

耿马傣族佤族自治县人民政府办公室文件

耿政办发〔2022〕11号

耿马傣族佤族自治县人民政府办公室关于印发 《耿马自治县政务（为民）服务平台标准化 建设规划（2021-2025）》的通知

各乡、镇、民族乡人民政府，孟定、勐撒农场社区、华侨管理区管委会，县级各相关部门：

经县人民政府同意，现将《耿马自治县政务（为民）服务平台标准化建设规划（2021-2025）》现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

耿马自治县人民政府办公室

2022年2月24日



耿马自治县人民政府办公室

2022年2月24日印发

耿马自治县政务（为民）服务 平台标准化建设规划 (2021-2025)

耿马自治县人民政府

2021 年 12 月

目 录

第一章 规划背景.....	1
第一节 规划的目的和意义.....	1
第二节 规划依据.....	2
第三节 规划范围.....	4
第二章 发展现状和面临的形势.....	5
第一节 发展现状.....	5
第二节 面临的形势.....	7
第三章 规划的指导思想、发展原则及发展目标.....	9
第一节 指导思想.....	9
第二节 发展原则.....	9
第三节 发展目标.....	10
第四章 规划项目总体布局.....	12
第一节 总体布局.....	12
第二节 区域布局.....	12
第五章 组织体系建设.....	14
第一节 规范组织机构标准.....	14
第二节 推进部门协作联动.....	15
第六章 标准体系建设.....	16
第一节 实施实体大厅达标工程.....	16
第二节 实施政务服务标准化工程.....	18
第七章 服务体系建设.....	22
第一节 规范行政审批行为.....	22
第二节 实施创新服务优化工程.....	23
第三节 建立服务便利机制.....	24
第八章 监督体系建设.....	27
第一节 实施高效监督保障工程.....	27
第二节 深化考核评价结果应用.....	28
第九章 数字政务（智慧政务）建设.....	30
第一节 实施“智慧大厅”建设工程.....	30
第二节 推进“网上大厅”建设运用.....	34
第十章 环境影响评价.....	37
第一节 环境现状.....	37
第二节 规划环境影响分析与评价.....	37
第十一章 保障措施.....	39
第一节 加强组织领导.....	39
第二节 加强规划引领.....	39
第三节 强化责任落实.....	40
第四节 加强要素保障.....	40
第五节 加强监测评估.....	40

附件：1.耿马自治县“十四五”政务（为民）服务平台项目布局规划图.....	41
2.耿马自治县政务（为民）服务平台标准化建设规划项目表（2021-2025）	41

前 言

“十四五”是“世界百年未有之大变局”持续深化的时期，是我国在全面建成小康社会基础上开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一个五年，也是我国在实现第一个百年奋斗目标后将向着第二个百年奋斗目标继续迈进的第一个五年。政务服务平台是深化“放管服”改革，优化营商环境的主要载体。建设高效便民的政务服务体系是打造规范化服务型政府，全面推进依法行政的本质要求，是促进县域经济快速健康发展，推动社会事业全面进步，构建和谐社会的重要手段。为着力打造“办事不求人、审批不见面、最多跑一次”的政务服务环境，切实推进社会管理和服务创新，促进政务服务标准化、规范化、便利化，构建行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的政务服务体系运行机制，努力推进耿马“三个示范区”建设促进耿马经济社会高质量跨越发展，特制定本规划。

第一章 规划背景

第一节 规划的目的和意义

随着我国社会经济的不断发展，公众对政务服务工作的要求逐步提高，通过标准化建设的手段提升政务服务质量和效能显得尤为重要。建立起覆盖服务行为、办事流程、监督管理、改进和评价等政务服务全过程且适用于我县各级政务平台的服务标准体系，保证政务工作规范、稳定运行。

政务服务平台是政府加强自身建设、创新管理方式、方便群众办事，建设服务型政府的窗口，是政府服务的“总客服”、群众办事的“主窗口”。提升政务服务工作是改善政府服务，优化营商环境的重要内容。党的十八大以来，全县认真贯彻落实党中央、国务院关于进一步转变政府职能、深化“放管服”改革的总体部署，不断完善全县各级政务服务实体大厅功能，初步实现了“一窗受理、一站式审批、一条龙服务”。但随着“放管服”改革深入推进，“互联网+政务服务”工作深入开展，县级及以下政务服务大厅面积不达标、便民设施少、信息化水平低、监管有漏洞等问题日趋突显。

近年来，党中央、国务院高度重视政务服务工作，习近平总书记指出：“要加快电子政务，推进电子政务，构建全流程一体化在线服务平台，更好解决企业和群众反映强烈的办事难、办事

慢、办事繁的问题”。李克强总理强调：“继续推进‘放管服’改革，对于审批环节，我们要继续减环节、减材料、减费用、减时限”、“政府要进一步优化政务服务，对于政务服务中那些涉及企业、人民群众经常要办的事项，要努力做到网上办、掌上办、一次办”。云南省委提出了“打造务实高效政务环境、推广使用政务服务网上大厅和一部手机办事通移动平台”的要求，统筹建设云南“政务云”平台。临沧市为全面打造“一网、一门、一次”政务服务平台，构建线上线下深度融合的政务服务新模式，满足政务服务工作发展新需要，全方位打造临沧政务“一朵云”。在这样的背景下，对耿马县全县政务（为民）服务平台标准化建设进行全面规划建设成为耿马县优化营商环境最基础最重要的措施。

第二节 规划依据

1. 《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》及省委、市委、县委规划建议。
2. 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》及省、市、县规划纲要。
3. 《优化营商环境条例》。
4. 《国务院办公厅关于进一步优化营商环境更好服务市场主体的实施意见》（国办发〔2020〕24 号）。
5. 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于深入推进审批服

务便民化的指导意见》。

6. 《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）。

7. 《云南省优化营商环境办法》。

8. 《云南省人民政府办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革工作方案的通知》（云政办发〔2018〕86号）。

9. 《云南省人民政府办公厅关于印发云南省深化“放管服”改革“六个一”行动实施方案的通知》（云政办发〔2018〕34号）。

10. 《云南省人民政府办公厅关于进一步规范全省政务服务实体大厅管理和服务工作的通知》（云政办函〔2019〕39号）。

11. 《云南省人民政府办公厅关于认真做好全省政府机构窗口服务督查问题整改工作的通知》（云政办发〔2018〕37号）。

12. 《中共临沧市委、临沧市人民政府印发关于贯彻乡村振兴战略的实施方案的通知》（临发〔2018〕1号）。

13. 《临沧市人民政府办公室关于印发临沧市“美丽县城”建设导则、临沧市“美丽公路”建设导则、临沧市“美丽乡村”建设导则及标准的通知》（临政办字〔2019〕5号）。

14. 《中共临沧市委关于深入学习贯彻省委省政府临沧现场办公会精神努力把临沧建设成为乡村振兴示范区兴边富民示范区国

家可持续发展示范区的决定》以及《临沧市建设乡村振兴示范区实施方案》、《临沧市建设兴边富民示范区实施方案》、《临沧市建设国家可持续发展示范区实施方案》和《临沧市“三个示范区”建设落实机制》；耿马县“一决定三方案一机制”。

贯彻执行《中央办公厅 国务院办公厅关于统一规划体系更好发挥国家发展规划战略导向作用的意见》（中发〔2018〕44号）精神，进一步厘清发展规划和专项规划之间的关系。坚持下位规划服从上位规划、下级规划服务上级规划、等位规划相互协调，建立形成定位准确、边界清晰、功能互补、统一衔接的规划体系。

第三节 规划范围

1. 空间范围：空间规划范围为耿马自治县域范围内的县、乡、村三级政务（为民）服务平台。县级规划县政务服务平台、县农村产权交易（公共资源交易）平台两项实体建筑，配置智慧化设施设备。乡村两级为民服务平台覆盖全县9个乡（镇）、2个农场管委会、1个华侨管理区和92个村（社区）。

