

# 揭阳市揭东区人民政府办公室文件

揭东府办〔2023〕31号

## 关于印发《揭东区优化“三个最”政务服务 向基层延伸试点实施方案》的通知

各镇（街道、经开区、金属城）人民政府（办事处、管委会），  
区府直属有关单位：

《揭东区优化“三个最”政务服务向基层延伸试点实施方案》  
已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过  
程中遇到问题，请径向区政务服务数据管理局反映。

揭阳市揭东区人民政府办公室

2023年8月31日





# 揭东区优化“三个最”政务服务向基层 延伸试点实施方案

为贯彻落实市委、市政府优化“三个最”政务服务向基层延伸工作要求，更大范围、更深层次、更大力度优化政务服务，更好地服务我区乡村振兴和高质量发展，根据《揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市优化“三个最”政务服务向基层延伸工作方案的通知》（揭府办函〔2023〕40号）文件精神，以试点示范、全域推进的形式深化我区“三个最”向镇（街道）、村（社区）延伸，最大程度将政务服务优化成效转化为企业和群众生产生活中的便利，全面打造揭东区高效优质的政务服务环境。结合我区实际，特制定本方案。

## 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，坚持以人民为中心的发展思想，全面贯彻党的二十大精神和习近平总书记视察广东重要讲话重要指示精神，深入贯彻省市相关工作部署，破解影响基层政务服务的机制体制障碍，进一步优化区、镇、村三级政务服务体系，推进基层政务服务标准化、规范化、便利化工作，推动服务理念、制度、作风全方位和深层次变革，使“三个最”工作在镇（街道）、村（社区）落地落实，全面赋能揭东区经济高质量发展。

## 二、工作内容



进一步健全我区三级政务服务体系，完善镇（街道）、村（社区）党群服务中心建设，提高镇（街道）、村（社区）政务服务能力，构建实体大厅办事、网上办事，线上线下功能互补、相互衔接、集成融合的政务服务新格局，做到“六可办”。

### （一）就近可办

将群众经常办理且基层能有效承接的上级政务服务事项，以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至镇（街道）、村（社区）党群服务中心办理。

1、事项进驻。2023年8月底前，完成社保、医保、医疗卫生、劳动就业、民政和残疾、养老服务等高频服务事项进驻镇（街道）、村（社区）党群服务中心办理。〔各镇（街道）人民政府（办事处）负责〕

2、公布清单。2023年10月底前，梳理符合镇、村服务实际的事项清单，上墙公布事项目录，并实行动态更新。〔区政务服务数据管理局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

3、村级证明事项标准化。梳理村级证明事项，规范村级组织证明开具工作，杜绝无谓证明、重复举证。2023年11月底前出台证明事项负面清单、正面清单。〔区民政局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）负责〕

### （二）一门可办

把分散办理的行政许可和公共服务事项统一进驻镇（街道）



党群服务中心集中受理办理。业务量大，政策性、专业性强和不宜授权的服务事项在单独设置的专业窗口办理，其他业务实行“统一授权、综窗受理、受审分离、综合办理”，从而实现“进一扇门，办所有事”。窗口服务实行一窗受理、当场办理、限时办结，简单事项即时办结。设置咨询服务台，加强政务服务事项申报辅导。2024年6月底前，所有镇（街道）服务事项进驻党群服务中心集中受理办理。〔各镇（街道）人民政府（办事处）负责，区直相关单位配合〕

### （三）自助可办

宣传推广“粤智助”政府服务自助一体机的应用，让基层群众不出镇、不出村就能自助办、办成事。2023年8月底前，各级办事大厅的“粤智助”政府服务自助一体机要全部实现开机办事。积极推行24小时自助服务，整合公安、税务、社保、医保、企业开办等服务功能。继续推动涉企事项进驻“粤商通”，高频事项进驻“粤省事”，方便企业群众指尖办理。〔区政务服务数据管理局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

### （四）网上可办

深化政务服务“一网通办”，优化一体化在线政务服务平台应用，推动适合网上办理的事项全流程网办，实现更多政务服务事项“网上办”。〔区政务服务数据管理局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

### （五）免证可办



依托电子证照库，推行政务服务事项“免证办”，业务系统通过系统共享方式查询、核验相关电子证照和信息，实现群众和企业线下办事信息免填写、纸质材料免提交。2024年12月底前，进驻镇（街道）党群服务中心50%以上服务事项实现“免证办”。

