

梅州市梅县区人民政府办公室文件

梅县区府办〔2023〕8号

梅州市梅县区人民政府办公室关于印发《梅州市梅县区贯彻落实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细化措施》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：

经区人民政府同意，现将《梅州市梅县区贯彻落实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细化措施》印发给你们，请认真抓好贯彻实施。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办公室

2023年8月8日

梅州市梅县区贯彻落实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细化措施

为贯彻落实《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》(梅县区府函〔2023〕28号)精神,持续推进我区基层政务服务标准化规范化便利化工作,结合我区实际,制定本细化措施。

一、全面推进政务服务标准化

(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。积极探索将法定村级证明事项以公共服务事项纳入统一管理。(牵头单位:区政务服务数据管理局,责任单位:区有关单位;完成时间:7月底前,持续推进)

(二)健全事项基本目录审核和动态调整机制

1.组织编制我区政务服务事项基本目录,按照统一的标准规范,在权限范围内,承接省级、市级基本目录中区级及其以下

权限的事项，并梳理依法依规自行设立的事项，编制公布区级事项清单。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：7月底前，动态更新）

2.根据省、市公布的政务服务事项清单（增加、减少、取消、下放、委托等），及时动态调整本部门的权责清单，并在梅县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，实行目录清单标准化、规范化、公开化管理。〔责任单位：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），区有关单位；完成时间：7月底前，动态更新〕

3.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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：8月底前，动态更新）

4.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。（责任单位：区有关单位；完成时间：8月底前，动态更新）

（三）统一事项实施清单标准

1.依托广东省政务服务事项管理系统，根据市级“二次统筹”要求，协助市级梳理好市、区两级事项清单，完成非统筹要素

的规范填写和事项认领填报。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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：8月中旬前，动态更新）

2.规范“跨域通办”服务标准。在“跨域通办”窗口配置“跨域通办”办事指南，明确跨域通办业务流程和权责划分。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：8月底）

二、加快推进政务服务规范化

（一）规范审批服务行为

1.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。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

2.严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。制定《梅县区政务服务“十条”规范》。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

3.在广东政务服务网向社会公布依法设有现场勘验、检验、检疫、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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：8月底）

(二) 规范审批监管协同

1.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。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：7月底前，持续推进〕

2.通过区镇村三级视频监控，对区镇村政务服务进行日常巡查。组建政务服务监督队伍，制定《梅州市梅县区政务服务监督员制度》，选聘政务服务监督员对政务服务大厅及分厅窗口办理全过程的合法合规情况等进行检查，倒逼职能部门转作风、提效能、优服务。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：7月底前，持续推进）

(三) 规范中介服务。协助市级加强对中介服务规范管理，持续推广应用省网上中介服务超市。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：持续推进）

(四) 加强服务平台建设

1.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”，标识应固定在办公地点正面醒目位置。

〔责任单位：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）；完成时间：8月底〕

2.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。便民服务中心场所面积一般不小于50平方米，大厅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。〔责任单位：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）；完成时间：8月底〕

3.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，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。牵头制定本区便民服务中心（站）进驻事项负面清单，推动基层政务服务“一站式”办理。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：7月底前，持续推进〕

4.加强对政务服务分厅的管理。通过建立业务指导、检查督查、考核评价等机制，强化对分厅的统一管理。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：8月

底前，持续推进)

5.统一设备设施。业务窗口区应做到“八有”：有叫号机、窗口显示屏、服务台、电脑、打印复印扫描一体机、身份证阅读器、高拍仪、评价器；政务公开区应做到“五有”：有工作职责、工作人员信息、政务服务事项清单、办事流程图、相关规章制度；自助服务区应做到“四有”：有自助服务终端，自助电脑，自助打印机、自助填单台；便民休息区应做到“三有”：有等候座椅、移动设备充电站、饮水机；综合服务区应做到“二有”：有办事指南、便民药箱。中心内一般还应配备无障碍通道、无障碍卫生间、雨伞、轮椅等便民设施设备。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底前，持续推进〕

（五）加强服务队伍建设

1.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（高管会、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。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）；完成时间：8月底〕

2.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。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

3.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。〔责任单位：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）；完成时间：8月底〕

4.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。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）；完成时间：8月底〕

（六）规范窗口业务办理

1.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”。〔牵

头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：7月底前，持续推进]

2.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”。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

3.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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：8月底）

4.建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度。（责任单位：区政务服务数据管理局，区有关单位；完成时间：8月底）

5.加强综合窗口建设。落实“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，实现“一窗受理、综合服务”。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

