

务服务事项及审批流程进行汇总，并上传至昆明市农业农村局官方网站。”施和藹说，到底有哪些政务服务事项由昆明市农业农村局负责，要怎么办，查看汇总手册就一目了然。

记者采访时，刚好有办事人员前来审批窗口办理“权限内人工繁育水生野生动物审批”，昆明市农业农村局窗口工作人员杜晓利热情地接待了办事人员，并一次性指出其所准备材料中的所有疏漏。“按照流程，办事人员只需要把材料交给昆明市政务服务中心窗口的工作人员，再由工作人员转交给我即可，可以完全实现审批不见面。”杜晓利介绍说，但遇到对政策不熟悉的办事人员，他们也会热情接待。“作为农业农村局的办事窗口，今年以来，窗口办件实现零差错、零投诉，办件效率大幅提升。”

优化和提升服务质量

目前的审批流程还有哪些不足，该如何改进和提升？距离一流的营商环境还有哪些差距？企业、群众来办事的真实体验如何？为了不断优化完善政务服务，昆明市农业农村局通过“一把手”走流程等多种方式，对标先进地区和行业窗口，切实解决行政审批过程中困扰企业的难点和堵点。

今年6月15日，昆明市农业农村局党组书记、局长李雁昆化身为企业的一名普通陪同人员，沉浸式全程参与云南安佑饲料科技有限公司办证的全过程。在审批过程中，李雁昆详细询问了企业对政务审批服务和营商环境改进的意见和建议，并根据自己的所见所闻所感，提出改进建议：“市

农业农村局要进一步提高行政审批的网办率，并加大宣传力度，让更多企业和办事人员提前知晓所需材料和审批流程。”

据悉，为开展好“一把手”走流程活动，昆明市农业农村局制定了具体的工作方案和每个季度的活动方案，该活动已成为各级领导干部落实“一线工作法”的措施之一。

“我在办理农药经营许可证时，遭遇收取材料私自加码，提高行政审批门槛，这事你们管不管？”今年2月的一天，一位来访者气冲冲地跑到市农业农村局行政审批处反映情况。原来，他们是昆明市呈贡区的农药经营户，近期向有关部门申办农药经营许可证。按照规定，需要提交该地块的国有土地使用许可证，但因地块属性特殊，他们无法提供。

“这是开展政务服务以来，第一次遇到在此种特殊用地上开办农资市场，且地块权属情况不明的情况下办理农药经营许可证的案例。”施和藹介绍说，了解到相关情况后，昆明市农业农村局领导召集相关处室、呈贡区农业农村局及法律顾问召开专题研究会，并多次到有关单位进行沟通，终于在今年3月份为该经营户办理了农药经营许可证。

在日常工作中，昆明市农业农村局对于企业办理政务服务事项的诉求，采取“一事一执法文书”的方式，督促各相关业务处室按时完成审核审批；对于多家企业共同的诉求，或重大、跨区域、跨部门的问题，则采取“一事一专题会议”的办法，认真研究并尽力解决。

本刊记者 王学勇 / 文图