2. 时间范围：2021年—2025年

3. 内容范围：组织体系建设、标准体系建设、服务体系建设、监督体系建设、智慧政务建设。

第二章 发展现状和面临的形势

第一节 发展现状

从全世界来看，政务服务标准化始于二十世纪八九十年代，至今仅有 30 年的发展历史。我国政务服务标准化工作起步较晚，至今不到 10 年的时间，根据国家标准委等部门发布的《关于推进服务标准化试点工作的意见》，山东省等部分省率先探索开展政务服务标准化试点工作，并总结经验在全国推广，同时根据推广情况，在国家标准委的主导下组织制定地方性和全国性的政务服务标准，并付诸实施。目前，国内大部分省份根据自身实际，基本上建立了覆盖省、市、县三级的政务服务中心。云南省已实现县级政务大厅、乡（镇）级为民服务大厅全覆盖，为推进政务服务标准化、规范化、便利化提供了最基本的条件。

“十三五”期间，耿马县政务服务管理部门认真贯彻执行中央、省、市、县各级党委、政府关于全面深化“放管服”改革，优化营商环境工作的安排部署，大力推进“一网、一门、一次”改革。全县共建成 1 个县级政务服务中心，12 个乡级为民服务中心、92 个村级为民服务站。完成 4 个乡级为民服务中心，23 个村级为民服务站标准化建设，基层政务服务体系基本建成。县政务服务大厅（含公共资源交易场所）使用面积 920 平方米，与县级实体大厅使用面积不低于 3000 平方米的省级标准差距巨大。乡级为民服务中心使用面积在 48~370 平方米之间，均未达到乡级实

体大厅使用面积不低于 800 平方米的省级标准。村级为民服务站使用面积在 15~110 平方米之间，均未达到村级实体大厅使用面积不低于 400 平方米的省级标准。县政务服务大厅基本实现互联网和电子政务外网接入，但未配备智慧化大厅设施设备，自助终端、移动终端等智能化设备处于空白状态。乡村两级服务站基本实现互联网接入，但网络环境较差，带宽不足等问题突出，个别乡（镇）接入了电子政务外网，均未接入电子政务网，未配备自助终端、移动终端等智能化设备。村级为民服务站基本实现互联网接入，均未接入电子政务网，未配备自助终端、移动终端等智能化设备。

全县共有 25 个部门进驻县级政务服务中心开展审批服务，共集中 608 项审批服务事项在中心办理，其中 250 项事项可现场办结。县级政务服务大厅设置工程建设项目审批服务区、企业开办“一窗通”服务区、社会事务服务区、不动产登记服务区等服务功能区，统一标准制定办事指南、规范服务流程，做到同标准受理，无差别办理。通过制定执行首问首办、一次性告知、限时办结、服务承诺、责任追究、亮证挂牌、上下班指纹考勤、窗口 AB 岗、请销假等一系列规章制度和相关考核考评办法，初步建立了规范的政务服务监督评价体系。“一网通办”取得新突破，全县可通过网上政务服务平台受理办理审批服务事项 1147 项。“一部手机办事通”APP 全力助攻线上审批，全县共完成办事通注册认证 3.8 万人，40 多个部门的 724 项事项实现指尖办，“互联网+

政务服务”不断深化。

“十三五”期间耿马县的政务服务工作虽然取得了一些成绩，也存在一些想解决而没有得到解决的困难问题。审批服务集中办理不到位，政务信息融合共享不够，政务服务实体大厅面积不足，政务系统基层人员不稳定等困难问题，制约着政务服务事业的发展。

第二节 面临的形势

未来五年，是耿马经济社会发展的重要战略机遇期。习近平总书记考察云南重要讲话精神，对云南的“三个定位”，省委、省政府临沧现场办公会赋予临沧要努力成为“乡村振兴示范区、兴边富民示范区、国家可持续发展示范区”的发展定位，为临沧发展提供了根本遵循。在新发展格局的构建中，耿马县是国家对缅开放的重要节点，在临沧“三个示范区”建设中扮演着重要角色，外部、内部环境和国家、省、市、县政策叠加为耿马进一步深化“放管服”改革优化营商环境建设，推进政务服务建设创造了有利条件，对政务服务质量、政务服务供给、政务服务效能提出了更高的要求。

全国政务服务行业已发展到实体大厅基本成熟，网上大厅加快发展、大量政务服务业务向线上迁移，政务服务云平台建设加快推进，实体大厅现场办、网上办、指尖办相互补充，智慧化程度不断提高，线上线下融合发展的综合能量不断释放的程度，全

行业发展涌现出一派生机勃勃的景象。深化“放管服”改革，为政务服务改革注入了新动力；临沧发展战略新定位，为政务服务发展指明了新方向；“智慧政务”建设，为政务服务转型升级提供了新方式。耿马自治县的政务服务平台建设起步晚、起点低，实体大厅还无法满足行业发展和全方位支撑线上服务的需要，县、乡、村三级政务服务平台硬件设施体量小，规格低，成为严重制约我县政务服务行业发展的瓶颈。

为赶上全国政务服务行业发展的步伐，耿马自治县的政务服务平台建设必须打破“从实体大厅到网上大厅再到移动客户端”的常规发展思路，引入“直过”理念，三步并作一步走。在补齐实体大厅短板的同时，以基础网络建设和数据交换能力建设为重点，以“一部手机”为应用依托，加快全县“政务云”建设，打造数字政府，优化营商环境、提升社会治理能力。配置人工智能设备，把网上大厅和移动客户端、智慧化大厅的相关设施设备同步配置灌注到实体大厅中，综合推进政务服务平台标准化智慧化建设。

第三章 规划的指导思想、发展原则及发展目标

第一节 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》和《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》为主线，全面贯彻国家和省市县委、政府的决策部署，深入贯彻落实习近平总书记考察云南重要讲话精神和省委省政府临沧现场办公会精神，准确把握时代特征，践行以人民为中心的发展思想，以高质量发展统领全局，立足“三个示范区”的发展定位，坚持“标准化、规范化、便利化”的总要求，全面推进“一网、一门、一次”改革，持续深化“放管服”改革优化营商环境，实施政务服务标准化建设，构建规范统一的政务服务体系，持续创新服务供给、持续改进服务监督、持续改善服务环境，为耿马“十四五”经济社会发展提供良好的政务服务环境。

第二节 发展原则

1. 坚持党的全面领导。全面贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略，增强“四个意识”，自觉在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致，确保党始终总揽全局、协调各方，为耿马政务服务工作的高质量跨越发展提供根本保证。

2. 坚持目标导向。对 2035 年基本实现社会主义现代化、本世纪中叶建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国发展目标进行倒推，谋划好行业“十四五”期间重点完成的目标任务。以群众需求和市场主体需求为导向，从耿马当前迫切需要解决的困难和问题顺推，明确深化“放管服”改革，优化营商环境，提高公共服务能力为行业发展目标。

3. 坚持突出重点。在统筹全行业发展的前提下，突出政务（为民）服务平台标准化建设这个关键点，抓住实体平台与网上平台深度融合，建设“智慧政务”，强化监督提升服务质量效能几个重点。

4. 坚持因地制宜、实事求是。以发展现状为基础，因地制宜，在现有基础上“补”的建设思路来谋划项目。做好与现状的有效衔接，同时为未来发展预留合理空间，体现规划的科学性、可行性和前瞻性。

第三节 发展目标

以高质量跨越发展为主题，围绕“办事不求人、审批不见面、最多跑一次”和“全程服务有保障”的总要求，实现“一网、一门、一次”改革目标。建立政务服务“组织体系、标准体系、服务体系、监督体系”四个体系，实施“达标工程、智慧工程、标准化工程、优化工程、保障工程”五项工程，完成“组织机构标准、服务设施设备标准、窗口建设标准、队伍建设标准、服务事项标准、办

事流程标准、管理制度标准、服务行为标准、监督考核标准”九个标准化建设，构建“组织健全、管理规范、标准统一、服务优化、智慧便捷、监管高效”的政务服务新格局，实现政务服务“标准化、规范化、便利化”高质量跨越发展，服务好“三个示范区”建设，为耿马实现高质量跨越发展提供一流的政务环境。

第四章 规划项目总体布局

第一节 总体布局

政务服务平台承载着政府服务的总前台，为民服务的主窗口的职能，是各级政务服务事项和为民服务事项的入驻集中办理场所，功能定位决定了平台总体布局与县、乡、村三级行政区划一致。

第二节 区域布局

县级平台分布于县城区；乡级平台分布于各乡（镇）人民政府所在地和华侨管理区、孟定和勐撒农场管委会行政办公场所所在地；村级平台分布于各村委会（社区）所在地。具体如下：

