高州市党建引领“市内通办”改革实施方案

为进一步深化“放管服”改革，优化营商环境，推动党史学习教育取得实效，根据《广东省推进政务服务“跨省通办、省内通办”工作方案》（粤办函〔2020〕286 号）《茂名市党建引领“市内通办”“办事不出村”改革实施方案》（茂办字〔2021〕34 号）的有关工作要求，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

(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，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，结合开展党史学习教育，围绕解决企业和群众办事的痛点、堵点和难点问题，在构建“1369”审批便民服务体系基础上，全面实施党建引领“市内通办”改革，建设线上线下融合标准化体系，打造市、镇（街道）、村三级贯通无差别“综合受理”、不见面协同审批服务模式，强化“三集中一分开”改革，提升政务服务数字化支撑能力，构建“一网通办、就近能办、泛在普惠”的政务服务新格局。

（二）总体目标。2021 年 12 月底前，实现市内无差别

“综合受理”市镇（街道）纵向通、镇（街道）横向通，并将无差别“综合受理”全面延伸至村（社区）级，探索市、镇（街道）、村（社区）跨层级纵向通办新模式，实现更多事项村（社区）级可办。

二、无差别“市内通办”服务模式

无差别“市内通办”指以政务服务事项标准化为基础，以“一网通办”为支撑，以综合受理、“三集中一分开”“镇（街道）行政管理体制改革”为保障，推动政务服务在区域范围内逐级实现线上线下无差别受理、跨层级、跨区域办理的服务模式。

（一）提升“全程网办”“自助办”水平。通过“广东政务服务网”“粤省事”“粤商通”等平台，提供申请受理、审查决定、颁证送达等全流程全环节网上服务，实现申请人“单点登录、全国漫游、无感切换”，由业务属地为申请人远程办理。政府部门核发的证照批文，能通过数据共享查询、核验的，不再要求申请人到现场核验原件。各地各单位要充分运用统一身份认证、电子证照、数据共享、电子印章、电子签名、网络实名核验、双向物流、网上缴费等手段，推动更多事项全流程网办。积极推动对证明（证照）打印、便于自助办理类事项在政务服务一体机自助办理。各地各单位要加强“粤省事”“粤商通”等平台的推广应用，积极引导、协助群众做好网上申请、自助办理工作，并根据群众意愿提供线下

办理服务。

（二）拓展“异地代收代办”服务。在市、镇两级政务服务大厅设置“市内通办专窗”，对法律法规明确要求必须到现场办理的政务服务事项，通过“收受分离”模式，打破事项办理的属地化管理限制。申请人可通过专窗提交申请材料，专窗工作人员通过“粤视会”等系统开展异地视频会商收件，对申请材料进行形式审查、身份核验，收件后通过邮寄或“一网通办”平台转递至业务属地部门完成办理，办理结果由业务属地部门通过寄递或网络送达。同步建立异地收件、问题处理、监督管理、责任追溯机制，明确收件地和办理地的工作职责、业务流转程序等，确保收件、办理两地权责清晰、高效协同。市级政务服务大厅产生的材料流转邮寄费用由市政务服务数据管理局承担，镇级由各镇政府（街道办）承担。

（三）创新“异地办结”模式。梳理一批无法律法规要求必须到属地办理的事项，市、镇两级要按照“异地收件、在线核验、异地办结、结果共享”的模式实行“异地办结”。申请人可在属地外任何一个通办专窗提交申请材料，专窗工作人员对申请材料进行形式审查、身份核验，异地业务部门按照审批要求完成审批并颁发结果，办理结果通过系统、文件等形式共享至属地业务部门备案。

（四）优化“跨层级联办”机制。建立跨层级协同办理工作机制，对需申请人逐级申请办理的市内审批事项，整合

办理流程，市、镇、村三级通过“一网通办”平台跨层级联办，实现群众一地申请、部门内部跨层级流转、审批结果邮寄送达，减少申请人办理环节和跑动次数。

三、主要任务

（一）强化党建引领。结合新一轮基层党建三年行动计划，探索“支部联建、党员联管、业务联推”新模式，围绕服务抓党建，抓好党建促服务。在市行政服务中心窗口建立党支部，通过党员亮身份、亮职责、亮承诺，领导带头、党员示范，发挥党支部战斗堡垒作用，提升窗口凝聚力和战斗力；镇（街道）、村（社区）要以党群服务中心为主阵地，借助现有的“党建+网格”“党建朋友圈”，全面推行“党建+政务服务”网格化管理，充分发挥镇（街道）党员示范岗的先锋模范作用，建设镇级党员志愿服务站，强化阵地、配备人员、健全机制，指导并加强村（社区）党员志愿者队伍建设，将政务服务阵地前移，为群众提供“一站式”贴心服务，让数据多跑路、群众少跑腿。

