

梅州市梅县区人民政府

梅县区府函〔2023〕28号

梅州市梅县区人民政府关于印发梅州市梅县区 加快推进基层政务服务标准化规范化 便利化工作实施方案的通知

各镇人民政府（扶大高新区管委会、新城办事处），区府直属和省、市属驻梅各单位：

现将《梅州市梅县区加快推进基层政务服务标准化规范化便利化工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻实施。实施过程中遇到的问题，请径向区政务服务数据管理局反映。

梅州市梅县区人民政府

2023年6月12日

梅州市梅县区加快推进基层政务服务标准化 规范化便利化工作实施方案

为贯彻落实党中央、国务院、省委、省政府和市委、市政府关于加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境等工作部署，深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，强化政务服务标准引领，推进线上线下服务协同，加快政务数据共享利用，提升审批便民服务水平，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《广东省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案》（粤府函〔2022〕290号）、《梅州市加快推进基层政务服务标准化规范化便利化工作实施方案》（梅市府函〔2023〕39号）要求，结合我区实际，现就加快推进我区政务服务标准化、规范化、便利化工作制定以下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，按照党中央、国务院，省委、省政府和市委、市政府决策部署，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，着力推动一体联动、高效运行的区、镇、村三级政务服务体系建设，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，紧密结合数字政府建设，充分发挥一体化政务服务平台支撑作用，持续巩固行政审批事项“100%

网上受理、100%网上办结”，推进政务服务事项“一网通办”

“一件事一次办”“跨域通办”改革，进一步实现政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

（二）工作目标。

2023 年底前，区、镇、村政务服务体系更加完善，服务能力和水平明显提升；政务服务事项基本目录统一编制、联合审核、动态管理机制建立；全区各级设立集中提供政务服务的综合性场所对外统一名称，实现各级政务服务中心、便民服务中心（站）综合窗口全科窗口全覆盖，加快打造城市“15 分钟政务服务圈”；一体化政务服务平台功能更加完备，“一网通办 2.0”服务能力更加完善，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨域通办”，实现行政审批事项“100%网上受理、100%网上办结”。2025 年底前，政务服务标准化规范化便利化水平大幅提升，高频政务服务事项和集成化办理事项实现全区无差别受理、同标准办理、全流程网办；高频电子证照实现互通互认，“免证办”全面推行；集约化办事、智慧化服务实现新突破，“网上办、掌上办、就近办、一次办、帮代办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，全面建成方便快捷、公平普惠、优质高效的“一网通办、一网统管、一网协同、一网共享”的政务服务体系。

二、推进政务服务标准化

（一）推进政务服务事项标准化。

1.明确政务服务事项管理范围。政务服务事项包括依申请办

理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。要充分发挥省政务服务事项管理系统管理中枢作用，规范设置我区依申请行政权力事项和公共服务事项范围和类型，积极探索将供水、电、气等便民服务及法定村级证明事项以公共服务事项纳入统一管理。

2.推进政务服务事项基本目录标准化。区级政务服务数据管理部门要会同有关单位根据省、市政务服务事项基本目录（以下称“省级基本目录”、“市级基本目录”），组织编制我区政务服务事项基本目录（以下称“区级基本目录”），承接省级、市级基本目录中区级及其以下权限的事项，并全面梳理我区依法依规自行设立的地方性政务服务事项，修订完善区级基本目录。区级业务主管部门负责梳理本业务口镇（街道）层级通用政务服务事项（含市级职能部门派驻机构办理的事项和下放的审批服务类行政职权事项），并报区级政务服务数据管理部门备案；区级政务服务数据管理部门审核汇总后报市级政务服务数据管理部门，整理下发《梅州市镇（街道）级政务服务事项通用目录》并进行动态管理。镇政府（扶大高管会、新城办事处）应当以权责清单为基础，根据《梅州市镇（街道）级政务服务事项通用目录》，结合审批服务类行政职权下放情况，编制村（社区）级服务事项

