

东莞市政务服务数据管理局

东政数〔2023〕13号

关于印发《东莞市 2023 年政务服务全城便利化 服务高质量发展专项行动实施方案》的通知

各园区管委会、镇（街道）人民政府（办事处），市直各部门：

《东莞市 2023 年政务服务全城便利化服务高质量发展专项行动实施方案》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

东莞市政务服务数据管理局

2023 年 3 月 8 日

东莞市 2023 年政务服务全城便利化 服务高质量发展专项行动实施方案

为全面贯彻党的二十大精神，落实省、市关于以实体经济为本、坚持制造业当家的要求，以一流的营商环境和政务服务赋能全市实体经济高质量发展，结合我市实际，制定本实施方案。

一、工作目标

紧扣高质量发展首要任务，聚焦企业群众需求，在巩固提升政务服务全域标准化的基础上，以推进项目落地、涉企审批、民生服务、基层末端便利化为着力点，全面建成市镇服务同效、线上线下并行、数据互通共享、集约智能高效的政务服务体系，显著提高市、镇、村三级政务服务效能和便利化水平。2023 年底前，实现 100 个投资项目服务直达、100 个党群服务中心全面提升、100 个高频事项村级可办、100 个网办事项好办易办，擦亮“莞家”服务品牌，推动政务服务效能提升与实体经济高质量发展深度融合、同频共促。

二、主要任务

（一）深化涉企服务改革，持续打造一流营商环境

1. 进一步推进重点领域审批改革。将规划、用地等环节涉及的政府内部管理事项和第三方服务事项纳入“审批一张图”“服务一张图”。推广集约化审批模式，建立市镇税费服务统筹管理

与集约运营机制，在市民服务中心成立市级集约运营中心，承接全市涉税审批业务、统筹管理各镇街（园区）政务服务中心涉税业务；推动零星税源相关事项纳入市一体化政务服务平台，同步上线网办渠道。创新市场准入退出便利化举措，打造企业全生命周期“证照一网通办”，合并办理重点经营许可事项与营业执照，规范企业跨区域迁移涉税涉费业务流程；推出企业清退“一件事”服务，集中办理企业破产清算、税务事项、注销登记等业务。推出重点企业人才落户“即来即办”服务，优化大型展会报备审批服务，畅通重点企业境外参展参会签证和出入境证件办理绿色通道。（市自然资源局、市住房城乡建设局、市发展改革局、市税务局、市市场监管局、市公安局、市政务服务数据管理局等有关部门负责）

2. 强化项目代办全流程跟踪服务。打造“莞家代办”服务品牌，推广应用东莞投资建设代办服务平台，加快招商引资项目与代办服务对接。印发《东莞市社会投资类重大项目代办服务实施办法》，规范代办服务流程；编制工程项目代办服务指南。组建市镇两级代办服务专班，构建市镇联动的代办服务网络，开展代办专员综合能力培训，实行代办专员上岗制。全年累计落实市镇两级联合服务项目不少于 100 个，推动重大项目早动工、早竣工、早投产。（市政务服务数据管理局、市发展改革局、市投资促进局、市工业和信息化局、市自然资源局、市住房城乡建设局、

市交通运输局、市城市管理综合执法局，各镇街（园区）负责〕

3. 建立全链条的企业服务机制。优先将全市工业产值前 300 强企业纳入企业市长直通车服务范围；探索为重点招商、增资扩产项目提供从项目招引到落地投产“全周期”服务；打造“企业+政府+科研”模式，与科研实验室等机构合作，为有研发需求的企业提供咨询对接服务。出台优化 12345 热线营商环境服务专线工作方案，加快搭建企业服务知识库，建立企业服务专员队伍，提供覆盖全市市场主体的“一站式”服务。（市政务服务数据管理局、市发展改革局、市市场监管局、市税务局、市投资促进局、市科技局、市工业和信息化局负责）