(七) 规范网上办事服务

1.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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：9月底）

2.进一步规范办事指南，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”。（责任单位：区有关单位；完成时间：9月底）

(八) 规范政务服务线上线下融合发展

1.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，协同推进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。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：9月底〕

2.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。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

3.优化政务服务场所资源配置，建立线下网办专区，推动窗口人员服务前移，为申请人提供现场网办指引，优化线上线下“双渠道”服务供应。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：9月底〕

（九）规范开展政务服务评估评价

1.全面落实政务服务“好差评”制度，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。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

2.加强对“好差评”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，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，不断优化提升政务服务。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；

完成时间：9月底]

3.将政务服务工作纳入本地区政府年度绩效考核范围，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。（责任单位：区政务服务数据管理局、区委编办、区司法局；完成时间：12月底）

4.制定区镇村三级绩效考核制度，对各级政务服务中心加强日常检查，加强对办理环节、办理材料的合规性检查。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

5.培育镇级标杆便民服务中心，参与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。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处）；完成时间：12月底〕

三、深入推进政务服务便利化

（一）推进政务服务事项集成化办理

1.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。（责任单位：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；完成时间：9月底）

2.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”。（责任单位：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；完成时间：9月底）

（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。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：9月底〕

（三）推动更多政务服务事项“就近办”

1.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。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：10月底〕

2.全面推广应用“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。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：10月底〕

（四）推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”

1.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。（责任单位：区有关单位；完成时间：8月底）

2.提高各级各部门线上多渠道办件占比。加强对“可全流程网办”便捷性和办理方式的宣传，引导办事群众更多通过线上方式申办政务服务事项。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底〕

3.在市级统筹下，依托粤省事码、手机亮证等公共支撑能力，加大“扫码亮证”“一证通办”“无感通办”等应用场景推广力度。

(牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：12月底)

4.依托省一体化政务服务平台，在市级统筹下，大力推广电子印章、电子签名、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。(牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：12月底)

(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。成立梅县区审批代办服务中心，完善服务机制，创新服务方式，企业在办理涉企事项遭遇堵点难点时，可通过审批代办中心与相关职能部门进行协调，让行政审批更灵活高效，从而促使涉企事项更快落地，进一步提升涉企事项审批效能。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：7月底前，持续推进〕

(六)推行告知承诺制和容缺受理服务模式

1.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。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底前，持续推进〕

2.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。〔责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：8月底前，持续推进〕

3.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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：8月底前，持续推进）

（七）提供更多便利服务

1.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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：8月底前）

2.推进水、电、气、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。(牵头单位: 区政务服务数据管理局, 责任单位: 区有关单位; 完成时间: 9月底前)

3.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。(牵头单位: 区政务服务数据管理局, 责任单位: 区有关单位; 完成时间: 12月底)

四、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。积极配合市级整合区级部门自建政务服务系统。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。(牵头单位: 区政务服务数据管理局, 责任单位: 区有关单位; 完成时间: 9月底前)

(二) 强化平台公共支撑

1.进一步提高政务服务统一身份认证平台推广力度, 推进我区区级自建业务系统与政务服务统一身份认证平台对接。(牵头单位: 区政务服务数据管理局, 责任单位: 区有关单位; 完成

时间：12月底前)

2.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。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：12月底前〕

（三）强化数据汇聚共享

1.成立区级政务数据共享协调小组，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。区直行业主管部门要依托省数据资源“一网共享”平台梅州分节点按标准化数据格式进行办件数据编目挂接，并保持动态更新，主动全量汇聚办件数据。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位；完成时间：10月底前）

2.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。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府（扶大高管会、新城办事处），区有关单位；完成时间：12月底前〕

五、工作要求

（一）加强组织领导。各镇（扶大高管会、新城办事处）、区直各单位要充分认识推进基层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。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；区级行业主管部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作；各镇（扶大高管会、新城办事处）对本地区政务服务工作负主要责任，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，接受区政务服务数据管理局指导和监督。各单位于每月5日前将工作推进落实情况报送区政务服务数据管理局。

（二）加强安全保障。强化安全保障系统应用，落实安全管理主体责任，做好政务服务平台应用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。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。

（三）加强宣传推广。各镇（扶大高管会、新城办事处）、区直各有关单位要加强政策宣传，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。加强对推进基层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。

公开方式：主动公开

抄送：区委办、区人大办、区政协办、区纪委监委，区法院、区检察院。

梅州市梅县区人民政府办公室秘书股

2023年8月8日印发
