

潮州市人民政府办公室文件

潮府办〔2016〕22号

潮州市人民政府办公室关于印发《潮州市 简化优化公共服务流程方便基层群众 办事创业工作方案》的通知

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：

《潮州市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向市编办反映。

潮州市人民政府办公室

2016年6月8日

公开方式：主动公开

抄报：省职能转变协调小组，省编委办。

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。

潮州市人民政府办公室

2016年6月8日印发

潮州市简化优化公共服务流程方便 基层群众办事创业工作方案

为贯彻落实《广东省人民政府办公厅关于印发〈广东省简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案〉的通知》（粤府办〔2016〕27号），协同推进简政放权、放管结合、优化服务改革，进一步提高政务服务质量 and 水平，为基层群众提供优质高效便捷的服务，结合我市实际，制订本工作方案。

一、总体要求

全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，按照省委、省政府关于简化优化公共服务流程的工作部署，以服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享为目标。坚持问题导向，创新工作思路，完善细化工作措施。力争2017年底前在简环节、优流程、转作风、提效能、强服务方面取得更大成效，着力解决办证多、办事难等群众反映强烈的突出问题，更好地推动大众创业、万众创新“双创”生态系统建设，激发市场活力和社会创造力。

二、主要任务

（一）完善公共服务事项目录和办事指南。

1. 梳理编制公共服务事项目录。各级各部门要根据法律法规规定，结合权责清单、负面清单以及规范行政审批行为等相关工作，对本部门以及相关国有企业事业单位、中介服务机构的公

公共服务事项进行全面彻底梳理，形成公共服务事项目录并实行动态调整。要以创业创新需求为导向，明确有关政策支持、法律和信息咨询、知识产权保护、就业技能培训等综合服务事项；以公共服务公平、可及为目标，明确公共教育、劳动就业、社会保障、医疗卫生、住房保障、文化体育、扶贫脱贫等与群众日常生活密切相关的公共服务事项。（各级政府政务服务机构、各级政府有关部门负责，2016年8月底前完成）

2. 编制公共服务事项办事指南。各级各部门要按照全省推广“一门式、一网式”政府服务模式改革工作方案以及公共服务事项标准参考模板，编制本级公共服务事项办理标准，形成办事指南和业务手册。办事指南要列明办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、表格下载、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、责任追究、咨询方式、办公时间地址、乘车线路、状态查询等内容，并细化各个环节，为群众办事提供清晰指引。（各级政府政务服务机构、各级政府有关部门负责，2016年12月底前完成）

3. 主动公开公共服务相关事项和信息。各级各部门要将公共服务事项目录和办事指南等相关事项和信息通过政府网站、宣传手册等形式主动向社会公开，并及时更新相关信息。公共服务事项较多的部门可结合实际情况分批、分重点公布。（各级政府政务服务机构、各级政府有关部门负责，2017年2月底前完成）

（二）坚决砍掉各类无谓的证明和繁琐的手续。

4. 全面清理办理行政许可和服务事项所需申报材料。凡没

有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。确需申请人提供的证明，要严格论证，广泛听取各方意见，并作出明确规定，必要时履行公开听证程序。办事部门可通过与其他部门信息共享获取相关信息的，不得要求申请人提供证明材料。有条件的部门可结合实际，探索由申请人书面承诺符合相关条件并进行公示，办事部门先予以办理，再相应加强事后核查与监管。（各级政府政务服务机构、各级政府有关部门负责，长期工作）

（三）简化优化政府公共服务流程。

5. 大力简化优化政府服务办理流程。最大限度精简办事程序，减少办事环节，优化服务流程，重点整合压减和规范行政许可和服务事项的申请、受理、审查、决定等办理环节，绘制并公开办事流程图。对跨层级的行政许可和服务事项，探索按照扁平化的要求逐步简化为一级办理。可依法取消下级部门受理、初审环节的，直接由负责审批的上级相关部门受理和审批，或者将上级部门的终审权依法下放到负责受理（初审）的下级部门。对跨部门办理事项，要明确牵头部门，尽可能推行并联办理、集约化办理。（各级政府政务服务机构、各级政府有关部门负责，长期工作）

6. 加快推进行政审批标准化。按照省政府关于开展行政审批标准化工作的部署，严格实施行政许可事项目录管理，对所有行政许可事项编制办事指南和业务手册，并推动标准按照“一门式、一网式”政府服务模式实现线上线下融合应用。严禁要求申请人提供与许可无关的材料、多重证明等；上一审批环节已经收

取的申报材料，下一审批环节可不再要求提交；对申报材料为本部门或本系统发放的证照或批准文书，可要求只提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交证照或批准文书的原件或复印件。（市编办、各级政府有关部门负责，长期工作）