4. 推动惠企政策兑现高效便捷。推广使用“粤财扶助”平台，梳理各部门惠企政策清单，将政策兑现事项纳入省事项系统管理，推行惠企政策“免申即享”，设置政策兑现优先窗口，推动线上线下服务同源同质。〔市政务服务数据管理局、市财政局、市发展改革局、市工业和信息化局、市住房城乡建设局等有关部门，各镇街（园区）负责〕

5. 加快融入“数字湾区”建设。拓展异地代收代办区域范围，推动本地事项与湾区事项融通互认，上线不少于 50 项“跨域通办”事项，探索在重点企业设立“员工服务中心”，提供不少于 50 项深莞通办事项，全面融入湾区“政务通”建设。深化莞港商事制度改革，促进两地机制规则、资格资质互认，加快推进湾

区“营商通”。〔市政务服务数据管理局、市市场监管局，各镇街（园区）负责〕

（二）创新惠民便民举措，推动民生服务落细落实

6. 进一步提升不动产业务质量。推动存量商品房“带押过户”、不动产非商品房业务、土地业务等事项纳入市镇大厅综合窗口办理，打造“抵押房屋过户——办理购房抵押登记”全流程闭环模式，实现卖方“带押过户”和买方抵押登记设立的无缝衔接，优化公证、抵押登记、公积金贷款事项线上线下通办能力。（市自然资源局、市司法局、市住房城乡建设局、市政务服务数据管理局、市不动产登记中心、市住房公积金管理中心负责）

7. 巩固社保医保经办服务成效。深化镇级社保医保综窗建设，合理核定社保医保业务咨询、收件、审批及后续核查的各环节工作量，各镇街（园区）统筹人员调配，各镇街（园区）人社分局负责事项承接，并组织政务服务中心开展人员培训，在8月前实现所有镇街（园区）完成社保医保综窗改革。依托市一体化政务服务平台，将更多社保医保事项下沉到村居综合窗口、移动终端、定点医药机构、银行网点，持续推进“社银合作”、“互联网+医保支付”、跨省跨市异地就医结算。〔市人力资源社会保障局、市医保局、市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责〕

8. 升级市政公用服务。推广中压电力外线免审批备案制，

探索建立燃气外线工程免审批机制。深入推进“信用+水电”服务模式，支持将信用报告作为水电申请补充材料，纳入共享电子证照调用范围。推动水电服务前移，实行“免申即接，报装即通”。

（市发展改革局、市自然资源局、市城市管理综合执法局、市交通运输局、市水务局、市供电局、市水务集团供水公司、新奥燃气公司负责）

（三）擦亮“莞家”服务品牌，打造线上线下高效平台

9. 全面梳理问政清单。建立进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，推动全部事项纳入市镇两级政务服务大厅集中办理。全面应用统一知识库，同步完成各领域问政清单梳理，提高办事指南易读性。各部门首席事务代表要根据政策变动及时更新维护事项库、统一知识库、问政清单，全面检查办事流程，确保事项查询、咨询、办理过程中各要素保持一致。

〔市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门，各镇街（园区）负责〕

10. 推进事项精简集成化办理。各部门全面梳理审批效率不高的事项，逐项研究提升；将现场勘验、技术审查、听证论证等审批外的必要程序纳入市一体化政务服务平台监管。全面精简收件材料，简化审批流程，年底前实现全市事项平均收件时长压缩30%以上。推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办

结。新增不少于 30 个“一件事一次办”主题服务。设置政务大厅“网办帮办”区，在全市范围推广审前服务；上线政务服务地图，实现“一图导览，一键预约”。〔市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门，各镇街（园区）负责〕

11. 优化一体化平台功能性能。加快市一体化政务服务平台与各部门自建系统及国垂、省垂系统对接，依托省数据资源“一网共享”平台，提高办件数据报送的规范性和时效性。全面加强电子证照、电子档案和共享数据的归集与应用，实现更多事项“免证办”“容缺办”，推动使用市一体化政务服务平台办理和审批的业务全部实现电子档案归档，以数据赋能全程网办率和网办深度提升，年底前实现除法律法规要求、场地限制等情形外，行政许可事项的全程网办率达到 100%、依申请事项和公共服务事项的全程网办率达到 90%，将不少于 100 项高频事项打造为好办易办的全流程网办事项。（市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门负责）

