

中共普宁市委办公室

普办字〔2022〕22号

中共普宁市委办公室 普宁市人民政府办公室 关于印发《普宁市便民利企“三个最” 行动方案（2022-2024年）》的通知

各乡镇场街道党（工）委，乡镇人民政府、农场、街道办事处，
市直及中央、省、揭阳市驻普各单位：

《普宁市便民利企“三个最”行动方案（2022-2024年）》
业经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共普宁市委办公室
普宁市人民政府办公室

2022年10月2日

普宁市便民利企“三个最”行动方案

(2022-2024年)

为贯彻落实揭阳市委、市政府“三个最”（聚焦群众和企业最关心的高频事项，通过群众和企业最认可的沟通方式，采取最快捷的办理方式，全面提高服务效能和质量，全力打造政务服务揭阳模式，以群众和企业满意的政务环境赋能揭阳高质量发展）工作部署，扎实开展便民利企行动，制定本方案。

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，全面贯彻中央、省和揭阳市的相关工作部署要求，坚持以人民为中心的发展思想，坚持强化规范标准、创新服务方式、纵横协同上下联动，坚持应用信息化技术、线上线下深度融合、优化服务流程，坚持以点带面、总结经验、全面推广，坚持整改问题、以改促建、提升水平，切实提升群众和企业的获得感和满意度，为推动高质量发展，创造高品质生活，建设繁荣开放的“商贾名城”、多元融合的“创新之城”营造良好的发展环境。

二、工作目标

按照“一年见成效、两年有突破、三年大提升”的目标，持续优化政务服务，力争用三年左右的时间，让群众和企业

真切感受到办事创业省事、省时、省心。

2022 年底，政务服务意识进一步增强，高频服务事项得到进一步梳理，示范带动作用初步显现，工作基础更加扎实，行政许可事项要素统一规范、动态管理，政务服务大厅“一窗通办”全覆盖，“一网通办”服务能力不断增强，全市政务服务能力不断提升，便民利企环境明显好转。

2023 年底，影响政务服务质量的关键问题和机制体制障碍得到有效破解，线上线下深度融合，更大范围、更深层次的政务服务得到优化深化，全市政务服务便捷化和规范化水平显著提高，便民利企服务蔚然成风。

2024 年底，政务服务氛围浓厚，集约化办事、智慧化服务水平大幅提高，电子证照实现互通互认，“免证办”全面推行，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办，政务服务事项实现无差别受理、同标准办理，全市政务服务环境得到根本性改善。

三、工作任务

（一）减少审批事项

1. 对照检查落实。对照上级要求，检查审批事项是否存在名称、编码、依据、类型等基本要素不一致的问题，发现问题要及时解决并同步系统，确保事项同源、统一规范。对于上级取消、调整、下放、委托的审批事项，做好落实和衔接工作。

2.清理审批事项。逐项清理本级审批事项，明确各类审批事项所需申报材料清单，取消无法律法规依据和不必要的材料，减少群众和企业办事提交材料，实现同一事项无差别办理，提高审批透明度和可预期性。

3.整治变相审批。严格落实审批事项清单之外一律无需实施审批的要求，大力整治变相审批。审批事项清单之外，有关行政机关和其他具有管理公共事务职能的组织不得以备案、证明、目录、计划、规划、指定、认证、年检等名义，要求行政相对人经申请获批后方可从事特定活动。

（二）减少证明材料

4.开展“无证明”服务。积极探索创新，推动部分证明材料由群众和企业提供转向由有关部门提供，凡是政府部门能够提供的证明，群众和企业无需提供。

5.杜绝无谓证明。全面清理烦扰群众和企业的“奇葩”证明、循环证明、重复证明等各类无谓证明，取消没有法律法规依据的证明。确需保留的证明事项，严格实行清单式管理。加强互认共享，杜绝重复举证。

6.精简申请材料。梳理与企业生产经营、群众生产生活密切相关的重点领域和办理量大的高频事项，通过系统对接和数据共享，精简申请材料。整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，减少重复填写和反复提交。消除审批服务中的模糊条款以及属于兜底性质的“其他材

