

潮州市人民政府办公室

潮府办函〔2017〕167号

潮州市人民政府办公室关于进一步加强和完善 政务服务工作的意见

各县、区人民政府（管委会），市府直属各单位，市各开发区、潮州新区管委会：

为贯彻落实市委市政府关于进一步提高行政审批和公共服务的质量和效率的要求，着力为企业群众提供公开公平、高效便捷的服务，经市政府同意，现就进一步加强和完善政务服务工作提出如下意见：

一、总体要求

全面贯彻落实党的十八大和十八届中央历次全会精神，按照国务院和省关于简政放权、放管结合、优化服务协同推进的部署，坚持问题导向，创新工作思路，完善细化工作措施，务求在简环节、优流程、转作风、提效能、强服务方面取得更大成效，不断提升审批服务水平和群众满意度。

二、工作任务

（一）完善全市政务服务体系

1. 全面推进和完善各级政务服务中心建设。各县、区要尽

快完善本级政务服务机构，切实履行好本级政务服务工作，推进、指导和督促区域内政务服务体系建设、管理和运作。加强和完善县（区）、镇（街）政务服务中心实体办事大厅建设，按照“一门式、一网式”改革的要求，推广应用市人民政府政务服务中心模式，推动审批服务事项全部进驻实体政务大厅，将部门分设的办事窗口整合为政府综合服务窗口，变多头受理为一口受理，由综合窗口提供统一服务，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一门式、一网式”政府服务模式，建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度，为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的政务服务，并进一步推进村（居）政务服务站建设，形成全市纵横贯通、上下联动、层次清晰、覆盖城乡、网上网下融合应用的综合政务服务体系。〔责任单位：市政务服务中心、各县区政府（管委会）〕

2. 理顺审批服务机制。按照《广东省行政许可监督管理条例》的规定，市、县（区）具有审批服务职能的单位要进一步理顺审批服务机制，结合实际对本部门审批服务职能进行整合，在不增设内设机构，不增加人员编制和领导职数的前提下，设立承担审批服务职能的内设机构并进驻同级政务服务中心。进一步实现所有审批服务职能向一个内设机构集中，该内设机构向同级政务服务平台集中，所有审批服务事项向网上办事大厅集中，推行审批权和监管权分开的“三集中一分开”行政审批模式，打造高效、规范的综合政务服务平台。〔责任单位：市编

办、市政务服务中心、市直各部门，各县区政府（管委会）及有关部门〕

3. 全面推进商事制度改革。全面推行“双随机一公开”监管，进一步健全完善事中事后监管机制，减少对市场主体正常经营活动的干扰，营造法治化便利化的营商环境和公平竞争的市场环境。在企业“五证合一、一照一码”和个体工商户“两证整合”的基础上推进统一实施“多证合一、一照一码”改革。大力推行商事登记银政合作服务，依托银行密集、便捷的服务网点，为申请人提供一站式工商登记服务，实现银政信息沟通及企业信息共享等服务，逐步推进电子营业执照和全程电子化登记。〔责任单位：市编办、市工商局、市政务服务中心、市直各部门，各县区政府（管委会）及有关部门〕

4. 简化事项申请材料。各县区、各单位要结合行政许可和公共服务事项标准编制工作，制定行政许可和公共服务事项统一申办受理标准，依法科学合理减少申请材料，为群众办事提供清晰指引。在受理环节重点明确受理条件及其裁量标准，明晰量化“模糊条款”，明确批准或不批准的标准和依据，压减自由裁量空间，减少群众重复提交申请和到现场办理的次数。以简化法人和自然人办事手续为重点，砍掉各类不必要的证明和繁琐的手续，凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。（责任单位：各级编办、各级政府政务服务机构）

5. 创新审批服务方式。最大限度精简办事程序，重点整合压减和规范行政许可和公共服务事项的申请、受理、审查、决

定等办理环节。推行审批“绿色通道”、容缺审批和并联审批工作机制。在各级政务服务大厅设立“绿色通道”，将涉及企业重大投资、重点项目建设和产业升级等事项纳入受理范围，实行快速审批。进一步优化审批流程，压缩审批时限，实行“一窗受理、内部流转、联合审批、限时办结”的并联审批机制，实现行政审批提速增效。（责任单位：各级政府政务服务机构、各级政府有关部门）