12. 提供智慧精准自助服务。完善“莞家政务”自助终端功能，年底前上线不少于 50 个高频事项。强化“视频办”服务支撑能力，在“i 莞家”小程序、APP 及“莞家政务”自助终端上线不少于 100 个“视频办”事项，配套进驻视频坐席 50 名。深化“AI+热线服务”能力建设，充分应用智能机器人、智能坐席助手等，提升 12345 热线接诉和办理能力；拓宽统一知识库应用场景，逐

步开放群众自助查询渠道。（市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门负责）

（四）增强基层服务能力，提升镇村服务质效

13. 优化基层综窗资源配置。落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》要求，持续优化综合窗口设置和人员配备，加强人员业务培训，年底前由政务服务中心直接管理的综窗人员占比达70%以上，大综窗或分类小综窗占比达70%以上，高频业务办理效率不低于市级综窗的80%。拓展“莞家”热线服务，在镇街（园区）设置“热线+综窗”融合岗，由热线和综窗人员协同提供高效服务。〔市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责〕

14. 打造“党建+政务”服务模式。在镇村两级设立党政综合窗口，每个镇街（园区）政务服务中心设立至少1个“党政综合窗”，同时承接政务服务事项和党员关系转接咨询、党组织关系转进转出等党员服务事项。组织党员干部到市镇政务服务大厅跟岗和提供志愿服务，让党员干部在一线岗位增进服务意识和业务能力。〔市委组织部、市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责〕

15. 开展村（社区）党群服务中心四维提升工程。聚焦村（社区）党群服务中心服务能力、窗口建设、人员能力和设施配备四个维度，推动不少于100个党群服务中心完成综合窗口标准化建

设，不少于 100 个事项在村居可办，不少于 100 名村级窗口人员获得综窗业务技能等级证书，不少于 100 个党群服务中心落实“机器+人”服务方式，打通基层政务服务“最后一米”。〔市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责〕

16. 加强政务服务队伍建设。修订首席事务代表管理办法，原则上由正科级干部或以上担任首席事务代表，落实专人专责；市政务服务数据管理局对首席事务代表实施评价，并作为首席事务代表所在部门评定考核等次的重要依据。建立市镇综合服务团队统筹培训模式，市镇联动开展业务梳理和人员培训，明确岗位要求和上岗标准，常态化开展各领域业务等级考核，定期开展市镇人员双向互挂，组织开展审批技能大赛、综合窗口技能大赛、政务服务之星评选等活动并加强结果多领域应用。〔市政务服务数据管理局、市总工会、市妇联，各政务服务审批部门、各镇街（园区）负责〕

三、组织保障

（一）加强组织领导。开展政务服务全城便利化服务高质量发展专项行动是深入贯彻党的二十大精神，全力推动高质量发展的重要举措，各部门、各镇街（园区）要进一步提高政治站位，深化思想认识，将政务服务全城便利化服务高质量发展专项行动相关任务列入年度重点工作；在落实各项工作的基础上积极承担攻坚揭榜试点任务（附件 2），并结合自身实际自行开展政务服

务改革探索。

（二）明确责任分工。市政府办公室负责统筹和督导政务服务全城便利化工作，推动解决有关重点难点问题；市政数局负责政务服务全城便利化服务高质量发展专项行动的总体谋划、协调推进、监督考评等工作；各政务服务审批部门负责具体开展工作，沟通协调本系统上下级单位做好配合和实施，各镇街（园区）政务服务中心负责统筹本辖区政务服务工作，推动各项任务在基层落地见效。

（三）强化监督提升。各部门、各镇街（园区）要结合自身实际细化任务目标和进度安排，认真抓好落实，定期报送工作进展情况和阶段工作总结；市政务服务数据管理局将此项工作的完成情况纳入市直单位、镇街（园区）领导班子政务服务能力及数字政府建设考评。

