

饶平县政务服务数据管理局文件

饶政数〔2020〕1号

饶平县政务服务数据管理局关于印发 《饶平县深化乡镇体制改革政务服务 工作实施方案》的通知

各镇人民政府、县直有关单位：

经县委、县政府同意，现将《饶平县深化乡镇体制改革政务服务工作实施方案》印发给你们，请认真抓好落实。

饶平县政务服务数据管理局

2020年9月30日

饶平县深化乡镇体制改革政务服务 工作实施方案

根据《广东省关于深化乡镇街道体制改革完善基层治理体系的意见》和《广东省深化“数字政府”改革推动基层减负便民工作方案》及《潮州市深入推进审批服务便民化工作实施方案》和《潮州市深化乡镇街道体制改革政务服务工作指引》等文件精神，结合实际，现就饶平县深化乡镇体制改革政务服务工作制定以下实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届系列全会精神，以及习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，充分认识深化乡镇体制改革和完善基层治理体系的重要意义。以健全党的全面领导制度为着力点，以推进乡镇政务服务管理体制、提升乡镇政务服务水平为目标，牢牢把握“服务改革发展”的要求，理顺权责关系，科学合理下放管理权限，做到“按照实际需要，宜放则放”。健全协同高效运行机制，完善保障体系，全面推进我县政务服务能力建设，为我县营造良好的政务服务环境。

二、主要任务

（一）优化组织架构

按照“一委一办一中心一平台”的模式，构建乡镇党务政务服务体系，打造集党群服务、政务服务、公共服务等的综合性党务政务服务平台。

1. 公共服务委员会。公共服务委员会是乡镇综合性党务政务服务的统一指挥协调工作平台，委员会由乡镇相关党政机构、事业单位、社会组织及村（社区）群众代表组成，负责统筹推进乡镇党务政务服务工作。

2. 公共服务办公室（党群服务中心）。公共服务办公室（党群服务中心）是公共服务委员会的日常办事机构，负责乡镇党群服务、政务服务、公共服务等各类为民服务工作，以及“数字政府”、政务热线、党务公开等工作的组织协调和管理监督，指导监督村（社区）党群服务中心的建设管理运行。

3. 公共服务中心。依托党群服务中心，打造综合便民服务载体，承担为企业和基层党员群众提供便捷、优质、高效的党务政务等各类服务的具体业务。

4. 党群服务平台。党群服务平台是集党务政务服务于一体的办事平台，承担党群服务、政务服务、党务公开等工作。

（二）规范审批大厅建设

各镇要按照广东省政务服务数据管理局发布的《广东数字政府标准规范》系列标准规范，加强党群服务平台的标准化、规范

化建设。

1. 实体大厅。服务场所宜选择在人流密集、交通便利、公共设施较完善的地点，大厅建筑面积根据人口规模、经济社会发展水平和业务办理需要等情况确定，特大镇一般要达到 250 平方米左右，其他乡镇一般要达到 200 平方米左右。窗口服务应实行开放式办公，以不影响办事群众与服务人员面对面交流为宜。结合整体布局，按照《政务服务大厅建设与管理规范》（GDZW0019-2019）等一系列标准的规范要求进行建设。

2. 网上办事大厅。以“广东政务服务网”为网上办事大厅，充分发挥“粤省事”、“粤商通”、自助一体机等的服务功能，为群众和企业提供多形式政务服务渠道。按照“政务网外无事项”的原则，各部门办理的政务服务事项都必须按照事项标准化要求编制实施清单，在“广东政务服务网”上公布，广泛推广电子印章、电子证照、政务热线等应用，推行网上审批。

（三）规范事项进驻

1. 所有政务服务事项进驻服务大厅。按照“应进必进、不进为例外”的原则，与基层组织运作相关的党务，与经济社会发展密切相关的政务服务事项全部进驻公共服务中心。乡镇原分散设立的服务大厅（包括派驻机构，如派出所、司法所、市场监督管理所、税务分局的服务大厅）相应一并撤销，原则上不再在其他场所受理。

2. 规范基层政务事项指导目录。县政务服务数据管理局根据市政务服务数据管理局梳理印发的《潮州市镇（街）、村（社区）政务服务事项办理指导目录》（潮政数〔2020〕10号），结合本区域实际，梳理我县镇、村（社区）事项办理指导目录，明确各级事项办理深度，主要为代办受理、直接受理和委托受理三类，指导乡镇按事项标准化要求编制实施清单，向社会公布。事项清单的事项名称、申报材料、办结时间等要素变化需及时更新，进行动态管理，给群众提供准确完整的办事指南。

3. 因特殊原因不能进驻公共服务中心的，县级派驻机构须经县政府批准，乡镇机构须经乡镇公共服务委员会审核后报镇党委、镇政府批准。同时，推动基本公共服务事项进驻村（社区）党群服务中心办理，推进村（社区）便民服务。

（四）优化审批流程，创新服务方式

1. 按照“一口受理、一窗一网通办”的“一门式一网式”的服务模式，推行“一门在基层、服务在网上”的线上线下融合统一原则。实行“前台集中受理，后台分工审批，窗口统一出件”的运行模式，公共服务中心设前后台受理审批机制，综合窗口为所有审批服务事项唯一出入口，变多头受理为一窗受理，实现“一窗式”综合办理，各审批单位不得接受审批件，审批后的所有证照交由公共服务中心的综合窗口统一出件，实现“一口对外”。依托广东政务服务网，通过统一受理平台，实现“一网通办”。

