副厅长级，试用期一年）兼云南金马集团有限责任公司总经理；
邓培煜 免去省信访局副局长职务；
吴建德 免去云南大学副校长职务；
唐家华 免去省乡村振兴局副局长职务；
牛昱宇 任昆明理工大学副校长（试用期一年）；
李 宏 任云南农业大学副校长（试用期一年）；
颜 明 任云南财经大学副校长（试用期一年）；
奚春睿 任昆明医科大学副校长（试用期一年）；
陈祖琨 任云南中医药大学副校长（试用期一年）；
邵先桃 任云南中医药大学副校长（试用期一年）；
杨鹤清 免去云南中医药大学副校长职务；
王卫斌 任西南林业大学校长，免去其省林业和草原局副局长职务；
杨顺清 任大理大学校长；
张海亮 任大理大学副校长（试用期一年）；
穆 智 任大理大学副校长（试用期一年）；
段红云 任玉溪师范学院院长；
杨 光 免去玉溪师范学院副院长职务；
田 洋 任普洱学院副院长（试用期一年）；
陈 勇 任普洱学院副院长（试用期一年）；
张利波 任昆明冶金高等专科学校校长（试用期一年）；
章春明 任云南司法警官职业学院院长（试用期一年）；
周 刚 任云南楚雄技师学院院长（副厅长级，试用期一年）；
孙 炯 免去云南报业传媒（集团）有限责任公司董事长职务；
潘正军 任省交通投资建设集团有限公司总经理、副董事长，免去其省交通投资建设集团有限公司财务总监职务；
罗玉斌 任省投资控股集团有限公司副总裁。

云政任〔2022〕72号

- 何祖坤 任云南报业传媒（集团）有限责任公司董事长。

云政任〔2022〕73号

- 李 涛 任玉溪师范学院副院长（试用期一年）。