- 附件：1.东莞市 2023 年政务服务全城便利化服务高质量发展
专项行动主要任务分工表
2.东莞市 2023 年政务服务基层改革攻坚揭榜事项清单

附件 1

东莞市 2023 年政务服务全城便利化服务 高质量发展专项行动主要任务分工表

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
1	深化涉企 服务改革	推进重点领域 审批改革	推动工程项目 加速落地	将规划、用地等环节涉及的政府内部管理事项和第三方服务事项纳入“审批一张图”“服务一张图”。	2023 年 12 月	市自然资源局负责，市住房城乡建设局、市发展改革局、市政务服务数据管理局配合
2			推广集约化 审批模式	在市民服务中心成立市级集约运营中心，承接全市涉税审批业务，统筹管理各镇街（园区）政务服务中心涉税业务；推动零星税源相关事项纳入市一体化政务服务平台，同步上线网办渠道。	2023 年 12 月	市税务局负责，市政务服务数据管理局配合

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
3			创新市场准入退出便利化举措	打造企业全生命周期“证照一网通办”，合并办理重点经营许可事项与营业执照，规范企业跨区域迁移涉税涉费业务流程；推出企业清退“一件事”服务，集中办理企业破产清算、税务事项、注销登记等业务。	2023年12月	市市场监管局负责，市政务服务数据管理局、市税务局配合
4			优化涉企人才服务	推出重点企业人才落户“即来即办”服务，优化大型展会报备审批流程，畅通重点企业境外参展参会签证和出入境证件办理绿色通道。	2023年12月	市公安局负责，市政务服务数据管理局配合
5		强化项目代办全流程跟踪服务	打造“莞家代办”服务品牌	印发《东莞市社会投资类重大项目代办服务实施办法》，推广应用东莞投资建设代办服务平台，加快招商引资项目与代办服务对接。编制工程项目代办服务指南，全年累计落实市镇两级联合服务项目不少于100个。	2023年12月	市政务服务数据管理局、市发展改革局、市投资促进局、市工业和信息化局、市自然资源局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市城市管理综合执法局，各镇街（园区）负责

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
6			构建市镇联动的代办服务网络	组建市镇两级代办服务专班，开展代办专员综合能力培训，实行代办专员上岗制。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责
7		建立全链条的企业服务机制	拓宽企业市长直通车服务范围	将全市工业产值前300强企业纳入企业市长直通车服务范围，为重点招商、增资扩产项目提供从项目招引到落地投产“全周期”服务；打造“企业+政府+科研”模式，与科研实验室等机构合作，为有研发需求的企业提供咨询对接服务。	2023年9月	市政务服务数据管理局负责，市工业和信息化局、市发展改革局、市投资促进局、市科技局配合
8			提供覆盖全市市场主体的“一站式”服务	出台优化12345热线营商环境服务专线工作方案，搭建企业服务知识库，建立企业服务专员队伍。	2023年9月	市政务服务数据管理局、市发展改革局、市市场监管局、市税务局、市工业和信息化局等有关部门负责
9		推动惠企政策兑现高效便捷	推行惠企政策“免申即享”	推广使用“粤财扶助”平台，梳理各部门惠企政策清单，将政策兑现事项纳入省事项系统管理，设置政策兑现优先窗口。	2023年12月	市政务服务数据管理局、市财政局、市发展改革局、市工业和信息化局、市住房城乡建设局

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
						等有关部门负责，各镇街（园区）配合
10		加快融入“数字湾区”建设	拓展异地代收代办区域范围	推动本地事项与湾区事项融通互认，上线不少于50项“跨域通办”事项，探索在重点企业设立“员工服务中心”，提供不少于50项深莞通办事项。	2023年9月	市政务服务数据管理局负责，各镇街（园区）配合
11			深化莞港商事制度改革	促进莞港两地机制规则、资格资质互认，加快推进湾区“营商通”。	2023年9月	市市场监管局负责
12	创新惠民便民举措	进一步提升不动产业务质量	进一步提升不动产业务质量	推动存量商品房“带押过户”、不动产非商品房业务、土地业务等事项纳入市镇大厅综合窗口办理，打造“抵押房屋过户——办理购房抵押登记”全流程闭环模式，实现卖方“带押过户”和买方抵押登记设立的无缝衔接，优化公证、抵押登记、公积金贷款事项线上线下通办能力。	2023年6月	市自然资源局、市司法局、市住房城乡建设局、市政务服务数据管理局、市不动产登记中心、市住房公积金管理中心负责