及帮办代办事项目录清单，在区人民政府门户网站、政务服务大厅及广东政务服务网上同源公布，实行目录清单标准化、规范化、公开化管理。

3.建立健全政务服务事项动态管理机制。区级业务主管部门要根据法律法规规章立改废释、机构改革、职能调整、省级、市级、区级基本目录更新等情况，依职权审核本级政务服务事项，及时在广东省政务服务事项管理系统对本部门政务服务事项及相关要素进行动态调整，确保数据同源并经本级政务服务数据管理部门审核后实施。区级政务服务数据管理部门负责对本级政务服务事项基本目录的动态变化、实施清单及其要素准确性等进行审核检查。各部门要推动实现权责清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与市级基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。

（二）推进政务服务事项实施清单标准化。

区级政务服务数据管理部门要依托广东省政务服务事项管理系统，推行区、镇逐级统筹模式，推动同一政务服务事项各要素逐步实现全区范围内统一，解决区内政务服务标准不一致问题。要加强事项实施的过程管理和绩效评价，通过材料精简、流程再造、效果跟踪、信用审批等方式，推动政务服务事项实施清单更加便民高效。统筹制定全区“跨域通办”流程规则，拓宽“跨域通办”业务范围，强化线上线下融合，实现高频“跨域通办”事项更加易办、好办。

（三）健全政务服务标准体系。

积极贯彻落实政务服务有关国家标准、省标准、市标准，全面规范全区政务服务建设，形成覆盖区、镇、村三级线上线下深度融合的标准化政务服务运行体系，实现政务服务“事项精细化、要素统一化、指南标准化、办事场景化”。统一全区三级政务服务品牌形象、服务标准、考核标准。完善一体化政务服务平台建设。

三、推进政务服务规范化

（一）规范审批服务。

1.规范审批服务行为。各部门要推进政务服务事项依法依规办理，推行依法审批、阳光审批、开门审批、闭环审批、智能审批。严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。要在广东政务服务网向社会公布依法设有现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节的政务服务事项清单，明确特殊环节承诺时限、设立依据等要素。

2.规范审批监管协同。各部门要落实属地监管责任，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制。要严格按照行政许可事项清单管理要求，逐项明确对应的监管部门，完善事前事中事后全链条全领域监管。

3.规范中介服务。区级业务主管部门要牵头清理中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。加强对中介服务的规范管理，持续推广应用省网上中介服

务超市，推动中介服务机构公开服务指南，明确服务要素。区级政务服务数据管理部门要依托省中介服务事项管理系统，建立政务服务事项与中介服务事项对应关系，进一步规范行政审批中介服务。区级各行业主管部门要加强中介服务机构的监管，实行信用等级评价、资质动态管理，持续清理整治中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。

（二）规范政务服务场所办事服务。

1.加强服务平台建设。持续推动政务服务场所统一品牌形象、统一管理规范、统一服务标准，集中提供政务服务的综合性场所要统一对外名称，区级以上为政务服务中心，镇（扶大高管会、新城办事处）为民服务中心，村（社区）为民服务站，其中已并入党群服务中心的可增加相应的便民服务中心、便民服务站标识，统一标识为“××镇（扶大高管会、新城办事处）便民服务中心”“××村（社区）便民服务站”，应固定在办公地点正面醒目位置。要坚持经济实用、因地制宜、符合规范、确保需求的原则，建设敞开的“一站式”服务大厅。区级政务服务中心要设置综合咨询窗口、综合办事窗口、帮办代办窗口、“跨省通办”窗口、“省内通办”窗口、“全市通办”窗口和“办不成事”反映窗口等，建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度。除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上具有线下办理渠道的政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理并实质运行，确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心分厅实行一体化管理，要按照统一要求提供规范化服务。便民服务中心场所面积一般不

小于 50 平方米，大厅办公设施、服务设施、公示内容应按照《政务服务大厅建设与管理规范》（GDZW0019-2019），配备相关大厅办公及服务设施，合理设置业务窗口区、政务公开区、自助服务区、便民休息区、后台审批区、绿色通道、综合服务（综合发证、全市通办、有诉即办、帮办代办）窗口等功能区。

