（以下附錄節錄自東莞市人民政府辦公室的網站，全文可參閱
http://xxgk.dg.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/cndg/s1272/201607/1064584.htm）

附錄

东莞市人民政府办公室文件

东府办〔2016〕69 号

东莞市人民政府办公室
关于印发《东莞市实施一门式一网式政府服务模式改革工作方案》的通知

各镇人民政府（街道办事处），市府直属各单位：

《东莞市实施一门式一网式政府服务模式改革工作方案》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

东莞市人民政府办公室
2016 年 7 月 18 日

东莞市实施一门式一网式政府服务
模式改革工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知》（国办发〔2016〕23 号）、《广东省人民政府办公厅印发〈关于在全省推广一门式一网式政府服务模式改革的实施方案〉的通知》（粤府办〔2016〕19 号）、《广东省人民政府办公厅关于抓紧做好行政审批标准化工作的通知》（粤府办明电〔2016〕43 号）和《广东省人民政府办公厅关于印发〈广东省简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案〉的通知》（粤府办〔2016〕27 号）要求，加快推进我市“一门式、一网式”（以下简称一门一网式）政府服务模式改革，结合我市实际，制订本工作方案。

一、总体要求

深入贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会精神，按照国务院和省市有关改革部署，坚持服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享的原则，以推进行政许可和公共服务标准化为抓手，依托基层公共服务综合平台和网上办事大厅，创新政府服务模式，整合部门分设的办事窗口和审批服务系统为政府综合服务窗口和网上统一申办受理平台，打破部门界限、政务藩篱和信息孤岛，真正实现一个门、一张网办事，管住管好政府服务的进出两端。按照“一门在基层、服务在网上”的理念和线上线下紧密结合、自然人与法

人分类推进的思路，以大数据创新推进一门一网式政府服务模式改革，切实提高政府效能和群众办事满意度，推进我市政府职能转变和服务型政府建设，2016 年底前基本完成一门一网式政府服务模式改革推广工作。

二、改革目标

（一）总体目标

一门集中。市级要以一网式服务为主，镇村两级要构建网上网下一体化公共服务体系，创新一门一网式政府服务模式，推动现行“多门”向“一门”集中，政府服务逐步集中到基层公共服务综合平台。

一网受理。建设一门式网上统一申办受理平台，与部门审批系统无缝对接，实现一网受理、分类审批、限时办结。

一窗通办。逐步将部门分设的办事窗口整合为政府综合服务窗口，各职能部门不再单独设立业务服务窗口，变多头受理为一口受理，实现“一窗”能办多件事。

（二）具体目标

1．逐步推进“一门集中”。结合基层公共服务综合平台建设要求，推动未进驻综合服务中心的单位，加快进驻综合服务中心；推动垂直管理部门办事大厅逐步纳入基层公共服务体系，实现镇街（园区）政府服务事项，逐步向综合服务中心“一道门”集中。有条件的镇街（园区）可将一门一网式政府服务模式延伸到村（社区）。2016 年 8 月底前，南城街道、麻涌镇、大朗镇、松山湖（生态园）等镇街（园区）完成“一门集中”先行点工作。2016 年底前，其余镇街全面铺开。

2．全面推开“一网受理”。在网上办事大厅现有公共申办审批系统的基础上，拓展建设网上统一申办受理平台，与部门审批系统无缝对接，优化审查技术手段和时限提醒功能，变多网受理为一网受理。2016 年底前，基本完成网上统一申办受理平台与部门审批系统、目录管理系统、电子证照库的对接工作。

3．逐步推行“一窗通办”。在实现“一门集中”的基础上，面向自然人的政府服务事项，逐步实行一窗通办；面向法人的政府服务事项，探索以主题服务为导向，分类建设企业设立、生产经营、项目投资、工程建设等主题服务综合窗口，实行一窗通办。2016 年 10 月底前，南城街道、麻涌镇、大朗镇、松山湖（生态园）等镇街（园区）完成“一窗通办”先行点工作。2016 年底前，其余镇街全面铺开。