1. 耿马镇（16个）：耿马县政务服务平台（含耿马县农村产权交易平台），耿马镇为民服务中心，芒国村、团结村、石灰窑村、南木弄村、弄巴村、菜籽地村、复兴村、允楞村、新城村、允捧村、芒蚌村、白马社区、白塔社区、甘东社区为民服务站。

2. 孟定镇（24个）：孟定镇为民服务中心，糯峨村、得龙村、邱山村、芒撒村、尖坪村、芒美村、遮哈村、河西村、景信村、罕宏村、清水河村、大水井村、色树坝村、班幸村、山头寨村、下坝村、新寨村、芒艾村、崇岗村、尖山村、贺海村、下城社区、城关社区为民服务站。

3. 勐撒镇（10个）：勐撒镇为民服务中心、琅琊村、翁达村、

芒枕村、班必村、户肯村、丙令村、城子村、箐门口村、芒茂村为民服务站。

4. 勐永镇（10个）：勐永镇为民服务中心、光木林村、新和村、勐永村、芒佑村、芒来村、香竹林村、芒糯村、河底岗社区、帮令村为民服务站。

5. 贺派乡（8个）：贺派乡为民服务中心、芒抗社区、芒底村、班卖村、崩弄村、水平村、洛阳村、贺派村为民服务站。

6. 四排山乡（9个）：四排山乡为民服务中心、班康村、东坡村、老寨村、石佛洞村、芒关村、芒翁村、梁子寨村、关弄村为民服务站。

7. 勐简乡（6个）：勐简乡为民服务中心、迎门寨村、老厂村、班望村、大寨村、勐简村为民服务站。

8. 大兴乡（7个）：大兴乡为民服务中心、龚家寨村、大兴村、岩榴村、永胜村、户肯村、班坝村为民服务站。

9. 芒洪乡（6个）：芒洪乡为民服务中心、安雅村、芒洪村、马厂村、新联村、科且村为民服务站。

10. 华侨管理区（2个）：华侨管理区为民服务中心、华侨社区为民服务站。

11. 孟定农场管委会（4个）：孟定农场管委会为民服务中心、姑老河社区、云阳社区、小岛社区为民服务站。

12. 勐撒农场管委会（3个）：勐撒农场管委会为民服务中心、洛凌社区、分场社区为民服务站。

第五章 组织体系建设

第一节 规范组织机构标准

深入推进“放管服”改革向基层延伸，规范组建基层政务服务机构，理顺县乡村三级管理权限，明确政务服务部门职权，提升政务服务管理水平，形成上下统一，合力共建的组织体系。

1. 规范机构名称。各级政务（为民）服务中心（站）应统一机构名称，县政务服务中心名称统一为“××县政务服务中心；乡镇（街道）政务服务机构名称统一为“××县××乡镇（街道）为民服务中心”，村（社区）为民服务站统一名称为“××乡镇（街道）××村（社区）为民服务站”（以下统称为“政务（为民）服务中心（站）”）。

2. 规范机构设置。县、乡两级政务（为民）服务中心（站）由县、乡级人民政府设立，集中办理本级政府权限范围内依申请办理的行政权力事项（行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励和其他行政权力）和公共服务事项（公共教育、劳动就业创业、社会保险、医疗卫生、社会服务、住房保障、公共文化体育等领域）。村级为民服务站为乡级人民政府在村级设立的办事机构，由村级负责办理部分公共服务事项。其服务对象为向政务服务实施机构申请办理依申请行政权力和公共服务事项的自然人、法人及其他组织。

3. 规范机构管理职权。县人民政府应在本级政务（为民）服务中心（站）设置管理机构，负责本级政务（为民）服务中心（站）

场所、服务、人员管理。乡镇（街道）人民政府(办事处)负责乡镇(街道)为民服务中心及村（社区）为民服务站管理。

第二节推进部门协作联动

1. 坚持优化协同。县政务服务部门树牢“一盘棋”思想，协同发力，系统推进。发挥好优化营商环境领导小组、推进政府职能转变和“放管服”改革协调机构联动效应，从纵向、横向协同，实现部门之间高效协同、工作联动。

2. 联席会议制度。县、乡政府组织领导本行政区域内的政务服务及管理工作，建立政务服务联席会议制度，加强对政务服务工作的组织领导和统筹协调。

3. 探索多员共建机制。探索“多员合一”模式。探索整合各部门在村级聘用的民政协理员、交通劝导员、社保员等力量，减员加薪，统一培训、统一管理，开展免费“帮办代办”服务，发挥基层政务服务最大效能。

第六章 标准体系建设

第一节 实施实体大厅达标工程

加强各级政务服务实体大厅建设，完善基础设施、服务设施、办公设备等配套建设，对实体大厅进行优化升级，着力打造“环境适宜、设备完善、方便群众”的政务服务环境。2025 年，完成县、乡、村三级政务服务实体大厅标准化建设。各级政务服务实体大厅面积，应按照省级“483”要求，同时兼顾当地实际设定，原则上县级以上实体大厅使用面积不低于 3000 平方米，乡（镇）、城镇街道和农场实体大厅使用面积不低于 800 平方米，村（社区）实体大厅使用面积不低于 400 平方米。

1. 完成县、乡、村三级政务服务实体平台建设

项目的功能定位为建设提供县、乡、村三级政务（为民）服务场所。建设目标是按照省级“483”要求，同时兼顾当地实际设定，原则上县级实体大厅使用面积不低于 3000 平方米，乡（镇）、城镇街道和农场实体大厅使用面积不低于 800 平方米，村（社区）实体大厅使用面积不低于 400 平方米。因地制宜配备可满足办事需求的服务设施、无障碍设施、绿化设施以及服务设备、保障设备和应急设备等公共设施，保障政务服务办事质量。规划 2025 年前完成全县县、乡、村三级政务（为民）服务平台建设达标。根据全县“一轴两区两城多点”的发展空间格局，对规划重点打造的孟定区域性国际新兴口岸城市、耿马滇西南重要节点城市和孟

定镇清水河沿边口岸村、勐撒镇城子重点物流节点村、四排山乡石佛洞工业产业园区所在村的政务服务实体平台适当超前规划，按照城镇社区的标准规划建设，预留合理的发展空间。

县级政务服务实体平台规划建设规模为新建1栋6000平方米政务服务大厅。孟定镇新建一栋5000平方米为民服务大厅；其它9个乡（镇）、2个农场管委会、1个华侨管理区按照总办公用房使用面积不低于800平方米（建筑面积不低于1200平方米），政务大厅净使用面积不低于400平方米的标准，以现状为基础扩建，乡级总建筑面积8930平方米。12个城市社区和3个重点开发村（孟定镇清水河村、勐撒镇城子村、四排山乡石佛洞村）按照总办公用房使用面积不低于800平方米（建筑面积不低于1200平方米），政务大厅净使用面积不低于400平方米的标准，以现状为基础扩建；另外77个行政村（农村社区）以总办公用房使用面积不低于400平方米（建筑面积不低于600平方米），政务大厅净使用面积不低于100平方米的标准，以现状为基础扩建。村级总建筑面积42580平方米。建设年限2021年至2025年。总投资估算24604万元。（详见附件2）

落实服务设施设备标准。各级政务服务实体大厅应符合集中式、开放式工作环境要求。政务（为民）服务中心（站）可依托本级办公场所设立，经济社会发展情况和实际办事需求等方面确定，规范设置交通指示牌、公告牌、公示牌等标识标牌。根据服务功能类型，合理划分窗口服务区、咨询服务区、投诉受理区、

便民服务区、等候区、自助服务区等功能区域，区域设置应充分考虑服务对象的个性化需求，有条件的政务（为民）服务中心（站）可设置阅览室、母婴室等。配备满足管理机构和服务窗口日常办公需求的设施设备。管理机构设施设备应包括办公设备、信息化设施设备、服务设施、标示标记等；服务窗口设施设备应包括开展政务服务所需必要的办公设施设备。

2. 搭建耿马县农村产权交易平台

建设农村产权交易和公共资源交易硬件基础设施，新建一栋6000平方米的交易大楼，配置工程建设、政府采购、国有产权、矿业权、农村产权等智能化交易设备，搭建起设施齐全，功能完善，管理规范，监管到位的综合性公共资源交易平台，进一步优化营商环境。建设地点在耿马县城。建设年限为2021年至2025年。投资估算3600万元。