2.加强服务队伍建设。各镇（扶大高管会、新城办事处）要配齐配强便民服务中心工作人员并保持相对稳定，明确 1 名镇（扶大高管会、新城办事处）领导作为便民服务中心分管负责人，1 名中层正职担任便民服务中心负责人，便民服务中心综合窗口工作人员可以由政府购买服务人员担任，综合服务窗口前台工作人员应实行 AB 岗管理，确保窗口工作和业务审批正常运转，上岗前应当进行岗前培训，符合要求方可上岗并且原则上要在岗 2 年以上。加强便民服务中心工作人员业务培训，民政和人力资源社会保障、市场监督管理、医疗保障等部门负责做好便民服务中心的工作人员的专业业务培训；镇政府（扶大高管会、新城办事处）负责做好便民服务中心其他工作人员的业务培训。建立综合窗口工作人员到区级政务服务中心跟班学习制度，推行“全科”服务，实现“一人多能、一窗多能”，全力打造素质过硬、业务过硬的政务服务队伍。强化日常管理，便民服务中心工作由镇（扶大高管会、新城办事处）党委（党工委）、镇政府（扶大高管会、新城办事处）管理评价，进驻便民服务中心的工作人员统一由便民服务中心负责管理评价。

3.规范窗口业务办理。按照“应进必进、进必授权”原则，

确保进驻政务服务事项在政务服务综合性场所实质运行，不得在政务服务综合性场所以外收件、受理、出件，不得将重要服务项目、关键办事环节仍放在原部门办理，避免事项办理“明进暗不进”“体外循环”。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，区直各部门、各镇（扶大高管会、新城办事处）要授权窗口工作人员接受申请材料并出具受理凭证。建立健全窗口咨询、收件、受理、审批、出件（证）等机制，形成高效衔接，推动更多政务服务事项实现“极简审批”。

（三）规范网上办事服务。

1.统筹网上办事入口。充分发挥广东政务服务网作为总门户对外服务作用，加强统一身份认证、“粤信签”应用，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。以“粤省事”“粤商通”平台为我区移动政务服务的主要提供渠道和总入口，加快将已建的面向企业群众的移动端政务服务进驻“粤省事”“粤商通”平台。

2.规范网上办事指南。优化个人服务、法人服务、一件事、跨域通办等专栏页面设计，为企业群众提供更加简明易懂实用的办事指南和操作说明；对现有网上办事指引进行持续优化和动态更新，网上办事指南和具体操作说明务求简明实用，做到“一看就能懂、一点就能办”。

3.提升网上办事深度。不断深化政务服务“一网通办”，加大办事环节精简和流程再造力度，提升政务服务事项全流程网办率和网上办理深度，提供全流程，全环节网上服务，强化政务服

务平台共性支撑，依托省、市一体化政务服务平台，大力推广电子印章、电子签名、电子证照、电子档案、电子表单等应用，推动更多政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。

（四）规范政务服务线上线下融合发展。

1.规范政务服务办理方式。各部门对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。不得强制要求申请人在线下办理业务前，先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取符合法定标准及形式要求的申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

2.合理配置政务服务资源。各部门在推动更多政务服务事项线上办理的同时提升线下服务能力，实现线上线下统一平台、统一标准、统一管理的政务服务。“粤系列”应用及各部门自建的政务服务类、城市服务类移动应用服务事项应当统一依规纳入省事项管理系统进行标准化同源管理。规范政务服务事项上线流程，实现各平台申办端事项要素与广东省政务服务事项管理系统一致，提升企业群众办事体验感。

（五）规范开展政务服务评估评价。

1.加快推进“好差评”制度的落实和应用。全面落实政务服务“好差评”制度，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，积极引导办事企业和群众按自主真实意愿参与评价，有效收集群众对服务需求和满意度的意见建议，加强对评价数据的综合挖掘和归因分析，准确研判企业和群众的合

理诉求与期盼，不断优化提升政务服务。建立健全差评核实整改机制，实现政务服务评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制，合理差评 100%整改、实名差评 100%回复，真正把差评整改工作当作窗口工作人员加强作风建设、提升服务效能的重要手段抓实抓好。

2.整合政务服务评价资源。各部门按照统一规范向省级“好差评”系统对接并提交评价数据，构建数据归集共享、分析处理和业务协同办理机制，实现各类政务服务评价数据实时上报、集中管理分类交办、快速处理，全量、实时掌握政务服务事项办件信息，推动政务服务绩效真正由企业和群众来评判，充分运用投诉举报、明查暗访和效能监察等手段，有效促进政务服务作风与能力的提升。