（二）提升政务服务标准化水平。一是事项要素统一。在省、茂名市统筹的基础上，按照全市“一盘棋”的原则，市业务主管部门在茂名市级对口部门的指导下，牵头对镇、村两级政务服务事项进行二次统筹，以“最小颗粒度”为尺度，将业务办理项、事项要素等内容细化到最小单元，原则上除办理地址、在线申办网址、咨询电话等事项要素外，其

他办事要素实现全市统一，同一事项办事指南在全市范围内最大限度保持一致。二是审批要求统一。进一步梳理部门审批要求，细化审核内容，“量身定做”内容完整、清晰易懂的办事指南，原则上同一事项在全市统一审批要求和办理形式，实现同一事项全市范围同一标准审核、无差别受理。三是业务流转统一。逐项梳理无差别“市内通办”事项办理流程，分类制定业务办理过程中“收件会商、资料流转、结果送达、办结备案”等环节的标准流程和流转形式，建立安全、高效、规范、有序的业务流转模式。四是监督评价统一。完善市、镇、村三级政务服务大厅群众评价渠道，建立“市内通办”与“好差评”、12345 热线对接机制，充分发挥 12345 政府服务热线“总客服”的作用，实现评价、反馈、整改、监督闭环管理。

（三）建设标准化政务服务大厅。市、镇、村三级政务服务大厅要按照《广东省政务服务大厅建设与管理规范》（GDZW0019−2019）标准升级改造，打造感官舒适、服务完备、群众满意的标准化政务服务大厅。市政务服务大厅命名为“高州市行政服务中心”，镇（街道）、村（社区）两级政务服务大厅统一命名为“XX 镇（街道）党群服务中心”和“XX 村（社区）党群服务中心”，均设置业务办理区（含综合受理窗口、自助办理区等）、业务辅导区（含咨询导办区、申报辅导区、休息等候区、投诉调解区、“帮办事”工作站等）

和其它功能区（含宣传展示区、协办区、志愿者服务岗等）；市、镇两级政务服务大厅开设“通办专窗”，负责市、镇（街道）通办业务办理、协调工作。

（四）提升政务服务数字化支撑能力。加快推进“一网通办”平台全覆盖，实现从“可用”向“好用”转变。以“高效办好一件事”为标准，以事项标准化建设为抓手，着力解决系统数据壁垒问题，开展“四免”优化，实施“四减一优”行动，梳理更多“一件事”实现线上全程办、线下“最多跑一次”，拓展“粤系列”平台个人及企业全周期事项服务场景应用，推进自助终端进社区、商圈、银行，完善预约办理，夯实全事项、全渠道、全平台、全流程的“好差评”制度，构建泛在普惠的“一网通办”政务服务体系，实现群众办事少填、少报、少跑、快办。

（五）深化政务服务体制机制改革。一是全面推进“一门式”“一窗式”服务改革，市、镇两级依申请政务服务事项要按照“应进必进”的原则进驻政务服务大厅，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的审批模式，实行“一窗式”综合受理、“不见面”审批。二是深化镇（街道）行政管理体制改革，强化镇（街道）公共服务职能，落实一枚印章管审批，配强公共服务人员，规范政务服务信息化管理，提升政务服务支撑能力，实现“一门在基层、服务在网上”。三是推行“三集中一分开”，相关职能部门将所有行政

审批职能向一个股室（机构）集中，承担行政审批综合协调的相关工作人员向行政服务中心集中，所有依申请办理事项向实体政务服务大厅和广东政务服务网集中，推行审批权和监管权分开。

四、保障措施

（一）**加强组织领导**。市委改革办要将党建引领“市内通办”改革作为重点任务，各地各单位要及时协调解决改革过程中的困难和问题；市委组织部要加强对党建引领的指导；市政务服务数据管理局要牵头统筹推进改革，确保改革任务尽快落地见效。

