

# 汕尾市 2020 年政务服务优化工作实施方案

(征求意见稿)

为深入贯彻落实省委、省政府和市委、市政府关于“数字政府”改革建设工作决策部署和《汕尾市 2020 年“奋战三大行动 奋进靓丽明珠”工作实施方案》，按照《广东省 2020 年政务服务优化工作要点》和《汕尾市“数字政府”改革建设 2020 年实施方案》的要求，以“数字政府”省市联建为抓手，进一步深化“放管服”改革，按照“夯实基础、强化支撑、实施六个通办、优化服务体验、加强效能监督”的工作思路，增强我市政务服务能力和提升政务服务水平，着力营造一流的政务服务环境，创建“无证明”城市，不断提高企业和群众办事的体验感和满意度，结合我市实际，现提出 2020 年政务服务优化工作实施方案如下：

## 一、夯实政务服务基础，完善政务服务事项标准化

**(一) 推进省级统筹事项实施清单的深度标准化。**对照省级通用目录中由省直部门统筹的事项，梳理校准市、县（市、区）部门事项实施清单要素内容。通过加强市、县（市、区）部门与省直部门、省政务服务数据管理局的沟通协调，解决事项目录、办理材料和业务表单等方面存在的问题。（市直各部门、各县（市、区）政府负责，市政务服务数据管理局配合）

**(二) 加强汕尾市政务服务事项标准化。**根据《广东省政务服务事项管理工作指引》，规范化开展汕尾市本地政务服务事项标准化，进一步明确政务服务事项及其要素确定和

调整工作流程。在省直部门统筹的基础上，市直各部门根据汕尾市跨城通办、同城通办、深度标准化要求，统筹每个事项要素范围并完善要素内容，逐步推动情况大体相同的地区之间同一层级的政务服务事项保持相对一致。（市直各部门负责）

**（三）推进政务服务事项数据同源。**重点围绕公安、市监、民政、人社、卫健等部门国垂、省垂系统的高频政务服务事项，开展事项、证照、数据、系统四位一体关系梳理。基于政务服务协同中台，实现市、县（市、区）级部门在政务服务网、政务服务办事大厅、“粤省事”、“粤商通”、微信公众号、手机APP等渠道的办理材料、办事结果等与省事项管理系统保持一致，确保事项数据同源。通过政务服务事项管理系统，对汕尾市本地政务服务个性化主题式服务专项进行规范化、标准化、结构化和动态化管理。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

**（四）分类公布政务服务事项清单。**按省相关规范要求，结合我市营商环境优化年、打造一流政务环境的工作要求，分批分阶段分场景公布“免证办”、“不见面审批”、“基层减负便民服务”等政务服务事项清单。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

## **二、强化政务服务公共支撑，提高政务服务整合度**

**（五）加快建设政务服务协同中台应用。**开展高频事项“事项、证照、数据、系统”一体化关系梳理优化，公布全市不少于50个“四免”（免提交材料、免填写表单、免用

实物印章、免用手写签名)事项及优化措施,基于政务服务协同中台打通相关垂管业务系统,消除信息孤岛,实现数据共享和业务协同。(市政务服务数据管理局牵头,市直相关部门配合)

**(六) 升级汕尾市统一申办受理平台。**通过应用电子证照、数据共享核验、电子印章、电子签名、双向物流寄递、网上缴费、容缺受理、告知承诺等优化措施,结合免证办服务工具快速落地事项“四免”优化措施,实现事项服务“四免”,支撑“六个通办”。(市政务服务数据管理局牵头)

**(七) 推广移动政务服务应用。**持续推进政务服务事项上线“粤省事”、“粤商通”,实现政务服务事项业务办理线上线下相融合。加强统一申办受理平台与政务服务移动端对接,群众和企业可通过移动端提出事项服务申请,不断提升办事体验。事项的业务审批系统对接统一申办受理平台,按照统一标准衔接业务数据,开展业务审批。(市政务服务数据管理局牵头,市直各部门负责)