3.规范政务服务评估评价激励机制。将政务服务工作纳入年度绩效考核范围，组织政务服务管理机构、机构编制管理部门、司法行政机关、督查机构对辖区内的政务服务工作每年开展不低于 1 次评估，对发现的问题要真知真改、即知即改。强化对政务服务中心的日常检查，加强对办理环节、办理材料、办理时限的合规性检查。开展镇级标杆便民服务中心评选活动，以服务提升为导向，充分发挥示范引领作用，推动政务服务环境整体提升。

四、推进政务服务便利化

（一）推进政务服务事项集成化办理。

业务主管部门要会同政务服务数据管理部门围绕企业群众关注的重点领域，持续梳理推出一批关联性强、办事需求量大、

企业群众体验感和获得感强的政务服务事项集成化办理清单。按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”的要求，重点对开办企业、生育、教育、就业创业、医保、社保、生产经营、工程建设等领域高频事项实现“一件事一次办”。

（二）推广“免证办”服务。

依托省统一的电子证照库，积极丰富电子证照应用类型，扩大电子证照归集共享应用范围，推广电子证照互认共享，按照“免提交”要求，在线上线下政务服务办事场景中，开放更多证照授权，提高电子证照在线调用成功率，提升用证体验，不断扩大证照应用领域。

（三）推动更多政务服务事项“就近办”。

持续推动资源和服务向基层倾斜集中，推动教育、社保、医保、劳动就业、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等群众经常办理且基层能有效承接领域的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理及与群众生活密切相关的公共服务事项进驻基层政务服务中心，加强与园区、商场、楼宇、邮政、电信网点等场所的合作，通过不同的接入方式拓展政务服务渠道。全面部署“粤智助”政府服务自助机，推动不少于 100 项的高频服务实现自助办。

（四）推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。

除涉及国家秘密等情形外，各部门政务服务事项应当全部纳入市一体化政务服务平台管理和运行。推进本地区本部门“一件事一次办”主题集成服务事项清单中的服务逐步向移动端拓展，

企业和群众可根据实际需求自主选择“一件事一次办”涉及的全部或部分事项。依托粤省事码、手机亮证等公共支撑能力，探索“扫码亮证”“一证通办”“无感通办”等应用场景创新，加强粤商码“免证办”“一码通办”、信息推送等公共支撑能力应用。

（五）优化完善政务服务“帮代办”。

建立健全政务服务帮办代办协同工作制度，完善区重大项目领办帮办机制，探索分类建设基层代办员、项目专办员、部门帮办员、环节导办员、全程督办员队伍，真正形成“横向协作、纵向联动、重点代办、全域帮办、高效运行”的区、镇、村三级帮办代办服务体系，最大限度减少企业和群众办事成本。推进帮办代办服务依法依规、合理合法，做到代办不包办、帮办不过界。

（六）推行告知承诺制和容缺受理服务模式。

除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外，各部门要按照最大限度利企便民原则，梳理可采取告知承诺制方式的政务服务事项，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则。实行告知承诺制的事项，应当将办理结果推送至相关业务主管部门加强监管。完善容缺受理服务机制，依法依规编制可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。通过省政务服务事项管理系统，持续维护告知承诺和容缺受理事项标签信息，依托广东政务服务网实时更新、公布告

知承诺和容缺受理事项清单及办事指南，方便企业群众查询。

（七）提供更多便利服务。

加强政务服务中心适老化、适残化改造，推动政务服务中心无障碍设施建设，面向长者及残障人士提供绿色通道、帮办代办等专项服务。全面推行预约服务制，根据工作需要提供错峰、延时办理及周末预约办理等弹性服务。推进水、电、气、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和政务服务平台。依托全省统一的政务服务视频办理平台“粤视办”，不断扩大政务服务视频办理的覆盖领域和服务范围，为企业和群众提供更多创新普惠的政务服务。

五、做好平台支撑和数据汇聚共享

（一）加强政务服务平台建设统筹。

区政务服务数据管理局要积极整合各级各部门自建政务服务体系。原则上，区级及以下不得新建政务服务平台。各级部门能依托市一体化政务服务平台支撑业务办理的，不再单独新建相关业务系统；正在建设或确需单独新建相关业务系统的，要把与市一体化政务服务平台对接融合和数据共享作为项目立项及验收条件；已建相关业务系统的，应统一纳入市一体化政务服务平台监管。

