

主动公开

# 佛山市顺德区人民政府办公室文件

顺府办发〔2013〕12号

---

## 顺德区人民政府办公室关于印发加快推进 网上办事服务工作意见的通知

各镇人民政府、街道办事处，区属有关单位：

《关于加快推进顺德区网上办事服务工作的意见》业经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

佛山市顺德区人民政府办公室  
2013年2月22日



# 关于加快推进顺德区网上办事服务工作的意见

为贯彻落实省委、省政府关于推进电子政务建设的指示精神，按照《广东省人民政府办公厅关于印发省网上办事大厅建设工作的通知》（粤府办〔2012〕92号）、《佛山市人民政府办公室关于加快我市网上办事服务工作的意见》（佛府办函〔2012〕599号）（下称《意见》）要求，结合区政府关于推进网上审批工作的部署和全区行政审批改革工作的实际，制定以下工作意见。

## 一、工作目标

根据《意见》并结合我区的实际，我区行政审批事项在网上办事大厅实现网上申报、办理的阶段性指标为：

（一）2013年年底，可网上申报办理的审批服务事项数量达到总事项数的80%以上；审批服务事项的网上办理业务量要达到总业务量的60%以上。

（二）2014年上半年，可网上申报办理的审批服务事项数量达到总事项数的90%以上；审批服务事项的网上办理业务量要达到总业务量的90%以上。

各镇人民政府、街道办事处，区有关单位行政审批网上办事的阶段性指标与区的阶段性指标相同。

公共事业类（包括水、电、气、电视、电话等）与民生相关的事项申请及查询服务，由区各相关单位负责整理提供，未建设网上办事大厅的，可将事项纳入区网上办事大厅；已自建网上办

事大厅的可争取与区网上办事大厅实现对接。公共事业类的网上办事参照行政审批类单位的做法，但暂不设具体指标要求。

## 二、工作思路

根据《意见》，各镇（街道）、各单位要千方百计引导市民、企业通过网上大厅申报申请办理各项政府和公共服务，广泛拓宽网上服务渠道，落实各项线下便民服务措施，不断增加网上办事事项和提高网上办理数量，创建实体大厅和虚拟大厅相结合、实体大厅逐步向虚拟大厅过渡的公共审批服务新模式，创新全民网上办事的服务体系。

（一）实体大厅服务网上办事模式。各镇（街道）行政服务中心、村（社区）行政服务站和各单位已自建的服务大厅要尽快设置网上申报申请服务点，提供录入、扫描、打印等便民服务设施，安排专人指导市民在网上办理业务。各窗口工作人员在现场受理审批业务时，要主动推行网上预约办事、网上优先办事，宣传、引导市民通过网上申报申请办理。原则上能够在网上办理的业务要逐步取消现场受理的方式，如市民坚持要在窗口提交的，窗口工作人员要予以受理。

（二）自助终端服务网上办事模式。区行政服务中心正在研发集行政审批服务、非税缴费、社保信息查询、人社部门用工信息查询、交通违法查询缴费和市民卡服务于一体的网上办事自助服务终端。全区要大力推行网上办事自助服务模式，涉及利用自助终端为企业和市民开展公共服务的，原则上按区统一的软硬件

标准实施，让遍布各区域的自助终端能按同一标准承担起各项市民服务。软硬件标准由区行政服务中心负责制订，硬件设备由各镇（街道）负责。2013年上半年前，镇（街道）行政服务中心、村（社区）行政服务站要统一配备网上办事自助终端，有条件的镇（街道），要在流量大的公众场所广泛布设自助终端，逐步在全区形成“网上大厅办事为主、自助终端办事为辅、实体大厅办事为补”的创新服务模式。

（三）社区代办网上审批事项服务模式。各镇（街道）、各单位要充分利用我区村（社区）行政服务站遍布城乡的优势，尽量将审批服务前移到社区，大力推行村（社区）行政服务站代办网上申报、申请，代收纸质材料的服务，使市民“足不出户”或“不出远门”即可便捷办事。

（四）材料速递辅助网上审批服务模式。各镇（街道）、各单位要按照“信任在先、监督在后”的原则，鼓励申请人在广东省网上办事大厅顺德分厅（下称“顺德分厅”）采用电子化方式提交材料。确需审查纸质材料或原件的，要积极创造条件引导申请人通过速递方式提交，减少市民往返次数，减轻实体大厅排队压力。

### 三、工作要求

（一）尽快核准下放镇（街道）审批事项清单。

目前，区审改办通过区审批事项管理系统已实现对全区所有审批事项的动态管理，审批事项的调整均通过系统来实现，同时同步到顺德分厅，供市民查询。明确区、镇（街道）审批权限利

于区、镇（街道）审批部门界定权责，给市民办事提供清晰指引。区各有关单位要会同镇（街道）审批部门核准下放镇（街道）审批事项，并在审批事项管理系统中逐一填写，及时更新。

（二）尽快推出更多可在网上申报申请办理的审批服务事项。

各部门要对照工作目标，抓紧进行业务梳理、流程再造，附件“瘦身”，原则上能上网厅办理的要上网厅办理，暂时不能上网厅办理的要创造条件上网厅办理。各部门要想方设法推出更多可网上办理的审批服务事项，特别是一些业务量大、关系市民切身利益、网上申报申请容易实现的事项要优先推行网上办理。