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
13		巩固社保医保经办服务成效	深化镇级社保医保综窗建设	合理核定社保医保业务咨询、收件、审批及后续核查的各环节工作量，各镇街（园区）统筹人员调配，各镇街（园区）人社分局负责事项承接，并组织政务服务中心开展人员培训，在8月前实现所有镇街（园区）完成社保医保综窗改革。	2023年8月	市人力资源社会保障局、市医保局、市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责
14			推进社保医保事项下沉	依托市一体化政务服务平台，将更多社保医保事项下沉到村居综合窗口、移动终端、定点医药机构、银行网点，持续推进“社银合作”、“互联网+医保支付”、跨省跨市异地就医结算。	2023年12月	市人力资源社会保障局、市医保局、市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责
15		升级市政公用服务	优化电力、燃气等事项审批效率	推广中压电力外线免审批备案制，探索建立燃气外线工程免审批机制。	2023年12月	市发展改革局、市自然资源局、市城市管理综合执法局、市交通运输局、市供电局、新奥燃气公司负责

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
16			优化水电服务模式	深入推进“信用+水电”服务模式，支持将信用报告作为水电申请补充材料，纳入共享电子证照调用范围。推动水电服务前移，实行“免申即接，报装即通”。	2023年12月	市发展改革局、市水务局、市供电局、市水务集团供水公司负责，市政务服务数据管理局配合
17	擦亮“莞家”服务品牌	全面梳理问政清单	建立进驻事项负面清单制度	除场地限制或涉及国家秘密等情形外，推动全部事项纳入市镇两级政务服务大厅集中办理。	2023年9月	市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门，各镇街（园区）负责
18			全面应用统一知识库	完成各领域问政清单梳理，提高办事指南易读性。各部门首席事务代表要根据政策变动及时更新维护事项库、统一知识库、问政清单，全面检查办事流程，确保事项查询、咨询、办理过程中各要素保持一致。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门，各镇街（园区）负责
19			推进事项精简集成化办理	提高事项审批效率	全面梳理审批效率不高的事项，逐项研究提升；将现场勘验、技术审查、听证论证等审批外的必要程序纳入市一体化政务服务平台监管。新增不少于30个“一件事一次办”主题服务。	2023年12月

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
20			压缩收件时长	全面精简收件材料，简化审批流程，年底前实现全市事项平均收件时长压缩 30% 以上。	2023 年 11 月	市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门、各镇街（园区）负责
21			建设审前服务体系	设置政务大厅“网办帮办”区，在全市范围推广审前服务；上线政务服务地图，实现“一图导览，一键预约”。	2023 年 12 月	市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责
22		优化一体化平台功能性能	加快系统对接	加快市一体化政务服务平台与各部门自建系统及国垂、省垂系统对接，依托省数据资源“一网共享”平台，提高办件数据报送的规范性和时效性。	2023 年 12 月	市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门负责
23			加强数据的归集与应用	全面加强电子证照、电子档案和共享数据的归集与应用，实现更多事项“免证办”“容缺办”，推动使用市一体化政务服务平台办理和审批的业务全部实现电子档案归档。	2023 年 12 月	市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门负责
24			提升事项全程网办率和网办深度	年底前实现除法律法规要求、场地限制等情形外，行政许可事项的全程网办率达到 100%、依申请事项和公共服务事项的全程网办率达 90%，将不少于 100 项高频事项打造为好办易办的全流程网办事项。	2023 年 12 月	市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门负责

