

# 广州市海珠区人民政府政务管理办公室

## 2016 年度依法行政工作报告

2016 年，区政务办坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，深入贯彻党的十八大及党的十八届三中、四中、五中全会精神，围绕全区中心工作，以深化行政审批制度改革为核心，以推动琶洲分中心建设为抓手，优化审批效率，积极搭建阳光政务服务平台，充分展示法制政府形象。主要做法：

### 一、领导重视，抓机构

区政务办作为区政府派出机构，承担指导全区政务服务管理工作及进驻区政务服务中心审批事项服务管理任务，是法制政府形象的集中展示点，严格依法行政是依法履职的重要保障。区政务办高度重视依法行政工作，成立以办领导班子为组长，各科室、中心负责人为成员的依法行政工作领导小组；指定专人负责依法行政具体工作，负责与法院、司法、法制办等部门加强业务协调，不断提升法制工作水平。

### 二、建章立制，抓规范

区政务办从加强自身建设、规范进驻部门审批行为入手，建章立制，规范行使行政检查监督权：**一是**坚持窗口工作人员每周学习例会，及时传达重要文件精神，确保依法行政要求落实到位；**二是**建立并完善《海珠区政务服务评价管理办法》、《海珠政务服

务简报》,确保依法行政要求宣传到位,落实到位;三是落实干部学法制度。坚持集中学习与个人自学相结合,推进“法治型”机关创建,组织开展干部学法考试及领导干部述廉述职述法等活动,机关干部运用法治思维和方式处理问题的能力明显提升。四是建立法律协调机制,配备楼层管理员,确保依法审批协调到位。

### 三、优化审批,抓效能

一是“一窗办”改革实现全覆盖。目前,已全面完成区、街两级政务服务“一窗办”改革工作,已纳入“一窗办”的部门有23个,服务事项数443个,88项个人服务事项已实现“全区通办”,其中42项个人事项下沉社区办理。定期对街道政务服务中心进行走访,了解各街道政务服务中心的运作情况。落实每月政务服务质量约谈、通报制度,共联合区监察局下发政务服务质量通报5期。

二是大力拓展特色便民服务。创新推出“一窗办多事,政务汉堡包”。海珠区政务办按照“让群众少跑一趟路、少跨一个门槛、少走一道程序”的要求,扎实推进政务服务“一窗办”改革,促进行政审批方便、高效、快捷,通过一口受理、同步审批、信息共享、统一出件,解决办事群众一表多填,多个部门来回跑的难题,推动行政审批“集体瘦身”。

三是深化改革推进政务服务规范化。按“一窗办”要求,协调区各相关部门对进驻区政务服务中心综合窗口的审批服务事项进行标准化梳理,按照“先易后难,逐一推进”的原则,对“事

项编码、事项名称、法律依据、办理材料、材料类型、涉及表格、办理时限”等7个子要素进行标准化梳理，集结成册，规范样表。此外还结合企业自身实际情况，从企业角度出发，为外贸业、快递业、互联网企业等行业量身订做审批方案，为企业梳理好进入行业的应办事项和其他部门的自选事项，改变以往向每个部门分别提交资料的弊端，免去了“一表多填”的困扰。

四是推进电子证照库建设。深入发掘行政审批和公共服务事项办理过程中产生的大数据潜力，以建设群众办事统一身份认证体系为抓手，逐步构建多渠道多形式相结合、相统一的便民服务“一张网”，实现群众网上办事一次认证、多点互联、“一网”通办。运用“互联网+”思维和大数据手段，做好政务服务个性化精准推送，为公众提供多渠道、无差别、全业务、全过程的便捷服务。目前已收录各类数据约15万条，实现全区政务服务窗口数据实时监控、实时查询和监督，为推进智能化审批服务提供了数据基础。

#### **四、政务公开，抓监督**

一是落实指导职责。指导全区各部门按照政务公开要求主动公开部门信息、依法处置行政相对人信息公开请求。2016年至今，全区通过各类政府信息公开平台主动公开政府信息11807条（含单位领导分工、机构设置、联系地址、联系电话等基本信息），贯彻落实《广州市人民政府办公厅关于调整广州市政府门户网站内容责任保障责任的通知》，积极推进“五公开”专栏建设，不

断完善重点领域信息公开专栏。2016 年至今全区共受理信息公开申请 250 宗。其中：同意公开 262 宗，不予公开 117 宗（含不属于政府信息公开范围、信息不存在、非本机关政府信息、申请内容不明确等原因），部分公开 14 宗。行政相对人提起行政复议 51 宗，行政诉讼 41 宗。2015 至 2016 年来，区本级未出现依申请公开被诉后经上级查实或被起诉、行政复议败诉的情况。政府信息公开工作制度进一步完善。

二是主动接受监督。自觉接受人大代表、政协委员监督，主动汇报政务服务中心运行情况，认真落实人大提议、政协提案监督工作。密切配合纪检监察部门开展审批服务效能监察工作。在区公众信息网开辟权责清单专栏，公开“晾晒政务服务清单”，将全区 443 项行政审批和 88 项个人服务事项的办事指南、审批流程、办理进度和办理结果公开接受全社会监督，“敞开门”来做审批。推行政务服务质量“一事一评”制度，设置评价器 340 多个、意见箱 30 个、设立 66662345 服务监督热线，通过多形式疏通群众现场、网络、热线评议谏言通道，把群众“请进门”来提建议。

三是加强政民互动。利用海珠公众信息网、海珠政务 e 网通、微博、实体办事大厅、咨询投诉专线、评议箱等多种载体，扩大群众知情权。海珠政务微信在全国率先实现“在线应询”功能，开启海珠政务服务“微时代”。海珠政务微信将各部门服务事项的政策依据、办事流程、材料要求、办理时限作为商品信息随时供

服务对象查询，服务对象只需在手机终端上轻轻点击，即可实时了解全区最新政务动态和各部门的服务信息，实现在线咨询、预约、申办、查询、投诉、评价等多元微服务。目前，“海珠政务”微信关注人数达 35130 人，申办业务 12215 宗，提升了群众查询政府信息的速度，极大程度地满足群众办事前的政府信息需求。

随着“互联网+政务服务”和“放管服”改革工作不断推进，区政务办将以“加强政务管理，展示政府形象”为目标，进一步加大“扫灰除尘”力度，督促部门统一事项服务清单，规范办理流程；加强人员管理、完善制度建设，进一步“清障搭台”，优化营商环境，激发市场活力，推进项目核准网上并联“一窗”办理和公共服务事项办理同城化，服务好全区经济社会发展大局。将海珠政务打造成“为海珠企业服务、为海珠发展提速”的政府名片和“服务、法制、效能、责任”政府的展示窗口。