

中山市人民政府西区办事处文件

西办〔2018〕55号

关于印发《中山市西区推进政务服务“五办”改革实施方案》的通知

各有关部门、社区：

现将《中山市西区推进政务服务“五办”改革实施方案》
印发给你们，请认真贯彻执行。

中山市人民政府西区办事处

2018年8月6日



中山市西区推进政务服务“五办”改革 实施方案

为全面落实国家、省、市决策部署，进一步深化简政放权放管结合优化服务改革，大幅精简行政审批事项，加快推进西区行政审批标准化体系建设，持续优化营商环境。根据市府办《中山市推行政务服务“五办”改革实施方案》要求，结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记重要讲话精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，深入推进审批服务便民化，围绕直接面向企业群众、依申请办理的行政许可和公共服务事项，通过开展政务服务标准化、智能化改革与创新工作，建立健全政务服务标准化体系，推动审批服务理念、制度、作风全方位深层次变革，不断优化办事创业和营商环境，切实解决企业群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题，实现西区政务服务水平、团队素质和创新能力四个方面的全面提升。

（二）工作目标

以方便企业群众办事创业为导向，以提升政务服务质量效率为核心，以“互联网+”为手段，以“事项流程化、流程标准化、标准信息化”为抓手，按照“只进一扇门、最多跑一次、全程网上办”的理念和目标，深入推进“五办”改革，使政务业务流程更加优化，渠道更加畅通，形式更加多元，企业群众办事满意度显著提升。

1. “马上办”。申请人在办理不涉及现场踏勘、技术审查和听证论证等的审批服务事项时，到办事窗口提交合格的申请材料后，审批服务部门当场办结并发放结果。

2. “网上办”。申请人在网上办事大厅中山分厅或部门业务系统在线申办，审批服务部门进行网上预审和受理，申请人按要求到办事窗口确认原件和领取结果，或通过审批结果信息推送和邮递送达，申请人与审批服务部门不见面办结。

3. “一次办”。需要现场踏勘、技术审查和听证论证等的审批服务事项，申请人只需到办事窗口一次，提交合格申请材料，审批服务部门启动后续程序限时办结，办理结果通过邮递送达申请人。网上申办事项，申请人到办事窗口一次确认原件和领取结果，视为“一次办”。

4. “代理办”。申请人在办理企业设立、投资项目、民生服务等特定事项时，可通过区行政服务中心专兼职团队，或者社区服务中心、小区政务服务站（由市行政服务中心设置）工作人员免费代为办理。

5. “同城办”。申请人在办理与创业创新和生产生活密切相关、量大面广的审批服务事项时，不受行政属地管辖限制，可向就近的任一实体办事大厅提出申请并最终办结。网上全流程办结的事项，视为“同城办”。

（三）实施范围和步骤

直接面向企业群众、依申请办理的镇区级行政许可和公共服务事项均纳入“五办”范围，实行清单管理和动态调整。西区作为试点镇区，参照市一级做法，结合西区权责清单同步推行“五办”，创新开展“五办”试点改革任务。

1. 梳理公布阶段。2018 年 7 月底前，全面梳理并集中公布“五办”事项清单。9 月底前，全面梳理并集中公布经优化的“五办”事项办事指南和示例文本。

2. 优化提升阶段。2018 年 8 月至 11 月，各相关部门按照职责分工，围绕优化政务服务，完善实体政务大厅和网上政务服务平台，组织落实“五办”各项任务，逐步实现政务服务线下一门受理，线上一网通办。

3. 宣传推广阶段。对区“五办”改革情况持续跟踪，定期统计“五办”数据，宣传推广工作亮点。2018 年 11 月底前，按要求配合做好市直相关部门开展的第三方满意度评估，展示“五办”改革成效，推动改革成果应用。

二、主要任务

（一）梳理“五办”事项清单。各部门按照“五办”改革总

体要求，对照权责清单逐项梳理本部门“五办”事项清单，送政务办汇总。事项梳理过程中要落实简政放权要求，凡是社区管理更为方便有效的事项，原则上下放到社区。对拟不纳入“五办”事项清单的事项，各部门应提供充分依据，报政务办、组织人事办审核同意后方可不纳入。（牵头单位：政务办、组织人事办；责任单位：各相关业务部门。完成时限：2018 年 6 月底前，已完成。）

（二）优化“五办”事项指南。西区作为试点，对标《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》国家标准，按照“减少前置条件、减少审批时限、减少审批程序、减少申请材料”要求，优化“五办”事项流程，逐项简化办事指南，仅保留与群众办事密切相关的核心要件，制定申请材料及表格样本等示例文本。（牵头单位：政务办、组织人事办；责任单位：各相关业务部门。完成时限：2018 年 9 月中旬前。）

（三）公布“五办”事项明细。政务办、组织人事办汇总各部门“五办”事项清单及标准化成果，向社会公开事项清单及办事指南、示例文本，并送市政务服务办、市编委办备案。（牵头单位：政务办、组织人事办；责任单位：各相关业务部门。完成时限：2018 年 9 月底前。）