（二）强化平台公共支撑。

充分发挥市一体化政务服务平台公共入口、公共通道、公共支撑的枢纽作用，全力推动政务服务“一网通办 2.0”建设。进一步提高政务服务统一身份认证平台推广力度，推进区级自建业

务系统与政务服务统一身份认证平台对接。拓展电子签名和电子印章应用，夯实“一网通办”“一件事一次办”等智能化服务底座，构建一批跨部门、跨层级、跨地域的高频政务服务应用场景。

（三）强化数据汇聚共享。

建立区级政务数据共享协调机制，与市级协调小组相关工作做好衔接，共同推动数据供需对接顺畅。各级各部门要将业务信息系统与政务服务平台深度对接和数据双向共享，提高数据质量和可用性、时效性，满足不动产登记、社保、医保、户籍、住建、市场主体准入准营等重点领域及人口、法人、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。各级各部门要强化政府部门数据管理职责，明确数据归集、共享、开放、应用、安全、存储、归档等责任，形成推动数据开放共享的高效运行机制。

六、保障措施

（一）强化组织领导。

各部门要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。明确区、镇（高管会、办事处）、村（社区）三级政务服务责任体系。区政务服务数据管理局负责全区政务服务工作的统筹推进，指导、协调和督促各部门提供优质、规范、高效的政务服务。区级业务主管部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。镇（高管会、办事处）对本地区政务服务工作的负主要责任，要切实强化统筹协调，细化任务分工，加强业务培训和服务创新，及时研究解决堵点难点问题，确

保各项工作任务尽快落地见效，接受上级政务服务数据管理部门指导和监督。

（二）加强队伍建设。

政务服务中心、便民服务中心（站）综合窗口工作人员由政务服务数据管理部门进行绩效考核、培训。

（三）加强安全保障。

强化安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，做好政务服务平台建设运营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，不断提升市一体化政务服务平台风险防控能力。加强政务数据全生命周期安全防护，强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。

（四）加强宣传推广。

各部门要加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗易懂的政策解读。加强对推进政务服务标准化、规范化、便利化进展成效和经验做法的总结和复制推广。

附件：加快推进基层政务服务标准化规范化便利化工作任务分工表

附件

加快推进基层政务服务标准化规范化 便利化工作任务分工表

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
一、全面推进政务服务标准化				
1	(一) 明确政务服务事项范围	政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。要充分发挥省政务服务事项管理系统管理中枢作用，规范设置我区依申请行政权力事项和公共服务事项范围和类型，积极探索将供水、电、气等便民服务及法定村级证明事项以公共服务事项纳入统一管理。	区政务服务数据管理局	区有关单位
2	(二) 健全事项基本目录审核和动态调整机制	结合工作实际及简政放权要求等因素，对照市政务服务事项基本目录确定应承接事项，并全面梳理依法依规自设的事项，修订完善本部门政务服务事项目录。	区有关单位	
3		对政务服务事项的合法性，基本目录及其要素信息的完整度、准确性进行联合审核，修订完善全区政务服务事项基本目录。	区政务服务数据管理局	区有关单位
4		根据上级政务服务事项基本目录和本地实际明确应承接事项，梳理依法依规自行设立的事项，并编制本地政务服务事项目录、镇（街道）级政务服务事项通用目录及编制村（社区）级服务事项及帮办代办事项目录清单。	区政务服务数据管理局、区有关单位、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
5	（二）健全事项基本目录审核和动态调整机制	在区人民政府门户网站、实体大厅及广东政务服务网上同源公布，按程序进行动态调整，实行目录清单标准化、规范化、公开化管理。	区政务服务数据管理局、区有关单位、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
6		根据法律法规规章立改废释、机构改革、职能调整、省级、市级、区级基本目录更新等情况，依职权审核本级政务服务事项，及时在广东省政务服务事项管理系统中对本部门政务服务事项及相关要素进行动态调整，确保数据同源并经本级政务服务数据管理部门审核后实施。	区政务服务数据管理局	区有关单位
7		实现权责清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与市级基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。	区有关单位	
8	（三）统一事项实施规范标准	按照上级部门确定的受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素，规范本部门政务服务事项实施清单，确保全区政务服务事项同一标准办理。上级部门对事项拆分、实施清单要素标准进行调整的，有关部门要及时进行调整。	区有关单位，各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
二、加快推进政务服务规范化				
9	（一）规范审批服务行为	严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。	区有关单位，各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
10		严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。规范政务服务事项审核办理流程，多渠道、多方式及时送达办理结果。		
11		在广东政务服务网向社会公布依法设有现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节的政务服务事项清单，明确特殊环节承诺时限、设立依据等要素。		