7. 清理规范行政许可中介服务项目。全面清理规范政府部门行政许可中介服务项目，编制并公布行政许可中介服务项目清单。除法律、行政法规、国务院决定、国家部门规章以及地方性法规、省政府规章设定的中介服务事项外，审批部门不得以任何形式要求申请人委托中介服务机构开展服务，也不得要求申请人提供相关中介服务材料。有效破除中介服务垄断，切断中介服务利益关联，逐步取消政府部门设定的区域性、行业性或部门间中介服务机构执业限制和限额管理。（市编办、市发展和改革委员会、市财政局、市政府法制部门，各级政府有关部门负责，2018 年 12 月底前完成）

（四）加快构建线上线下融合的政府服务模式。

8. 大力推广“一门式、一网式”政府服务模式。在推行行政许可和服务事项标准化的基础上，按照“一门在基层、服务在网上”的理念和线上线下紧密结合、自然人与法人分类推进的思路，依托各级实体办事大厅和网上办事大厅，推广应用市人民政府政务服务中心模式，逐步将部门分设的办事窗口、审批服务系统整合为政府综合服务窗口、网上统一申办受理平台，打破部门界限、政务藩篱和信息孤岛，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，真正

实现一个门、一张网办事。〔市编办、市经济和信息化局、市民政局、市人民政府政务服务中心（市信息管理办公室），各级政府政务服务机构负责，2016 年 12 月底前完成自然人事项“一门式、一网式”政府服务模式推广工作〕

9. 加快网上办事大厅建设应用进程。加快开发完善事项目录系统，拓展市行政审批标准录入模块，建设“一门式”网上统一申办受理平台，与部门审批系统无缝对接，并分批推进部门进驻统一申办受理平台。实现行政审批事项网上全流程办理率达 50%以上，上网办理率达 50%以上，网上办结率达 40%以上，80%以上网上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，10%以上网上申办事项实现零次跑动。对具备条件的公共服务事项实行网上受理、办理和反馈，实现办理进度和办理结果网上实时查询。对暂不具备条件的，要通过多种方式提供全程在线咨询服务，及时解答申请人疑问。推广企业专属网页和市民个人网页应用，拓展市网上办事大厅手机版功能，丰富“支付宝”城市服务/服务窗、微信公众号的服务内容，开发第三方接入能力，拓展移动办事渠道。〔市人民政府政务服务中心（市信息管理办公室）、市经济和信息化局、市编办，各级政府政务服务机构负责，2017 年 12 月底前完成〕

10. 加快推进各级政务大厅功能升级改造。推动公共服务事项全部进驻实体政务大厅，逐步将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，变多头受理为一口受理，由综合窗口提供统一的咨询答复、接件受理、收费发证、办件流转和跟踪等通办服务。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。（各级政府政务服务机构、各级政府有关部门负责，2016 年 12 月底前完成）

11. 推动实体政务大厅与网上办事大厅融合。以居民身份证号、统一社会信用代码分别作为自然人、法人及其他组织网上网下申办公共服务事项的唯一标识，构建群众办事统一身份认证体系，探索一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务，方便群众多渠道办事，并实现一次认证、无缝切换，逐步打造实体政务大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端、行政服务热线等多种形式结合统一的公共服务平台，促进公共服务网上网下管理一体化、规范化运作。〔市人民政府政务服务中心（市信息管理办公室）、市经济和信息化局，各级政府政务服务机构负责，2017 年 12 月底前完成〕

（五）加快政府公共服务模式创新。

12. 积极推进全市基层公共服务平台建设。按照省委、省政府全面创新基层治理、推动公共服务向基层延伸的统一部署，采取地市统一建设、县区级协同、街道社区统一应用的模式，有效整合现有各类基层公共服务场所、设备、人员、经费等资源，将面向基层群众的公共服务事项纳入基层公共服务综合平台集中办理，并向村（社区）延伸，进一步推动基层公共服务便利化、统一化、网络化，逐步实现公共服务事项和社会信息服务全人群覆盖、全口径集成、全区域通办。重点打造社区村居“一站式”服务实体，按照“应进必进”的要求，建立集卫生计生、人力资源社会保障、食品药品安全、民政、人口、党建等事项于一体的县、

镇、村（社区）三级多功能综合服务平台。村一级服务平台重点提供政务、党务、村务、财务和各类生活生产等服务。（市财政局、市民政局负责，2016年12月底前完成）

13. 开展市场准入负面清单制度改革试点。进一步完善企业投资项目审批制度，实行由发展改革部门统一受理、统一分派办理并明确部门办理时限的并联审批模式，探索开展“联合审图”、“联合验收”等方式，提高审批效率。按照国家统一部署，在全市范围内实行市场准入负面清单制度，按照渐进原则，结合实际做好我市现行市场准入管理措施与国家有关规定的衔接，全面评估企业投资项目清单管理，赋予市场主体更多的主动权，降低办事创业成本，激发市场活力。（市发展改革局、市商务局、市编办，各级政府有关部门负责，2016年12月底前完成）