**(八) 强化电子证照应用。**完成不少于100种常用证照的签发。梳理电子证照发证清单,提升电子证照签发广度和数据质量,完成常用证照的签发,数据质量达到正常使用要求。完成不少于200个政务服务事项使用电子证照。梳理事项用证清单,扩大电子证照应用的广度和深度,明确可免带交纸质证照办理事项,明确电子证照可替代纸质材料归档,实现政务服务事项“免证办”。(市政务服务数据管理局牵头,市直各部门配合)

**（九）加强电子印章应用。**完成 86 个部门 160 个电子印章的制发。加快汕尾市电子证照系统与省统一电子印章平台的对接，对电子证照归档文件加盖符合国家有关规定要求的电子印章。（市政务服务数据管理局牵头）

**（十）加强电子文件和电子档案管理。**加强政务服务事项电子文件归档和电子档案管理制度建设、机制建设、系统建设，逐步实现符合国家有关规定要求的政务服务事项电子文件以电子形式归档，除法律、法规另有规定外，不再归档对应纸质材料。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门负责）

### **三、创新“六个一”政务服务模式，不断提升政务服务能力**

**（十一）大力推进“一窗通办”。**加快市民服务广场建设，打造“5G+政务服务”智慧大厅和“群众点菜、政府配菜”的“中央厨房”，持续完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的业务运作模式，在综合窗口对进驻事项实行无差别“一窗受理”，并延伸到广东政务服务网、自助服务终端，实行“一窗通办”。根据企业和群众办件频率、办事习惯，不断调整优化综合窗口设置，深挖政务服务优化潜能，提升服务效能。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

**（十二）全力推行“一网通办”。**按照“应上尽上、全程在线”的原则，推动全市各级政务服务事项纳入网上政务服务平台办理，切实提高政务服务事项网上办理比例和网上

办理深度，实现线上“一网通办”。在汕尾市本级已有网上办事事项清单的基础上，增加不少于 250 项可网上办理的事项深度梳理。完成 100 项企业群众不见面审批事项的梳理优化，实现事项全流程不见面审批。推动更多事项全流程网上办理，实现市、县（市、区）政务服务事项网上可办率均提升到 90%。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

**（十三）推进群众个人办事“一证通办”。**推行群众办事出示身份证或扫描二维码方式，授权工作人员在线查验使用事项办理所需的电子证照，实现表单数据自动填充，实现群众办事免带免交纸质证照材料，减少工作人员重复录入，群众凭借“一证”即可办理个人出生、入学、就业、婚姻、生育、退休、后事等全生命周期所涉及的事项或业务。2020 年底前，除经本级政府批准的事项外，市、县（市、区）级政务服务事项真正实现群众个人办事“免证办”不少于 200 项。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

**（十四）推进企业法人办事“一码通办”。**推行企业办事出示营业执照或扫描二维码方式，授权工作人员在线查验使用事项办理所需的电子证照，实现表单数据自动填充，实现群众办事免带免交纸质证照材料，减少工作人员重复录入，办事人凭借“一码”即可办理企业注册、变更、注销等全生命周期所涉及的事项或业务。2020 年底前，除经本级政府批准的事项外，市、县（市、区）级政务服务事项真正实

现企业法人办事“免证办”不少于200项。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

**（十五）全面推行“一次通办”。**凡符合法定受理条件、申报材料齐全的政务服务事项，原则上要一次办结；办理过程中需要现场踏勘、技术审查、听证论证的，实行马上响应、联合办理和限时办结。进一步优化进驻实体政务大厅的政务服务事项办理流程，大力推行马上办理、当场办结、立等可取，减少企业和群众到政府办事现场等候时间，实现进入大厅事项即来即办不少于100项。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

**（十六）积极推行“一地通办”。**完成50个全城“一地通办”事项的深度梳理优化，推进全城可办。完善市、县、镇（街道）、村（社区）四级政务服务体系；依托市、县（市、区）统一申办受理平台和镇（街道）、村（社区）基层公共服务平台，梳理优化高频政务服务事项，推动高频基层事项进驻广东政务服务网、“粤省事”、“粤商通”、政务服务一体机、银行自助柜员机等自助终端办理，实现政务服务全面向基层延伸，实现就近能办、多点可办、少跑快办。充分运用电子证照、数据共享等信息技术，实现基层群众办事“四少一快”。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