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
25		提供智慧精准自助服务	完善“莞家政务”自助终端功能	完善“莞家政务”自助终端功能，年底前上线不少于50个高频事项。强化“视频办”服务支撑能力，在“i莞家”小程序、APP及“莞家政务”自助终端上线不少于100个“视频办”事项，配套进驻视频坐席50名。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门、各镇街（园区）负责
26			深化“AI+热线服务”能力建设	充分应用智能机器人、智能坐席助手等，提升12345热线接诉和办理能力；拓宽统一知识库应用场景，逐步开放群众自助查询渠道。	2023年12月	市政务服务数据管理局负责
27	增强基层服务能力	优化基层综窗资源配置	优化综合窗口设置和人员配备	加强人员业务培训，年底前由政务服务中心直接管理的综窗人员占比达70%以上，大综窗或分类小综窗占比达70%以上，高频业务办理效率不低于市级综窗的80%。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责
28			拓展“莞家”热线服务	在镇街（园区）设置“热线+综窗”融合岗，由热线和综窗人员协同提供高效服务。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
29		打造“党建+政务”服务模式	设立党政综合窗口	在镇村两级设立党政综合窗口，每个镇街（园区）政务服务中心设立至少1个“党政综合窗”，同时承接政务服务事项和党员关系转接咨询、党组织关系转进转出等党员服务事项。	2023年12月	市委组织部、市政务服务数据管理局负责，各镇街（园区）配合
30			提升党员干部服务意识和业务能力	组织党员干部到市镇政务服务大厅跟岗和提供志愿服务。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责
31		开展村（社区）党群服务中心四维提升工程	开展村（社区）党群服务中心四维提升工程	推动不少于100个党群服务中心完成综合窗口标准化建设，不少于100个事项在村居可办，不少于100名村级窗口人员获得综窗业务技能等级证书，不少于100个党群服务中心落实“机器+人”服务方式，打通基层政务服务“最后一米”。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责
32		加强政务服务队伍建设	加强首席事务代表队伍建设	修订首席事务代表管理办法，原则上由正科级干部或以上担任首席事务代表，落实专人专责；市政务服务数据管理局对首席事务代表实施评价并作为代表所在部门评定考核等次的重要依据。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各政务服务审批部门负责

序号	任务领域	一级任务名称	二级任务名称	具体工作内容	完成时限	责任部门
33			建立市镇综合服务团队统筹培训模式	市镇联动开展业务梳理和人员培训，明确岗位要求和上岗标准，常态化开展各领域业务等级考核，定期开展市镇人员双向互挂，组织开展审批技能大赛、综合窗口技能大赛、政务服务之星评选等活动并加强结果多领域应用。	2023年12月	市政务服务数据管理局、市总工会、市妇联，各镇街（园区）负责
34	组织保障	加强组织领导	/	将政务服务全城便利化相关任务列入年度重点工作，定期报送工作进展情况和阶段工作总结。	2023年12月	各政务服务审批部门，各镇街（园区）负责
35		加强组织领导	/	积极承担攻坚揭榜试点任务，并结合自身实际自行开展政务服务改革探索。	2023年12月	市政务服务数据管理局，各镇街（园区）负责
36		强化监督提升	/	将全城便利化工作完成情况纳入市直单位、镇街（园区）领导班子政务服务能力及数字政府建设考评。	2023年12月	市政务服务数据管理局负责，各政务服务审批部门，各镇街（园区）配合

附件 2

东莞市 2023 年政务服务基层改革攻坚揭榜事项清单

序号	改革事项名称	改革意义	改革探索参考内容
1	完善“粤商通”平台涉企服务功能	贯彻落实广东省“数字政府 2.0”建设和持续优化营商环境等相关工作要求，进一步优化拓展“粤商通”平台涉企服务功能，开设专版，推动更多涉企政务服务事项整合至“粤商通”平台，为企业办事提供一站式平台支撑。	<p>一是建设“粤商通”专版，为企业提供更从开办、年报、融资、税务、政策兑现等一站式、全生命周期的“掌上办”服务，为企业办事提供更多便利；</p> <p>二是建立并完善市场主体诉求响应工作机制和专用渠道，推动市场主体诉求提交、分办、监督全流程闭环管理，提高企业诉求办理的时效与质量；</p> <p>三是政务大厅对接“粤省事码”、“粤商码”，实现授权用证、亮码取证等应用场景，提高企业群众的办事效率。</p>
2	深化综窗改革	逐步整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，推进更多事项“一窗受理、综合服务”；推动更多企业群众高频办理事项通过综合窗口的形式下沉至党群服务中心办理。	<p>一是选取 3 个以上试点镇街会同市政务服务数据管理局开展不动产非商品房业务、土地业务事项梳理和优化，以办事指南的形式细化和明确业务的办理条件、办理流程、操作规范和具体样式，探索形成一批不动产事项实现标准化，并依托市一体化政务服务平台综合受理。同时各试点镇街（园区）可根据自身实际新增额外承接事项，推动镇级窗口进一步前移；</p> <p>二是选取 3 个以上试点镇街，推进更多社保医保事项（除原</p>