（二）**做好分类指导**。市政务服务数据管理局要制定细化实施方案，尤其是对政务服务标准化建设，要有清晰的工作指引，加强对职能部门、镇（街道）的分类指导，推动各项改革任务高质高效完成。

（三）**强化示范推动**。12 月 20 日前，分别选取 15%的市直单位、镇（街道）作为改革示范单位（点），指导示范单位（点）严格按标准完成改革任务，并及时复制推广经验。

（四）**完善激励机制**。建立每月通报制度，将改革落实情况纳入绩效考核重要指标；建立完善各单位进驻政务服务大厅人员的考核制度，日常评价与年度考核结合，进驻单位年度考核优秀名额应向进驻政务服务大厅人员倾斜，由市政务服务数据管理局提出优秀等次建议，经派出单位研究确定。

（五）**加大宣传力度**。充分利用报纸、广播、电视、网络等载体和召开新闻发布会等形式，做好政策梳理、宣传解读、服务推广和精准推送，最大限度减少申请人异地跑动次数，让改革红利惠及更多企业、群众。大力宣传改革的先进典型，凝聚改革力量，营造支持改革良好氛围。

附件：1. 高州市政务服务实施部门

2. 高州市党建引领“市内通办”改革任务分工表

附件 1

高州市政务服务实施部门

市委宣传部
市委统战部
市委编办
市党史地志办
市发改局
市教育局
市科工商务局
市公安局
市民政局
市司法局
市财政局
市人社局
市自然资源局
市住建局
市交通局
市水务局
市农业农村局
市卫健局
市退役军人事务局
市应急管理局
市市场监管局
市统计局
市城管局
市文广旅体局
市社保局
市档案局
市金融工作局
市残联
市税务局
高州生态环境分局
市消防救援大队
市医疗保障中心

附件 2

高州市党建引领“市内通办”改革任务分工表

序号	工作任务		完成时限	牵头单位	责任单位	备注
1	强化党建引领	在市级窗口建立党支部，通过党员亮身份、亮职责、亮承诺，领导带头、党员示范，发挥党支部战斗堡垒作用，提升窗口凝聚力和战斗力。	2021 年 12 月底前	市委组织部 市政务服务数据管理局	各镇（街道）、村（社区）	
2		镇（街道）、村（社区）要以党群服务中心为主阵地，借助现有的“党建+网格”“党建朋友圈”，全面推行“党建+政务服务”网格化管理，充分发挥镇（街道）党员示范岗的先锋模范作用。				
3		建设镇级党员志愿服务站，强化阵地、配备人员、健全机制，指导并加强村(社区)党员志愿者队伍建设，将政务服务阵地前移，为群众提供“一站式”贴心服务。				
4	提升“全程网办”“自助办”水平	充分运用统一身份认证、电子证照、数据共享、电子印章、电子签名、网络实名核验、双向物流、网上缴费等手段，推动更多事项全流程网办。积极推动证明（证照）打印、便于自助办理类事项在政务服务一体机自助办理。	2021 年 12 月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道)	
5	拓展“异地代收代办”服务	在市、镇两级政务服务大厅设置“市内通办专窗”，通过“收受分离”模式，打破事项办理的属地化管理限制。	2021 年 12 月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道)	

序号	工作任务		完成时限	牵头单位	责任单位	备注
6	创新“异地办结”模式	梳理一批无法律法规要求必须到属地办理的事项，按照“异地收件、在线核验、异地办结、结果共享”的模式实行“异地办结”。	2021 年 12 月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
7	优化“跨层级联办”机制	建立跨层级协同办理工作机制，对需申请人逐级申请办理的市内审批事项，整合办理流程，各级审批部门通过“一网通办”平台跨层级联办，实现群众一地申请、部门内部跨层级流转、审批结果邮寄送达。	2021 年 12 月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
8	提升政务服务标准化水平	在省、茂名市统筹的基础上，按照全市“一盘棋”的原则，对镇、村两级政务服务事项进行二次统筹，以“最小颗粒度”为尺度，将业务办理项、事项要素等内容细化到最小单元，确保同一事项办事指南在全市范围内最大限度一致。	2021 年 12 月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
9		制定“高州市政务服务事项标准化提升工作指引”。	2021 年 11 月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门	
10		进一步梳理部门审批要求，细化审核内容，“量身定做”内容完整、清晰易懂的办事指南，原则上同一事项全市统一审批要求和办理形式，实现全市范围内同一事项按同一标准审核、无差别受理。	2021 年 12 月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
11		完善各级政务服务大厅群众评价渠道，建立“市内通办”与“好差评”、12345 热线对接机制，充分发挥 12345 政府服务热线“总客服”的作用，实现评价、反馈、整改、监督闭环管理。	2021 年 12 月底前	市政务服务数据管理局		
12	建设标准化政务服务大厅	制定《建设标准化政务服务大厅工作指引》。	2021 年 11 月底前	市政务服务数据管理局		
13		市、镇、村三级政务服务大厅要按照《广东省政务服务大厅建设与管理规范》（GDZW0019-2019）标准升级改造。	2021 年 12 月底	市政务服务数据管理局、各镇（街道）		