〔区政务服务数据管理局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

#### （六）跨域可办

通过材料精简、流程再造，按省的统一标准，规范同一政务服务事项的名称、依据、类型、编码、业务表单、办理材料，实现政务服务事项办事标准化。在此基础上，优化通办模式，拓展通办范围，推动高频服务事项在全市、全省乃至全国跨区域通办，减少群众“多地跑”“往返跑”。〔区政务服务数据管理局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

### 三、工作要求

要加强对基层政务服务工作的领导，切实理顺机制、完善制度、加强管理、优化服务，做到“六到位”。

#### （一）机构进驻到位

乡镇（街道）机构改革整合后涉及群众企业的行政许可和公共服务的机构、派驻机构整合进驻镇（街道）党群服务中心，集中受理，不另设受理场所，接受镇（街道）公共服务办公室统一管理。因特殊原因不能进驻镇（街道）党群服务中心的，区级派驻机构须呈区人民政府批准，镇（街道）机构须经镇（街道）公



共服务委员会会议审议后报区政务服务数据管理局呈区人民政府批准。另外，要加大力度推动水电气、通信、银行等公共服务单位进驻镇（街道）党群服务中心。

1、2023 年底前，推进霖磐镇、月城镇的镇级党群服务中心改造建设；2024 年 6 月底前，全面完成我区镇（街道）服务场所改造建设，以满足机构进驻、集中办事的需要。村（社区）党群服务中心可根据实际改造完善。〔各镇（街道）人民政府（办事处）负责〕

2、2023 年 10 月底前，各镇属部门社保、医保、民政、残联、劳动就业、卫健、农办等工作机构全面完成进驻各镇（街道）党群服务中心；推动霖磐镇、月城镇完成派出所进驻镇党群服务中心；力争龙尾镇、白塔镇、锡场镇、玉滔镇完成市场监督管理所进驻镇党群服务中心。2024 年 6 月底前，完成镇属部门、派出所、市场监督管理所全面进驻各镇（街道）党群服务中心。〔各镇（街道）人民政府（办事处）、市公安局揭东分局、区市场监管局等单位负责〕

3、鼓励有条件的镇（街道）税务部门将业务进驻中心镇（街道）党群服务中心办理，推动税费业务向基层延伸。〔区税务局负责〕

## （二）事项进驻到位

1、事项“应进尽进”。按照“应进尽进、不进为例外”原则，2023 年 10 月底前，区直相关单位和各镇（街道）须清理与基层



经济社会发展密切相关的公安户籍、市场监管、社保、医保、民政、残疾、就业养老、农林畜牧等行政许可和公共服务事项进驻镇（街道）党群服务中心。除涉及国家秘密等情形外，原则上具有线下办理渠道的政务服务事项均应纳入镇（街道）党群服务中心集中办理；不具备整合条件进驻的，要统一提供规范化服务。事项进驻与机构进驻同步进行，进驻事项清单上墙公布，并实行动态更新，接受社会监督。〔各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

2、规范办事指南。区直相关单位要在 2023 年 12 月底前完成延伸（下放、委托）政务服务事项的办事指南规范填录，然后由区政务服务数据管理局统一模式规范印制下发至全区镇（街道）、村（社区）。〔区政务服务数据管理局牵头，区直相关单位配合〕

### （三）人员服务到位

1、配齐人员。各镇（街道）党群服务中心综合服务窗口业务受理一般由公共服务中心工作人员或镇（街道）党群服务中心专职人员负责，综合窗口工作人员要相对固定且业务能力强；单独设置的服务窗口工作人员由进驻单位在编在职人员组成，进驻期间由公共服务办公室管理，工作时间 1 年以上，原则上不承担单位其他工作，年度考核由公共服务办公室负责。各地、各单位要保障窗口服务正常运作，不得抽调窗口工作人员和镇（街道）、村（社区）党群服务中心专职人员承担其他工作。〔各镇（街道）



人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

2、优化服务。聚焦群众和企业办件最多的高频事项，聚焦群众和企业办事的堵点痛点，切实优化业务流程，减少办理环节，缩短办理时限，提高办事效率。充分利用“自助办”“网上办”，大力推行“不见面办理”。尽量避免使用晦涩难懂的专业术语，以浅显易懂的语言和群众认可的沟通方式，为基层群众特别是受教育程度较低的群众解读申办要素，提供便捷服务。彰显服务温度，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。〔各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

