

# 揭阳市人民政府办公室关于印发《揭阳市 2014 年 网上办事大厅镇街（村居）办事站（点） 建设方案》的通知

揭府办〔2014〕68 号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属有关单位：

《揭阳市 2014 年网上办事大厅镇街（村居）办事站（点）建设方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

揭阳市人民政府办公室

2014 年 7 月 15 日

## 揭阳市 2014 年网上办事大厅镇街（村居） 办事站（点）建设方案

为尽快形成全市四级政务服务体系，规范镇（街道）便民服务中心、村（居委）便民服务室建设，根据《关于加强我市政务服务体系建设意见》和《揭阳市人民政府政务服务中心建设方案》（揭委办〔2012〕33 号）相关工作要求，制定本方案。

## 一、指导思想

转变政府职能，创新管理方式。围绕“打造粤东乃至全省审批项目最少、环节最简、效率最高、费用最低、服务最优的政务服务环境”的目标，按照“资源整合，集约建设，虚实结合，同步推进”的基本思路，在完善市、县（市、区）政务服务中心和网上办事大厅的基础上，拓展网上办事大厅延伸至镇（街道）、村（居委），规范镇（街道）便民服务中心、村（居委）便民服务室建设，着力解决服务群众“最后一公里”问题。

## 二、基本原则

（一）资源整合，集约建设。各县（市、区）统筹规划，充分整合资源，依托镇（街道）、村（居委）便民服务中心（室）、电子政务网和网上办事系统、电子监察平台，建设以县（市、区）政务服务中心为管理核心，镇（街道）、村（居委）便民服务中心（室）为服务前端的综合政务服务体系。

（二）统筹规划，同步推进。镇（街道）、村（居委）便民服务中心（室）和网上办事大厅镇（街道）、村（居委）办事站（点）统筹规划，同步推进。规范对镇（街道）、村（居委）便民服务中心（室）的建设和管理，拓展完善网上办事大厅镇（街道）、村（居委）服务站（点），建设实体大厅和虚拟大厅有机结合的服务平台。

## 三、总体目标

2014年底前，30%以上的镇（街道）开通网上办事站，实现网上审批；30%以上的村（居委）开通网上办事点，推行全程代办制。争取2015年底前全面完成镇（街道）、村（居委）网上办事站（点）建设。

按照“建立一个集中、依法、高效、阳光、温馨办理的综合政务服务平台”的总体要求以及虚拟和实体相结合、管理和监督相结合、制度建设和信息化建设相结合的总体思路，规范镇（街道）、村（居委）便

民服务中心（室），建设市、县（市、区）、镇（街道）、村（居委）纵横贯通、线上线下、上下联动、层次清晰、覆盖城乡、功能齐全、服务完善的综合政务服务体系，为群众和企业提供方便快捷的办事服务。

#### 四、任务分工

（一）县（市、区）人民政府（管委会）。统筹规划和推进县（市、区）—镇（街道）—村（居委）三级政务服务体系建设。县（市、区）政管办、编办、监察局等部门具体负责事项清理、制度建设、镇（街道）村（居委）网上办事站（点）建设和管理、镇（街道）村（居委）便民服务中心规范和管理、指导督促和效能监察等各项工作。

（二）镇（街道）人民政府（办事处）。根据县（市、区）统一部署，推进网上办事大厅镇（街道）服务站建设和管理，规范便民服务中心（室）建设和管理，统筹规划、指导监督村（居委）便民服务室和网上办事大厅村（居委）服务点建设。

（三）村（居）委会。根据县（市、区）、镇（街道）统一部署，推进网上办事大厅村（居委）服务点建设和管理，规范便民服务室建设和管理。

（四）镇（街道）便民服务中心。管理本级便民服务中心和网上办事站，办理本级行政许可、非行政许可和社会事务服务事项，协助群众网上自助办事。

（五）村（居委）便民服务室。管理本级便民服务室和网上办事点，办理或代办村（居）民行政许可、非行政许可和社会事务服务事项，协助群众网上自助办事。

#### 五、服务功能

（一）镇（街道）便民服务中心服务功能。

1. “现场受理、办结、出证”功能：全面实行网上审批和电子监察。对于资料齐全，在职权范围内可现场受理、办结、出证的，要求现

场受理、办结、出证。现场受理事项，必须录入县（市、区）审批系统，按照统一审批流程进行管理监督。县（市、区）按照统一的绩效考核体系对镇（街道）便民服务中心及服务窗口进行考核。

2. “网上代申办”功能：为方便群众，引导群众熟悉网上办事，充分发挥网上办事系统的效用，镇（街道）便民服务中心设置“网上办事终端”，由工作人员协助群众通过“网上办事终端”完成自助办事。

## （二）村（居委）便民服务室服务功能。

1. “现场受理、办结、出证”功能：对于资料齐全，在职权范围内可现场受理、办结、出证的，要求现场受理、办结、出证。在村（居委）便民服务室逐步推行网上审批。鼓励有条件的村（居委）率先接入县（市、区）审批系统，参照镇（街道）便民服务中心模式，按照统一审批流程进行管理监督。各县（市、区）2014年要按此模式建设不少于1个村（居委）网上审批试点。