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
12	（二）规范审批监管协同	落实属地监管责任，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制。要严格按照行政许可事项清单管理要求，逐项明确对应的监管部门，完善事前事中事后全链条全领域监管。	区有关单位，各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
13	（三）规范中介服务	进一步清理政务服务领域没有法律、法规或国务院决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。	区有关单位	
14		加强中介服务机构的监管，实行信用等级评价、资质动态管理，持续清理整治中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。	区有关单位，各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
15		依托省中介服务事项管理系统，建立政务服务事项与中介服务事项对应关系，进一步规范行政审批中介服务。	区政务服务数据管理局	区有关单位，各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）
16		加强对中介服务的规范管理，持续推广应用省网上中介服务超市，推动中介机构公开服务指南，明确服务要素。		
17	（四）加强服务平台建设	2023 年底前统一各级设立的集中提供政务服务的综合性场所名称，区级以上为政务服务中心，乡镇（扶大高管会、新城办事处）、村（社区）分别规范为便民服务中心、便民服务站，其中已并入党群服务中心的可增加相应的便民服务中心、便民服务站标识，统一标识为“××镇（扶大高管会、新城办事处）便民服务中心”“××村（社区）便民服务站”。	区政务服务数据管理局、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
18		按照《政务服务大厅建设与管理规范》（GDZW0019-2019），配备相关大厅办公及服务设施。		

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
19	(四) 加强服务平台建设	除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。单设的专项业务大厅和政务服务窗口原则上应整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的要按照本级政务服务中心受理模式、运行机制、审批规范等实行一体化管理和规范化服务。	区政务服务数据管理局	区有关单位，各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）
20	(五) 加强服务队伍建设	各镇（扶大高管会、新城办事处）要配齐配强便民服务中心工作人员并保持相对稳定，明确1名镇（扶大高管会、新城办事处）领导作为便民服务中心分管负责人，1名中层正职担任便民服务中心负责人，便民服务中心综合窗口工作人员可以由政府购买服务人员担任，综合服务窗口前台工作人员应实行AB岗管理，确保窗口工作和业务审批正常运转，上岗前应当进行岗前培训，符合要求方可上岗并且原则上要在岗2年以上。	各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
21		加强便民服务中心工作人员业务培训，民政和人力资源社会保障、市场监督管理、医疗保障等部门负责做好便民服务中心的工作人员的专业业务培训；镇政府（扶大高管会、新城办事处）负责做好便民服务中心其他工作人员的业务培训。	区有关单位，各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
22		建立综合窗口工作人员到区级政务服务中心跟班学习制度，推行“全科”服务，实现“一人多能、一窗多能”，全力打造素质过硬、业务过硬的政务服务队伍。	区政务服务数据管理局、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
23		强化日常管理，便民服务中心工作由镇（扶大高管会、新城办事处）党委（党工委）、镇政府（扶大高管会、新城办事处）管理评价，进驻便民服务中心的工作人员统一由便民服务中心负责管理评价。	各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
24	(六) 规范窗口业务办理	按照“应进必进、进必授权”原则，确保进驻政务服务事项在政务服务综合性场所实质运行，不得在政务服务综合性场所以外收件、受理、出件，不得将重要服务项目、关键办事环节仍放在原部门办理，避免事项办理“明进暗不进”“体外循环”。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)
25		对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，区直各部门、各镇(扶大高管会、新城办事处)要授权窗口工作人员接受申请材料并出具受理凭证。建立健全窗口咨询、收件、受理、审批、出件(证)等机制，形成高效衔接,推动更多政务服务事项实现“极简审批”“秒批秒办”。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)
26		规范设置企业开办、工程建设项目审批、快捷即办、咨询帮办(“办不成事”反映)、跨区域通办、统一出件、自助服务、办事等候等功能分区，满足群众各类办事需求。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)
27		建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度。	区政务服务数据管理局，区有关单位	
28	(七) 规范网上办事服务	发挥广东政务服务网作为总门户对外服务作用，加强统一身份认证、“粤信签”应用，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。以“粤省事”“粤商通”平台为我区移动政务服务的主要提供渠道和总入口，加快将已建的面向企业群众的移动端政务服务进驻“粤省事”“粤商通”平台。	区政务服务数据管理局	区有关单位
29		对现有网上办事指引进行持续优化和动态更新，网上办事指南和具体操作说明务求简明实用，做到“一看就能懂、一点就能办”。	区有关单位	