序号	工作任务		完成时限	牵头单位	责任单位	备注
14		市政务服务大厅命名为“高州市行政服务中心”，镇（街道）、村（社区）两级政务服务大厅统一命名为“XX镇（街道）党群服务中心”和“XX村（社区）党群服务中心”，市、镇、村三级政务服务大厅均设置业务办理区（含综合受理窗口、自助办理区等）、业务辅导区（含咨询导办区、申报辅导区、休息等候区、投诉调解区、“帮办事”工作站等）和其他功能区（含宣传展示区、协办区、志愿者服务岗等）。	2021年12月底	市政务服务数据管理局、各镇（街道）		
15		市、镇两级政务服务大厅开设“通办专窗”，负责市、镇通办业务办理、协调工作。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局、各镇（街道）		
16	提升“一网通办”服务能力	加快推进“一网通办”平台三级全覆盖，实现从“可用”向“好用”转变。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
17		着力解决系统数据壁垒问题，开展“四免”优化，实施“四减一优”行动，梳理更多“一件事”实现线上全程办、线下“最多跑一次”。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门	
18		拓展“粤系列”平台个人及企业全周期事项服务场景应用，推进自助终端进社区、商圈、银行，完善预约办理。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
19		夯实全事项、全渠道、全平台、全流程的“好差评”制度。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
20	深化政务服务机制体制改革	全面推进“一门式”“一窗式”服务改革，市、镇两级依申请政务服务事项要按照“应进必进”的原则进驻综合性实体大厅。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	

序号	工作任务		完成时限	牵头单位	责任单位	备注
21		按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的审批模式，实行“一窗式”综合受理、“不见面”审批。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
22		深化镇（街道）行政管理体制改革，强化镇（街道）公共服务职能，配强公共服务人员，规范政务服务信息化管理，提升政务服务支撑能力，实现“一门在基层、服务在网上”。	2021年12月底前	各镇（街道）		
23		推行“三集中一分开”。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局、各镇（街道）	市级政务服务实施部门	
24	加强组织领导	将党建引领“市内通办”改革作为重点任务。	2021年12月底前	市委改革办		
25		统筹推进改革，确保改革任务尽快落地见效。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
26	做好分类指导	制定细化实施方案，尤其是对政务服务标准化建设，要有清晰的工作指引，加强对职能部门、镇（街道）的分类指导，推动各项改革任务高质高效完成。	2021年11月底前	市政务服务数据管理部门	各镇（街道）、村（社区）	
27	强化示范推动	分别选取15%的市直单位、镇（街道）作为改革示范单位（点），指导示范单位（点）严格按标准完成改革任务，并及时复制推广经验。	2021年12月20日前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	
28	完善激励机制	将改革落实情况纳入绩效考核重要指标。	2021年11月底前	市政务服务数据管理局	市级政务服务实施部门、各镇（街道）	

序号	工作任务		完成时限	牵头单位	责任单位	备注
29		建立完善各单位进驻政务服务大厅人员的考核制度，日常评价与年度考核结合，进驻单位年度考核优秀名额应向进驻政务服务大厅人员倾斜，由市政务服务数据管理局提出优秀等次建议，经派出单位研究确定。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局、市委组织部、市人社局	各镇（街道）	
30	加大宣传力度	充分利用报纸、广播、电视、网络等载体和召开新闻发布会等形式，做好政策梳理、宣传解读、服务推广和精准推送。	2021年12月底前	市政务服务数据管理局		

中共高州市委办公室文电法规股　　2021年12月6日印发