2. 全面优化审批服务。根据《潮州市深入推进政务服务便民化工作实施方案》要求，围绕群众办事痛点、堵点、难点问题，对基层政务服务事项办理业务时所需填写的申请表、提交的材料、办理流程、跑动次数、办理时限进行全面分析，按照“四少一快”（少填信息、少报材料、少跑现场、少带证件、快速办理），通过事项标准化、可信身份认证、电子证照、数据共享、速递服务等措施，实现审批流程优化，办事材料精简，压缩办理时限，切实提高基层政务服务效率和办事便利度。

3. 服务规范。坚持“更高、更快、更方便”的服务宗旨，着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式。建立完善首问责任制、首办负责制、一次性告知制、信息公开制、承诺办结制、容缺受理机制、联审联办机制、绿色通道机制等优化服务制度。按事项标准化要求，统一事项实施要素，确保同一事项无差别受理，同标准审批。

（五）完善管理及评价机制

1. 运作机制。县政务服务数据管理局负责对乡镇公共服务办公室（党群服务中心）工作进行督查、指导。乡镇公共服务办公室（党群服务中心）负责对公共服务中心的服务质量、办事效能、廉政建设等方面进行管理和监督，建立考勤、绩效和评价制度；公共服务中心负责做好党群服务平台窗口日常运作保障和业务培训。政务大厅全面实行电子监察，音视频监控直接接入县级效

能监察视频监控系统。建立投诉机制，畅通群众现场投诉、电话投诉、办事评价等监督渠道，强化社会监督。

2. 人员管理。乡镇部门要按照“素质高、业务熟、能力强、作风正”的要求，选拔进驻公共服务中心工作人员。派驻人员受乡镇公共服务办公室（党群服务中心）与派出部门双重管理，日常工作由乡镇公共服务办公室（党群服务中心）负责考核。进驻人员必须确保审批服务的质量和效率，自觉接受公共服务办公室（党群服务中心）的领导和管理，对不能胜任工作或违反相关纪律的，公共服务办公室（党群服务中心）可要求派出部门及时更换人员；临时顶岗和特殊情况需调整的，须经公共服务办公室（党群服务中心）同意后方可办理。各镇人民政府可以根据公共服务中心实际需要和业务量，决定是否采取政府购买服务的方式增加服务人员，提高服务质量。

3. 落实评价机制。健全政务服务“好差评”机制，落实政务服务“好差评”工作要求，完善“好差评”制度建设，实现业务系统与省“好差评”系统的对接，政务大厅服务窗口设置“好差评”装置（或评价二维码），引导办事企业和群众进行评价，统一归集评价数据，实现政务服务绩效由企业和群众来评判，提升企业和群众办事便利度和获得感。

（六）深入推进简政放权

持续深化“放管服”改革，切实转变政府职能，着力优化营

商环境，激发市场活力，根据不同乡镇的发展定位，按照“实际需要、宜放则放”的原则，围绕乡镇职能转变，大力推动一批县级经济社会管理事项向乡镇下放。结合《广东省人民政府关于取消和调整实施一批省级权责清单事项的决定》（粤府〔2020〕1号）及《潮州市人民政府关于取消和承接一批省级权责清单事项的通知》（潮府〔2020〕3号）精神，县各政务服务部门在切实承接好上级下放、委托的746项政务服务事项的同时，要参照省、市做法，推进审批制度改革，简政放权，把点多面广、基层管理迫切需要且有效承接的经济社会管理权限下放乡镇，进一步深化我县行政审批制度改革。全面推进政务公开，强化社会监督，厘清县级政府及职能部门与乡镇的权责边界，通过赋能确权，组织编制、动态管理乡镇权责清单，在“广东政务服务网”向企业和群众公布，接受社会监督。

（七）加强平台整合

加强与国家一体化政务服务平台对接，强化“数字政府”技术支撑，推进政务服务“一张网”向基层延伸，实现镇级政务外网全覆盖、全接入。依靠“广东政务服务网”，拓展“粤省事”“粤商通”移动政务服务平台、政务服务一体机、银行自助柜员机等自助终端办理，按照虚拟和实体相结合、着力打通市、县、镇部门间的数据通道，最大限度实现更多政务服务事项“一网通办”。协同推进广东省“双随机、一公开”、省行政执法、监督

平台和“互联网+监管”等基础平台建设，按照“谁主管、谁提供、谁负责”的原则，做好系统数据归集，实现任务执行的移动化和集中化，协助将上级部门在基层设置的多个网格整合为一个综合网格，统筹网格内党的建设、城市管理、综合治理、流动人口管理、消防、应急管理、社会保障、社会救助等工作。

三、组织实施

（一）加强组织领导。各镇党委要充分认识深化乡镇体制改革、完善基层治理体系的重要意义，将其作为落实全面深化改革总目标的一项重要任务抓好，由主要领导总负责，建立健全工作协调机制，结合自身实际情况细化政策措施。县有关部门要加强协调配合，推进改革任务落实。

（二）积极稳妥推进。各镇要周密部署、精心组织，确保改革积极稳妥推进。到2020年12月底前，各镇应基本完成体制改革政务服务工作。

（三）严肃工作纪律。加强对乡镇体制改革的督促检查和指导，及时研究解决改革中遇到的困难和问题，推动改革有序推进。对违反有关规定的，严肃追究有关人员责任。

