

大理州政务服务管理局——

提质增效优服务 擦亮政务服务大理品牌

政风行风 热线

话题

10月21日,大理州政务服务管理局党组成员、副局长何树国率队做客大理州舆论监督热线访谈节目《政风行风热线》,就政务服务改革、“一件事”集成服务、公共资源交易领域降本增效、政务服务提质增效等方面内容与大家作了介绍和交流。

推进政务服务改革 释放制度活力

行政审批制度改革和政务服务改革是优化营商环境、服务企业和群众的核心抓手,大理州政务服务管理局党组成员、副局长何树国在节目中介绍了今年大理州政务服务管理局在推进这两项改革所做的工作。

何树国说,2026年大理州政务服务管理局紧紧围绕行政审批制度改革、政务服务标准化规范化便利化建设和优化营商环境三条主线,抓实事项管理、清单改革、问题整改和平台运维等各项工作,标准化发布政务服务事项,规范运行政务服务平台,统筹推进州、县、乡、村四级政务服务事项规范运行。

一是政务服务标准化、规范化、便利化建设稳步推进,办事基础更加扎

实。大理州政务服务管理局扎实做好省级下放事项的承接指派,推动政务服务事项在云南政务服务网上同源发布、同步更新。截至2026年10月8日,全州共发布政务服务事项18077项,全州网上可办率97.28%,全程网办率80.43%,即办件率49.42%,承诺时限压缩率74.66%。数据表明,大多数事项群众都能在网上办、掌上办,真正做到了“数据多跑路、群众少跑腿”。大理州政务服务管理局还常态化开展办事指南要素抽查校验和排查整改,1至9月累计抽查州级事项2078项、县乡村级事项42500项,对排查出的问题,逐一督促部门进行了整改。

二是“容缺办”改革持续深化,“材

料不全不能办”堵点被有效破解。针对企业和群众办事反复提交材料、多次跑腿的痛点,聚焦“主要材料齐全、仅缺次要材料”的情况,编制公布了《大理州级政务服务“容缺受理”事项清单(2026年版)》,梳理确定95项可容缺办理的政务服务事项。逐项细化容缺材料明细,设置1至6个工作日的差异化补件时限,支持现场递交、快递寄送、电子邮箱寄送等多种补件方式。还统一规范了《容缺受理承诺书》《容缺受理通知书》等制式文书,做到容缺审批全流程留痕、全过程可追溯、全环节可监督。12县(市)也紧跟州级改革步伐,于8月底完成了这项改革。这项改革始终坚守行政审批法定底线,不降

低审批标准、不规避法定责任,让改革既有温度、更有尺度。

三是涉企许可告知承诺落地见效,营商环境持续优化。编制发布了《大理州级实行告知承诺涉企经营许可事项清单(2026年版)》,梳理12项涉企经营许可事项推行告知承诺改革,覆盖商务、市场监管、消防救援、海关等重点行业领域。通过“告知承诺、先办后核”的模式,简化审批流程,降低企业制度性交易成本。同时坚持放管并重,压实行业主管部门监管责任,做到审批简化不松监管、放宽准入不降标准,让守信企业办事更快、更省心。12县(市)也于9月底完成了这项改革。

探索集成服务 推动“高效办成一件事”

大理州政务服务管理局政务服务管理科科长李茵介绍了2026年大理州在地方特色“一件事”集成服务方面的探索和举措。

按照省级“高效办成一件事”改革部署,大理州在承接省级重点事项的基础上,立足全州经济社会发展实际,聚焦群众高频办事场景,因地制宜打造了一批接地气、有地方特色的“一件事”集成服务。今年,祥云县刘厂镇作为试点,推出农村村民自建房“一件事”改革。对宅基地资格审核、用地审查、规划许可、建设监管、竣工验收、不动产登记等多个关联环节进行流程重构,实行“一次申请、一表填报、并联审批、一套材料、一窗受

理”。村民只需要向乡镇综合窗口提交一次申请,由窗口统一归集材料,同步推送农业农村、自然资源、住建等部门开展现场踏勘、联审联批、联合验收。这项改革把原来分散在多个部门的事项打包为“一件事”,大幅压缩办理时限,有效破解了过去村民建房审批环节多、部门分头审、来回跑的难题。下一步,大理州政务服务管理局将联合祥云县相关部门,持续总结试点经验,优化流程、完善配套,在条件成熟后逐步在全州范围内推广。