料”“有关材料”。

7.推广电子证照。按照国家电子证照目录清单，依托广东省政务大数据中心省市一体化揭阳节点，做好电子证照签发工作，将身份证、户口簿、驾驶证、营业执照、生产经营许可证等常用的电子证照应用到高频政务服务事项。丰富应用场景，除法律法规明确要求出示纸质证照或实体证照外，各地各单位在证照查验、政务服务、行政执法等工作中应承认群众、企业出具的电子证照。

8.推行“免证办”。依托电子证照库和“粤省事码”“粤商码”应用，推行政务服务事项“免证办”，群众和企业线下办事只需手机亮码、刷脸认证，业务系统即能通过系统共享方式查询、核验相关电子证照和信息，实现办事信息免填写、纸质材料免提交。

（三）减少流程环节

9.精简审批环节。严格政务服务刚性要求，推进政务服务事项依法依规办理。消除内部不必要的审批审核流转环节，推动审批通过即时出证、审批结果及时告知、办理证照邮寄可达。办理过程需要现场勘验、技术审查、听证论证的，通过联合办理、同步推动，加快办理相关审批手续，优化审批效能。

10.开展并联审批。对涉及多个部门的事项，落实牵头办理负责制，建立健全部门联办机制，推行并联审批，推动事

项高效办理。

11.优化重点领域服务。对重大民生事项、重点建设项目，开辟“绿色通道”。完善工程项目联合竣工验收管理办法，实现消防、人防、规划等事项联合验收。应用统一地址编码，规范商事主体住所信息录入，探索实施住所承诺制和名称登记告知承诺制，提高企业核名一次性通过率。深化不动产登记服务改革，推行在商业银行网点办理不动产抵押登记“不见面审批”。加大涉企征信数据、金融资源、惠企政策和涉企服务等资源整合力度，加强政务沉淀数据归口利用，方便企业征信信息查询。推进纳税与社保、公积金网上合并申报，创新推动“一表申报”。开展改善医疗服务行动计划，持续优化预约诊疗。

（四）减少办理时限

12.推行“马上办”。梳理各单位“马上办”事项，成熟一批、录入一批、自主公布、动态管理，不断提升“马上办”事项占比，减少群众和企业办理等候时间。编制“马上办”事项目录，并在广东政务服务网集中展示、实时更新。

13.明确“限时办”。承诺时限不得长于法定时限和政策要求时限，不得长于上级部门确定的承诺时限。在承诺时限内力争进一步缩短办理时限。

14.推行“自助办”。推行24小时自助服务，不断拓展服务内容，纳入更多服务事项，配置服务设施，为群众提供

全天候、无间断的服务。在市政务服务大厅部署“银政通”企业开办全流程智能服务一体机，实现企业开办“秒批”。鼓励各地整合公安、税务、社保、医保等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理。

15.推动“智能办”。依托“粤省事”“粤商通”平台，对条件符合、系统能够自动获取相关校验证照和数据的查询类、办理类业务直接进行智能审批、实时办结。在全市各乡镇场街道、村（社区）部署“粤智助”政府服务自助机，办理高频服务事项。

（五）减少跑动次数

16.减少现场跑动。优先推行“网上办”，与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项“应上尽上、全程在线”，切实提升网上办理深度，推动政务服务从“网上可办”到“网上好办”转变。除涉密事项、国垂省垂系统外，各地各单位自有业务系统逐步对接揭阳市一体化在线政务服务平台，实现线上线下统一端口收件、统一平台跟踪。对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由群众和企业自行选择办理渠道。

17.减少“多门”跑动。实行线下“一门”服务，全面实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，完善市、镇二级实体大厅集中服务模式，纳入垂直管理部门在本行政区域的服务事项，推动社保、医保业务、婚姻

登记中心业务进驻市政务服务大厅，实现群众和企业办事“只进一扇门，办成所有事”。

18.减少“长途”跑动。积极推行“就近办”，公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、户籍管理等群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项，以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至乡镇场街道、村（社区）党群服务中心办理。对量大面广的个人事项，推广24小时自助服务，推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和医院、学校、银行、邮政、电信网点等场所延伸，实现服务端口前移。