3.厚植情怀。坚持以人民为中心，摒弃权力意识和审批思维，树立服务理念，把群众满意作为工作的出发点和落脚点。各窗口工作人员和镇（街道）、村（社区）党群服务中心专职人员要增强服务意识，强化“乙方思维”，厚植为民情怀。〔各镇（街道）人民政府（办事处）负责〕

#### （四）管理监督到位

1、健全制度。2023年10月底前，各镇（街道）要完善首办负责、一次性告知、信息公开、承诺办结、容缺受理、延时办理、预约办理、限期办结等服务制度，规范审批服务行为。同时，有条件的镇（街道）党群服务中心要设置“协调帮办”窗口，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，提供兜底服务。〔各镇（街道）人民政府（办事处）负责，区政务服务数据管理局指导〕



2、强化管理。各镇（街道）要按照《揭阳市揭东区政务服务工作制度汇编》严格落实“制度上墙”，并按制度办事。同时，各镇（街道）应于2023年8月底前参照《揭阳市揭东区镇（街道）党群服务中心办事大厅窗口工作人员岗位竞赛及绩效考核办法》（模板样式），结合实际，研究制订本单位《考核办法》，并加强日常巡查，强化大厅管理，开展岗位竞赛和服务质量评比，推动政务服务质量整体提升。〔区政务服务数据管理局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）负责〕

3、加强监督。2023年10月底前，各镇（街道）党群服务中心要全面建立“好差评”管理制度，健全投诉渠道，公开投诉电话，设置投诉意见箱、办事留言簿，及时掌握、解决基层政务服务存在的问题。〔各镇（街道）人民政府（办事处）负责，区政务服务数据管理局指导〕

4、研判会商。区级建立下放事项承办情况定期研判会商机制，对下放的政务服务事项承办情况进行跟踪问效，推动职能部门完善相关政务服务配套政策，及时收回镇、村“接不住、办不好”的政务服务事项，确保下放的事项权限能放得准、接得住、管得好。〔区政务服务数据管理局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责〕

5、反馈解决。坚持问题导向，建立镇、村两级党群服务中心反馈问题机制，由镇（街道）、村（居）党群服务中心及时了解窗口办事情况，收集下放政务服务事项在承办过程中碰到的问



题和优化提升的意见建议，不定期上报区政务服务数据管理局研判会商解决。区政务服务数据管理局要及时将研判会商结果反馈市政务服务数据管理局。〔各镇（街道）人民政府（办事处）负责，区政务服务数据管理局指导〕

#### （五）宣传培训到位

充分利用多种载体，通过政府网站、政务新媒体、报纸、广播电视开辟优化“三个最”政务服务专栏，在各镇（街道）、村（社区）党群服务中心张贴海报等方式，加强政策解读和舆论宣传，营造优化“三个最”政务服务良好氛围。多渠道加强宣传推广“粤省事”小程序和“粤智助”政府服务自助一体机等，让数字政府建设成果更多惠及群众。区政务服务数据管理局要牵头组织区自然资源局、市场监管局、人力资源社会保障局、医保局、农业农村局、民政局、住房城乡建设局等单位，围绕政策法规、事项梳理、业务办理、技术应用等开展业务培训，不断提升工作人员的业务能力和办事效率。〔区政务服务数据管理局牵头，各镇（街道）人民政府（办事处）和区直相关单位配合〕

#### （六）组织保障到位

各镇（街道）人民政府（办事处）要强化主体责任，完善镇（街道）政务服务体制机制，强化经费、人员、场地、服务设施和信息化保障。区政务服务数据管理局要统筹推进、加强指导，督促各地、各相关单位优化服务。区直相关单位要深入本系统基层服务窗口开展调研，指导做好本系统服务工作。区政务服务数



据管理局负责对各镇（街道）政务服务工作进行督查、指导。各镇（街道）、村（社区）负责做好本辖区政务服务具体工作，接受上级管理部门指导、监督。〔各镇（街道）人民政府（办事处）、区直相关单位负责，区委组织部、区委编办、区政务服务数据管理局指导〕

公开方式：主动公开

---

抄送：区委有关部委办，区人大办，区政协办，区纪委监委办，区武装部，  
区法院，区检察院。

---

揭东区人民政府办公室

2023年8月31日印发

（共印90份）