

揭阳市政务服务和数据管理局

揭阳市政务服务和数据管理局关于揭阳市 “三个最”政策落实情况专项审计 反馈意见的整改报告

市委审计委员会办公室、市审计局：

《揭阳市“三个最”政策落实情况专项审计调查报告》（揭审综调报〔2024〕2号）收悉。我局高度重视，针对审计发现的问题，认真研究，深入剖析，明确责任，采取切实有效措施，逐一逐条落实整改，确保审计发现的问题整改及时、到位。截至目前，我局对《审计报告》指出的10个问题和4个审计调查建议已落实整改。具体情况如下：

一、提高思想认识，认真组织落实整改

（一）加强领导，明确责任。成立以党组书记、局长为组长，副局长为副组长，办公室、审批协调服务科、政策法规与指导监督科、热线管理科、数字化发展科、数据资源管理科、信息技术中心主要负责同志为组员的整改工作领导小组，加强对整改工作的组织、协调。

（二）对照台账，细化任务。对照审计中发现的10个问题

和 4 个审计调查建议进行梳理，形成《中共揭阳市政务服务和数据管理局党组关于揭阳市“三个最”政策落实情况专项审计反馈意见整改落实的工作方案》《揭阳市政务服务和数据管理局关于揭阳市“三个最”政策落实情况专项审计查出问题整改台账》，把整改任务细化到相应的责任领导、责任人，由相应的责任领导、责任人逐一提出整改措施、整改时限并落实整改。

二、审计发现问题的整改落实情况

(一)行政许可事项公示的法定办结时限与规定不符的问题

整改情况：1.印发《关于落实<揭阳市“三个最”政策落实情况专项审计调查报告>整改工作的函》，督促有关单位立行立改，有关单位已落实整改。2.建立办事指南常态化巡检机制，持续开展政务服务事项公开信息常态化巡检工作，督促有关单位及时整改法定办结时限与规定不符的问题。

(二)行政许可事项申请材料清单出现兜底材料的问题

整改情况：1.印发《关于落实<揭阳市“三个最”政策落实情况专项审计调查报告>整改工作的函》，督促有关单位立行立改，消除审批服务中的模糊条款，有关单位已落实整改。2.建立办事指南常态化巡检机制，持续开展政务服务事项公开信息常态化巡检工作，督促有关单位消除模糊条款。

(三)政务服务事项的办结时间超过承诺办结期限的问题

整改情况：1.印发《关于落实<揭阳市“三个最”政策落实情况专项审计调查报告>整改工作的函》，督促有关单位立即整改，优化承诺办结期限、办理流程，加强人员培训，确保业务按时办结。2.加强对窗口单位业务办理异常或超时办结等问题的监督，督促有关单位采取有效措施解决，做到马上办、及时办。

（四）全市“粤智助”自助机内置的服务事项应用水平不高的问题

整改情况：1.做好培训和宣传推广。要求各县区政务和数据部门做好粤智助培训，指导村干部和群众进一步熟练操作粤智助，并要求各村要在“村村通”广播中播放粤智助宣传音频。2.开发优质、高频事项进驻“粤智助”自助机。多渠道收集“适老适小”的高需求政务服务事项或公共服务事项，开发升级后进驻“粤智助”自助机。

（五）市、县两级未建立下放事项承办情况定期研判会商机制的问题

整改情况：已建立下放事项承办情况定期研判会商机制，于2025年2月21日印发《揭阳市下放政务服务事项清单承办研判会商制度》，接下来将坚持以实际需要为宗旨，视情况组织市级业务主管部门以及承接部门开展会商工作。

（六）“网上办”事项规范化存在不足的问题

整改情况：督促有关单位对存在“网上办”事项办理深度等

级不规范问题的行政许可事项立行立改，有关单位已落实整改。

（七）个别政务服务事项“办理流程”的内容错误或缺失，不具有操作性的问题

整改情况：1. 督促有关单位及时修正政务服务事项“办理流程”中错误或缺失的内容，为群众、企业查询和办理事项提供正确的指引，有关单位已落实整改。2. 建立办事指南常态化巡检机制，持续开展政务服务事项公开信息常态化巡检工作，督促有关单位发布准确的政务服务事项“办理流程”。