序号	改革事项名称	改革意义	改革探索参考内容
			有养老、待遇等 36+27 项) 进驻综合窗口; 已实现社保医保业务进驻政务服务大厅综合窗口且运行稳定的镇街(园区), 通过收件权限前移至党群服务中心并通过市一体化政务服务平台进行业务受理。
3	创新应用审前服务	在已有“结构精简化”事项标准化梳理和收件审批标准化的基础上, 创新开展审前服务, 在政务服务大厅和 12345 热线等各类渠道, 应用统一知识库和问政清单工作成果, 主动为各种类型各种办事偏好的企业群众提供咨询导办、帮办代办等全流程集成服务, 进一步提升政务服务线上线下融合和市镇村各级政务窗口、热线服务标准化程度。	<p>一是梳理问政清单, 运用“结构精简化”方法梳理出“企业群众需求”与“政府事项”之间的关系, 通过一张思维导图实现业务的结构化、标准化、简单化, 为企业和群众提供专业服务;</p> <p>二是强化导办帮办能力, 把政务服务范围从现有的收件审批往前区延伸, 无缝对接群众的办事需求, 从群众提供的办事场景出发, 依托审前服务系统, 快速锁定办理事项、办事流程、所需材料、办事渠道, 解决“办什么、怎么办、哪里办”核心问题;</p> <p>三是探索数字化运营指标体系, 基于全流程服务数据, 以群众办成一件事为结果导向, 统计分析群众办事全过程数据。</p>
4	压减平均收件时长	通过精简材料, 流程再造、信息等改革优化措施, 减少政务服务事项收件时长, 提升办事群众获得感。	<p>一是选取 50 个高频全市通办事项, 按照“一事一策”的方式, 制定改革优化措施;</p> <p>二是在年底前实现平均收件时长比年初压减 30% 以上;</p> <p>三是全市推广改革优化措施。</p>
5	拓展视频办应用场景	“视频办”是一种新型服务互动载体, 能有效打破地域和时空对政务服务的限制, 大幅减少企业群众跑动成本和沟通成本, 更好地服	<p>基于“一平台多终端”思路, 结合省视频办试点的工作要求, 以视频连线的方式实现导办、辅办、快办, 同时推进线上+线下融合岗和智能调度体系的建设工作。</p> <p>一是梳理视频办试点事项, 将线上事项与线下服务深度融</p>

