

# 揭阳市揭东区政务服务数据管理局文件

揭东政数[2022]13 号

---

## 关于提升政务服务环境“三个最” 推进 政务服务规范化便利化的实施方案

为贯彻落实市委七届二次全会提出的“聚焦与群众和企业联系最密切的重点领域和办件量最多的高频事项，通过群众最容易理解的沟通方式，采取群众最容易接受的办理方式，全力打造政务服务揭阳模式”的“三个最”要求，进一步深化“放管服”改革，全力推进政务服务规范化便利化，不断优化和改善营商环境，区政数局决定在区政务服务中心（以下简称“中心”）开展“提升政务服务环境‘三个最’，推进政务服务规范化便利化”活动，现结合实际，制定如下实施方案：

### 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯

彻落实国务院、省、市、区有关加强政务服务体系建设文件精神，着眼于“三个最”的深化落实，着眼于加快推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，大力推行“一站式”办理和“不见面”审批，持续完善容缺受理制度，推动中心各进驻窗口单位进一步恪守“一切为群众着想”理念，树立“乙方思维”定位，转变服务观念，强化服务意识，规范服务行为，落实服务举措，不断优化提升政务服务质量，打造政务服务特色和亮点，全力打造方便、快捷、优质、高效的政务服务高地。

## 二、实施内容

中心各进驻窗口单位要认真落实上级有关加强政务服务建设的部署要求，以满足广大办事群众和企业办事需求作为服务的出发点和落脚点，以良好精神面貌、务实工作作风、优质服务质量，推动群众和企业的服务需求落地见效，硕果丰实。

### （一）全面梳理清理重点领域和高频事项

重点领域和高频事项是打造政务服务揭阳模式揭东板块的重要内容，也是优化提升政务服务的重要方向。中心各进驻窗口单位要唯实出发，全面梳理清理与群众和企业办事关系密切的重点领域和高频事项。

1、全面梳理群众和企业联系最密切的重点领域。目前，政务中心进驻 28 个区直单位，以及公章刻制、邮政速递、



银行、“水电气”等6个服务性企业。以2021年度各窗口业务办理实际为基础，结合近几年来业务办理情况，经梳理与群众和企业联系最密切的重点领域共5个服务区，分别是医保、社保、企业注册登记、不动产登记、公安服务区等。

**2、全面梳理群众和企业办件量最多的高频事项。**中心实体大厅现有行政许可和公共服务事项共922项，其中：行政许可523项、公共服务399项。以2021年度各窗口实际办件数量为基础，结合近几年来办件量累积的变化情况，梳理清理群众和企业办件量较多（年业务量超过3000件）的高频事项共37项，其中医保服务区5项：住院零星单据报销，特殊门诊鉴定、定点，普通门诊定点，参保数据推送，市外定点医院转诊；社保服务区15项：城乡居民养老保险待遇申领、单位参保证明查询打印、企业职工领取养老保险待遇资格认证、企业未参保人员一次性缴费申报、企业职工基本养老金申领、失业保险金申领、失业补助金申领、稳岗返还（稳岗补贴）申领、伤残待遇申领（一次性伤残补助金、伤残津贴和生活护理费）、一次性工伤医疗补助金申请、工伤保险住院伙食补助费申领、工伤医疗/康复/辅助器具配置费用申报、工伤保险辅助器具配置（更换）核付确认与备案、工伤职工和供养亲属领取工伤保险长期待遇资格认证、工亡待遇申领；市场监督服务区7项：个体工商户注册登记、个体工商户变更登记、个体工商户注销登记、个人独资企业设

立登记、内资有限责任公司设立登记、内资有限责任公司变更登记、内资有限责任公司注销登记；不动产登记服务区4项：一手房转移登记、预告登记、抵押登记、不动产登记信息查询；公安服务区6项：印章刻制备案、申领临时居民身份证、补（换）领准予迁入证明、持《准予迁入证明》迁出、办理往来港澳通行证、办理往来港澳通行证个人游签注。

## （二）全力打造群众和企业最容易理解的沟通方式

各进驻窗口单位要主动搭建沟通桥梁，使沟通方式贴心尽情，容易理解。窗口首席代表和工作人员要提高服务水平，注重换位思考，善于讲群众语言，让群众和企业知悉服务内容，全力打造群众和企业最容易理解的沟通方式。

1、**提高服务水平。**各进驻窗口单位要认真落实首问负责制、服务承诺制、一次性告知制、限时办结制等制度；恪守“便民、利民、高效、廉洁”的服务理念，秉承“一张笑脸，一声问候，一片热情，一杯温水，一端仪表，一心服务”的服务态度，坚持做到服务态度好、服务效率高。

2、**注重换位思考。**各进驻窗口单位窗口首席代表和工作人员要恪守“群众利益无小事，为民办事重实事”的理念。强化乙方思维，注重换位思考，将心比心，设身处地，从群众和企业办事需求出发，想群众之所想，急群众之所急，解群众之所困，尽心尽意、不遗余力地为群众办好事、办实事。

3、**建立共同语言。**各进驻窗口单位首席代表和工作人



员要切实加强与群众和企业沟通交流，倾听群众心声，在服务过程要善于讲群众爱听的话，讲让群众听得懂的话，真正做到“心相通，话相投，语相向；平易近人，和蔼可亲，温文尔雅”，使与群众的语言沟通情境更加人性化和相容融洽，务求得到群众和企业的理解、支持和配合。