（八）部分单位(部门)未报送便民利企(三个最)工作方案或考核方案的问题

整改情况：督促有关单位报送便民利企(三个最)工作方案或考核方案，相关方案已报送。

（九）各县的“三个最”考核评价工作存在不足的问题

整改情况：按照国家、省、市关于精简优化基层考核专项清理规范工作的部署，2024年未对县(市、区)、镇(街)开展便民利企“三个最”考核评价专项工作，接下来将采取以下工作措施推进便民利企工作：1. 落实市委市政府工作部署，优化“便民利企”方面的考核方式和考核指标；2. 巩固“五减少”，着力推进“两增加”。在完成国务院2024年发布的“高效办成一件事”的基础上，首批研究推进“便民就医”“工程验收”等具有

我市特色的跨部门“高效办成一件事”事项，进一步提升群众和企业的获得感。3. 强化基层政务服务。按照标准化规范化便利化要求，持续推动政务服务向基层延伸。建立办事指南常态化巡检机制，督促各级有关部门做好政务服务事项信息的管理工作。持续增加“粤省事”小程序、“粤智助”自助机上的优质、高频事项，将政务服务延伸到村（居）末端。

（十）个别承办单位未能在规定时限内办结 12345 政务服务便民热线事项的问题

整改情况：根据《揭阳市 12345 政务服务便民热线管理细则》采取短信提醒、红黄牌催办、发函督办、专题报告等方式督促承办单位，积极指导热线成员单位办理热线业务。2024 年 10 月，我局对尚未解决积压到期未办结工单的 13 个单位发函督办，并在《揭阳市 12345 政务服务便民热线数据研判报告》中设置专栏予以通报，推动承办单位解决 12345 热线到期未办结工单。

三、审计建议的采纳情况

（一）进一步加强系统运用，更好发挥政务服务网作用

采纳情况：已采纳。1. 督促各级各部门及时将情况反馈省有关部门，推进国家、省垂直业务系统和地市自建系统数据汇集到“一网共享”平台，推动数据回流。2. 建立办事指南常态化巡检机制，持续开展政务服务事项公开信息常态化巡检工作，有关部门加强政务服务事项的标准化、规范化管理，确保公告信息的准

确性和可操作性。

(十二)进一步规范事项办理，确保为群众和企业办事提供精确指引

采纳情况：已采纳。1. 建立办事指南常态化巡检机制，持续开展政务服务事项公开信息常态化巡检工作，督促有关部门加强政务服务事项的标准化、规范化管理，确保向社会公告信息的合法性、准确性。2. 督促有关单位加强政务服务事项的受理跟进工作，强化与企业群众间的沟通，确保政务服务事项办理及时高效。

(十三)进一步畅通反馈渠道，及时解决政务服务存在问题

采纳情况：已采纳。“好差评”系统方面。建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。按照“谁办理、谁负责”的原则，将差评工单及时推送相关职能部门，由职能部门安排专人回访核实。对诉求不合理、缺乏法定依据或现行政策不予支持，做好解释说明。市 12345 政务服务便民热线方面。1. 为进一步畅通反馈渠道，及时解决政务服务存在问题，大力推进 12345 热线智能化建设，进一步优化 12345 热线服务，提高热线话务处理效率。目前，12345 热线平台每月接通率保持在 93%以上。2. 为督促承办部门加快响应群众合理诉求，每月在《揭阳市 12345 政务服务便民热线数据研判报告》增设“及时响应率”和“按时办结率”指标，确保群众合理诉求得到有效回应。两项指标推出

后 12345 热线业务办理效率明显提升。

(十四) 进一步健全管理机制，不断提高各级政务服务水平

采纳情况：已采纳。市政务和数据局将牢固树立以人民为中心的发展思想，通过强化过程监测、效能监督和结果考核，加强宣传培训、岗位竞赛等措施，不断增强广大服务人员“乙方思维”，切实转变工作方式和工作作风，提高企业和群众的满意度。按照标准化规范化便利化要求，建立办事指南常态化巡检机制，督促各级有关部门做好政务服务事项信息的管理工作。着重“高效办成一件事”，在推动在完成国务院 2024 年发布的“高效办成一件事”的基础上，首批研究推进“便民就医”“施工许可”“工程验收”等具有我市特色的跨部门“高效办成一件事”事项，提升群众和企业的获得感。强化基层政务服务，持续增加“粤省事”小程序、“广东政务服务网·揭阳”、“粤智助”自助机上的优质、高频事项，将政务服务延伸到村（居）末端。

揭阳市政务服务和数据管理局

2025 年 3 月 27 日