19.推行“最多跑一次”。推行告知承诺制，梳理可采取告知承诺方式的政务服务事项，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，并向社会公布。完善容缺受理服务机制，依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导，避免群众和企业因不明确申报要求而准备无效材料。

20.拓展跨区域通办。打破地域阻隔和部门壁垒，建立跨区域协作机制，优化调整通办事项业务规则，主动对接揭阳市政务服务跨区域通办业务，推动高频服务事项在全揭阳市、全省、全国跨区域通办，减少群众“多地跑”“往返跑”。

优化通办模式，建立健全政务服务大厅异地代收代办、问题处理、监督管理、责任追溯机制，确保业务流转正常，提升异地办事便利度。

21.提高基层服务能力。加强乡镇场街道、村（社区）党群服务中心规范化建设，实现场所统一、系统统一、内容统一、制度统一、保障统一。推动公安户籍、民政、人力资源社会保障、自然资源、农业林业、卫生健康、医保、残联等与人民群众密切相关的服务事项进驻乡镇场街道、村（社区）党群服务中心并上墙公布。建立健全代办服务、延时办理、预约办理、服务上门、限期办结、去向留言、责任追究等制度，规范服务行为。健全工作机构，配强配齐服务队伍，加强培训教育，提高基层服务能力。

（六）增加“一件事”办理

22.开展“一件事”主题集成服务。同一部门涉及多个股（室）的“一件事”政务服务事项，由本部门一个业务股（室）负责牵头办理。涉及跨部门办理的“一件事”，要打通部门壁垒，实行“首接受理、协同办理、限时办结”的审批模式，推动政务服务事项集成化办结。

23.突出集成重点。围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，涵盖出生、教育、就业创业、工作、婚姻、社会医疗保障、生育、户籍管理、车辆、住房、救助、退休养老、开办企业、用工招聘、缴费纳税、生产经营、破

产注销、住房公积金贷款、异地就医备案、工程建设等重点领域，开展“一件事”主题集成服务，确保可在广东政务服务网办理，并积极推向“粤省事”“粤商通”等移动平台上办理。

（七）增加优质公共服务供给

24.扩大公共服务有效供给。增强医疗、教育优质资源的辐射效应，推动对口支援医院、学校均衡发展，推进“互联网+医院”“互联网+学校”服务。积极创造条件，提供满足人民群众文化体育健康需求的文体服务，人身安全、财产安全的服务和法律专业服务以及老年人、残疾人等特定人群的社会福利化服务。放开服务业市场，大力发展养老、托幼、家政等服务，多渠道提高公共服务共享能力。

25.提高公共服务便利度。学校、医院、银行、邮政等公共服务单位和水、电、油、气、通信网络等公共服务行业，要借鉴“三个最”政务服务做法，优化服务流程，减少办事环节，为群众提供“一站式”和就近、就地的便利服务。推进“互联网+公共服务”，推动线上线下融合互动，支持高水平公共服务机构对接基层、偏远地区。运用人工智能在公共服务领域推广应用，为人民群众提供数字化、智能化服务。充分发挥揭阳市一体化在线政务服务平台作用，推动更多公共服务事项网上办、掌上办、一次办。在应用现代化信息技术提供便利服务的同时，为老年人、残疾人等特殊人群保留

必要的现场服务窗口。

四、组织领导

为统筹推进便民利企“三个最”行动，市委、市政府成立普宁市便民利企工作领导小组，在重大政策研究制定、宏观指导、经费保障方面发挥统筹作用。组长由市委副书记、市长兼任；副组长由分管市委办公室工作的市委常委、负责政务服务数据管理方面工作的副市长、市委办公室主任、市政府办公室主任兼任。成员包括市纪委监委、市委办公室、市政府办公室、市委组织部、市委宣传部各1位负责同志，市委改革办、市发展改革局、市教育局、市人力资源社会保障局、市自然资源局、市住房城乡建设局、市卫生健康局、市国有资产管理中心、市政务服务数据管理局和人行普宁支行、揭阳银保监分局普宁监管组等单位主要负责同志。领导小组下设办公室，办公室设在市政务服务数据管理局，承担领导小组日常工作，由市政务服务数据管理局主要负责同志兼任办公室主任。