#### **四、优化政务服务体验，提高群众获得感和满意度**

**（十七）统一规范和细化办事指南标准。**围绕汕尾市政务服务实施清单，以办事人为中心，梳理场景式问答，支持

办事人通过问答快速定位到精准的办事指南。由事项对口市直部门组织进一步拆分业务办理项，提升事项精细化程度，并逐事项完善标准化信息，包括事项流程环节、前置事项、办理流程图及流程说明等。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

**（十八）提供办事智能导办分析服务。**按办事人生命周期和专项业务的所有证照为关键检索，通过网站、微信、短信、用户中心等渠道，及时精准推送政策及服务信息，提升关联事项办理水平。基于全市统一的预约系统，结合事项模型化和公共服务支撑能力，协助分析办事人可以免于携带的材料、免于填写的信息，提升企业、群众办事获得感。（市政务服务数据管理局牵头）

**（十九）逐步推进全市统一的大厅办事便捷化预约服务。**结合办事人所需要事项通办程度，面向办事人提供政务服务大厅导航、距离排序、预约、等候人数提醒、等候时间预估等智能服务，方便群众前往距离最短、等候人数最少的政务服务大厅。（市政务服务数据管理局牵头、各县（市、区）政府负责）

**（二十）提供全天候自助服务。**筛选和梳理流程便捷、申请简单的事项清单，推进事项上线智能终端办理。推广 24 小时自助服务终端，推进网上政务服务能力向国有商业银行等机构不少于 150 台现有智能自助终端延伸，打造 24 小时“不打烊”政务服务。（市政务服务数据管理局牵头，市金融工作局、各县（市、区）政府负责）

**（二十一）大力推进“一件事”主题服务。**通过协同审批、容缺办理、告知承诺、信息共享等方式，实现主题内事项一张表单填报、一套材料提交、一个流程办理、一口同步出证，做到“一件事一次办”，减少企业群众办事跑动次数。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

## **五、加强政务服务效能监督考核，持续推进政务服务优化**

**（二十二）全面实施政务服务“好差评”制度。**一是开展服务大厅好差评工作。根据《广东省政务服务“好差评”管理办法》及实施细则，汕尾市统一申办受理平台接入广东省政务服务“好差评”系统，对服务大厅开展“好差评”工作。二是开展“好差评”数据深度综合分析。依托省“好差评”系统中的汕尾市本地数据，开展评价数据综合分析，形成评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作。（市政务服务数据管理局牵头，各县（市、区）政府负责）

**（二十三）加强政务服务能力评估。**以网办率、电子证照应用率、数据共享率、集约化率等改革措施为重要指标，对各市直部门、各县（市、区）开展政务服务能力评估。通过系统考评、整改政务服务提升的流程，避免信息系统建而不用情况，推进信息系统建则有用，用则更佳的建设路径。围绕减时间、减材料、减环节等关键指标，对各个部门服务效能进行量化考评，依托平台形成考评、反馈、整改提升的

闭环流程，发挥效能监督的有力作用。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各县（市、区）政府负责）

**（二十四）组织政务服务优化工作指导。**强化政务服务经验指导，建立与各县（市、区）各部门联系制度，各级政务服务数据管理部门要发挥牵头抓总作用，强化统筹协调、聘请政务服务优化专业服务团队，分层次、分类别围绕政务服务优化重点工作开展专题培训和研讨活动，开展案例分析、经验交流，提升工作人员政务服务工作能力。（市政务服务数据管理局牵头）

**（二十五）建立政务服务优化工作考核机制。**建立《汕尾市政务服务优化工作考核机制》，各县（市、区）各部门要根据考核要点，明确工作目标、任务分工与职责、实施计划，对各项考核工作的进度进行跟踪、管理和监督，及时解决存在的风险，形成日/周/月的成果汇报机制，对工作情况及成效及时组织督导、评估、考核，保障各级政务服务优化工作有序开展，切实保障优化效果落地。（市政务服务数据管理局、各县（市、区）政务服务数据管理局牵头）