14. 以大数据创新政务服务模式。依托“互联网+”战略有效整合分析网上办事大厅群众行为数据、政务服务大数据库等资源，形成方便为群众服务的大数据资源体系。在全市逐步推进网上办事过程的智能服务，提供网上办事的用户体验，并积极利用大数据挖掘技术，开展跨领域、跨渠道、跨时间的综合分析，精准把握群众要求和办事行为，实现主动为群众服务，并提供精准推送。〔市人民政府政务服务中心（市信息管理办公室）、市经济和信息化局，各级政府政务服务机构负责，长期工作〕

（六）加快推进部门间信息共享和业务协同。

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。〔市人民政府政务服务中心（市信息管理办公室）、市经济和信息化局，各级政府有关部门负责，2017年12月底前完成〕

16. 积极推进政务服务数据共享运用。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。〔市人民政府政务服务中心（市信息管理办公室）、市经济和信息化局，各级政府政务服务机构负责，2017年12月底前完成〕

（七）加强服务能力和作风建设。

17. 提升政府公共服务水平。各级各部门要践行“三严三实”要求，从群众利益出发，设身处地为群众着想，建立健全服务规则，提升运用新技术新方法为民服务的能力。相关行业主管部门要督促面向群众提供公共服务的国有企事业单位及中介服务机构

落实工作要求，公布其公共服务事项目录及办事指南，并持续简化优化办事流程，切实改进工作，不断优化服务。（各级政府有关部门负责，长期工作）

18. 加大政务公开力度。各级各部门要推进政府服务过程公开，充分利用互联网、现代通信等技术，实现办理程序、进度、结果网上实时查询，逐步达到事前全部向社会公开办理事项的流程序和要求，事中实时告知事项办理进展、经办人员姓名、联系方式等信息，事后及时公开办理结果，让办理过程全透明。推进政府数据信息公开，研究制定开放目录和数据采集标准，在确保信息安全的前提下，优先推动民生保障、公共服务和市场监管等领域数据开放，方便全社会开发利用。（市人民政府政务服务中心、市经济和信息化局，各级政府有关部门负责，长期工作）

19. 开展公共服务效能评估。推动网上办事大厅与效能监督系统无缝对接，健全在线监督功能和监督平台数据分析功能，加强对服务事项申办、受理环节的实时监控，及时发现办理过程中的不作为、乱作为问题，确保服务过程可考核、有追踪、受监督，办事群众可以实时评价。推行办事工作日制度，对即将超时办理的事项，发布实时预警和黄牌警告，对超时仍未办结的事项给予红牌警告和督办；对同一事项要求群众多次申办、反复提供材料的，加强监督检查和整改。〔市人民政府政务服务中心（市信息管理办公室）、市经济和信息化局，各级政府政务服务机构负责，长期工作〕

20. 定期开展督导检查。各级各部门要建立健全内部监督机

制，明确各层级监督责任，重点检查申请人知情权落实情况、审批时限执行情况、违规操作及不当行为情况等，及时督促整改存在问题，加大问责追责力度。要充分发挥群众监督和舆论监督作用，畅通群众投诉举报渠道，完善举报受理、处理和反馈制度，大力整治群众反映强烈的庸懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责、服务态度生硬等问题。（市人民政府政务服务中心，各级政府政务服务机构负责，长期工作）

三、工作要求

（一）加强组织领导。各级各部门要高度重视简化优化公共服务流程工作，切实加强领导，主动作为、相互协同，持续下功夫，力求新成效。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，严格按照任务分工和进度要求推进各项工作。各级各部门要结合本地实际，重点针对群众期盼解决的热点难点问题，认真查找现行公共服务流程中存在的不足，找准症结，尽快整改，研究制订具体解决方案，成熟一个、推出一个、实施一个，同步向社会公开，以改革的实际成效取信于民。要将群众关注的公共服务堵点、痛点、难点，作为政府改进工作、优化服务的着力点和突破口，探索建立群众点菜、政府端菜机制，及时了解群众需求，主动回应社会关切，接受社会监督。工作中遇到的问题和困难及时提请市职能转变协调小组研究。

（二）严格落实责任。各责任单位要根据任务分工，创新工作思路，加大推进力度，认真做好公共服务事项的梳理、简化优化流程及公开工作，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公共服务事项简化优化工作，结合全市推进基层公共服务综合平台建设要求，加强对县、区政府（管委会）有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，对市有关部门规定的不合理证明、繁琐手续及时提出意见，便于及时研究调整。市政府督查部门、市职能转变协调小组要加大督查力度，开展专项检查，确保改革落到实处。

（三）强化宣传指导。各级职能转变协调小组办公室要充分发挥统筹协调作用，加强指导，跟进了解、分析研究各部门工作进展情况，研究解决改革中遇到的困难和问题，及时总结推广有关部门的经验做法。各级各部门要采取多种形式，广泛宣传简化优化公共服务流程工作，拓宽公众参与渠道，提高改革透明度。要及时将改革工作的好经验、好做法报市职能转变协调小组，抄送市编办。