

汕头市人民政府办公室文件

汕府办〔2016〕27号

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

各区县人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《汕头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。



汕头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

为加快政府职能转变，推进简政放权、放管结合、优化服务改革，根据《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）的精神，结合本市实际，制定本工作方案。

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，按照简政放权、放管结合、优化服务、协同推进的要求，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，在简环节、优流程、转作风、提效能、强服务等方面取得突破性进展，进一步提升公共服务水平和群众满意度，更好地推动大众创业、万众创新，激发市场活力和社会创造力。

二、主要任务

（一）编制公共服务事项目录和办事指南

1.全面梳理公共服务事项目录。各地、各部门要根据相关法律法规规定，结合权责清单、负面清单以及规范行政审批行为等工作，对本地、本部门以及相关国有企业事业单位、中介服务机构的公共服务事项进行全面梳理，形成公共服务事项目

录，经审核确认的公共服务事项目录要向社会公开并实行动态调整。梳理范围要以创新创业需求为导向，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、群众受益为出发点和立足点，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产生活密切相关的公共服务事项。（市编办、各级各部门负责，2016年6月底前完成）

2.编制公共服务事项办事指南和业务手册。各地、各部门要按照《汕头市推进一门式一网式政府服务模式改革工作方案》（汕府办〔2016〕19号）的要求，参照市县两级公共服务事项标准模板，对本级、本部门所有公共服务事项逐项编制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、办公时间及地址、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。经审核确认的办事指南，要通过政府网站、宣传手册等形式向社会公开，并及时更新相关信息，接受社会监督。（市质监局、市编办、各级各部门负责，2016年10月底前完成）

3.加快推进行政审批标准化。按照省的部署，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，只提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不再要求提交证照或批准文书的原件或复印件。（市编办、市质监局、各级各部门负责，2016年10月底前）

（二）简化优化政府公共服务流程

4.大力推进办事流程简化优化。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公共服务事项的申请、受理、审查、决定等办理环节，绘制并公开办事流程图。坚决砍掉各类无谓的证明和繁琐的手续，全面清理办理行政许可和服务事项所需申请材料，凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。对于可通过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。确需申请人提供的证明，应严格论证，广泛听取各方面意见，并作出明确规定，必要时履行公开听证程序。各地、各部门可结合实际，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和监管。按照审批时限“三四三”提速要求（即时办结的占30%，5个工作日内办结的占40%，剩余的30%的事项要比法定时限提速50%），明确进驻事项的承诺时限。有条件的单位，要争取实现进驻事项达到“五三二”的提速要求。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。（市行政服务中心管理办公室、各级各部门负责，2016年10月底前）

5.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、市发改局、市财政局、市法制局、各级有关部门负责，2018年12月底前完成）

（三）创新政府服务模式

6.大力推进“一门式一网式”政务服务模式改革。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、自然人和法人分类推进的思路，依托实体办事大厅和网上办事大厅，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，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。（市行政服务中心管理办公室负责，2016年11月底前完成）

7.加快网上办事大厅建设步伐。按照省的工作部署，加快开展行政审批事项标准化建设；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。根据省网办文件要求，实现全省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%以上网上申报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跑动。推广企业专属网页和市民个人网页应用。根据省的规范要求接入省网上办事大厅手机版，20%以上面向个人的行政审批事项实现手机办理，鼓励涉及民生的社会服务事项实现网上全流程办理和手机办理。（市行政服务中心管理办公室负责，2016年11月底前完成）

8.加快推进各级政务大厅建设及功能升级改造。完成区县及以下各级政务大厅建设；推动公共服务事项全部进驻各级实体政务大厅，推行政务服务标准化建设，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。（市行政服务中心管理办公室、各级各部门负责，2016年11月底前完成）

9.推进实体政务大厅与网上办事大厅融合。按照省有关企业专属网页和市民个人网页的建设规范及有关要求，部署完成网上办事分厅“两页”系统建设，结合统一身份认证平台，为企业和群众提供个性化服务；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。（市行政服务中心管理办公室负责，2016年11月底前完成）

