

# 深圳市龙岗区政务服务数据管理局

---

## 深圳市龙岗区政务服务数据管理局 2019 年依法行政工作报告

为贯彻落实省、市、区开展法治政府建设工作的有关要求，根据《深圳市龙岗区 2019 年法治政府建设工作要点》、《龙岗区 2019 年法治政府建设考评指标》等各项工作规定，我局紧紧围绕法治政府建设的总目标，结合工作实际情况，深入开展依法行政工作，有效提升了法治工作水平。现将有关情况报告如下：

### 一、制度建设情况

（一）以强化组织建设为抓手，全面推进依法行政能力建设工作。我局高度重视依法行政工作，切实加强对法治政府建设工作的领导，坚持把依法行政贯穿于政务服务、数字政府建设工作的始终。为有效落实法治政府各项工作任务，推进依法行政工作的顺利开展，我局制定了《区政务服务数据管理局 2019 年度普法工作计划》、《区政务服务数据管理局 2019 年度依法行政工作计划》，对依法行政工作做出了周密安排和部署。建立了主要领导亲自抓，分管领导直接抓，科室领导具体抓的依法行政工作机制，并明确了工作目标、要求和责任分工，积极推进各项法治建设工作。

（二）以完善制度建设为抓手，推进内部管理规范化。

---

建立健全各项管理制度，坚持制度管人、管事，从源头上规范行政行为，持续提高了行政效能。我局严格按照有关规定加强对规范性文件的监督管理，要求对规范性文件做到严把起草关、审核关、决定关、备案关，积极推进规范性文件制定、修改、废止的程序化、规范化。今年，我局根据《龙岗区关于进一步落实推进规范性文件六统一制度的通知》《龙岗区法治政府建设领导小组办公室关于开展2019年度区政府规范性文件清理工作的通知》要求，精心组织，确定专人负责，切实开展了部门规范性文件和区政府规范性文件梳理工作，按时限和要求向区司法局报送规范性文件清理结果清单。全面有效落实对规范性文件统一登记、统一编号、统一印发、统一发布、统一查询、统一解读制度，依法保障行政管理相对人、利害关系人的知情权和参与权，发挥规范性文件在经济社会发展中的规范、促进和保障作用。为了规范和加强全局法律顾问管理工作，充分发挥法律顾问在推进依法行政、建设法治政府中的积极作用，我局制定了《深圳市龙岗区政务服务数据管理局法律顾问工作制度》，提高我局法制工作力量。

## 二、行政决策情况

根据我区行政决策工作制度要求，我局健全了科学民主的决策机制，明确规定了在作出重大决策过程中需认真听取专家和社会公众意见和建议，对于专业性、技术性较强的重大行政决策事项组织专家进行咨询论证，并依法聘请法律顾问对重大事项从合法性、必要性等方面进行审查，报经集体讨论决定，确保本单位

重大行政决策程序化、科学化，让行政权力在规范中运行，公开透明。

### 三、依法行政创新情况

运用“互联网+”的思维和手段，不断改革创新，进一步贯彻落实中央省市关于审批服务便民化工作要求，围绕方便群众“马上办、网上办、就近办、一次办”工作目标，践行“让数据多跑路、让群众少跑腿”。

（一）全面提升政务服务效率，实现“马上办”。一是推行“信用+政务服务”模式。2019年9月，正式启动“信用+政务服务”新型工作模式，制订了《龙岗区“信用+政务服务”工作制度》，对纳入政务服务“红白黑名单”的申请人分类提供不同政务服务，同时推动与市一窗式系统的数据对接，目前龙岗区14类约284万条信用数据已成功对接运用至市一窗式系统。二是推行重点企业政务服务“全程跟办”。打造重点企业服务团队，为我区现有的重点企业或拟引入的重点企业提供一对一、保姆式、全程跟踪服务。建立政务服务问题分级处置、日常问题收集分拨反馈等工作机制。抽调3名专职人员组建了重点企业服务团队，对照我区权责清单梳理了509项法人事项，采取专人全程跟办的模式，已为全区505个企业办理了2186个政务服务审批事项，整体提前办结率达到了43.8%。