第二节 实施政务服务标准化工程

按照国家标准、地方标准、部门标准三个层次，实施标准化建设工程，依据《云南省政务服务中心标准化建设工作指导意见》制定和完善各级政务（为民）服务中心（站）关于窗口建设、服务事项、办事流程、管理制度、服务行为、队伍建设等政务服务标准，建立统一的办事标准和规范的管理要求，建立健全政务服务标准体系建设，统筹推进标准贯彻执行和推广。

1. 建立窗口建设标准。依托云南省网上政务服务平台，全面

实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗受理”服务模式，合理设置综合服务窗口和统一出证窗口数量，确保服务对象必须到现场办理的事项“只进一扇门”、“最多跑一次”。科学合理设置综合窗口，融合特殊群体服务、“跨省通办”等服务功能，做到窗口统一、事项精准。各政务服务部门按照本级政府公布的进驻政务服务中心事项清单，进驻政务服务中心集中办理，并授予进驻政务服务中心窗口负责人办理进驻事项的权限。整合窗口及入驻人员情况分区域设置投资项目和工程建设项目审批、社保、企业开办、婚姻登记、不动产登记等主题分类综合窗口；对于事项少、业务量少的部门服务窗口整合优化统一受理。

2. 建立服务事项标准。按照云南省统一模板编制业务手册和办事指南，结合实际增加本地化要素，依托云南省政务服务平台，实行同源管理、同源发布。《办事指南》要公开各类事项的办理说明，大力推进减事项、减环节、减材料、减时限，整合涉及多部门事项的共性材料，通过“一件事情”，将企业和个人基本信息材料收齐，后续反复使用，减少重复填写和重复提交。各级政务服务实施机构要将政务服务事项，全部纳入政务（为民）服务中心（站）集中办理，授权有关服务窗口相应的受理权和办理权，统一事项办理标准，确保“清单之外无事项”“平台之外无审批”。

3. 建立办事流程标准。遵循政务服务“便捷、高效”原则，规范政务服务中心办事流程，建立和规范预约办事、排队叫号、事项受理、事项办理、事项收费、事项办结、满意度评价等办事

全流程标准。注重办事流程的适应性和可操作性，简化办事流程，提高办事效率，优化办事服务水平，为政务服务事项办理提供依法合规，标准统一的办事规范。

4. 建立管理制度标准。按照“放管服”改革优化营商环境建设要求，依托国家、省、市、县上级指导意见，加快建立和完善《首问负责制》《一次性告知制度》《限时办结制度》《考勤及请销假制度》《责任追究制度》等管理制度，细化管理措施，统一制定标准，形成上下一致、统一规范的制度标准。

5. 建立服务行为标准。县、乡级政务（为民）服务中心在大厅主出入口附近设置服务导办台，导办员负责导引、咨询等服务。统一工作人员着装并佩戴胸牌，共产党员应戴党徽、亮身份。着法定制式服装的窗口工作人员按行业着装规定执行。窗口工作人员面对服务对象应使用文明用语，言简意赅、语速适当，使用普通话。服务态度应主动热情、真诚自然，认真听取并记录服务对象诉求，及时发现并化解服务对象不满情绪，始终保持微笑服务。

6. 建立队伍建设标准。按照政务服务工作要求，制定队伍建设标准，明确进驻各级政务（为民）服务中心（站）的窗口工作人员应具备从事窗口工作所需的业务和服务技能，熟练掌握系统操作和有关政务服务事项的办理规程。有特殊要求的岗位，应具备相应的职业技术要求，并持证上岗。从事行政审批工作的窗口工作人员不得使用临时聘用人员。进驻部门选派到各级政务（为民）服务中心（站）的工作人员应保持相对稳定，不再承担原单

位其他工作，在窗口工作时间原则上不得少于 2 年。各级政务服务中心每月至少利用半天时间，组织窗口工作人员开展政治素养、服务理念、法规政策、业务能力、文明礼仪等方面的学习培训。

第七章 服务体系建设

第一节 规范行政审批行为

完善行政审批事项管理制度，规范做好行政审批事项“接、放、管”，从减少审批向放权、监管、服务转变，奠定政府“高效能”服务基础。

1. 持续推进简政放权。根据国家、省、市、县统一部署，系统梳理现有各层级审批和各种具有审批性质的管理措施并形成清单。依法依规持续精简行政权力事项，严格落实国家、省、市、县取消、下放、合并实施行政权力事项，向下放权、向市场放权，不断优化审批服务。推进投资项目审批、工程建设项目审批、职业资格、商事制度、不动产登记、规划用地审批等重点领域改革，实施“证照分离”改革全覆盖，持续开展“减证便民”行动。

2. 加强行政审批事项动态管理。完善政务服务事项清单，依法依规做好事项清单动态调整，同步调整完善实施清单，确保政务服务事项数据同源调整和标准化规范化管理，推动同一事项无差别受理、同标准办理。政务服务事项全部进驻各级政务（为民）服务中心（站）办理。动态调整权责清单，持续清理公布行政审批中介服务事项清单。

3. 探索相对集中行政许可权改革。根据国务院、省、市、县行政审批制度改革要求，深化“一颗印章管审批”改革，积极探索推进行政相对集中行政许可权改革，按照“三集中、三到位”

工作机制，推动部门的行政审批职能向一个内设机构集中，该内设机构向政务大厅集中，政务服务事项办理向全省一体化在线政务服务平台集中，做到审批事项进驻到位、授权到位、电子监察到位。县行政审批局充分发挥作用，逐步完善相对集中行政许可权实现形式，整合行政审批职能，建立高效的行政审批机构，将各部门的行政许可事项划转到行政审批局，行政许可权交由行政审批局行使。垂直管理部门成立综合行政审批机构，整建制进驻政务（为民）服务中心（站），为办事企业和群众提供“一站式”服务。实现审批职能、审批事项、审批人员集中，100%授权，落实“一颗印章管审批”。

第二节 实施创新服务优化工程

加快打造“办事不求人、审批不见面、最多跑一次”的营商环境，持续加大减证放权力度，持续精减审批事项、优化服务供给，全面落实“一次办、网上办、掌上办、就近办”，不断提升企业和群众的获得感和满意度，以“优质、高效、便捷”的政务服务新格局打造一流营商环境。让办事群众享受到“无缝隙”“一体化”“无差异”便捷高效的政务服务。

1. 推进“综窗”改革。通过网上大厅与实体大厅资源整合、设备集成、线上线下联动，完善综合性政务服务大厅集中服务模式，实行首问负责、一次告知、一窗受理、并联办理、限时办结等制度，以“综合窗口”改革为龙头，进一步提升政务服务规范

化、标准化、便利化。制定印发耿马县政务服务“综合窗口”改革实施方案，完善县、乡综合性政务大厅集中服务模式，提升政务服务标准化水平，持续改进窗口服务，推进线上线下全面融合，推行首问负责、一次告知、一窗受理办理、限时办结等制度。推行“一站式”服务，初步实现“一窗受理、一窗出件”。

2. 优化涉企服务“一窗通”。贯彻落实国家和省级关于涉企服务的各类政策措施，配合有关部门推行涉企经营许可事项告知承诺制，推进企业开办经营便利化，全面推行企业开办“一窗通”服务平台，政务服务大厅设置“企业开办”综合服务窗口，实现企业登记、公章刻制、申领发票和税控设备、员工参保登记、住房公积金开户登记线上线下“一表申请、一窗发放”。

3. 推动“一件事一次办”主题集成服务。从企业和群众“办成一件事”角度出发，实现实体大厅“一件事一次办”集成办理，将涉及的有关审批服务事项打包，提供“开办餐馆”“开办旅馆”等套餐式、主题式集成服务，公布标准化的办事指南和流程图，设置“一件事一次办”综合窗口，加快首批“一件事一次办”主题事项实现“一张表单、一次告知、一窗收件、一次办成”，避免企业和群众来回跑。同时，积极推进自然人和法人全生命周期主题集成服务，推动更多“一件事一次办”主题事项在落地实施。

第三节 建立服务便利机制

落实帮办代办、联合预审、并联办理、主题套餐等机制，构

建全流程高效联动响应机制。将电力接入、信贷融资、纳税服务、跨境贸易、用水报装、用气报装等涉企领域，以及社保、医保、养老等民生服务事项在更大范围内为企业和群众提供更高效、便捷的服务。