五、考核评价

构建考核评价体系，从内部评价、群众评价和第三方评价三个维度开展考核，突出群众评价权重，践行全过程民主，全方位接受群众监督。紧扣“五减少两增加”25项重点任务，科学设置评价内容和分值，增强考核针对性和可操作性。

（一）内部评价（25分）。考核对象就落实“五减少两

增加”工作逐项自评推进情况，形成自评报告，汇总整理考核资料，报市便民利企工作领导小组办公室。市便民利企工作领导小组办公室对考核对象提交的自评报告、自评分数、考核资料进行审核确认。

（二）群众评价（50分）。以群众和企业获得感作为第一评价标准，根据政务服务“好差评”系统（占比40%）、“急难愁盼我来办”网上群众工作平台（占比30%）和市12345政务服务便民热线（占比30%）反映的“五减少两增加”满意度开展评估。

（三）第三方评价（25分）。由市便民利企工作领导小组办公室聘请第三方机构，针对“五减少两增加”的服务内容、用户体验和服务效能设计调查问卷，进行数据采集和分析评价，客观评价各单位的服务水平。

（四）结果运用。市便民利企工作领导小组办公室汇总三个维度评价结果，形成初步意见报市便民利企工作领导小组审定，结果报市纪委监委和市委组织部，并作为年度考核重要参考。

市便民利企工作领导小组办公室是考核评价实施主体，负责制定考核评价具体方案，量化指标、落实任务、监督检查等日常工作。各乡镇场街道和进驻市政务服务大厅单位是主要考核对象。

六、工作保障

（一）强化主体责任。市有关单位是“三个最”的组织实施主体，要研究制定三年工作方案，明确具体措施，有序推进本单位系列工作，工作方案报市便民利企工作领导小组办公室，作为督促检查和考核评价依据。各乡镇场街道要参照市的做法，制定本地工作方案，同步开展工作，工作方案及监督检查和考核评价结果及时报送市便民利企工作领导小组办公室审核。学校、医院、银行、邮政等公共服务单位和水、电、油、气、通信网络等公共服务行业由各行业主管部门参照本行动方案制定工作和考核方案，并送市便民利企工作领导小组办公室备案。

（二）强化服务管理。建立完善个人和企业社会信用体系，健全以信用为基础的新型监管机制，加强事中事后监管，引导群众和企业践诺守信。对于涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系到人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的“五减少两增加”工作要审管衔接，既要符合刚性规定，又要做到放得开、兜得住，杜绝一放了之、事中事后监管不力等现象。

（三）强化队伍建设。各地各单位要坚持“以人民为中心”的发展思想，增强服务意识，建立健全“一把手”走流程常态化机制，切实解决群众和企业办事创业的堵点痛点。加强作风建设，做细做实各项工作，防止喊口号、做虚功。

建立健全相关配套制度，规范工作人员行为。建立常态化培训机制，围绕政策法规、业务应用、技术体系、运营管理、事项梳理等开展培训，不断提升工作人员业务能力和办事效率。

（四）强化宣传引导。各地各单位要加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台、广播电视，开辟“三个最”工作专栏。公开邮箱和监督电话，广泛听取社会各界意见建议。总结“三个最”工作成效和成熟经验，做好复制推广应用。