6. 持续推动“即来即办”。按照“马上办、马上就办、马上办好”的要求推动即办事项比例提升。积极推行即办事项延时服务制度，对于当天尚未办结的即办事项，启动延时服务，做到当日办结。对于常年或阶段性办件量大的即办事项，根据实际需求及时增设窗口受理、增加人手加班办理，防止出现办事群众长时间等候现象。对审批服务事项存在依法需要检验检测、专家评审等特殊环节的，应明确办理时限并对外公布。（责任单位：各级政府有关部门、各级政府政务服务机构）

7. 健全服务对象评价和建议渠道。各级政务服务大厅应设立服务质量评价系统，按照“一事一评价”的原则，在业务办理或咨询结束后，由服务对象进行评价，促进服务质量的提高。同时，不定期实行问卷调查制度，印制调查问卷，设立意见箱，开展满意度评价，鼓励引导群众分享办事经验，通过对评价和意见的收集、统计、分析和利用，不断研究改进政务服务工作。（责任单位：各级政府政务服务机构、各级政府有关部门）

（二）加快网上办事大厅建设应用进程

8. 完善网上统一申办受理平台建设。全面部署应用省网上统一申办受理平台，进一步提升实体政务大厅服务能力，加快网上统一申办受理平台和政府综合服务窗口的融合，形成线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式。（责任单位：市政务服务中心、各级政府政务服务机构、市直各部门）

9. 推进电子证照系统建设。编制全市电子证照通用目录，加快开展政府存量和增量纸质证照及相关证明、批文、鉴定报告、办事结果等材料向电子证照转换，推进政务电子证照信息共享和互认应用，实现与省级政务电子证照系统对接和互联互通。（责任单位：市政务服务中心、各县区政府（管委会）、市直有关部门）

10. 推进审批服务事项网上办理。凡与企业注册登记、年度报告、变更注销、项目投资、生产经营、商标专利、资质认定、税费办理、安全生产等密切相关的服务事项，以及与居民教育医疗、户籍户政、社会保障、劳动就业、住房保障等密切相关的服务事项，都要推行网上受理、网上办理、网上反馈，做到政务服务事项“应上尽上、全程在线”。优化简化服务事项网上申请、受理、审查、决定、送达等流程，缩短办理时限，降低企业和群众办事成本。凡是能通过网络共享复用的材料，不得要求企业和群众重复提交；凡是能通过网络核验的信息，不得要求其他单位重复提供；凡是能实现网上办理的事项，不得要求必须到现场办理。（责任单位：各级编办、各级政府政务服务机构、各级政府有关部门）

11. 加强网上办事效能在线监管。建立健全市网上办事效能监管平台运行机制，部署实施省网上办事大厅在线监管系统地市应用版本，做好与市网上办事大厅的对接，完善在线实时监管、满意度测评、综合绩效评价及结果运用等监测指标体系和功能建设，逐步实现在线监管全流程公开（除投诉举报办理外），推动部门依法行政，切实提高行政效能和群众满意度。〔责任单位：市政务服务中心、市编办、各县区政府（管委会）、市直各部门〕

12. 推广企业专属网页和市民个人网页应用。升级完善企业专属网页和市民个人网页系统，推进市网上办事大厅与省客户关系管理系统、省统一申办受理平台、电子证照库等系统的对接，实现从“人找信息”到“信息集成”的转变，为用户提供个性化的网上办事服务、信息订阅服务、专项应用服务和信息查询服务。〔责任单位：市政务服务中心、市发改局、各县区政府（管委会）、市直有关部门〕

