

# 龙湖区深化“一件事”主题集成服务工作 工作方案

为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）精神，有序推进我市数字政府改革“十四五”规划指标任务，区政务服务数据管理局根据《广东省人民政府办公厅关于印发广东省数字政府改革建设2022年工作要点的通知》（粤办函〔2022〕24号）、《关于深化“一件事”主题集成服务有关工作的通知》（粤政数函〔2022〕192号）和《汕头市深化“一件事”主题集成服务工作方案》（汕政数通〔2022〕19号）的工作要求，结合区优化营商环境相关任务安排，制定本方案。

## 一、工作目标

### （一）推进“一件事”主题集成服务高质量实施

区各主题牵头部门要根据市政务服务数据管理局及我区围绕办事需求量大、企业群众获得感强而制订的《区县“一件事”主题集成服务目录》（主题集成服务目录及主题牵头部门见附件1），以“标准先行、规范统一、质量优先、典型示范”为原则，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，充分利用“数字政府”改革建设成果，发挥广东省政务服务事项管理系统（以下简称省事项系统）的标准化、规范化作用，采用减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限等方式全面优化业务办理，于

2022年11月底前实现龙湖区5个“一件事”主题集成服务。

(二) 推进“一件事”主题集成服务可导办、可网办

2022年11月底前实现所有“一件事”可导办率100%，力争实现可网办率不低于95%，逐步实现指尖办等功能，打造优质可用、简单易办的明星“一件事”，助力全区政务服务高质量发展。

(三) 推进“一件事”主题集成服务的标准化推广

到2023年，区各主题牵头部门根据我区主题集成服务的实施情况，统筹相关事项、表单、材料，确定办理标准，分阶段推进条件成熟“一件事”在全市其他区县复制推广应用。

## 二、工作内容和时间计划

(一) 规范业务内容，推进“一件事”精准导办（2022年11月10日前）

区政务服务数据管理局配合各主题牵头部门，协同各有关部门开展“一件事”主题集成服务梳理，逐步推进各“一件事”主题集成服务实现导办和网办功能。

1. 梳理办事流程。区各主题牵头部门要对负责的“一件事”主题集成服务开展事项、流程梳理，确定事项涉及部门，制订工作方案，按照可办理“一件事”的最小颗粒度要求，围绕受理区域、情境、条件等要素编制精准、有效的场景式业务导办问题（参考样例可见附件2），设计“一件事”导办

流程图，设置主题集成服务导办问题。

2. 注册“一件事”主题集成服务目录。根据国家“一件事”主题集成服务“我要…”或“…一件事”（二选一）的命名标准，在省事项系统中注册相关主题，发布准确规范的办事指南。此外，在省事项系统中已注册的主题，也应对照此标准进行调整名称。

3. 通过广东政务服务网汕头龙湖分厅“一件事”主题集成服务专区开展精准导办。区各主题牵头部门要以省事项系统为唯一数据源，对“一件事”主题集成服务进行统一管理；区政务服务数据管理局应积极创新广东政务服务网汕头龙湖分厅“一件事”主题集成服务专区的展示模式，为已上线“一件事”主题集成服务提供精准导办功能，充分体现本地区特色。

（二）推进流程优化，力争网上可办（2022年11月25日前）

对已在事项系统注册认领、在广东政务服务网汕头龙湖分厅“一件事”主题集成服务专区上线、提供导办服务的“一件事”主题，由区政务服务数据管理局协助区各主题牵头部门，组织各有关部门逐步推进线下办理和网上办理。

1. 开展“一张表单”“一套办事材料”梳理。围绕已梳理的“一件事”主题集成服务，区各主题牵头部门要以“一张表单、一套材料”为原则，组织各有关部门就各“一件事”

主题所涉及业务表单和办理材料开展梳理整合。涉及多张业务表单的，对各表单内重复要素进行梳理，合并形成一张申请表单；存在多套办理材料的，将所需办事材料重新整合，避免同一材料重复提交，并对材料名称进行规范，最终确定申办该“一件事”的一套办事材料。

2. 积极推进系统对接，推进“一件事”主题集成服务网上可办。全面加强相关审批系统建设、改造，为“一件事”主题集成服务工作提供充分的技术保障。区各有关部门要确保“一件事”主题集成服务可网办。其中，区政务服务数据管理局负责牵头推进“一件事”业务申办受理系统的建设或改造优化。区各主题牵头部门协调相关部门，共同推进涉及的政务服务事项业务审批系统与“一件事”业务申办受理系统、大数据中心、电子证照库等的对接，实现“一件事”办理过程中的内部流转、联审联批等服务功能；加强系统效能监督功能，强化业务监督；主动应用好差评系统中的“一件事”主题集成服务评价功能，不断提升“一件事”主题集成服务成效。此外，区政务服务数据管理局应会同区各主题牵头部门，积极推进“一件事”在“粤省事”、“粤商通”等移动政务服务平台实现“指尖办”。