附件：普宁市便民利企“三个最”行动任务分工表

附件

普宁市便民利企“三个最”行动任务分工表

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
1	对照检查落实	<p>对照上级要求，检查审批事项是否存在名称、编码、依据、类型等基本要素不一致的问题，发现问题要及时解决并同步系统，确保事项同源、统一规范。</p> <p>对于上级取消、调整、下放、委托的审批事项，做好落实和衔接工作。</p>			2022年底
2	减少审批事项	<p>逐项清理本级审批事项，明确各类审批事项所需申报材料清单，取消无法法律依据和不必要的材料，减少群众和企业办事提交材料，实现同一事项无差别办理，提高审批透明度和可预期性。</p>	进驻政务服务大厅（分厅）各单位、各乡镇场街道	政务服务数据管理局	2022年底
3	整治变相审批	<p>严格落实审批事项清单之外一律无需实施审批的要求，大力整治变相审批。</p> <p>审批事项清单之外，有关行政机关和其他具有管理公共事务职能的组织不得以备案、证明、目录、计划、规划、指定、认证、年检等名义，要求行政相对人经申请获批后方可从事特定活动。</p>			2022年底

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
4	开展“无证证明”服务	积极探索创新，推动部分证明材料由群众和企业提供转向由有关部门提供，凡是政府部门能够提供的证明，群众和企业无需提供。	市司法局	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡镇场街道	2023年底
5	杜绝无谓证明	全面清理烦扰群众和企业的“奇葩”证明、循环证明、重复证明等各类无谓证明，取消没有法律法规依据的证明。 确需保留的证明事项，严格实行清单式管理。 加强互认共享，杜绝重复举证。	市司法局	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡镇场街道	2022年底 2023年底 2024年底
6	精简申请材料	梳理与企业生产经营、群众生产生活密切相关的重要领域和办理量大的高频事项，通过系统对接和数据共享，精简申请材料。 整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，减少重复填写和反复提交。 消除审批服务中的模糊条款以及属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”。	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2023年底 2024年底
7	推广电子证照	按照国家电子证照目录清单，依托广东省政务大数据中心省市一体化揭阳节点，做好电子证照签发工作，将身份证、户口簿、驾驶证、营业执照、生产经营许可证等常用的电子证照应用到高频政务服务事项。 丰富应用场景，除法律法规明确要求出示纸质证照或实体证照外，各地各单位在证照查验、政务服务、行政执法等工作中应承认群众、企业出具的电子证照。	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2024年底
8	推行“免证办”	依托电子证照库和“粤省事”“粤商码”应用，推行政务服务事项“免证办”，群众和企业线下办事只需手机亮码、刷脸认证，业务系统即能通过系统共享方式查询、核验相关电子证照和信息，实现办事信息免填写、纸质材料免提交。	市政务服务数据管理局	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡镇场街道	2023年2月

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
9	精简审批环节	严格政务服务刚性要求，推进政务服务事项依法依规办理。	进驻政务服务大厅	市政务服务数据管理局	2022年底
		消除内部不必要的审批审核流转环节，推动审批通过即时出证、审批结果及时告知、办理证照邮寄可达。	(分行)各单位、各乡镇场街道		2022年底
10	开展并联审批	办理过程需要现场勘验、技术审查、听证论证的，通过联合办理、同步推动，加快办理相关审批手续，优化审批效能。	市住房城乡建设局、市交通运输管理局、市应急管理局、市自然资源局、市城管执法局	进驻市政务服务大厅(分行)各单位	2022年底
		对涉及多个部门的事项，落实牵头办理负责制，建立健全部门联办机制，推行并联审批，推动事项高效办理。	市政务服务数据管理局、各乡镇场街道		
11	优化重点领域服务	对重大民生事项、重点建设项目，开辟“绿色通道”。	市政务服务数据管理局	相关行业主管部门	2022年底
		完善工程项目联合竣工验收管理办法，实现消防、人防、规划等事项联合验收。	市住房城乡建设局	市自然资源局、市政务服务数据管理局、市人防办、普宁粤海水务有限公司、普宁供电局	2022年底
		应用统一地址编码，规范商事主体住所信息录入，探索实施住所承诺制和名称登记告知承诺制，提高企业核名一次性通过率。	市公安局、市市场监管局	市政务服务数据管理局	2022年底
		深化不动产登记服务改革，推行在商业银行网点办理不动产登记“不见面审批”。	市自然资源局	各商业银行	2022年底