10.积极推进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和《关于印发汕头市推进基层公共服务综合平台建设工作方案的通知》（汕府办〔2015〕65号）工作要求，将基层公共综合服务平台政务服务类建设纳入“一门式、一网式”政府服务模式改革范畴，通过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。重点打造城乡社区公共服务站“一站式”服务实体，按照“应进必进”的要求，力争到2016年10月底建立集文化体育、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区（县）、镇（街道）、村（社区）三级多功能综合服务平台，逐步实现公共服务事项“一站式”办理、“一条龙”服务，积极打通联系服务群众“最后一公里”。城乡社区公共服务站重点提供政务、党务、村务、财务和各类生活生产等服务。（市民政局、市财政局、各区县人民政府负责，2016年10月底前完成）

11.开展企业投资清单管理工作。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，提高审批效率。按照省的工作部署，制订我市企业投资项目实行清单管理意见，大幅减少企业投资项目前置审批，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。（市发改局、市商务局、市编办、各级各部门负责，2016年11月底前完成）

12.以大数据创新政务服务模式。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；按照省工作部署，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。（市行政服务中心管理办公室负责，长期工作）

（四）推进部门信息共享和业务协同

13.配合推进全省统一政务服务大数据数据库建设。按照广东省政务服务大数据数据库建设方案的要求，制订本市政务服务大数据数据库建设方案，规范全市政务服务大数据数据库建设；完善市级政务信息资源共享平台建设，建立覆盖政务服务各环节的网上办事数据库，支撑“一门式、一网式”政务服务应用；按省的工作部署，逐步建立人口、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、应急处置方法和措施，为“互联网+政务服务”提供数据服务和技术支撑。（市行政服务中心管理办公室负责，2016年11月底前完成）

14.积极推进政务服务数据共享应用。完成政务电子证照通用目录和服务目录梳理，按照省有关建设规范要求配合部署本级电子证照系统，推进政务服务大数据数据库与网上办事分厅平台对接；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，变群众奔波为信息跑腿，变群众来回跑为部门协同办。（市行政服务中心管理办公室负责，2016年11月底前完成）

（五）加强服务能力和作风建设

15.提升政府公共服务能力。各地、各部门要从群众利益出发，围绕解决好联系和服务群众“最后一公里”问题，建立健全服务规则，创新服务方法和手段，提升为民服务的能力。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。（各级各部门负责，长期工作）

16.加大政务公开力度。各地、各部门要充分利用互联网、现代化信息技术等手段，实现办理程序、进度、结果网上实时查询，事前向社会公开办理事项的流程和要求，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，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。（市政府办公室、市行政服务中心管理办公室、各级各部门负责，长期工作）

17.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。（市行政服务中心管理办公室、市监察局、各级各部门负责，长期工作）

18.定期开展督导检查。各地、各部门要建立健全内部监督机制，明确监督责任，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，及时督促整改存在的问题，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。（各级各部门负责，长期工作）

三、工作要求

（一）加强组织领导。简化优化公共服务流程，为群众提供优质高效便捷的公共服务，是加快转变政府职能，进一步推进简政放权、放管结合、优化服务的重要改革内容。各地、各单位要认真履行好主体责任，主要领导作为第一责任人要亲自抓、负总责，强化组织领导，健全工作机制，指定专人负责，确保各项任务落实到位。

（二）落实工作责任。各地、各单位要将群众反映的公共服务“堵点”“痛点”“难点”，作为改进工作、优化服务的着力点和突破口，进一步简化优化公共服务流程，及时了解群众需求，主动回应社会关切，确保为群众提供优质高效的公共服务。各责任单位要根据任务分工，确保按照时间节点要求完成

各项改革任务。请各责任单位制订的具体时间表、路线图和细化措施，于2016年6月15日前报市推进职能转变协调小组办公室（市编办）。各级政府督查部门、推进职能转变协调小组督查组要会同有关部门加大监督检查力度，开展专项检查，确保各项改革任务落到实处。

（三）营造良好氛围。各地、各单位要加大宣传力度，认真总结改革经验做法及成效，及时向市推进职能转变协调小组办公室报送改革信息，积极宣传简化优化公共服务的新举措、新办法。充分运用新闻媒体，加强改革政策的解读和引导，进一步拓宽公众参与渠道，凝聚改革共识，为深入推进大众创业、万众创新，促进全市经济社会持续平稳健康发展营造良好氛围。

公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，汕头警备区，市法院、检察院，各民主党派，各人民团体，各大专院校，各新闻单位，中直、省直驻汕单位，驻汕部队。

汕头市人民政府办公室

2016年5月30日印发