13. 推进互联网政务服务平台建设。坚持集约建设和资源整合原则，对全市网上政务服务体系进行整合和规范，避免重复分散建设，各部门已经建设的互联网政务服务平台，应与政府门户网站前端整合，形成统一的服务入口；各部门自建的业务系统，应与市统一政务服务平台互联互通，加强平台间对接联动，统一身份认证，按需共享数据，做到“单点登录、全网通办”。〔责任单位：市政务服务中心、各县区政府（管委会）、市直各部门〕

（三）加快推进全市政务信息资源共享工作

14. 加强政务信息资源共享工作组织协调。成立统筹协调规划全市各政务部门信息共享的领导小组，由市政府分管副市长担任组长，建立联席会议制度，定期召开联席会议协商解决数据资源共享相关问题。领导小组办公室设在市政务服务中心，负责组织部署开展我市政务大数据建设和开发利用工作；负责对全市政务数据资源互联共享信息进行管理；负责分析和评价各成员单位阶段性工作开展情况；负责政务数据资源互联共享平台的运维工作；负责组织全市政务数据资源互联共享的考评工作，定期或不定期组织对各成员单位政务数据资源互联共享工作落实情况进行督查和考评。（责任单位：市政务服务中心）

15. 建设全市统一的政务服务大数据库。编制政务服务大数据库建设方案，制订数据库技术标准和运行规范。通过市、县二级政务信息资源共享平台进行数据归集和整理统筹，建立人口、法人、空间地理、宏观经济、电子证照等动态更新的全市统一政务大数据库，并构建数据安全和运行安全监控系统，完善技术防范、应急处置方案和措施，为“互联网+政务服务”提供数据服务和技术支撑。〔责任单位：市政务服务中心、各县区政府（管委会）〕

16. 推进部门间信息共享和业务协同。运用大数据理念和云平台技术，将全市政务服务大数据库与网上办事大厅等平台对接，打破政务服务数据地区封锁和部门分割，加快推进群众办事创业信息跨区域、跨部门、跨行业互联互通、共享运用、

校验核对，促进办事部门公共服务相互衔接、业务协同，实现历史办事数据重复利用，同一事项再次办理可复制历史办件，非同一事项新申请可调用申请人历史办件信息、附件信息、资料库存档信息等作为基础信息辅助录入，变群众奔波为信息跑腿，变群众来回跑为部门协同办。（责任单位：市政务服务中心、各级政府各部门）

17. 积极推进政务服务数据共享运用。组织梳理市级部门政务服务事项和分析各类业务应用系统，开展政府部门数据资源清查，建立数据资源清单，编制核心数据字典和政务数据资源目录。加强政府部门办事过程数据的关联分析，促进流程优化、材料精简，创新“一号申办”、“协同联办”、“即办件自动办”等网上便民服务。借助大数据分析平台，认真总结办事人特征数据、办事历史数据、事项关联数据等规律，把握和预判群众办事需求，促进政务服务精准化、个性化、智慧化，提升群众办事体验满意度。（责任单位：市政务服务中心、市直各部门）

三、工作要求

（一）加强组织领导。各级各部门要高度重视，切实加强领导，强化保障，狠抓落实。各级政府部门作为责任主体，要组织专门力量，制定具体计划，落实工作责任，严格按照要求推进各项工作。

（二）严格落实责任。各部门要按照要求，各尽其责，统筹协调，创新工作思路，加大推进力度，共同做好该项工作，

让公众切身感受到改革带来的变化。市有关部门要统筹推进本系统审批服务工作，加强对县、区相关部门的指导和督促；各县、区政府（管委会）要注意衔接市有关部门工作要求，及时提出意见建议；市政务服务中心要加大督查力度，开展专项检查，确保工作落到实处。

（三）强化宣传指导。各级编办、政务服务中心要充分发挥统筹协调作用，加强与相关部门的沟通联系，做好指导协调和服务工作，及时跟踪了解进展情况。各级各部门要采取多种形式，广泛宣传，拓宽公众参与渠道，提高改革透明度。



公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大办，市政协办，市纪委办，潮州军分区，市法院，市检察院，驻潮部队，中央、省驻潮各单位，各人民团体，各民主党派，各新闻单位。