李茵还介绍了州级政务服务大厅集约化建设方面的情况,大理州政务服务管理局以“减窗口、优布局、提效

能、降成本”为核心,通过科学合理规划各服务区空间布局,优化整合办事窗口资源等措施,实现州政务中心功能布局科学、办事功能集约完善、运转高效。一是空间布局“集约化整合”,从“分散布局”到“集中连片”。将分散在各服务区的对外服务窗口进行集约化整合,州政务中心服务区由9个整合精简至3个;二是窗口功能“集约化重组”,从“按部门设窗”到“按事项聚类”。对州政务中心各服务窗口的办理事项和业务量数据进行分析,压减业务量较少、办理频次较低的窗口数量,窗口数由106个整合压减至54个。将原本分散在3个服务区的涉企、办税、医保、社保、交通运输等高频办

理、关联度高的服务窗口集约设置至综合服务区,实现业务联动办理。2026年1至9月,综合服务区窗口类办件量50974件,人均日办件量从3.57件提升至11.36件,服务效能大幅提升。在此基础上,州政务中心还统筹设置了5个潮汐窗口,对办理频次存在起伏的业务,适时开放、关闭潮汐窗口,进一步提升服务效率;三是服务模式“集约化重构”,从“分窗专办”到“综窗通办”。以市场监管、交通运输领域为试点,推行“综窗”服务模式,打破部门业务壁垒,实现一窗受理、综合办理。通过试点先行、以点带面,逐步扩大“综窗”覆盖范围,持续提升窗口综合服务能力。

推进公共资源交易领域降本增效 优化营商环境

在持续推进公共资源交易领域降本增效方面,大理州推出了一系列减负措施,大理州政务服务管理局公共资源交易管理科科长陈明在节目中对此作了介绍。

近年来,大理州政务服务管理局认真落实支持中小企业发展各项政策,不断提升中小企业在政府采购中的参与度,以实际行动助力经济平稳

健康发展。一是政策功能精准落地。严格执行中小企业预留、价格扣除及预付款倾斜等惠企举措,推行信用承诺制,大幅降低供应商成本。常态化落实绿色采购与国货支持政策,积极响应投标保证金免收制度,持续拓宽中小企业参与渠道,不断增强中小企业竞争能力;二是数字转型全面深化。推行“数据多跑路,人员不跑腿”

采购模式,依托电子交易系统实现全流程电子化交易与“不见面开评标”。供应商足不出户可免费获取标书、完成投标全流程操作,既打破地域壁垒,又大幅降本提效;三是精准助力融资难题。全面推广电子保函、“政采贷”服务等惠企金融服务,畅通融资渠道,着力破解中小企业融资难题;四是风控体系坚实有力。健全岗位制衡与内

部复核机制,连续五年无违规违纪及有效投诉,营造公平、规范、透明的政府采购环境。

通过以上措施,近五年来,州级累计完成项目369项,节约资金4413.66万元,节约率达12.72%;2026年前三季度节约率提升至16.48%,财政资金使用效益持续优化,投标成本持续降低,市场活力激发,营商环境不断优化。

推进政务服务提质增效 答好“民生卷”

大理州政务服务管理局效能监督科科长刘娟静在节目中介绍了推进政务服务提质增效的情况。

一直以来,大理州政务服务管理局聚焦政务服务规范化管理目标,依托政务服务“好差评”、大厅巡查抽查、视频监控抽查、“办不成事”反映窗口等监督抓手,构建起全方位、全覆盖、全链条的政务服务效能监督体系,持续纠治服务短板、规范服务行为、提升服务质效。一是做实精准靶向监督。对全州所有窗口办件实行“一事一评、一次一评”,建立差评整改工作机制,对群众反映的服务态度不佳、办事流程不清、办理时限拖沓等问题,第一时间溯源核查,逐一核实整改。同时定期汇总分析高频差评点位、共性问题短板,形成问题清单和整改提示,督促各窗口优化服务流程,规范服务标准,补齐服务短板,做到以评促改、以评促优、以评提质;二是抓

实一线现场监督。实行大厅常态巡查与随机抽查相结合的工作模式,对州级政务服务大厅窗口在岗值守、纪律作风、服务规范、业务办理等情况开展现场督导,严肃整治敷衍应付、推诿扯皮、服务生硬等突出问题,及时通报督促整改,持续规范窗口日常服务行为;三是实现全天候无死角监督。充分运用视频监控系統,常态化对各县市政务大厅开展视频抽查监督,通过科技赋能补齐跨地域监管盲区,让纪律约束贯穿窗口服务全过程,持续拧紧政务服务纪律链条;四是攻坚化解疑难堵点问题。针对企业群众办事过程中遇到部门衔接不畅、疑难事项无法正常办理等问题,依托“办不成事”反映窗口兜底受理各类疑难诉求,实行统一登记、分类梳理、联动协调、限时办结、回访销号的闭环管理模式,切实把企业、群众“办不成的事”变成“办得快、办得好的事”。