序号	改革事项名称	改革意义	改革探索参考内容
		<p>务“放管服”改革和优化营商环境。“视频办”服务能够为不方便现场办事、线上自助办事遇到困难的办事人提供办事支持的“兜底”，让政务服务更有温度。</p>	<p>合，充分发挥视频沟通、文件传输等特点，减少企业群众的跑动成本和沟通成本；</p> <p>二是充分结合审前服务等工作的已有成果，拓展视频办的业务场景，提高事项全程网办率和全程网办使用率；</p> <p>三是做好线上+线下融合岗的技能培训，提高在窗口空闲时的线上业务承接能力。</p>
6	<p>政务服务数据应用 试点项目</p>	<p>贯彻落实“一网统管”相关工作要求，依托省、市两级政务数据，实现政务服务治理“可统、可看、可管”，为优化营商环境、便利企业群众办事提供有力支撑。</p>	<p>一是梳理政务服务各维度指标。基于大厅管理、事项办理等实际情况，结合线上线下相关数据，确定各指标统计方式与数据来源；</p> <p>二是持续提出优化建议。对政务服务专题使用过程中存在的问题，提出具有一定创新性、可行性的建议，不断优化和拓展政务服务专题的功能效果和覆盖面；</p> <p>三是充分运用政务服务专题相关数据。利用相关数据，在大厅管理、业务预判、人员培训、绩效考核等方面，建立并完善相关机制和体系，形成先进经验和可推广的成效。</p>
7	<p>“莞家政务” 自助终端 深化应用项目</p>	<p>在不断扩大自助终端政务服务辐射半径的同时，通过不断丰富服务内容和革新优化功能，推动自助终端应用场景向纵深发展，切实促进终端提质增效，增加群众对于自助可办的知晓率，减轻政务服务大厅窗口压力，有效减少群众排队等候现象。</p>	<p>一是在服务内容上，主动认领上线高频政务服务事项并推广至全市使用，优化事项办理流程打造一批“网红”事项，梳理上线村级服务事项等；</p> <p>二是在服务模式上，持续探索“机器+人”服务模式，全面加强村（社区）值班人员、后勤人员等工作人员的业务培训，夯实业务能力，有效实现办事群众分流和提高群众对于自助可办的知晓率作用；</p> <p>三是在拓展渠道上，继续探索创新金融政银、工业园政企合</p>

序号	改革事项名称	改革意义	改革探索参考内容
			<p>作等模式，积极推广“莞家政务”自助终端、“粤智助”平台、“税智助”平台的宣传应用；</p> <p>四是在运维管理上，建立完善的运维机制，形成运维操作指南，落实日常维护保养与运维监控。</p>
8	村（社区）党群服务中心四维提升工程	全面提升村（社区）党群服务中心政务服务效能，从服务能力、窗口建设、人员能力和设施配套四个维度加强村级政务服务供给能力，有效解决村（社区）党群服务中心可办事项不够多、窗口人员业务能力不够强等问题，进一步拓展和提高“10分钟政务服务圈”的服务半径和质量。	<p>在服务能力维度，新增不少于100个事项进驻党群服务中心综合窗口；</p> <p>在窗口建设维度，推动辖内半数以上村（社区）党群服务中心完成综合窗口标准化建设；</p> <p>在人员能力维度，推动不少于10名党群服务中心窗口人员获得综窗业务技能等级证书；</p> <p>在设施配套维度，推动辖内半数以上村（社区）党群服务中心落实“机器+人”服务方式。</p>
9	深化村级证明事项改革	按照国家和省关于为进一步改进和规范基层群众性自治组织开具证明的统一部署，在上一年试点改革的基础上，进一步深化和提升改革成效，继续保持在全国全省前列。	<p>一是监测村级证明实施情况，对取消、保留、使用村级证明等方面提出有建设性的优化建议；</p> <p>二是持续深化证明电子化应用；</p> <p>三是推广使用村级证明改革措施，联动其他办理环节，实现更多“一件事一次办”集成服务。</p>
10	深化全市培训一体化体系	有效解决当前基层政务服务岗位技能及业务技能培训散、乱及缺乏规范化管理，对新上线的事项梳理、培训不够，课件更新不及时，	<p>一是承担镇级业务梳理及培训，积极探索课程、题库更新及课程共享方式。承担市级培训任务、镇级新上线事项的业务梳理及培训，包括课件、题库的制定及更新；</p> <p>二是市镇共建综合服务团队常态化业务水平等级考核机制，</p>

序号	改革事项名称	改革意义	改革探索参考内容
		<p>培训效果未检验的问题。提高市镇培训资源的利用率，全面提升全市政务服务工作人员的理论素养、业务技能和服务水平。</p>	<p>对镇内政务服务综合服务团队进行常态化岗位培训，协助市政数局完善常态化业务水平等级考核机制，完成技能包的划分及内容制定；</p> <p>三是及时检验培训效果，探索由镇级自主培训，派驻市级实操检验培训效果，并跟进人员培训考核情况，定期反馈培训及考核情况，形成闭环的能力评估模式。</p>