1. 建立容缺受理机制。各行政审批部门在开展行政审批过程中，除直接涉及公共安全、生态环境保护、节约能源以及直接关系人身健康、生命财产安全的政务服务事项外，实行容缺受理。梳理公布容缺受理政务服务事项清单，并实行动态管理，严格按照容缺受理要求为群众提供便捷的政务服务。

2. 提供银发服务。创新服务理念，贴近办事群众所需所想，增加服务举措，坚持传统服务方式与智能服务并行，推行多元化服务机制，为老年人开设一站式帮办、绿色通道、老年人服务专区等，提供政策解答、咨询引导、全程陪办等特色服务，切实解决老年人办事难、办事烦的问题，让政务服务有速度、有温度。

3. 全面推行证明事项告知承诺制。以行政机关清楚告知、企业和群众诚信守诺为重点，针对直接面向企业和群众、依申请办理的政务服务事项，全面推行证明事项告知承诺制，即公民、法人和其他组织在向行政机关申请办理政务服务事项时，行政机关以书面形式（含电子文本）将证明义务、证明内容以及不实承诺的法律责任一次性告知申请人，申请人书面承诺已经符合告知的相关要求并愿意承担不实承诺的法律责任，行政机关不再索要有关证明并依据书面承诺办理相关政务服务事项。梳理公布证明事

项清单并进行动态调整，对应细化任务分工，推进本行业（系统）证明事项告知承诺制标准化、规范化，依托全省网上政务服务平台，全面落实证明事项告知承诺制。方便企业和群众办事创业，解决企业和群众办证多、办事难、多头跑等问题。

第八章 监督体系建设

第一节 实施高效监督保障工程

建立统一领导、全面覆盖、权威高效的政务监督体系，推进以“互联网+监管”为基本手段的新型监管机制。发挥监测预警、跟踪督办、行政问效作用，保障政务服务监督切实有效。

1. 完善监督制度。制定和完善政务服务党内监督、司法监督、行政监督、社会监督和舆论监督制度，实现自上而下监督、平行监督和自下而上监督的有机统一，各监督主体分工明确、相互配合，强调外部监督，把社会监督、部门监督和舆论监督结合起来，监督过程与结果资源共享、互联互通，充分利用大数据进行动态分析，增强监督实效。

2. 制定监督考核标准。建立健全政务服务年度工作目标综合考评指标体系，将政务服务工作列入政府年度综合考评，加大考核指标权重分值。根据“放管服”改革优化营商环境需要，委托第三方机构对本行政区域政务服务开展调查评估。建立政务服务窗口服务效能考核评价办法，明确对窗口的奖惩权限，优化评价指标，对进驻部门窗口的服务要素定期进行综合量化评估。将进驻部门窗口人员统一纳入各级政务（为民）服务中心（站）考核。年终考核的优秀指标，由本级人事部门（组织、人社）单列，并适当高于其他单位比例。

3. 推行多元化监督模式。县级督查机构将县、乡、村两级部

门开展政务服务情况列入年度专项督查计划，进行重点督查。县、乡两级政务服务中心建立日常巡查制度，对部门和窗口人员的服务态度、服务质量、工作纪律开展巡查。进驻部门对本部门进驻大厅的服务窗口、服务事项定期开展自检自查。持续推进“互联网+监管”平台应用，深化监管事项清单管理，加强部分重点监管领域数据汇集，形成风险预警线索推送、处置和反馈机制，强化行政权力运行监督。

4. 加强社会监督。畅通服务监督和投诉举报渠道，通过设置评价器、意见箱、投诉电话、网上投诉等方式，主动接受公众监督和社会评价。从人大代表、政协委员、纪委监委、企业代表、新闻媒体记者、基层干部中聘用政务服务监督员，开展“体验式”督查。

第二节 深化考核评价结果应用

1. 评价结果惩戒应用。建立通报、问责制度，对政务服务督查结果、“好差评”评价排名、窗口服务效能考核评价及排名结果及时予以通报。定期统计、分析投诉办理结果，对网络媒体、社会各界反映的问题及时对接回应，处理结果及时向社会公布。

2. 窗口人员管理应用。各级政务服务管理部门反馈的派驻人员考核结果作为干部晋职晋级、评先评优、提拔使用的重要依据。对在管理服务活动中，违反政务服务规定的人员，给予教育帮助、通报批评、责令改正或提请相关部门追责问责。对不服从管理，

不能胜任工作或有违纪违规行为的工作人员，予以退回和调换。

3. 激励机制应用。定期开展“优质服务窗口”、“优秀服务标兵”等评选活动，对企业和群众评价满意度高的单位和人员，按有关规定予以通报表扬。按年度对在政务服务工作中成绩显著或评价考核排名连续靠前的单位和人员，按有关规定进行表彰和奖励。

第九章 数字政务（智慧政务）建设

以人民群众需求为导向，围绕办事依法依规、服务便民利民、信息公开透明、数据共享开放的目标，不断深化建设集约、服务集成、数据汇集、多级联动的政务服务体系，全面推动行政权力网上透明高效规范运行，打造网上服务与线下服务相结合的一体化新型政务服务模式。全面整合各类办事服务平台，实现公共数据开放共享、政务信息共建共用。实现智慧化审批、规范化管理、智能化服务、数据化评价和数据资源全面共享。

第一节 实施“智慧大厅”建设工程

持续深化“互联网+政务服务”，依托省级开发建设政务服务平台，利用云计算、大数据、知识管理等技术，通过资源优化和系统融合，对大厅结构、系统、服务和管理四个基本要素进行优化组合，提高审批服务、监管的智能化水平，为企业和群众提供智慧便捷的政务服务。十四五期间，重点建设县级智慧政务大厅，乡、村两级重点建设政务自助服务点。其中：县级规划项目 2 个（含公共资源交易智慧化平台），规划投资 3000 万元；乡级规划项目 12 个，孟定镇规划投资 580 万元，其他每个乡镇规划投资 100 万元，共规划投资 1680 万元；村级规划项目 92 个，每个规划投资 10 万元，共规划投资 920 万元；县、乡、村三级“智慧政务”建设规划项目共计 106 个，规划总投资 5600 万元。

1. “智慧政务”大厅场景应用

按照“有用、管用、实用”的原则，以服务驱动和技术支撑为主线，设置引导区、自助服务区、综窗服务区等功能区域，配备排队叫号系统、窗口评价系统、触摸查询系统、智能综合查询系统、自助服务系统、自助样表终端等支撑大厅业务开展，线上线下一体化业务办理的设施设备，完成县级实体政务服务大厅智能化改造。建设政务大厅现场服务系统、政务大厅自助服务系统、政务大厅综合业务管理系统、政务大厅综合人员管理系统、政务大厅综合场地管理系统和深化服务应用系统六大应用场景。

政务服务大厅现场服务系统（含4个小系统）。楼层引导系统：以平面较条、2.5D可视化楼层布局图等展现政务大厅楼层区域分布，为公众提供智能化自动引导服务，方便办事群众快速定位办事区域，提供更便捷路径。触摸查询系统：可供办事群众查询行政公开信息、政策法规、办事指南、办件信息等政务信息，同时展示中心概况、部门简介、组织架构等信息，方便办事群众全方位了解中心进驻部门、办理流程等公开信息，实现服务透明化。排队叫号系统：统计出客户流量、服务状况、业务办理类型、服务人员的工作情况等信息，为办事群众统筹时间提供参考，为办多件事的群众灵活分配办事区域，将办事群众均衡地疏导至业务压力较小的区域进行业务办理，提高办事效率。数字化窗口工位系统：响应“智能化”、“数字化”办公，基于政务服务外网建设窗口桌面统一工作台，具备叫号、满意度交互评价功能、大

厅多业务系统单点登录、大厅窗口信息展示、大厅内部通知、远程协助、工位监控等功能。

政务大厅自助服务系统（含4个子系统）。主要建设内容包括自助服务子系统、自助样表子系统、自助扩展打印子系统和自助材料存取子系统。通过政务大厅自助服务系统的建设，办事群众可以通过相应的自助服务设备实现业务的自助办理，提高自助服务终端的实用性和操作便捷性，实现“简单事项自助办、公共服务便捷办、一个终端全覆盖”。实现自助服务与网上服务、大厅服务的闭环互动，实现多层次、多渠道的服务，让办事群众办理事项方便、快捷、省时省力。