（三）加大力度接入区行政审批电子网络一体化系统。

区行政审批电子网络一体化系统是我区行政审批领域的一个全局性的系统，该系统横向涉及全区各审批部门，纵向向上连接省、市系统，向下延伸到镇（街道）村（社区）各审批部门，对外提供网上服务。各单位使用国家部委、省属部门、市属部门下发审批系统和区属单位自建审批系统办理的审批业务要统一接入区一体化审批系统，以实现政府对部门办理业务的绩效考评和电子监察，为市民提供业务办理的进度查询。区各有关单位要加快系统接入步伐，使用国家部委、省属部门、市属部门下发审批系统的，要抓紧争取上级部门的支持早日接入；区属单位自建系统尚未接入的系统（事项）要在2013年上半年完成。

实施系统的深度对接。区属单位自建网上审批服务大厅要与顺德分厅进行整合实现深度对接，即市民在顺德分厅登录后，直

接进入单位自建的网上办事大厅对应的事项，可以直接录入申请及上传附件，完成所需的申请步骤；区属单位自建审批系统要与区一体化审批系统进行整合实现深度对接，即窗口受理人员统一使用区一体化审批系统，在对应事项中录入数据及上传附件后可以直接进入单位自建的审批管理系统中对应事项。区属单位自建审批管理系统没有建设相应网上审批服务大厅的，要统一使用顺德分厅；市级以上部门下发的审批系统没有对应的网上审批服务大厅的，可借助顺德分厅提供网上申报申请功能。单位自建网上办事大厅的办事指南要与区审批事项管理系统对接，确保市民从不同网站获取信息的一致，同时减少维护工作；凡是实现与区一体化审批系统对接的审批系统，其受理回执要标明可在顺德分厅查询办理进度。没有与区一体化审批系统实现单点登陆的审批系统，没有与顺德分厅实现单点登陆的网上办事大厅，其业务量、网上受理量，按月统计，于次月5日前在区一体化审批系统中填报。

#### （四）做好基础设施建设和相关配套服务工作。

1. 进一步完善顺德分厅的功能。区行政服务中心要按照“简约、清新、易用好用”的原则，在满足省政府办对建设网上办事大厅提出的栏目设置要求的基础上，进一步提升顺德分厅的界面和栏目的功能，及时配置调整各部门提出的变动需求，确保顺德分厅畅通运行。

2. 进一步创新，提供更多服务渠道。各镇（街道）、各公共

事业单位要提供多种可供网上办事的服务渠道。各镇（街道）行政服务中心、村（社区）行政服务站要开设自助终端服务点或代办点，拓展自助服务终端的服务范围，提高网上办事的准确率和合法性。适时开通手机版、移动终端版的网上审批服务大厅，方便市民移动办事。

3. 认真办理网上申报申请业务。各有关部门对已确定为可网上申报申请办理的事项要认真对待，网上发生的申报申请业务要按规定及时响应（响应时间需报区审改办确认），并努力做到网上办理的效率和质量优先于现场办理，提高市民满意度。

4. 加大在市民当中推广的力度。要在市民和企业当中加大宣传力度，让市民企业了解网上办事的便捷性和高效性。各镇（街道）、各单位可有针对性地制订一些网上申报申请的优惠政策。比如网上申报申请优先办理、网上申报申请奖励、“信任在先、监督在后”等做法，鼓励申请人采用电子化材料进行网上办事。要定期举办一些宣传活动，开展辅导培训，鼓励企业、市民选择网上申报申请。

#### **四、配套措施**

（一）各部门要高度重视，创新推进网上审批服务运行模式。

各镇（街道）、各单位要按照省、市对新一轮行政管理体制改革的统一部署，加大审批制度改革力度，深入推进审批流程再造和运行模式创新。以全程信息化管理为手段，通过内部集中管理和充分授权，简化审批程序，精简审批材料，统一审批标准。适

时开展并联审批工作。重视便民服务经费投入，保障全面推行网上办事措施的落实。

（二）完善和深化网上审批服务事项的日常管理。

以区行政审批事项管理系统为核心，加强行政审批事项及其办事信息的动态管理，及时调整相关内容，为行政审批电子网络一体化运行提供基础保障，确保省网上办事大厅与顺德分厅配置信息的一致。鉴于省网上办事大厅与各分厅之间的后台数据自动同步更新机制尚在建设中，两厅之间的数据更新暂时仍需人工处理，务必在更新顺德分厅信息的同时更新省大厅对应信息。

（三）强化监管，抓好网上办事规范管理和效能监察。

区监察部门要加强对各级审批单位网上办事服务的监督检查，将网上审批绩效纳入电子监察，督促各部门及时处理网上审批业务和相关投诉。区行政服务中心要加快制订顺德分厅的管理细则，建立定期通报、评比和奖惩机制，规范和提升网上办事服务工作的管理水平。

---

抄送：区人大办、政协办、纪委会、武装部、法院、检察院。

---

佛山市顺德区人民政府办公室秘书科

2013年2月28日印发

---