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
30	(八) 规范政务服务线上线下融合发展	结合实际，合理配置线上线下政务服务资源，协同推进政务服务中心〔便民服务中心（站）〕与政务服务平台建设，线上线下并行提供服务，满足企业和群众的多样化办事需求。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）
31		申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。调整政务服务事项目录或实施规范时，要同步更新办事指南和相关业务办理系统，确保线上线下办理的事项、材料、流程、时限等要素统一、标准统一、运行统一。	区有关单位、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）	
32		推动更多政务服务事项线上办理的同时提升线下服务能力，实现线上线下统一平台、统一标准、统一管理的政务服务。“粤系列”应用及各部门自建的政务服务类、城市服务类移动应用服务事项应当统一依规纳入省事项管理系统进行标准化同源管理。规范政务服务事项上线流程，实现各平台申办端事项要素与广东省政务服务事项管理系统一致，提升企业群众办事体验感。	区有关单位	
33	(九) 规范开展政务服务评估评价	建立健全政务服务监督制约机制，对监督原则、指标体系、组织领导、检查方式、结果运用等统一标准规范，构建事项管理、服务流程、办理时限、监督评价全闭环政务服务监督体系，增强监督检查科学性、精准性和有效性。落实政务服务“好差评”制度，在各级政务服务机构、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，建立健全差评核实整改机制，实现政务服务评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。	区政务服务数据管理局	区有关单位

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
34	(九) 规范开展政务服务评估评价	按照统一规范向省级“好差评”系统对接并提交评价数据，构建数据归集共享、分析处理和业务协同办理机制，实现各类政务服务评价数据实时上报、集中管理分类交办、快速处理，全量、实时掌握政务服务事项办件信息，坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)
35		将政务服务工作纳入年度绩效考核范围，组织政务服务管理机构、机构编制管理部门、司法行政机关、督查机构对辖区内的政务服务工作每年开展不低于1次评估。	区政务服务数据管理局、区委编办、区司法局	
36		强化对政务服务中心的日常检查，加强对办理环节、办理材料的合规性检查。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)
37		开展镇级标杆便民服务中心评选活动，以服务提升为导向，充分发挥示范引领作用，推动政务服务环境整体提升。	区政务服务数据管理局	各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）
三、深入推进政务服务便利化				
38	(一) 推进政务服务事项集成化办理	全面实行企业设立登记、公章刻制、发票领用、社会保险登记等企业开办事项一日办结制度。优化企业开办“一网通办”平台，缩减审批环节，企业设立登记、公章刻制、发票申领等数据同步采集、业务并联办理、结果实时共享，参保用工登记在线与营业执照同步办结，并提供预约银行开户、办理单位公积金业务等增值服务。	区市场监管局、区民政和人力资源社会保障局、区税务分局、区公安分局等	

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
39	(一) 推进政务服务事项集成化办理	围绕企业群众关注的重点领域，持续梳理推出一批关联性强、办事需求量大、企业群众获得感强的政务服务事项集成化办理清单。按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”的要求，重点对开办企业、生育、教育、就业创业、医保、社保、生产经营、工程建设等领域高频事项实现“一件事一次办”。	区政务服务数据管理局、区市场监管局、区住房城乡建设局、区税务分局、区公安分局、区民政和人力资源社会保障局、区卫生健康局、区教育局、区医疗保障局等单位	
40	(二) 推广“免证办”服务	依托省统一的电子证照库，积极丰富电子证照应用类型，扩大电子证照归集共享应用范围，推广电子证照互认共享，按照“免提交”要求，在线上线下政务服务办事场景中，开放更多证照授权，提高电子证照在线调用成功率，提升用证体验，不断扩大证照应用领域。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）
41	(三) 推动更多政务服务事项“就近办”	推动教育、社保、医保、劳动就业、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等群众经常办理且基层能有效承接领域的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理及与群众生活密切相关的公共服务事项进驻基层政务服务中心。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）
42		全面部署“粤智助”政府服务自助机，推动不少于 100 项的高频服务实现自助办。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）
43	(四) 推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”	除涉及国家秘密等情形外，各部门政务服务事项应当全部纳入市一体化政务服务平台管理和运行。	区有关单位	