政务大厅综合业务管理系统。政务大厅综合业务管理系统主要面向大厅业务进行管理，工作人员可以根据业务实际需求对相关功能进行配置，主要包括场地业务可视化展示、智能引导管理、排队叫号管理、样表配置管理、智能推送管理、窗口配置管理、自助办事管理、自助打印管理、材料存取管理、物品申领管理、通知公告管理等功能。

政务大厅综合人员管理系统（含5个子系统）。主要实现对工作人员考勤管理、窗口人员智能监控、窗口人员绩效考评以及窗口人员事务管理等功能，提升中心管理效率和良好的服务形象。主要包括工作人员考勤管理子系统、窗口人员智能监控子系统、窗口人员绩效考评子系统、窗口人员事务管理子系统和系统配置管理子系统。

政务大厅综合场地管理系统。通过与业务平台相融合，实现各设施设备可以根据事项情况自动控制和联动。根据实际需要，对现有设备 and 应用系统进行整体集成。实现智能设备运维监控管理、大屏信息发布管理、场地运行监控管理、会议室预约管理和场地疫情防控管理等功能。

深化服务应用系统。设“跨省通办”服务专区和老年人服务专区。建设线上“跨省通办”专窗系统和线下“跨省通办”专区，配置“跨省通办”自助终端，打造“收受分离”模式，通过“跨省通办”系统实现政务服务事项异地办理。老年人服务专区：对政务服务大厅各智能终端页面进行适老化改造，设置老年人专窗，为大厅智能导服提供人脸识别、取号识别功能，基于自助服务终端开发远程视频功能，为老年人终端操作提供远程服务指导，同时配置远程办事中心，处理来自线上的老年人办事咨询、操作的申请。

2. 政务自助服务点建设

在全县 12 个乡（镇）为民服务中心、92 个村级为民服务站探索建设自助服务点。自助服务主要实现基层办事群众通过相应的自助服务设备实现业务的自助办理，提高自助服务终端的实用性和操作便捷性，实现“简单事项自助办、公共服务便捷办、一个终端全覆盖”，提升基层群众办理事项的满意度和便利度。实现自助服务与网上服务、大厅服务的闭环互动，实现多层次、多

渠道的服务，让基层办事群众办理事项方便、快捷、省时省力。主要建设内容包括自助服务系统、自助扩展打印子系统以及自助材料存取子系统等内容。

3. 智慧政务大厅升级迭代

预留智慧政务服务设备升级迭代空间，根据省市“互联网+政务服务”工作推进进度，同步升级迭代智能化政务服务大厅设施设备。

第二节 推进“网上大厅”建设运用

1. 推进“互联网+监管”平台应用。依托全省一体化在线监管平台，全力推进政府治理体系和治理能力现代化。“互联网+监管”系统纵向对接国家和省、市级“互联网+监管”平台，横向联通各部门已建监管业务系统，部门新建的监管业务系统要依托省级“互联网+监管”系统基础平台构建，逐步实现全省“一网通管”。

2. 落实“好差评”制度。县级政务服务管理部门、政务服务部门应当贯彻落实国家、省、市政务服务“好差评”制度，组织企业和群众参与政务服务评价工作。按照全省政务服务平台统一评价等级要求，整合原有政务服务评价渠道，通过PC端、移动端，实现现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”，社会各界“综合点评”，政府部门“监督查评”，推动实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。强化差评整改落实，健全评价考核机制，以评促改、以评优服，建立差评和投

诉问题调查核实、督促整改和反馈机制，不断提升政务服务效能和窗口工作人员服务水平。

3. 提升网上服务能力。提升县、乡、村三级政务服务平台在线服务成效度、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度。进一步加强“一网通办”。依托全省网上政务服务平台，在全县范围内推动所有依申请办理行政权力（行政许可、行政给付、行政确认、行政裁决、行政奖励和其他行政权力）事项和公共服务事项“应上尽上、上必能办、一网通办”，真正实现企业和群众办事“一张网”。同时，以全省网上政务服务平台为基础框架，逐步整合、接入其它部门业务办理系统，促进政务信息资源的共建共享，达成业务协同。打造“一部手机办事通”移动应用。全力打造“一部手机办事通”移动 APP 应用，以公安、人力资源社会保障、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，优先将覆盖范围广的高频政务服务事项向移动端延伸，推动实现更多政务服务事项“掌上办”“指尖办”；充分集成整合各行业部门推广应用的 APP，实现用户统一、业务融合；采用无感支付、人脸识别、智能语音等技术，提升“一机在手、服务无忧”的办事体验，让企业和群众办事“机不可失”。鼓励开展第三方便民服务应用，加强政务新媒体监管，提升服务水平。

4. 推进政务信息资源共享体系建设。加快推进跨部门、跨地区、跨行业的信息资源共享，消除信息孤岛，推动业务协同，构

建上连省、市，横连市内各县的纵横联动的政务服务协作体系。推动人口、法人、空间地理、宏观经济分析、社会信用等基础信息库的互联互通，加快建设电子证照库、统一身份认证体系，促进政务信息资源共享共用。各乡镇、各部门按照全面梳理、摸清家底的要求，全面梳理政务数据资源，确定开放属性，编制资源目录，做到资源梳理、共享和开放属性认定、资源编目“三同步”，初步建立政务数据资源目录体系，明确共享信息的有效需求和提供方式，逐步建立信息共享管理、监督检查和考核通报机制，依托电子政务数据交换和信息共享平台，推动政府部门信息按需共享。

5. 推进公共资源交易平台电子化建设。大力推行“互联网+公共资源交易”，实行项目招投标全流程网上操作，引入人工智能，配置县公共资源交易中心集工程建设、政府采购、国有产权、矿业权、农村产权等交易于一体的智慧化交易平台设施设备，提升公共资源交易的智慧化水平，满足全县各类公共资源交易智慧化服务的需求，实现交易全程智慧监管。完成设备升级，落实“一朵云承载、一张网覆盖、一套制度规范、一库专家共享、一本证书通用、一省数据汇聚、一个系统监控”“七个一”公共资源交易平台升级上云工作。

第十章 环境影响评价

第一节 环境现状

目前县级政务服务平台由建设于上世纪九十年代的地方税务局老办公楼调配改造而成，受老格局的影响，功能布局不够科学合理，水、电、网络、路、厕、采光、通风、停车等配套设施不完善不合理，场地狭窄，总体环境不佳。作为公共服务用房，虽然在使用过程中不会产生过多的废水废气和固体废弃物，但是由于大厅人员密集，通风采光不良，室内空气浑浊，噪声大，消毒保洁困难，室内环境质量较差。由于室外空地小，大部分用作停放车辆，绿化率不高，室外环境总体质量也不高。

各乡（镇）、农场管委会、华侨管理区为民服务中心面积不足，大部分从行政办公用房调配使用，存在的环境问题与县级政务服务平台类似。

村、社区级为民服务站均由村委会、社区委员会一间面积相对较大的办公用房充当，设施简陋不配套，环境质量无法得到保障。

第二节 规划环境影响分析与评价

规划项目要严格执行《中华人民共和国环境影响评价法》，始终按照“保护第一、科学规划、绿色发展”的要求，重视改善生态环境质量，注重提高规划的科学性，从源头预防环境污染和

生态破坏，促进经济、社会 and 环境的全面协调可持续发展。要对规划项目严格环评审批，项目建成后，仅产生的少许办公耗材垃圾和生活垃圾都会得到妥善处理，极力减少对环境的不良影响。要建立严格的环境风险防控和管理机制，有效防范环境风险事故发生，迅速、妥善处置可能发生的突发性环境风险事故，确保环境安全。

县级政务服务平台规划重新选址建设，从周围环境到项目总体布局、内部设施配套通盘考虑，严格按照相关环境要求设计建设，从源头上把对环境的不良影响降到最低。通过科学设计建设，着眼解决好水、电、网络、路、厕、采光、通风、停车、绿化等环境问题。乡、村两级为民服务平台按照因地制宜的原则，采取新建和改建、扩建等方式，整合统筹现有资源，科学规划建设，在满足功能需求的前提下科学配置环保设施，全面控制和消除污染，把对环境的不良影响降低，全方位提升环境质量。

