

梅江区发电

发电单位：梅州市梅江区人民政府办公室机要签发盖章：杨祥军
等级 特急·明电 梅区府办明电〔2023〕26号 梅区机发 号

梅州市梅江区人民政府办公室关于印发《梅江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、街道办事处，区府直属和市属驻区有关单位：

经区人民政府同意，现将《梅江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，请认真抓好贯彻落实。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。

梅州市梅江区人民政府办公室

2023年8月1日

梅江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《梅州市梅江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》（梅区府函〔2023〕45号）精神，持续推进我区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、深入推进政务服务标准化

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。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：区各事权单位）

2. 健全事项基本目录动态调整机制。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。要动态调整政务事项目录清单，政务服务事项的增加、减少、取消、下放、委托等动态调整均需区政府门户网站公告，并在广东政务服务事项管理系统内同步调整，实时通过广东政务服务网梅江区分厅展示；每月至

少2次对实施清单进行梳理，确保办事指南的准确性、一致性。广东政务服务网、政务服务实体大厅、“粤省事”“粤商通”“粤智助”等渠道的办事材料、办事结果应与广东省政务服务事项管理系统保持一致，确保数据同源。〔牵头单位：区政务服务数据管理局、区司法局、区委编办，责任单位：区各事权单位，各镇人民政府（街道办事处）〕

3. 推进政务服务事项实施清单标准化。依托广东省政务服务事项管理系统，根据市、区、镇（街道）逐级统筹模式，8月底前完成实施政务服务事项二次统筹，对办事窗口、在线申办网址、咨询电话等自定义要素进行补充完善。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。认真执行全市“跨域通办”流程规则，拓宽“跨域通办”业务范围。落实收件地或办理地权责，规范开展业务流转。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区各事权单位，各镇人民政府（街道办事处）〕

二、推进政务服务规范化

4. 规范审批服务行为。严格按照政务服务事项实施清单的办事指南提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料，在现场提供办事标准查询，规范开展审批服务。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。〔责任单位：区有关单位，各镇人民政府（街道办事处）〕

5. 规范审批监管协同。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制。行政许可事项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：区有关单位，各镇人民政府（街道办事处）〕

6. 规范中介服务。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；区各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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位）

7. 规范政务服务场所。统一规范全区服务场所名称，区级为政务服务中心，镇（街道）为民服务中心，村（社区）为民服务站，按照省市统一要求标识为“梅州市梅江区 XX 镇（街道）为民服务中心”“梅州市梅江区 XX 村（社区）为民服务站”，应固定在办公地点正面醒目位置，2023 年 10 月底前完成。除涉及国家秘密等情形外，所有的政务服务事项应纳入本级政务服务中心集中办理，推动基层政务服务“一站式”办理。为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）规范标准要求。

7.1 统一布局。政务服务场所宜包含但不限于以下功能区：

——咨询导办区：应设在大厅入口处或醒目的地方，主要实

现咨询导办、排队取号和接待服务等功能；

——申报辅导区：应安排专人为办事人提供精确、专业的申报辅导，并配备电脑供办事人在现场进行申报使用；

——窗口服务区：应配备相应的设施设备、导向标志及人员，提供窗口服务；

——自助办理区：应配备终端机实现申报表格的电子化填写和申报材料的电子化上传，申报后直接提交到政务服务平台，供办事人自助申报审批事项，实现自助办事、自助申报功能；

——休息等候区：应与窗口服务区关联设置，方便办事群众在办事窗口就近等候；

——投诉调解区：应配备相对独立的区域为投诉调解区，解决群众在办事过程中出现的投诉、纠纷等；

——其他功能区：如宣传展示区、协办区、志愿者服务区等，可根据场地面积大小和服务工作需要设立。各功能区的设置应充分考虑工作实际，可合并设置。

7.2 统一硬件设施。政务服务场所应设置相关服务设施以方便服务对象办事，包括但不限于触摸终端、显示终端、取号设备、叫号设备、服务评价设备、录像监控设备、缴费 POS 机、自助终端、电脑、复印/打印机、身份证（其他证件）读取器、高拍仪、自助取件设备等服务设备，无障碍通道、无障碍卫生间等无障碍设施，母婴室、饮水机/处、手机充电装置、雨伞、药箱、轮椅等便民化设施，消防安全设施、防爆设施等。〔责任单位：区有关单位，各镇人民政府（街道办事处）〕

