

汕尾市政务服务数据管理局

关于印发《汕尾市网上办事指南动态管理办法》的通知

红海湾经济开发区、华侨管理区、汕尾新区管委会、市直各有关单位、各县（市、区）政数局：

为深入贯彻市委市政府关于“深化‘放管服’改革、优化营商环境”工作决策部署，切实做好政务服务优化，根据相关法律和文件，我局制定《汕尾市网上办事指南动态管理办法》，现印发给你们，请认真遵照执行。

汕尾市政务服务数据管理局

2022年4月2日

汕尾市网上办事指南动态管理办法

第一章 总则

第一条 为切实做好政务服务优化，深入推进政务服务线上线下一体化融合，建立健全网上办事指南动态管理制度，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所指的网上办事指南为各地各部门依托广东省政务服务事项管理系统调整，在广东政务服务网汕尾分厅上发布的办事指南。

第三条 市、县（市、区）政务服务数据管理部门负责统筹协调组织、协调做好本区域内网上办事指南动态管理工作，各级政务服务实施部门负责本部门网上办事指南动态管理工作。

第四条 本办法适用于行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政征收、行政裁决、其他行政权力等行政权力事项和公共服务事项行使全过程中网上办事指南的动态管理。

第二章 办事指南标准化

第五条 办事指南应当依据事项目录编制，对事项办理主体、依据、流程、材料、结果等作出明确规范，为企业群众办事提供明确清晰的办事指引。各级政务服务实施部门应当按照办事指南的规定办理政务服务事项，不得对企业群众提出办事

指南规定以外的要求。

第六条 办事指南应包括事项名称、事项编码、事项类型、设定依据、实施主体、受理条件、服务对象、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、结果样本、收费标准、收费依据、所需材料、容缺受理、告知承诺、办理流程、办理形式、审查标准、通办范围、预约办理、网上支付、物流快递、办理地点、办理时间、咨询方式、监督投诉方式等要素。

不同层级、不同区域间同一政务服务事项的办事指南，其事项名称、基本编码、事项类型、设定依据、受理条件、服务对象、办理流程、所需材料、法定办结时限、承诺办结时限、收费依据、办理结果等基本要素内容应保持统一，由市级业务主管负责统筹，制定政务服务事项统筹清单，各级政务服务实施部门在统筹清单的基础上编制办事指南。

第七条 办事指南应列明所需材料名称、材料类型、材料样本、电子表单、来源渠道、材料份数和规格、受理标准、是否需电子材料等信息。

第八条 办事指南应列明办事过程中直接面向企业群众的法定程序和环节，并列明每个环节的办理时限、审查标准、办理结果等信息。

除文字信息外，还应提供清晰易懂、线上线下一体化的办理流程图表。

第九条 办事指南应提供政务服务事项批准形成的批文或

证照等结果文书样本。样本采用安全通用的文件格式，如涉及企业或个人不宜公开的信息须作隐藏处理。

第十条 办事指南应通过各级政务服务中心、在线政务服务平台、移动终端、自助终端等途径对外展示，并支持应用程序、二维码等方式浏览查询，实行同源管理、同源发布。

第三章 办事指南调整流程

第十一条 办事指南实行动态管理。具有下列情形之一的，办事指南应当进行相应调整。

- (一) 根据法律、法规、规章立改废释情况应予调整的；
- (二) 根据深化改革决定应予调整的；
- (三) 根据机构改革和职能调整情况应予调整的；
- (四) 国家政务服务事项基本目录增加、取消、修改的；
- (五) 其他应予调整的情形。

第十二条 除另有规定外，各级政务服务实施部门应在调整情形发生之日起5个工作日内，在广东省政务服务事项管理系统提出调整申请，并充分说明理由。各级政务服务数据管理部门在收到本级政务服务实施部门调整申请后，应当在5个工作日内，对调整申请进行审核。

第十三条 调整内容涉及政务服务事项统筹清单的，应先由市级业务主管部门调整政务服务事项统筹清单。统筹清单修改后，市级政务服务实施部门应及时更新本级对应事项的办事

指南，实施层级涉及下级政务服务实施部门的，还应指导、督促下级对口部门做好办事指南更新工作。

第十四条 县级以上政务服务实施部门需要对办事指南中统筹清单要素申请调整的，应书面向对口市级业务主管部门提出调整建议，市级业务主管部门在收到建议后5个工作日内进行研究审核，并按程序进行调整。

各级政务服务实施部门修改办事指南信息，应及时更新业务审批系统配置及线下办事指南，并通知服务窗口；修改内容涉及下级实施部门的，还应指导下级实施部门做好调整工作，必要时还应对下级实施部门、事项服务窗口开展专项培训。

第四章 建立问题反馈机制

第十五条 为确保网上办事指南同实际办理要求保持一致，切实解决网上办事指南信息不准确、更新不及时等问题，建立网上办事指南问题反馈机制。

第十六条 各级政务服务数据管理部门负责收集本级网上办事指南存在问题，形成本地网上办事指南问题清单，每周更新并反馈对应的政务服务实施部门研究整改。

网上办事指南存在问题严重影响事项办理的，应立即反馈对应的政务服务实施部门研究整改，并同步记录本地网上办事指南问题清单。

第十七条 各政务服务实施部门收到问题清单后，应于48

小时内修改完善，未能按时修改完善的应反馈原因及整改进度。

网上办事指南存在问题严重影响事项办理的，应立即修改完善。

第十八条 问题清单来源包含但不限于：

群众、企业办事时发现反馈的问题；
窗口工作人员工作中发现反馈的问题；
各级政府部门在暗访督查中发现反馈的问题；
专业第三方检查发现反馈的问题；
其他渠道发现反馈的问题。

第十九条 问题内容应包含但不限于：

网上办事指南同实际办理要求不一致、存在逻辑错误、重要信息项缺失、重要信息项模糊等易造成企业群众误解的办事指南要素。

网上办事指南同实际办理要求不一致时，政务服务实施部门应认真对照最新规定，将最新办理要求同步至网上办事指南及线下办事窗口，确保线上、线下统一融合。

第二十条 市级网上办事指南问题以共享表格形式进行收集，市政务服务中心窗口工作人员、专业第三方团队发现问题通过共享表格上报。

市政务服务数据管理局每周收集并通过粤政易反馈市级有关实施部门研究整改。

市级政务服务实施部门通过共享表格反馈整改结果、未按

时整改原因及整改进展。

各县（市、区）根据本地实际情况，参照市级做法另行制定问题收集工作办法。

第五章 建立整改通报机制

第二十一条 为保障网上办事指南发现问题按要求整改到位，做好网上办事指南问题整改跟踪督促工作，建立网上办事指南问题整改通报机制。

第二十二条 各级政务服务数据管理部门定期汇总本地网上办事指南问题整改情况，并对无正当理由未按时完成网上办事指南问题整改的进行通报，通报周期原则上不低于一月一次。

第六章 附则

第二十三条 本办法由市政务服务数据管理局负责解释，并实施动态调整。

第二十五条 本办法自发布之日起实施。

- 附件：
1. 汕尾市二次统筹配置表
 2. 网上办事指南常见问题
 3. 共享清单格式