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
44		提高各级各部门线上多渠道办件占比。		
45	(四) 推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”	依托粤省事码、手机亮证等公共支撑能力,探索“扫码亮证”“一证通办”“无感通办”等应用场景创新,加强粤商码“免证办”“一码通办”、消息推送等公共支撑能力应用。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)
46	(五) 优化完善政务服务“帮代办”	建立健全政务服务帮办代办协同工作制度,完善区重大项目领办帮办机制,探索分类建设基层代办员、项目专办员、部门帮办员、环节跟踪员、全程督办员队伍。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)
47	(六) 推行告知承诺制和容缺受理服务模式	除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护,直接关系人身健康、生命财产安全,以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外,各部门要按照最大限度利企便民原则,梳理可采取告知承诺制方式的政务服务事项,明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任,细化办事承诺方式和承诺事项监管细则。	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)	
48		实行告知承诺制的事项,应当将办理结果推送至相关业务主管部门加强监管。完善容缺受理服务机制,依法依规编制可容缺受理的政务服务事项清单,明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。		
49		通过省政务服务事项管理系统,持续维护告知承诺和容缺受理事项标签信息,依托广东政务服务网实时更新、公布告知承诺和容缺受理事项清单及办事指南,方便企业群众查询和监督。	区政务服务数据管理局	区有关单位

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
50	(七)提供更多便利服务	加强政务服务中心适老化、适残化改造，推动政务服务中心无障碍设施建设，面向长者及残障人士提供绿色通道、帮办代办等专项服务。全面推行预约服务制，根据工作需要提供错峰、延时办理及周末办理等弹性服务。	区政务服务数据管理局	区有关单位
51		推进水、电、气、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和政务服务平台。	区政务服务数据管理局	区有关单位
52		依托全省统一的政务服务视频办理平台“粤视办”，不断扩大政务服务视频办理的覆盖领域和服务范围，为企业和群众提供更多创新普惠的政务服务。	区政务服务数据管理局	区有关单位
四、做好平台支撑和数据汇聚共享				
53	(一)加强政务服务平台建设统筹	加强市一体化政务服务平台建设管理的统筹，积极整合各级各部门自建政务服务系统，实现与省一体化政务服务平台互联互通。原则上，区级及以下不得新建政务服务平台。各级部门能依托市一体化政务服务平台支撑业务办理的，不再单独新建相关业务系统；正在建设或确需单独新建相关业务系统的，要把与市一体化政务服务平台对接融合和数据共享作为项目立项及验收条件；已建相关业务系统的，应统一纳入市一体化政务服务平台监管。	区政务服务数据管理局	区有关单位
54	(二)强化平台公共支撑	进一步提高政务服务统一身份认证平台推广力度，推进区级自建业务系统与政务服务统一身份认证平台对接。	区政务服务数据管理局	区有关单位
55		各级各部门按职责推进电子证照数据归集，2023 年底前实现“应归尽归”。推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理。	区政务服务数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)

序号	任务目标	落实举措	牵头单位	责任单位
56	(三) 强化数据汇聚共享	建立区级政务数据共享协调机制，与市级协调小组相关工作做好衔接，共同推动数据供需对接顺畅。各级各部门要将业务信息系统与政务服务平台深度对接和数据双向共享，提高数据质量和可用性、时效性，满足不动产登记、社保、医保、户籍、住建、市场主体准入准营等重点领域及人口、法人、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。	区政务服务和数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)
57		强化政府部门数据管理职责，明确数据归集、共享、开放、应用、安全、存储、归档等责任，形成推动数据开放共享的高效运行机制。	区政务服务和数据管理局	区有关单位、各镇人民政府(扶大高管会、新城办事处)

公开方式：主动公开

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区纪委办，区法院，区检察院。

梅州市梅县区人民政府办公室

2023 年 6 月 12 日印发