（四）实施“五办”事项标准。各部门按照“五办”事项新要求、新流程、新标准，迅速组织实施，建立健全工作机制，完善实体政务服务体系支撑，优化网上办事大厅及部门网上

办事平台设置，同步调整事项、流程、权限，逐项落实“五办”。对于经审核同意暂不纳入“五办”清单的事项，着力破解难点堵点，成熟一项、新增一项，逐步实现“五办”全覆盖。（牵头单位：政务办、组织人事办；责任单位：各相关业务部门。完成时限：2018 年 11 月底前完成已公布事项新标准的实施。）

（五）深化“互联网+政务服务”。构建全市首个政务服务线上工作室并逐步优化完善相关服务功能，积极构建“线上线下、虚实一体、多级联动”、融合发展的“全天候、无缝隙”全民惠民政务服务体系，为群众提供更便捷高效的在线预约、咨询、取号、办事指南及进度查询等服务；同时，组建一支专业线上政务服务队伍，探索更好利用“互联网+”思维创新政务服务模式，让群众切身感受到“智慧”政务服务的便利和快捷。（牵头单位：政务办；责任单位：各相关业务部门。完成时限：2018 年 10 月底前完成微信服务平台升级。）

（六）完善智慧实体大厅。升级改造政务服务实体大厅，进一步推广应用自助服务智能终端，扩展自助办理服务区功能，增强群众自主服务体验感。应用大数据等技术，继续开发建设办事大厅综合查询系统，为群众提供办事预约、咨询、指引、取号、填表、办理、公示等全流程智能导办服务。（牵头单位：政务办；责任单位：各相关业务部门。完成时限：2018 年 10 月底前完成综合查询系统开发。）

（七）拓展综合窗口覆盖。落实“一个窗口办成一件事情”要求，分类设置综合窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，逐步将各审批部门的单一业务窗口整合成综合窗口，并根据综合窗口运行情况实行动态调整，不断优化“一窗办事”模式。（牵头单位：政务办、组织人事办；责任单位：各相关业务部门。完成时限：已完成，2018 年 11 月底前进一步优化。）

（八）推广“主题式”政务服务。围绕“办成一件事，只需跑一次”的目标，在公共服务领域推广“主题式”服务，将聚焦点从“事项”向“事件”转移，以群众生产生活密切相关的申办事件为索引，关联审批服务事项，精简优化工作流程，形成“一张图”全流程办事指南，探索推行部门并联审批，将群众到不同部门去办的“几项事”，变成统一受理、一次办成的“一件事”。（牵头单位：政务办；责任单位：各相关部门。完成时限：2018 年 10 月底前推出一批“主题式”服务成果。）

（九）强化导办代办队伍。行政服务中心要建立专兼职导办代办队伍，加强学习培训和宣传推广，着眼重点投资项目、重要紧急事项提供专业化服务。推动导办代办力量下沉，实现量大面广的民生事项在社区服务中心、小区政务服务站（由市行政服务中心设置）的帮办代办，为小微企业、基层群众、特殊群体提供贴身贴心服务。（牵头单位：政务办；责任单位：各相关业务部门。完成时限：2018 年 11 月底前

完成区行政服务中心专兼职导办代办队伍建设。)

(十) 推动政务服务改革创新。开展便民利企“零距离”服务，为重点项目、重点企业以及特殊群体提供政策宣讲、代办帮办、上门办理等优质便捷高效的服务。长洲社区作为政务服务“五办”改革工作试点社区，率先开展梳理社区“五办”事项清单。彩虹社区作为政务服务“三级联动”建设试点社区，实行“一窗办事”模式。隆昌社区作为政务服务导办代办改革工作试点社区，探索建立导办代办工作机制。(牵头单位：政务办；责任单位：各相关业务部门、长洲社区、彩虹社区、隆昌社区。完成时限：2018 年 10 月底前制定工作方案并实施。)

三、保障措施

(一) 加强组织领导。推行行政“五办”改革工作是市委、市政府深化“放管服”改革，推进政府职能转变的重大举措，各相关部门要切实强化主体意识，部门负责人要履行好“第一责任人”职责，亲自研究部署，亲自组织推动，确保取得实效。

(二) 强化责任落实。推行政务服务“五办”改革涉及面广、工作量大，各部门要按照职责分工，加强沟通协调，密切协作配合，形成工作合力。按照本工作方案的任务分工，对于需要制定相关制度文件、工作方案、清单目录等工作的，各责任部门要按相关要求开展推进和组织实施。

(三) 加强培训宣传。各相关部门要主动与各市直业务

部门对接，按各归口部门业务要求加强对本部门“五办”工作的培训，进一步明确工作目标、要求、标准和进度。采取多种渠道和多种形式加大宣传力度，并将“五办”改革宣传与信息公开承诺践诺、接受社会监督结合起来，努力形成全社会关注、参与和支持的浓厚氛围。

（四）强化督导检查。各责任部门要强化内部督导，细化分解任务，压紧压实责任。同时发扬改革创新精神，加强政策措施配套，争取尽早形成可复制经验。各部门在“五办”改革中要勇于担当、敢闯敢试，不断优化政务服务，增强企业群众的改革获得感。