(1) 推进办事材料中数据共享和电子证照应用。区各主题牵头部门应积极运用数据共享、在线核验等手段，推动实现业务表单的“多表合一、智能填报”；全面推进办事材

料中的电子证照应用，逐步实现能够提供电子证照的一律免于提交纸质证照，政府部门核发的材料一律免提交，实现“数据多跑路，群众少跑腿”。

(2) 推进审批过程中的并联审批。区各主题牵头部门要会同各有关部门探索推进“容缺并行审批、审批结果互通”。通过数据共享、电子证照或征询相关部门意见等手段，推进各部门间的业务协同；对部门间、层级间重复的审批环节加以归类、整合，实现多部门联合审查、并行审批；对事项办理材料结合实际，适当开展容缺预审，以进一步提高工作效率。

(3) 推进办事结果中的电子证照应用。以“便利企业群众”为出发点，各部门对审批结果同时制发相关电子证照，并根据申请人选择的领证方式，通过现场递交、邮政寄递、网上传输等渠道依次或统一发证，将相关办事结果材料及时送达申请人。

3. 依托政务服务大厅建设“一件事”主题集成服务窗口。各级政务服务大厅应开设“一件事”主题集成服务窗口，制定线下引导服务制度，开展“一窗受理”“集成服务”；“一件事”各审批部门应强化后台审批工作人员的业务培训，配合我区“一件事”主题服务“网上办”推进程度，逐步规范线上线下各渠道的引导模式，保证线上线下办事标准、规范完全统一，为企业群众提供统一的个性化、智能化的导办、

帮办服务。

（三）统筹重点要素，实现优质“一件事”同标准办理（2023年6月30日前）

推进全市“一件事”办理标准统一。区各主题牵头部门以“无差别受理、同标准办理”为目标，以单个政务服务事项标准化为基础，结合实际制订具体“一件事”主题集成服务的统一实施标准，加强对受理条件、业务表单、办理材料、办理时限等重点要素的统筹管理，推动“一件事”主题集成服务在跨层级、跨区域实现无差别、同标准办理，并在相对成熟后，配合上级部门进一步梳理、完善，逐步推进我区“一件事”主题集成服务在全市其他区县的复制推广应用。

### 三、有关要求

（一）强化组织，保障有力

1. 区各主题牵头部门应于8月30日前确定一名业务分管领导、业务联络员，填报《“一件事”主题集成服务工作群名单报送表》（附件3），送区政务服务数据管理局汇总。

2. 区各主题牵头部门要高度重视深化“一件事”主题集成服务的有关工作，加强与市级部门的沟通协调，将相关任务列入本年度重点工作，财政部门要落实好经费保障。

3. 区政务服务数据管理局应组织建立我区深化“一件事”主题集成服务工作群，以加强统筹协调，提高交流效率，推进“一件事”相关业务系统对接改造、数据共享、电子证

照应用、电子印章和电子签名制发使用等各项工作，各主题牵头部门及涉及部门的负责同志请加入工作群以便推动工作开展。

4. 区各主题牵头部门于9月起，每月22日前填报《“一件事”主题集成服务工作进度表》（附件4）并经粤政易报送区政务服务数据管理局汇总后上报区政府。

### （二）循序渐进，质量优先

区各主题牵头部门应结合本地实际，积极响应群众需求，分阶段分步骤分层级推进，不断拓展“一件事”主题集成服务的事项数量、实施范围、优化程度等，及时总结标准和规范，适时调整，不断更新完善，确保各“一件事”主题集成服务的办事指南、场景导办、在线申办均符合企业群众办事需要。

### （三）紧跟评估，优化升级

“一件事”主题集成服务工作已列入广东省“数字政府”改革建设第三方评估、标杆大厅评估、常态化监测等的评估工作中。区政务服务数据管理局要加强对“一件事”主题集成服务的管理，对“一件事”主题集成服务办事指南、场景导办、在线申办地址等重点内容开展定期检查，推进主题集成服务的优化升级，确保本地区、本系统“一件事”主题集成服务可用好用，以较好的成绩通过各项评估考核。

### （四）加强宣传，提升成效

区各主题牵头部门要紧密围绕群众最关切的需求开展“一件事”主题集成服务梳理改造，按照“完成一批发布一批”工作思路，对已上线的主题集成服务多渠道开展宣传推广，进一步加强群众对“一件事”主题集成服务的了解，积极引导群众通过“一件事”主题集成服务专区进行办事，认真听取群众意见建议，完善主题集成服务和专区建设，充分发挥“一件事”主题集成服务便民利企作用。