（二）充分利用信息化手段，实现“网上办”。优化完善“龙岗政务服务”微信公众号功能，与市系统对接，实现微信预约取号、查询办事指南、排队情况、办理进度，查看服务地图导航、

网上办事等实用功能。目前微信公众号关注人数已近 5.8 万，同比增长 319%。全年推送文章 40 次共 204 篇，阅读量超过 22 万人次，转发近 4 万人次。

**（三）打通政务服务“最后一米”，实现“就近办”。**一是**推广政企共建产业园区公共平台模式**。高标准建成 9 个政企共建产业园区公共平台，以高质量服务助力大众创业万众创新。直接服务辖区 12000 多家企业、近 25 万名创新人才，平均进驻了 200 个事项。现平台共受理各类业务约 5.5 万余宗，帮助企业申请扶持资金累计超亿元。二是**推动公共服务事项全面进驻区大厅**。推动供水、供电、燃气、电信、移动、联通、邮政等 7 个公共服务单位的业务正式进驻龙岗区行政服务大厅，实现配套业务大厅内“零跑动”，群众和企业足不出大厅即可“顺便”申办该类公共服务业务。结合前期引进的数字证书、中国银行等申办业务，充分打造区大厅的“全配套”服务模式，为办事企业和群众提供更全面的“一站式”服务。三是**引进医保、社保业务进驻区、街道大厅**。为贯彻落实市领导关于优化营商环境指示精神，结合我市机构改革推进情况，按照市级部门的统一部署，推动 19 项医保业务进驻区、街道大厅，65 项社保业务进驻区行政服务大厅以及吉华、园山和宝龙街道大厅。

**（四）深入推进审批制度改革，实现“一次办”。**一是**深入开展工程建设项目审批制度改革**。落实“深圳 90”改革工作，提出“落实深圳 90、龙岗一次办成”的目标，研究出台《深圳市龙岗区政府投资建设项目施工许可管理规定》，制订《审批事

项目录》及《办理流程》。《推行“落实‘深圳90’，龙岗‘一次办成’”》入选为2018年度龙岗区“十大法治事件”。2019年以来，已按照“深圳90”措施累计受理业务4543笔（其中政府投资1847笔、社会投资2696笔），提前办结3193笔，提前办结率70.28%，90%的业务确保“一次办成”。二是推行“容缺受理”模式。在全市率先制订《龙岗区政务服务容缺受理制度》，按照“信任在先”的原则，以物流快递等手段为支撑，推行“容缺受理”，做到“材料后补，效率不减”，实现“最多跑一次”和“办事零等待”。推出首批206个可容缺受理的政务服务事项、531项可容缺受理材料。制度实施仅1个月，全区办理容缺受理业务96件，共容缺材料105份，为群众节省155个工作日，减少跑腿次数94次。三是推行“微笑办、一次办”。制定印发《龙岗区各级大厅窗口工作人员礼仪行为规范》，组织全区政务服务专题培训30余场。推行“窗口无否决权”机制，各级大厅窗口工作人员行使否决权必须得到批准，并给申请人以合理解释和引导服务。研究细化政务服务裁量标准，严格限制自由裁量权的滥用和随意性，做到同等情形、同一结果。设立“微笑办一次办”投诉岗，实施“六个一”工作机制，受理群众投诉，帮助群众解决问题。

#### 四、政务公开情况

（一）理顺政务公开体制机制。今年10月，成立区政务公开办公室，并在我局政务公开科加挂“区政务公开办公室”牌子，办理区政府信息公开事宜，进一步推动和完善政务公开工作。同时，统筹做好区内机构改革涉改事项公开。截止目前为止，我区

