潮州市深入推进政务服务“跨域通办”

工作方案

　　为贯彻落实《广东省深入推进政务服务“跨域通办”工作方案》（粤政数函〔2022〕371号）的工作要求，结合2022年省十件民生实事有关“跨域通办”工作的重点任务，有力推动跨区域办理政务服务事项从“可办”到“好办”转变，全面提升“跨域通办”服务效能，制定本工作方案。

1. 工作目标

2022年12月底前，依托全省统一的“跨域通办”事项管理中枢和业务支撑系统，通过规范通办业务流程、创新通办业务模式，全面拓展“跨域通办”服务广度和深度，强化线上线下融合，聚焦户籍、教育、就业、婚姻、生育、住房、社保、医保、就医、养老、税务、机动车、生产经营等群众企业异地办事重点领域，全面提升“跨域通办”服务效能。

　　二、主要任务

（一）严格执行省级统筹政务服务“跨域通办”工作机制

严格落实省级统筹“跨域通办”工作制度，积极主动与省级跨域通办”工作专班做好对接工作，用好省统筹建设成果，推动跨域通办”各项工作高标准落地。加快融入省统筹“跨域通办”服务专区，重点围绕提升“跨域通办”事项标准化水平、提高线下代收代办效率、推动电子证照应用等方面深化合作，全面提升“跨域通办”效能。（12月底前，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，全市各政务服务部门配合）

（二）提升“跨域通办”事项标准化水平

**1.确定高频事项清单。**要结合《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号）和省有关要求，围绕群众企业生产生活重点领域，由各部门梳理提出“省内通办、跨省通办”高频事项清单，市政务服务和数据管理局汇总形成潮州市2022年高频“跨域通办”事项清单，实现不少于100项高频事项“省内通办、跨省通办”。（12月底前，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，全市各政务服务部门配合）

**2.落实事项动态管理。**通过省政务服务事项管理系统，对本地本部门已实现“跨域通办”的政务服务事项进行标识，并保持动态更新。（10月底前完成首次标识并持续推进，责任单位：全市各政务服务部门）

**3.推行无差别市内通办。**用好省政务服务事项管理系统二次统筹功能，聚焦公安、民政、公积金、社保、医保、税务等高频事项，逐步推动同一事项的受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素在全市范围内统一，实现不少于200项高频政务服务事项无差别“市内通办”。（12月底前，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，全市各政务服务部门配合）

**4.推动省内通办事项标准一致。**持续完善事项二次统筹，提升全市办事指南质量，实现事项“名称统一、材料统一、流程统一、时限统一、审批标准统一”五统一，加强与深圳、惠州、茂名、肇庆、汕尾等事项管理二次统筹功能试点地市之间政务服务事项标准化衔接，依托省政务服务事项管理系统二次统筹、标签管理等功能，力争实现同一事项在二次统筹试点地市之间业务表单、申请材料、办事结果、受理条件、审查标准等一致。（9月底，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，全市各政务服务部门配合）

（三）提升“跨域通办”服务便利化水平

**1.创新推动视频办服务。**依托“粤视会”“政务晓屋”，以税务为试点，上线视频办服务，设立视频办坐席，开展“面对面”咨询导办、材料预审等审批服务，首批上线不低于15项“视频办”政务服务事项，让省内外群众企业远程即享线下窗口式服务。（10月底前，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，市级各政务服务部门配合）

**2.规范异地代收代办。**按照《广东省“跨域通办”异地代收代办服务标准》《潮州市深入推进政务服务无差别“全市通办”工作实施方案》，规范市、县两级政务服务大厅“跨域通办”综合窗口设置，明确收件地和办理地权责划分、业务流转程序等内容，加强窗口人员业务培训，优化导办帮办服务。（9月底前，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，市级各政务服务部门、各县（区）政务服务管理机构配合）

**3.提升线上线下申办便利度。**各审批部门、各县（区）政务服务管理机构要全面、准确掌握列入《广东省2022年高频“跨域通办”事项清单》事项的实际通办情况，从事项“找得到”、指南“读得懂”、网上“办得成”、线下“少跑腿”等方面进行自查，并运用统一身份认证、电子证照、电子印章、电子签名、数据共享等方式简化申办流程，推动高频“跨域通办”事项从可办到好办转变。（持续推进，责任单位：市级各政务服务部门、各县（区）政务服务管理机构）