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
11	三、减少流程环节	加大涉企征信数据、金融资源、惠企政策和涉企服务等资源整合力度，加强政务沉淀数据归口利用，方便企业征信信息查询。	人行普宁支行、揭阳银保监分局普宁监管组、市金融办、市工业和信息化局、市发展改革委	市政务服务数据管理局	2022年底
	优化重点领域服务	推进纳税与社保、公积金网上合并申报，创新推动“一表申报”。	市税务局	市人力资源社会保障局、市医保局、揭阳市住房公积金普宁管理部	2022年底
12	四、减少办理时限	开展改善医疗服务行动计划，持续优化预约诊疗。	市卫生健康局	市医保局	2022年底
		梳理各单位“马上办”事项，成熟一批、录入一批、自主公布、动态管理，不断提升“马上办”事项占比，减少群众和企业办理等候时间。 编制“马上办”事项目录，并在广东政务服务网集中展示、实时更新。	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2022年底
13	明确“限时办”	承诺时限不得长于法定时限和政策要求时限，不得长于上级部门确定的承诺时限。	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2022年底
		在承诺时限内力争进一步缩短办理时限。			2022年底

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
14	四、减少办理时限	推行24小时自助服务，不断拓展服务内容，纳入更多服务事项，配置服务设施，为群众提供全天候、不间断的服务。	市政务服务数据管理局	进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	2022年底
		在市政务服务大厅部署“银政通”企业开办全流程智能服务一体机，实现企业开办“秒批”。			
15	五、减少跑动次数	鼓励各地整合公安、税务、社保、医保等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理。	各乡镇场街道、市政务服务数据管理局	市公安局、市税务局、市人力资源和社会保障局、市医保局	2022年底
		依托“粤省事”“粤商通”平台，对条件符合、系统能够自动获取相关校验证照和数据的查询类、办理类业务直接进行智能审批、实时办结。			
16	五、减少跑动次数	在全市各乡镇场街道、村（社区）部署“粤智助”政务服务自助机，办理高频服务事项。	市政务服务数据管理局	市政务服务数据管理局	2022年6月
		优先推行“网上办”，与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项“应上尽上、全程在线”，切实提高网上办理深度，推动政务服务从“网上可办”到“网上好办”转变。			
16	五、减少跑动次数	除涉密事项、国垂省垂系统外，各地各单位自有业务系统逐步对接揭阳市一体化在线政务服务平台，实现线上线下一端口收件、统一平台跟踪。	进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2022年底
		对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由群众和企业自行选择办理渠道。			

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
17	减少“多门”跑动	实行线下“一扇门”服务，全面实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，完善市、镇二级实体大厅集中服务模式，纳入垂直管理部门在本行政区域的服务事项。 推动社保、医保业务、婚姻登记中心业务进驻市政务服务大厅，实现群众和企业办事“只进一扇门，办成所有事”。	市政务服务数据管理局	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡、镇、街道	2022年底
18	五、减少跑动次数	积极推行“就近办”。	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡、镇、街道	市人力资源社会保障局、市医保局、市民政局	2022年底
		公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、户籍管理等群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项，以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至乡、镇、街道、村（社区）党群服务中心办理。 对量大面广的个人事项，推广24小时自助服务。	各乡、镇、街道，市教育局、市人力资源社会保障局、市医保局、市民政局、市公安局	市政务服务数据管理局	市政务服务数据管理局
19	推行“最多跑一次”	推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和医院、学校、银行、邮政、电信网点等场所延伸，实现服务端口前移。	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡、镇、街道	市政务服务数据管理局	2022年底
		推行告知承诺制，梳理可采取告知承诺方式的政务服务事项，明确承诺的具体内容和承诺应履行的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，并向社会公布。 完善容缺受理服务机制，依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料 and 可容缺受理的材料。 优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导，避免群众和企业因不明确申报要求而准备无效材料。	进驻市政务服务大厅（分厅）各单位、各乡、镇、街道		2022年底