2. “全程代办”功能：村（居委）便民服务室按要求配备代办员。对于不能现场办理且不需申请人在场的事项，申请人可委托代办员全程代办；需要申请人在场办理的事项，由代办员带领申请人协同办理；对年老体弱、行动不便的群众，代办员提供预约上门服务（原则上，代办员代办乡镇、县、市3级范围可办理事项）。

3. “网上代申办”功能：村（居委）便民服务室设置“网上办事终端”，由工作人员协助群众通过“网上办事终端”完成自助办事。

## 六、建设要求

### （一）乡镇（街道）便民服务中心。

1. 一套规范：在县（市、区）政管办统一指导下，规范事项目录、业务流程、中心标识、服务标准、窗口设置、联系电话等。

2. 一套制度：建立一套办事、管理和评价制度。

3. 一个平台：镇（街道）便民服务中心统一依托因特网和电子政

务网络、网上办事大厅和网上审批系统开展业务。

网络线路：因特网和电子政务网络，用于支撑网上办事大厅、网上审批系统、电子监察、音视频监控等应用。由各县（市、区）负责规划、敷设（租赁）、管理和维护。

软件平台：乡镇（街道）便民服务中心统一使用各县（市、区）现有的网上办事平台、网上审批平台和电子监察系统。由各县（市、区）负责统一规划、建设、管理、升级和维护。

日常管理：配备视频监控、考勤管理、排队叫号、星级评价等设备。由各县（市、区）负责统一规划、建设、管理和维护。音视频监控直接接入县（市、区）效能监察视频监控系统。监控摄像头必须能清晰监控到每个窗口，具体数量可根据实际情况安排；拾音器必须配备到每个窗口。

硬件配置：参考县（市、区）政务服务中心，根据实际需要，配备电脑、拍摄仪（扫描仪）、打印机、复印机、触摸查询设备、身份证阅读器等设备。

## （二）村（居委）便民服务室。

1. 一套规范：在县（市、区）政管办统一指导下，规范事项目录、业务流程、室点标识、服务标准、窗口设置、联系电话等。

2. 一套制度：建立一套办事和管理制度。

3. 一个平台：网上办事自助平台，含因特网线路和村（居委）网上办事点。由各县（市、区）负责规划、敷设（租赁）、管理和维护。鼓励有条件的村（居委）率先接入县（市、区）审批系统，按照统一审批流程进行管理监督。

4. 一套设备：村（居委）便民服务室原则上要求配备专用电脑（网上办事终端）、拍摄仪（扫描仪）、打复印一体机。

## 七、保障措施

(一) 加强组织领导。各县(市、区)、各镇(街道)和村(居委)要高度重视,在权责、人员、经费、设施、培训等方面给予切实保障。镇(街道)便民服务中心、村(居委)便民服务室建设实行镇(街道)主要领导负责制,各镇(街道)主要领导要亲自抓,并指定1名分管领导具体负责。镇(街道)、村(居委)均要配备专职干部负责便民服务中心(室)工作。县(市、区)、镇(街道)有关部门要全力支持镇(街道)、村(居委)便民服务中心(室)建设。市、县(市、区)政管办要加强业务指导,纪检监察机关要加大监督检查力度,推进网上办事大厅镇(街道)、村(居委)办事站(点)建设,促进便民服务中心(室)规范运作。

(二) 加快简政放权。各县(市、区)要结合行政审批制度改革,认真清理行政许可、非行政许可和社会事务服务事项,完整、清晰界定事项目录,取消不必要的行政审批事项,扩大镇(街道)、村(居委)行政事务管理和处置权限。要将人口计生、民政事务、教育事务、社会保障、培训就业、国土资源、城市管理、农村经济、城乡经济、住房管理等事项纳入镇(村)便民服务中心(室)规范管理。各县(市、区)于8月底前完成对本级及镇(街道)、村(居委)行政许可、非行政许可和社会事务服务事项的清理工作并进行汇总公示,汇总公示后报市编办、政管办(市编办联系人:陈华创,联系电话:8768466,传真:8768683;市政管办联系人:叶佳文,电话/传真:8071606)。

(三) 做好总体规划。各县(市、区)要按照“资源整合,集约建设,虚实结合,同步推进”的要求,深入调研,认真规划,不搞花架子,不重复建设,加强人员培训,扎扎实实推进网上办事大厅镇(街道)村(居委)办事站(点)的建设,实实在在将便民服务中心(室)建成“便民、高效、阳光、温馨”的基层服务窗口。

(四) 落实经费保障。各县(市、区)要切实落实建设和日常运作

经费，各级便民服务中心（室）的运行经费和人员办公经费列入本级财政预算，确保按时、高质量完成建设任务，确保便民服务中心（室）健康运行。市财政将视任务完成情况对各县（市、区）进行奖励补助。

附件：广东省网上办事大厅乡镇街办事站、村居办事点建设规范  
（下载网址：<http://yunpan.360.cn/>，用户名：[jyzgbxx@163.com](mailto:jyzgbxx@163.com)，  
密码：8071606）

## 揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市人民政府 行政复议委员会试点工作实施方案的通知

揭府办〔2014〕69号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

《揭阳市人民政府行政复议委员会试点工作实施方案》已经市人民政府五届36次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真组织实施。实施中遇到的问题，请径向市法制局反映。

揭阳市人民政府办公室

2014年7月17日