### （三）全力打造群众和企业最容易接受的办理方式

我局3月至5月，每周三天上午在实体大厅设点，开展收集群众和企业意见建议，结合收集意见建议的具体情况，制订整合提升方案，着力提升政务服务水平，进一步方便群众和企业办事，全力打造群众和企业最容易接受的办理方式。

1、推行政务服务一体化。中心是由各进驻窗口单位组成的有机整体，各类办理事项的业务既相对独立，又互为相连。各进驻窗口单位要从便利企业和群众办事的角度出发，树立中心服务一盘棋的思想，加强联动互动，以数据共享为抓手，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期以及“一件事”主题等工作，认真做好群众和企业的办事指引和部门与部门之间的办理结果的衔接共享工作，进一步优化办事流程，简化办事程序，压缩办理时限，全力推动实体办事大厅服务一体化，更好满足群众和企业的办事需求。

2、推行“让群众和企业跑一次”落地生根。各进驻窗口单位要以群众和企业联系最密切的重点领域和高频事项为切入口，紧紧围绕企业和群众办事“只进一扇门”，全面

优化政务服务，不断推进服务标准化、便民化，认真落实“多说一句话，群众企业少跑一次腿”的服务理念，全力推动“让群众和企业跑一次”真正落到实处。

**3、推行容缺受理制度。**各进驻窗口单位要加大宣传力度，继续推行容缺受理制度。同时，要总结以往容缺受理的经验做法，结合实际，动态性地调整容缺受理事项目录和允许容缺受理、后期补交的材料。进一步优化审批流程，压缩审批时间，提高办事质量，更好地满足群众和企业办事需求。

**4、推行政务服务规范化。**各进驻窗口单位要规范审批服务行为，推进政务服务事项依法依规办理，严格按照政务服务事项办事指南要求，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。要规范完善政务服务事项，推进实体办事大厅与广东政务服务网集成融合，确保实体办事大厅与广东政务服务网事项清单和办事指南同一标准、同源发布、同步更新，不断满足群众和企业线上办事需求。认真执行政务服务“好差评”制度，确保评价数据客观、真实。

**5、推行政务服务便利化。**各进驻窗口单位要积极推广“免证办”服务，通过在线核验等方式，逐步实现办理过程能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。要加大力度宣传推广广东政务服务网以及“粤省事”、“粤商通”等线上平台，推动政务服务事项“网上办、掌上办”。同时，以群众喜闻乐见的便民服务为基准，加大力度宣传推广应用“粤智



助”政府服务自助机，推动更多事项全程自助办理，实现群众办事“小事不出村、大事不出镇”。

### 三、工作要求

（一）切实加强领导。当前，深化“放管服”改革，改善和优化营商环境是大势所趋，人心所向。各进驻窗口单位对此必须有清醒认识，要明晰中心开展的提升政务服务环境“三个最”，推进政务服务规范化便利化活动的目的意义和目标任务，切实加强领导，倾斜领导精力，主动担当，勇于作为。各窗口首席代表和中心管理层人员，要围绕活动内容亲力亲为，推动落实，确保活动实现预期工作目标。

（二）强化服务意识。各进驻窗口单位要继续深化“微笑在岗 服务用心”、“党员先锋岗”等活动内涵。窗口首席代表和工作人员要切实增强服务意识，提高服务能力，提升服务水平，确保不断满足群众和企业的服务需求。同时，切实加强作风建设，坚决杜绝“门难进、脸难看、事难办”不良形象，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”等违规违纪现象，共同营造风清气正温馨和谐的服务环境。

（三）落实具体措施。各进驻窗口单位要围绕活动内容制订工作计划，压实工作责任，细化工作措施。要以重点领域和高频事项为优化服务主攻方向，着眼于“整合、共享、优化、提升”的服务思路，在5月底全面收集群众和企业的意见建议后，对重点领域和高频事项的服务提升提出切实可

行的优化方案，向办事群众和企业公开宣传，并予具体实施，以进一步简化办事程序和优化办事流程，不断优化提升线上线下政务服务。要通过建立会商会议制度、联席会议制度等形式，及时协调解决在为群众办事过程出现的纵向和横向的“堵点”和“痛点”，全力打造揭东政务服务新模式。要加强监督检查，及时掌握情况，对做得好的窗口单位，将进行通报表扬，并将经验做法进行宣传推广。对工作不力的窗口单位，将进行通报批评，并视具体情况上报区纪委监委部门。

（四）务求工作效果。提升政务服务环境“三个最”，推动政务服务规范化、便利化，是一项复杂的服务工程，是全面提升服务水平和服务能力的重要举措，各进驻窗口单位要以服务大局为重，大胆创新，把落实“三个最”的工作目标和工作任务化为窗口优质服务的实际行动，同心同德，联动互动，务求取得新实效，不断擦亮服务品牌，彰显服务特色，不断打造“三个最”政务服务揭阳模式揭东板块，全力打造政务服务新常态，为揭东打造环境可载的现代产业区、宜居宜业的新型城镇、崇文尚信的和谐家园贡献政务力量。

揭阳市揭东区政务服务数据管理局

2022年4月11日