涉及机构改革的职能部门已经全部完成了部门名称与职权相统一的公开工作，明确职权流转和信息公开的主体以及政务公开工作的负责人员。

（二）围绕重点领域加大主动公开力度。积极推动财政预决算、重大建设项目、公共资源配置、环保领域、住房领域、安全生产领域、社会救助领导等重点领域信息公开，今年以来在“龙岗政府在线”公开重点领域信息 670 条。设置“五公开”栏目，涉及决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开共计公开信息 277 条，发布区政府常务会议纪要新闻通稿 14 篇，区政府公报 2 篇。设置“信用信息双公示”栏目，公开全区行政许可信息 8224 条，行政处罚信息 6626 条。

（三）加强政策解读工作。针对市民关心的热点问题加强政策解读，解读质量稳步提高。对区里新出台的政府规章、规范性文件和重要政策性文件进行同步解读，在“龙岗政府在线”对 26 个重要文件（含 2 个政府规范性文件）发布了解读文件，灵活采取文字、图解、视频等多种形式开展政策解读 30 次。

（四）依法办理依申请公开案件。截止 11 月，我区共收到政府信息公开申请 125 件，同比去年增长了 50%，有效解决了一批复杂疑难依申请公开案件，无一行政诉讼产生。其中，“马洪基金会”对我区发起政务公开的申请为 21 宗，主要有集中在教育、住房方面，我区均按时按量完成答复要求。2019 年，我区获得深圳市政府马洪基金会政务公开“银秤砣”奖。

## 五、依法接受监督情况

按时答复政府信息公开行政复议案件，主动配合复议案件审理，严格执行已生效的行政复议决定。今年以来，我局没有发生一例行政复议或行政诉讼案件中被判未履行政府职能情况。依法接受市民监督，进一步整合 12345 投诉咨询电话、政务微信、电子邮箱等渠道，通过“龙岗政府在线”、“龙岗政务服务数据局网站”、“广东政务服务网”公布，深化政务公开，自觉接受监督，保障了人民群众的知情权、参与权、表达权和监督权。今年以来，我区“12345”平台受理来电事项 53188 宗，办结 50561 宗，办结率为 95%，没有出现 1 宗超期案件。新增营商环境专线，处理营商环境专线来电事项 86 宗，办结率均为 100%。有效解决环境污染事项 24369 件、城市建设和市政管理事项 10975 件、房产管理事项 4612 件、文教卫体事项 3996 件、交通运输及管理事项 2879 件等，有效回应了群众关心的问题，真正体现了“民有所呼、我有所应。”

## 六、依法行政保障方面

（一）深化政务服务事项标准化建设。根据省、市政务服务标准化工作安排，组织全区各政务服务实施单位在广东省政务服务事项管理系统开展政务服务事项录入工作，同时抽调各街道行政服务大厅业务骨干组成标准化工作检查小组，对全区政务服务事项进行标准化检查。重点检查行政许可事项法律依据、办理流程、办理材料、办理窗口信息等标准化要素。在检查过程中同步对办事指南进行优化、精简，如统一对办理时限进行压缩，截至目前，我区政务服务事项已完成承诺期限较法定期限压缩 50%，

部分事项压缩比例达到 60%以上；提过电子证照系统、容缺办理等方式最大限度减少申办材料提交，进一步精简办事材料，落实审批服务便民化。

（二）开展政府法制信息宣传报道工作。以落实新修订的政府信息公开条例为契机，邀请国内知名政府信息公开专家肖教授、盐田法院速裁庭董庭长到我区开展《中华人民共和国政府信息公开条例》培训工作，各区直单位、各街道共计上百余人参加了培训。区级媒体对学法情况进行了现场新闻报道，并在龙岗电视台众创 TV 频道播出。省媒（南方+）、市媒（晶报、商报、特区报）、区媒（侨报）等媒体纷纷进行了宣传报道，相关经验材料得到上级主管单位的认可。

在新的一年里，我局将在上级部门的正确领导下，深入贯彻党的十九届四中全会精神，认真落实依法治国基本方略，进一步加大依法行政实施力度，以建设法治政府为目标，全面推进依法行政，为保障我区社会经济发展作出新的努力。

深圳市龙岗区政务服务数据管理局

2019年11月26日

（电子）