

梅州市梅县区数字政府改革建设工作领导小组

关于印发持续抓好 2024 年行政审批事项 “100%网上受理、100%网上办结” 改革工作要点的通知

各镇人民政府（扶大高新区管委会、新城办事处），区直有关单位：

为持续抓好“行政审批事项 100%网上受理、100%网上办结”（以下简称行政审批事项“两个 100%”）改革，不断优化我区政务服务环境，全力服务“百县千镇万村高质量发展工程”。根据《广东省政务服务数字化条例》和《梅州市人民政府办公室关于印发持续抓好 2024 年“行政审批事项 100%网上受理、100%网上办结”改革工作要点的通知》（梅市府办函〔2024〕37 号）等文件精神，结合我区实际，制定了梅县区持续抓好 2024 年行政审批事项“100%网上受理、100%网上办结”改革工作要点，请各单位按照文件要求做好有关工作，执行中遇到的问题，请径向区政务服务数据管理局反映。

附件：《梅州市梅县区关于持续抓好 2024 年行政审批事项“100%网上受理、100%网上办结”改革工作要点》

梅州市梅县区数字政府改革建设
工作领导小组办公室（代章）

2024 年 5 月 30 日

梅州市梅县区关于持续抓好 2024 年行政审批事项“100%网上受理、100%网上办结”改革工作要点

为持续抓好“行政审批事项 100%网上受理、100%网上办结”（以下简称行政审批事项“两个 100%”）改革，不断优化我区政务服务环境，全力服务“百县千镇万村高质量发展工程”。根据《广东省政务服务数字化条例》和《梅州市人民政府办公室关于印发持续抓好 2024 年“行政审批事项 100%网上受理、100%网上办结”改革工作要点的通知》（梅市府办函〔2024〕37 号）等文件精神，结合我区实际，制定持续抓好 2024 年行政审批事项“两个 100%”改革工作要点。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实国家和省、市关于数字政府改革的工作部署，坚持问题导向和目标导向相结合，聚焦企业和群众办事的刚性需求，以政务服务事项梳理、改革引领、数字赋能和效能监管四轮驱动，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化。

二、主要任务

1. 全面梳理高频政务服务事项网上办理流程。对全区政务服务事项分批次进行精细化梳理，形成高标准全流程网办高频政务服务事项清单（即：申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审批机构对所提交的材料进行网上验证，受理通过后直接进入办理程序，作出审批决定后，可以物流递送审批结果。需缴费的事项申请人可以通过网上缴费，整个办事过程无需到现场办理），并实行动态调整。

明确网上（互联网端、自助终端、移动终端等平台）办理渠道，同时将申请材料规范、办事指南、办事流程通过广东政务服务网和实体大厅线下服务窗口等对外公示。

2. 扎实推进高频政务服务事项网办实办率。按照“应上尽上、全程在线”的原则，推动具有高标准全流程网上办理渠道的高频政务服务事项纳入广东政务服务网、自助终端、移动终端等平台办理。2024年7月中旬前，区级政务服务中心（分厅）要设立网上办事服务区，积极引导企业和群众通过网办渠道办事，不断提升网办流程的知晓率和使用率。强化电子印章、电子证照应用，2024年12月中旬前，推动实现清单内事项原则上全流程网办。对无法实现高标准全流程网上办理的高频政务服务事项实行清单管理，进一步对标先进。推广政务服务模式创新应用，强化数字赋能，推动更多事项实现高标准全流程网办。

3. 进一步夯实基层政务服务公共支撑。以村级证明事项标准化落地实施为抓手，进一步推动市一体化政务服务平台、电子印章、身份认证等公共支撑能力向镇村延伸。同时要以权责清单为基础，结合审批服务类行政职权下放情况，编制村（居）级服务事项及帮办代办事项目录清单，在政府门户网站、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。