第十一章 保障措施

第一节 加强组织领导

全面落实党的领导，把党的领导贯彻到规划实施各方面，明确县级各部门和各乡（镇）人民政府、孟定、勐撒农场管委会的主体责任。县级各部门和各乡（镇）人民政府、孟定、勐撒农场管委会要成立由主要领导任组长，相关部门负责人为成员的领导小组。领导小组下设办公室，县级办公室设在县政务服务管理局，乡（镇）级办公室设在党政综合办公室，由县政务服务管理局主要领导兼任县级办公室主任，由分管党政综合办的副职兼任乡（镇）级办公室主任。党政一把手亲自过问，分管副职直接抓，凝聚共识，形成合力推动规划执行。各级领导小组每年要根据工作推进情况，不定期召开会议，解决建设中的问题，确保目标任务完成。

第二节 加强规划引领

由县政务服务管理局负责编制好《耿马自治县政务（为民）服务平台标准化建设规划》，有规可循，确定县政务服务管理局为县级平台的建设主体，各乡镇人民政府（管委会、管理区）为乡（村）两级为民服务平台的建设主体，按照先易后难，统筹推进，在规划完成的时限内全面完成标准化建设工作目标。

第三节 强化责任落实

各建设主体要把思想认识统一到省、市、县相关工作要求上来，认识到位、推动到位，确保按计划完成建设任务。在明确县、乡、村三级政务（为民）服务中心（站）建设标准的基础上，各建设主体组织编制县、乡、村三级政务（为民）服务平台建设项目报建材料，由发改部门牵头，各相关投资审批部门分工协作、协调配合、并联推进项目申报审批，切实保障规划项目顺利实施。

第四节 加强要素保障

发改部门要负责将县、乡、村三级政务（为民）服务平台建设项目纳入全县十四五规划项目库并逐级上报争取，提高项目储备层级。发改、财政部门要积极配合，做好投资计划上报和建设资金争取保障工作。自然资源、住房和城乡建设、交通运输、生态环境、电信、供水、供电等部门要在项目用地、通信网络、用水用电等建设要素方面予以大力支持和保障，确保项目顺利实施。

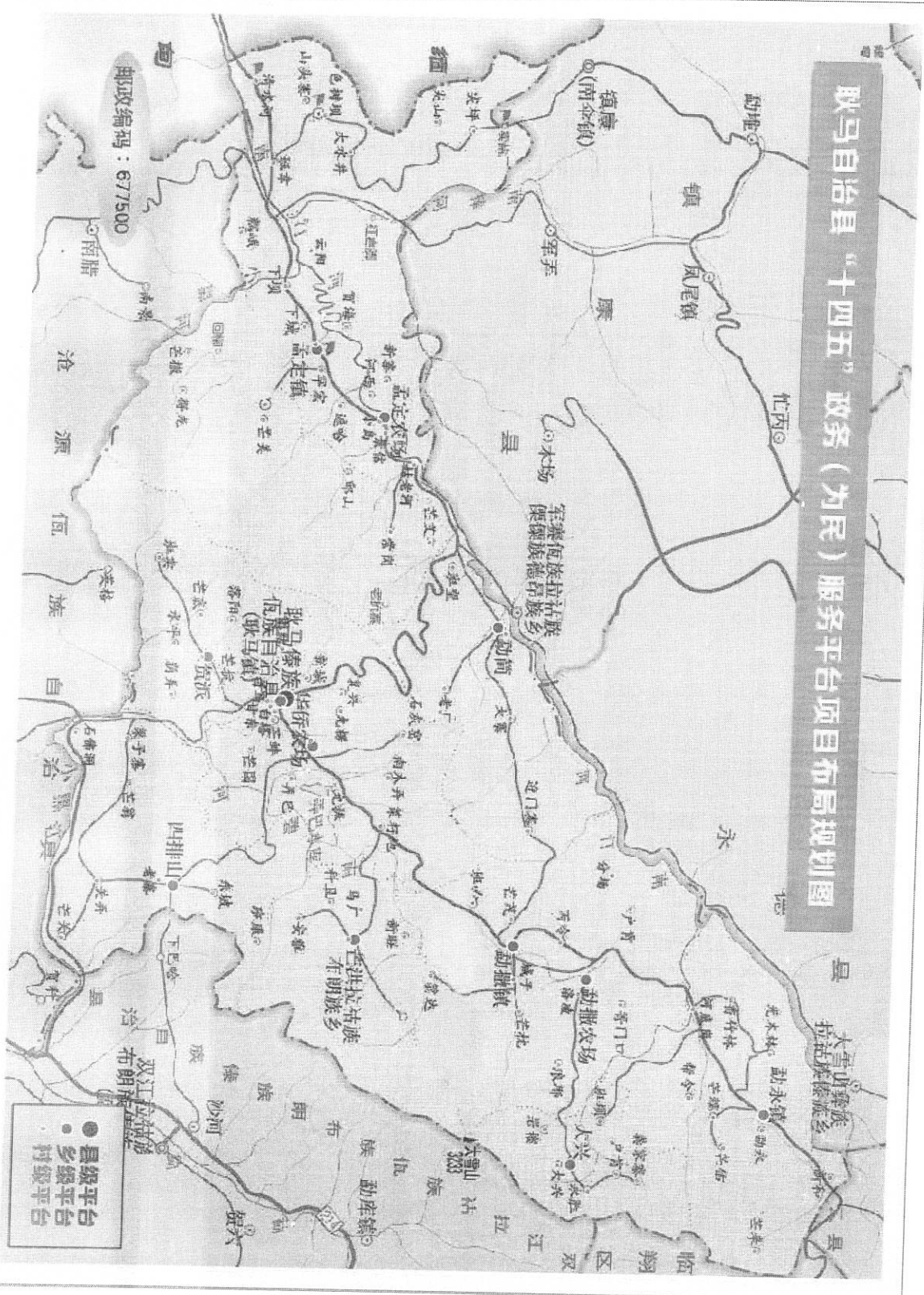
第五节 加强监测评估

对规划进行跟踪落实和监测评价，总结经验，查找问题，促进规划实施。规划实施中期阶段，由县政务服务管理局组织对规划实施情况进行中期评估，为规划的后半程实施提供经验和借鉴，因不可抗力造成具体实施情况与规划目标发生重大偏离时，就中

期评估对规划的目标任务进行修正和调整。规划期满，进行全面的总结评估。要将政务服务标准化建设列入政府绩效考核体系，明确考核方法，完善评价机制，严格进行考核考评。

附件：1. 耿马自治县“十四五”政务（为民）服务平台项目
布局规划图

2. 耿马自治县政务（为民）服务平台标准化建设规
划项目表（2021-2025）



附件 2

耿马自治县政务（为民）服务平台标准化建设规划项目表

序号	项目名称	现有办公用房 总面积（平方米）	其中：政务 大厅面积 （平方米）	规划扩建面积（平方 米）	项目 总投资 （万元）	“十四五”规划 投资 （万元）	资金筹措方式			备注
							国家 补助（万 元）	省级 补助（万 元）	市县 （区） 自筹（万 元）	
合计		42485	5845	63510	33804	33804	27043	3398	3363	
—	县级小计	920	460	12000	13200	13200	10560	1320	1320	
1	耿马县政务（为民）服务 平台建设	920	460	6000	4000	4000	3200	400	400	
2	耿马县智慧化政务服务 平台			配置设施设备，完 成县、乡、村三级 智慧化政务服务平 台建设，实现审批 智能化、服务自助 化、办事移动化。	3600	3600	2880	360	360	
3	耿马县农村产权交易平台 建设	0	0	6000	3600	3600	2880	360	360	

4	耿马县公共资源交易智慧化平台			配置县公共资源交易中心集工程建设、政府采购、国有资产产权、矿业权、农村产权于一体的智能化交易平台设施设备。	2000	2000	1600	200	200	
二	乡级小计	19860	1166	8930	3572	3572	2858	357	357	
1	耿马镇为民服务中心	1000	60	340	136	136	109	14	13	
2	孟定镇为民服务中心	4771	0	5000	2000	2000	1600	200	200	与边合区合署办公
3	勐撒镇为民服务中心	1268	90	310	124	124	99	13	12	
4	勐永镇为民服务中心	1627	100	300	120	120	96	12	12	
5	贺派乡为民服务中心	3257	100	300	120	120	96	12	12	
6	勐简乡为民服务中心	2080	48	360	144	144	115	15	14	
7	大兴乡（镇）为民服务中心	950	96	310	124	124	99	13	12	
8	芒洪乡为民服务中心	390	74	810	324	324	259	33	32	
9	四排山乡为民服务中心	1020	370	200	80	80	64	8	8	