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
20	拓展跨区域通办	打破地域阻隔和部门壁垒，建立跨区域协作机制，优化调整通办事项业务规则，主动对接市政务服务跨区域通办业务，推动高频服务事项在全揭阳市、全省、全国跨区域通办，减少群众“多地跑”“往返跑”。	进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2022年底
		优化通办模式，建立健全政务服务大厅异地代收代办、问题处理、监督管理、责任追究机制，确保业务流转正常，提升异地办事便利度。			
21	五、减少跑动次数	加强乡镇场街道、村（社区）党群服务中心规范化建设，实现场所统一、系统统一、内容统一、制度统一、保障统一。	进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2022年底
		推动公安户籍、民政、民政、人力资源社会保障、自然资源、农业林业、卫生健康、医保、残联等与人民群众密切相关的服务事项进驻乡镇场街道、村（社区）党群服务中心并上墙公布。			
		建立健全代办服务、延时办理、预约办理、服务上门、限期办结、去向留言、责任追究等制度，规范服务行为。			2022年底
		健全工作机构，配强配齐服务队伍，加强培训教育，提高基层服务能力。			2022年底

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
22	开展“一件事”主题集成服务	同一部门涉及多个股(室)的“一件事”政务服务事项,由本部门一个业务股(室)负责牵头办理。	进驻政务服务大厅(分厅)各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2022年底
	六、增加“一件事”办理	涉及跨部门办理的“一件事”,要打通部门壁垒,实行“首接受理、协同办理、限时办结”的审批模式,推动政务服务事项集成化办结。 围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期,涵盖出生、教育、就业创业、工作、婚姻、社会医疗保障、生育、户籍管理、车辆、住房、救助、退休养老、开办企业、用工招聘、缴纳税、生产经营、破产注销、住房公积金贷款、异地就医备案、工程建设等重点领域,开展“一件事”主题集成服务,确保可在广东政务服务网办理,并积极推向“粤省事”“粤商通”等移动平台上线办理。	进驻政务服务大厅(分厅)各单位、各乡镇场街道		2022年底
23	突出集成重点	增强医疗、教育优质资源的辐射效应,推动对口支援医院、学校均衡发展,推进“互联网+医院”“互联网+学校”服务。	市卫生健康局、市教育局	市卫生健康局、市教育局、市文广旅游体育局、市司法局、市民政局、市残联	2022年底
	七、增加优质公共服务供给	积极创造条件,提供满足人民群众文化体育健康需求的文体服务,人身安全、财产安全的服务和法律专业服务以及老年人、残疾人等特定人群的社会福利化服务。 放开服务业市场,大力发展养老、托幼、家政等服务,多渠道提高公共服务共享能力。	市民政局、市教育局、市人力资源社会保障局		2022年底
24	七、增加优质公共服务供给			各乡镇场街道	2022年底

序号	工作任务	推进措施	主要责任单位	配合单位	完成时限
25	七、增加优质公共服务供给 提高公共服务便利度	<p>学校、医院、银行、邮政等公共服务单位和水、电、油、气、通信网络等公共服务行业，要借鉴“三个最”政务服务做法，优化服务流程，减少办事环节，为群众提供“一站式”和就近、就地的便利服务。</p> <p>推进“互联网+公共服务”，推动线上线下融合互动，支持高水平公共服务机构对接基层、偏远地区。</p> <p>运用人工智能在公共服务领域推广应用，为人民群众提供数字化、智能化服务。</p> <p>充分发挥揭阳市一体化在线政务服务平台作用，推动更多公共服务事项网上办、掌上办、一次办。</p> <p>在应用现代化信息技术提供便利服务的同时，为老年人、残疾人等特殊人群保留必要的现场服务窗口。</p>	市教育局、市卫生健康局、人行普宁支行、揭阳银保监分局普宁监管局、邮政普宁分公司、市住房和城乡建设局、市工业和信息化局、普宁粤海水务有限公司、普宁供电局	市政务服务数据管理局	2022年底
			进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2022年底
			进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	市政务服务数据管理局	2022年底
			市政务服务数据管理局	进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	2022年底
			市政务服务数据管理局	进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	2022年底
			市政务服务数据管理局	进驻市政务服务大厅（分行）各单位、各乡镇场街道	2022年底