4. 进一步夯实“一窗受理、一网通办”基础工作。制定镇级便民服务中心“大综窗”服务改革方案，全面实施以“受审分离、综合服务”为核心的政务服务“大综窗”标准化改革，深化镇级便民服务中心综合窗口全科服务全覆盖。优化完善镇村绩效考核办法，加强镇、村级服

务窗口工作人员考核；对下放到镇村办理的事项，通过区镇村三级视频会议、跟班学习的形式，加强镇、村级服务窗口工作人员的业务培训（每季度至少组织一次业务培训）。强化市一体化政务服务平台的使用考核，不断夯实“一窗受理、一网通办”基础工作。

5. 持续深化“极简审批”改革。商事登记、工程建设项目审批、不动产登记、高频民生服务等四个领域要在 2023 年“极简审批”改革的基础上，围绕技术支撑和流程优化两个方面对标广州，于 2024 年 5 月底前谋划制定今年“极简审批”改革工作方案，10 月底前基本完成，12 月底前全面完成。

6. 扎实推进“高效办成一件事”。根据《国务院办公厅关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，积极配合市局，大力推动准入准营、缴费纳税、投资建设、教育入学、社保卡服务等 13 个一件事落地梅县区。

7. 持续擦亮“粤系列”平台品牌。积极配合市局，加强对“粤省事”“粤商通”梅州专区建设，推动社保、交通、金融、公积金等 50 个本地高频政务服务上线实现“指尖办”“自助办”。通过“粤省事码”“粤商通码”实现“办事预约”“线上取号”“亮码免证办”和“一码通办”等更多政务服务线上线下融合应用场景。加强梅县区“视频办”服务专区建设，实现企业群众随时可办、在家即办。

8. 强化公共平台技术支撑。积极配合市局做好“一网通办 2.0”政务服务事项的配置和落地实施工作，切实加强业务协同的支撑能力，进一步提高我区“一网通办”服务能力。

9. 进一步提高电子证照应发应用水平。依托市一体化政务服务平台，推动电子证照应发尽发，每发生一笔纸质证照的签发、变更、注销等业务，均需在市一体化政务服务平台进行相应的电子证照操作。加强宣传推广，推动电子证照在政务服务领域应用尽用，实现证照材料免提交。

10. 加强政务服务效能监督。强化好差评、常态化监测、效能监督及政务服务中心监管等功能应用，优化定期通报工作机制，持续开展“局股长走流程”体验活动，综合发挥 12345 政务服务便民热线、“粤省心”平台、政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口、营商环境及政务服务监督员制度等各渠道作用，建立政务服务效能监管体系。

11. 提升 12345 热线工单办结满意率。充分发挥 12345 热线倾听民意、化解民忧、集聚民智的桥梁纽带作用，切实解决群众“急难愁盼”问题，不断提升群众对诉求处理的满意度。投诉举报工单及“粤省心”省级平台转派工单办结满意率应达 95%以上，涉企工单办结满意率保持 100%；推广“民意速办”改革，梳理细化超 500 项高频民生诉求事项职责清单，诉求转派速度提升 10%。健全统一响应机制，实现“接诉即办”。

三、 工作要求

（一）加强组织领导。各单位各部门要切实提高思想认识，建立工作机制，抓好 2024 年行政审批事项“两个 100%”改革工作的组织、协调和实施；制定具体实施方案，明确工作目标、工作措施、工作进度，将改革任务清单化、项目化；并将该项工作列入重要议事日程，指定一名分管负责同志和一个股室牵头负责做好这项工作。

（二）加强协调配合。各单位各部门要从改革大局出发，充分发挥职能作用，按照职责分工密切配合、齐抓共管，形成合力，确保行政审批事项“两个 100%”改革工作上下衔接、整体推进。区数字政府改革建设领导小组要充分发挥统筹协调作用，为推进改革提供保障。

（三）抓好工作落实。区数字政府改革建设领导小组办公室要加强督促协调，建立定期通报机制，及时跟进汇总各牵头单位工作进度情况，适时将工作进展情况呈报区政府，确保各项改革任务落实落细落地。