（四）强化“跨域通办”数字化支撑能力

**1.升级政务服务网“跨域通办”服务专区。**统一“省内通办”、“跨省通办”、“全市通办”服务入口，优化事项展示方式及内容，面向群众企业提供智慧搜索、办件查询、好差评等功能，精准识别办事需求，智能推荐最佳办理方式，直观展现政务服务大厅地理位置，智能导航最优办事路径，提高线上服务易用度。（9月底前，责任单位：市政务服务和数据管理局）

**2.做好与省“跨域通办”业务支撑系统对接。**按照省政务服务和数据管理局统一提供的系统接入指引和对接技术，提前做好业务系统改造，加快开展与省“跨域通办”业务支撑系统的对接联调。系统互联互通后，可有效支撑各部门线下代收代办数据在省内各地市及省外通办城市间在线流转，实现“省内通办”“跨省通办”窗口代收代办业务全程在线审批。（12月底前，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，市公安局、市民政局、市人力资源社会保障局、市自然资源局、市交通运输局、市卫生健康局、市市场监管局、市医保局、市税务局、市公积金管理中心、各县（区）政务服务管理机构等部门配合）

**3.运用好省“跨域通办”事项管理中枢。**根据省统一部署做好省“跨域通办”事项管理中枢的应用，结合潮州实际开展本地化通办合作区域、通办事项及通办业务模式管理，全面规范“跨域通办”业务流程，提高通办合作效率。（长期推进，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，全市各政务服务部门配合）

**4.积极探索电子证照跨域应用。**依托省市一体化政务大数据中心，指导各业务部门根据跨域业务需求实际，为各业务系统使用政务大数据中心的电子证照应用支撑能力提供技术支撑和培训。（12月底前，责任单位：市政务服务和数据管理局牵头，全市各相关政务服务部门配合）

三、保障措施

　　（一）加强组织领导。市政务服务和数据管理局牵头负责全市政务服务“跨域通办”工作，统一汇总、编制、发布事项清单，做好与省级系统平台对接工作，为各县（区）各部门优化服务流程、创新服务方式、调用数字政府公共能力提供支撑。各县（区）各部门要高度重视“跨域通办”工作，明确牵头专责领导、层层压实责任、强化经费保障、加强队伍建设，确保各项工作任务落地见效。

（二）加强业务协同。成立由市政务服务和数据管理局牵头，各县（区）各部门共同组成的“跨域通办”工作专班，分领域分条块推进高频事项实现“跨域通办”。专班成员要加强日常工作沟通协调，及时解决工作推进中遇到的重难点问题。市各有关部门要统筹解决本行业本领域政务服务事项通办政策、标准、系统、数据等堵点问题，不断简化申办流程，提升审批服务效能。各县（区）各部门要在确保省、市改革措施全面落地实施的基础上，大胆进行服务创新，探索提供更多可复制推广的改革经验。

（三）加强监督评价。各县（区）各部门要及时将改革创新亮点、存在问题及下一步工作计划报送市政务服务和数据管理局审批协调服务科（电子档通过粤政易发送至陈素萱，联系电话、传真：2362727），市政务服务和数据管理局将相关情况汇总后报省政务服务和数据管理局，省政务服务和数据管理局将根据报送情况实时更新审批服务之窗（网址：https://zwfw.gdgov.cn/fwzc/）中各地市“跨域通办”工作完成情况。市“跨域通办”工作专班要加强对“跨域通办”工作的跟踪监督和业务指导。大力推进“跨域通办”好差评工作，完善指标评价机制，加强评价结果运用，将“跨域通办”完成情况纳入年度常态化监测。

（四）加强宣传推广。各县（区）各部门要充分依托省政务服务网“跨域通办”服务专区、政府门户网站、政务新媒体等途径，做好有关政策汇聚、宣传解读、服务推广和精准推送，方便群众了解查询，不断擦亮我市“跨域通办”政务服务优质品牌，让改革红利惠及更多群众企业。