8. 规范政务服务窗口设置。完善综合咨询窗口设置，统一提供咨询、引导等服务。政务服务场所全面推行综合办事窗口全覆盖，落实“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。建立服务特殊群体窗口，为老弱病残孕提供“帮代办”服务。规范设置“跨省通办”“省内通办”等“跨域通办”窗口，按标准提供异地通办服务。在醒目位置设置“办不成事”反映窗口，协调解决企业群众办事过程中遇到的堵点、难点问题。〔责任单位：区有关单位，各镇人民政府（街道办事处）〕

9. 加强服务队伍建设。各镇人民政府（街道办事处）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（街道）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。建立综合窗口工作人员到区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。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统一配备、进行绩效考核、培训。便民服务中心工作由各镇（街道）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：区政务服务数据管理局、区有关单位，各镇人民政府（街道办事处））

10. 规范窗口业务办理。严格落实“三集中、三到位”管理要求，落实部门业务综合授权的“首席事务代表”制度。完善窗口收件服务标准化制度，充分授权窗口工作人员对申请材料齐全、符合法定形式的办件当场出具“业务受理通知书”，落实“收件即受理”；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的办件原则上当场出具“一次性告知书”；对于申请材料较复杂的办件，应做好收件登记，并在3个工作日内一次性告知申请人需要补正的全部内容，逾期不告知的，自收到申请材料之日起视为受理。对于无需开展特殊环节、集体审议的简单审批事项，原则上实行即时收件即时办结，让群众办事“立等可取”，推动更多政务服务事项实现“极简审批”。〔牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位，各镇人民政府（街道办事处）〕

11. 规范网上办事入口。充分发挥广东政务服务网作为总门户对外服务作用，按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，政务服务事项全面规范入驻广东省政务服务网，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”。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位）

12. 规范网上办事指南。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，确保群众线上线下办事一致，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）

13. 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，依托省一体化政务服务平台，在市的统筹下，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。加强对“全程网办”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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位）

14. 规范政务服务办理方式。开通线上受理方式的同时，同步提供线下窗口办事服务，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。同时，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：区有关单位）

15. 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。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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位）

16. 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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位）

17. 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、督查等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。（牵头单位：区政务服务数据管理局，责任单位：区有关单位）

三、推进政务服务便利化

18. 推进“集成办”服务。围绕企业群众关注需求，重点对开办企业、生育、教育、就业创业、医保、社保、生产经营、工程建设等领域持续梳理推出一批集成化办理清单。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，减少

办事环节、精简办事材料、压缩办理时限。（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、区税务局、市公安局梅江分局、区人力资源社会保障局、区民政局、区卫生健康局、区教育局、区医疗保障局等单位）

19. 推动更多政务服务事项“就近办”。持续推动教育、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。加大推广使用“粤智助”政府服务自助机力度，推动不少于 100 项的高频服务实现自助办。（责任单位：区政务服务数据管理局，区各有关单位）

20. 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，政务服务事项应当全部纳入省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。在市的统筹下，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。（责任单位：区各有关单位）

21. 优化完善政务服务“帮代办”。建立健全政务服务代办帮办协同工作制度，完善区重大项目代办帮办机制，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（街道）、村（社区）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。推进帮代办服务依法依规、合理合法，做到代办不包办、帮办不过界，服务不揽责。（责任单位：区各有关单位）

22. 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。（责任单位：区各有关单位）

23. 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。推进电信、公证、法律援助等与企业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。（责任单位：区各有关单位）

四、做好平台支撑和数据汇聚共享

24. 加强平台建设统筹。原则上，区级及以下单位不得新建政务服务平台。各部门能依托省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，要把与省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。（责任单位：区各有关单位）

25. 强化平台公共支撑。充分发挥省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。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。（责任单位：区各有关单位）

26. 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。（责任单位：区各有关单位）

五、工作要求

（一）强化组织领导，充分认识加快推进政务服务标准化规范化便利化工作的重要性

各镇人民政府（街道办事处）、各单位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（街道）、村（社区）三级政务服务责任体系。区各主管部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。各镇人民政府（街道办事处）对本地区政务服务工作负主要责任，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，接受区政务服务数据管理局指导和监督。各单位开展的工作情况将纳入年度绩效考核和定期通报，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，提升政务系统保障能力

强化安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分级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，不断提升省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。

（三）加强宣传推广，大力提升政务服务能力

各镇人民政府（街道办事处）、各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：依申请公开

抄送：区委办、区人大办、区政协办、区纪委办、区人武部、
区法院、区检察院。