10	孟定农场管委会为民服务中心	879	78	350	140	140	112	14	14	
11	勐撒农场管委会为民服务中心	1500	150	250	100	100	80	10	10	
12	华侨管理区为民服务中心	1118	0	400	160	160	128	16	16	与华侨社区合署办公
三	村级小计	21705	4219	42580	17032	17032	13625	1721	1686	
(一)	耿马镇 14 个	3611	481	6600	2640	2640	2112	267	261	
1	白马社区为民服务站	270	60	930	372	372	298	37	37	
2	白塔社区为民服务站	275	60	930	372	372	298	37	37	
3	甘东社区为民服务站	240	60	960	384	384	307	39	38	
4	团结村为民服务站	410	50	190	76	76	61	8	7	
5	复兴村为民服务站	260	30	340	136	136	109	14	13	
6	石灰窑村为民服务站	230	18	370	148	148	118	15	15	
7	允棒村为民服务站	180	30	420	168	168	134	17	17	
8	允楞村为民服务站	210	15	390	156	156	125	16	15	
9	新城村为民服务站	190	18	410	164	164	131	17	16	

10	芒蚌村为民服务站	240	20	360	144	144	115	15	14	
11	弄巴村为民服务站	356	15	250	100	100	80	10	10	
12	芒国村为民服务站	220	20	380	152	152	122	15	15	
13	南木弄村为民服务站	380	40	220	88	88	70	9	9	
14	菜籽地村为民服务站	150	45	450	180	180	144	18	18	
(二)	孟定镇 23 个	5589	1057	10040	4016	4016	3213	407	396	
1	邱山村为民服务站	270	25	330	132	132	106	13	13	
2	清水河村为民服务站	275	76	930	372	372	298	37	37	
3	尖坪村为民服务站	240	10	360	144	144	115	15	14	
4	尖山村为民服务站	260	50	340	136	136	109	14	13	
5	下城社区为民服务站	260	50	940	376	376	301	38	37	
6	崇岗村为民服务站	230	20	370	148	148	118	15	15	
7	大水井村为民服务站	266	85	340	136	136	109	14	13	
8	罕宏村为民服务站	210	50	390	156	156	125	16	15	
9	城关社区为民服务站	190	42	1010	404	404	323	41	40	

10	贺海村为民服务站	240	28	360	144	144	115	15	14	
11	色树坝村为民服务站	356	70	250	100	100	80	10	10	
12	得龙村为民服务站	220	25	380	152	152	122	15	15	
13	芒美村为民服务站	380	40	220	88	88	70	9	9	
14	芒撒村为民服务站	150	50	450	180	180	144	18	18	
15	山头寨村为民服务站	230	60	370	148	148	118	15	15	
16	下坝村为民服务站	180	60	420	168	168	134	17	17	
17	糯峨村为民服务站	210	18	390	156	156	125	16	15	
18	遮哈村为民服务站	190	28	410	164	164	131	17	16	
19	景信村为民服务站	240	60	360	144	144	115	15	14	
20	河西村为民服务站	356	70	250	100	100	80	10	10	
21	班幸村为民服务站	220	80	380	152	152	122	15	15	
22	新寨村为民服务站	210	30	390	156	156	125	16	15	
23	芒艾村为民服务站	206	30	400	160	160	128	16	16	

(三)	勐撒镇 9 个	2173	579	3830	1532	1532	1225	155	152	
1	琅那村为民服务站	270	54	330	132	132	106	13	13	
2	丙令村为民服务站	150	44	450	180	180	144	18	18	
3	翁达村为民服务站	400	55	200	80	80	64	8	8	
4	城子村为民服务站	160	82	1040	416	416	332	42	42	
5	芒枕村为民服务站	200	80	400	160	160	128	16	16	
6	班必村为民服务站	240	60	360	144	144	115	15	14	
7	户肯村为民服务站	160	80	440	176	176	141	18	17	
8	箐门口村为民服务站	173	75	430	172	172	137	18	17	
9	芒茂村为民服务站	420	49	180	72	72	58	7	7	
(四)	勐永镇 9 个	1460	465	4540	1816	1816	1453	184	179	
1	勐永村为民服务站	160	50	440	176	176	141	18	17	
2	芒糯村为民服务站	110	40	490	196	196	157	20	19	
3	芒佑村为民服务站	150	50	450	180	180	144	18	18	
4	新和村为民服务站	240	70	360	144	144	115	15	14	

5	芒来村为民服务站	150	60	450	180	180	144	18	18	
6	帮令村为民服务站	200	50	400	160	160	128	16	16	
7	光木林村为民服务站	110	50	490	196	196	157	20	19	
8	香竹林村为民服务站	90	45	510	204	204	163	21	20	
9	河底岗社区为民服务站	250	50	950	380	380	304	38	38	
(五)	贺派乡 7 个	1744	240	2470	988	988	791	100	97	
1	芒抗社区为民服务站	280	50	320	128	128	102	13	13	
2	贺派村为民服务站	260	35	340	136	136	109	14	13	
3	水平村为民服务站	277	30	330	132	132	106	13	13	
4	落阳村为民服务站	267	40	340	136	136	109	14	13	
5	班卖村为民服务站	200	20	400	160	160	128	16	16	
6	崩弄村为民服务站	200	35	400	160	160	128	16	16	
7	芒底村为民服务站	260	30	340	136	136	109	14	13	
(六)	勐简乡 5 个	1740	138	1260	504	504	402	52	50	
1	勐简村为民服务站	380	30	220	88	88	70	9	9	

2	大寨村为民服务站	460	30	140	56	56	45	6	5	
3	老厂村为民服务站	330	18	270	108	108	86	11	11	
4	班望村为民服务站	290	30	310	124	124	99	13	12	
5	迎门寨村为民服务站	280	30	320	128	128	102	13	13	
(七)	大兴乡 6 个	1130	245	2470	988	988	789	100	99	
1	岩榴村为民服务站	180	30	420	168	168	134	17	17	
2	大兴村为民服务站	150	45	450	180	180	144	18	18	
3	永胜村为民服务站	140	30	460	184	184	146	19	19	
4	大户肯村为民服务站	100	30	500	200	200	160	20	20	
5	龚家寨村为民服务站	260	80	340	136	136	109	14	13	
6	班坝村为民服务站	300	30	300	120	120	96	12	12	
(八)	芒洪乡 5 个	1080	300	1920	768	768	615	77	76	
1	芒洪村为民服务站	160	30	440	176	176	141	18	17	
2	马厂村 为民服务站	120	60	480	192	192	154	19	19	
3	科且村为民服务站	320	120	280	112	112	90	11	11	

4	安雅村为民服务站	200	60	400	160	160	128	16	16	
5	新联村为民服务站	280	30	320	128	128	102	13	13	
(九)	四排山乡 8 个	855	350	4550	1820	1820	1457	182	181	
1	班康村为民服务站	120	60	480	192	192	154	19	19	
2	东坡村为民服务站	100	30	500	200	200	160	20	20	
3	老寨村为民服务站	100	25	500	200	200	160	20	20	
4	关弄村为民服务站	85	25	520	208	208	166	21	21	
5	芒关村为民服务站	120	60	480	192	192	154	19	19	
6	芒翁村为民服务站	90	30	510	204	204	163	21	20	
7	梁子寨村为民服务站	120	60	480	192	192	154	19	19	
8	石佛洞村为民服务站	120	60	1080	432	432	346	43	43	
(十)	孟定农场管委会 3 个	1425	144	2190	876	876	701	88	87	
	姑老河社区为民服务站	436	48	770	308	308	246	31	31	
	小岛社区为民服务站	425	48	780	312	312	250	31	31	
	云阳社区为民服务站	564	48	640	256	256	205	26	25	

(十一)	勐撒农场管委会 2 个	348	110	2060	824	824	659	83	82	
1	分场社区为民服务站	108	30	1100	440	440	352	44	44	
2	洛凌社区为民服务站	240	80	960	384	384	307	39	38	
(十二)	华侨管理区 1 个	550	110	650	260	260	208	26	26	
1	华侨社区为民服务站	550	110	650	260	260	208	26	26	