12345政务热线是政务服务提质增效的关键一环,大理州政务服务管理局下属州12345政务热线服务中心主任赖成武介绍了相关工作。

2026年以来,大理州聚焦热线提质增效,从基础运维、闭环处置、数据赋能三个方面同向发力,持续完善热线全流程运行机制。一是畅通渠道促运转。2026年1至9月,累计接通热线电话23.12万次,共受理各类诉求事项24.16万件,话务中心依托知识库即时办结12.98万件,转各级承办单位办理11.18万件。持续更新知识库信息1952条,常态化开展话务员和承办单位业务培训,巩固12345与110联动机制,一键互转成功率稳定在95%以上;二是督办回访促提效。严格落实工单转交办、审核归档、催办督办、效能调查、回访评价全流程管理,进一步重申办理质效、属地责任、闭环办理、联席会商等工作要求。

专人常态化开展催办提醒,紧盯办理时限,推动工单按期处置。建立热点、难点、高频事项等监测预警机制,开展预警处置37次,对部分重点事项实行提级办理。常态化开展群众回访,对群众评价不满意事项开展效能调查督办,倒逼承办单位增强服务意识,改进工作作风,形成“接诉—转办—督办—回访—评价”闭环;三是数据赋能助治理。聚焦节假日、重大节庆和民生热点,常态化开展诉求收集、分析研判,编印专题分析专报12份,有效服务党委、政府决策。对标民生诉求综合服务改革部署,学习借鉴先进地区经验,谋划改革实施方案,梳理事项、职责、实施“三张清单”,为“十五五”发展做好准备。推动热线工作从“接诉即办”向“未诉先办、源头治理”延伸,把群众诉求数据转化为治理参考,实现从解决一件诉求向治理一类问题转变。

记者 杨磊

节目时间:

收听方式:

收看方式:

热线电话:

大理州开展2026年全民参保

现场宣传活动



工作人员向群众发放宣传单,讲解医保政策。(摄于10月21日)

本报讯(记者 宇昕 通讯员 杨柯达文/图)“阿姨,您今年参保了吗?”“大爷,这些参保待遇您了解吗?”10月21日上午,大理州、市医疗保障局在关人民公园开展以“中国医保,一生守护”为主题的大理州2026年全民参保现场宣传活动。

据了解,大理州2027年度城乡居民基本医疗保险参保缴费工作已于10月10日开启。此次集中征缴时间为2026年10月10日至2027年1月31日,缴费标准为个人缴费每人每年400元,财政补助每人每年不少于724元。

活动现场除了普及参保政策外,还特地邀请了大理州中医医院、大理市妇幼保健院等单位开展义诊,白族金花的说唱表演《人人参保有“医”靠》则深入人心。

市民杨女士通过活动全面了解了参保的好处,她说:“我虽然每年都参保,

但对参保后具体可以享受哪些医疗待遇还真没好好了解过,听了工作人员讲解后就比较清楚了。”

今年是大理州全民参保集中宣传月活动举办的第四年,大理州医疗保障中心参保科科长毕莉荷介绍:“基本医疗保险不分年龄、不论病史为广大群众提供了基本、可靠和安全的医疗保障。通过活动,我们希望市民加深对医保政策的了解,积极参保。”

近年来,大理州参保覆盖率持续稳定在95%以上。截至2026年9月底,大理州城乡基本医疗保险参保人数达332.25万人,其中城镇职工33.81万人,城乡居民298.44万人。全民参保工作覆盖面广、涉及群体多、系统性强,下一步大理州医疗保障局将强化协同配合,优化经办服务,聚焦灵活就业人员、新就业群体、老年人、新生儿等重点人群,打造本土化、场景化医保宣传作品,提升参保扩面实效。



宾川县宾居镇宾居社区的80岁以上高龄老人开心佩戴上大红花。(摄于10月18日)

重阳节当日,宾川县宾居镇各村(社区)同步开展形式多样的敬老活动。活动中,文艺团队为老人们献上精彩的演出,摄影师为老人免费拍照,爱心人士为老年事业献爱心,村(社区)为老人摆上“团圆宴”,节日现场其乐融融,温情满满。

【通讯员 吴倩 摄】



大理市下关街道关平社区的老年人们在玩夹珠子游戏。(摄于10月16日)

近日,关平社区新时代文明实践站举办重阳节活动,设置了反诈宣讲、文艺联欢、趣味健身等活动板块,让老人们在欢声笑语中度过了一个热闹、欢乐的重阳佳节。

【通讯员 赵春应 摄】



公益广告