三、建设内容

（一）推进一门一网式政府服务标准化

1．根据法律法规规定，全面梳理和公开公共服务事项目录，标准化规范事项名称、实施依据、服务对象、服务类别等基本要素，并按照应进必进的原则，全部进驻实体办事大厅和网上办事大厅，为群众提供项目齐全的公共服务。（牵头单位：市编办、市行政服务办、市民政局）

2．制定行政许可和服务事项的统一申办受理标准。在申办环节重点规范受理范围、申请条件、申请材料、办理时限等要素内容，依法科学合理减少申请材料，消除模糊语言和兜底条款，为群众办事提供清晰的指引。在受理环节重点明确受理条件及裁量标准，大幅压减自由裁量空间，减少群众重复提交申请和到现场办理次数。核心推进三个层次的标准化建设：一是对

外服务的标准化。对行政许可和服务事项进行标准化梳理，编制统一、简明、通俗易懂的《办事指南》，并及时向社会公开。二是对内审批裁量准则的标准化。按照市统一要求和标准，对每个事项的申请材料、审查、裁量实施标准化运作，建立标准化审批表，并对外公开。三是审批流程的标准化。对应每个事项制定一个审批流程内部运行控制图，一般包括申请和受理、承办、审核、批准、办结五个环节，特殊事项另行规定。（牵头单位：市编办、市行政服务办）

（二）推广实施自然人行政许可和服务事项一门一网式政府服务模式

1．建设实体办事大厅综合服务窗口。依托基层公共服务综合平台，将部门分设的办事窗口整合为综合服务窗口，变多头受理为一口受理，实现实体办事大厅后台业务系统与网上统一申办受理平台无缝对接，形成并推广我市自然人事项一门一网式政府服务通用模式。以群众需求为导向，在实体办事大厅设置综合咨询服务窗口，建立前期导办工作制度，为群众提供完整清晰的服务指引。（牵头单位：市行政服务办、市财政局）

2．建设一门式网上统一申办受理平台。在网上办事大厅现有公共申办审批系统的基础上，拓展建设网上统一申办受理平台，与部门审批系统无缝对接，并设定便捷的审查技术手段和时限提醒功能，变多网受理为一网受理。探索将部门审批系统整合到网上公共申办审批系统，实行一个系统办理审批。（牵头单位：市网建办、市电子政务办）

3．坚决砍掉各类繁琐无谓的证明和手续。凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。办事部门可通过政务信息资源共享平台获取已有证照信息的，或与其他部门信息共享获取有关信息的，不得再要求申请人提供相关证照或纸质证明材料。探索由申请人书面承诺符合相关条件并进行公示，办事部门先予以办理，再相应加强事后核查与监管。（牵头单位：市编办、市行政服务办、市法制局）

4．建立前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的服务模式。将各部门行政许可和服务事项的咨询导办、预约办事、接件受理、进度跟踪和结果信息反馈等前台服务，集中到实体综合服务窗口或网上统一申办受理平台实施；事项的审查、决定等仍由各部门在后台开展。探索群众办事即来即办、立等可取的做法，由综合服务窗口当场出具审批结果。（牵头单位：市行政服务办、市编办、市网建办、市电子政务办）

5．大力推进办事流程简化优化和服务方式创新。最大限度精简办事程序，减少办事环节，缩短办理时限，改进服务质量。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度，积极推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务。（牵头单位：市编办、市行政服务办）

（三）探索法人行政许可和服务事项一门一网办理模式

1．按照先易后难、成熟一个进驻一个的原则，逐步推动各部门法人行政许可事项进驻实体综合服务窗口和网上统一申办受理平台，并进行分类和标识，明确区分已进驻和尚未进驻的事项状态，实行不同的办事流程。（牵头单位：市行政服务办、市网建办、市电子政务办）

2．在实体办事大厅分类建设法人事项综合服务窗口。科学划分服务主题，将企业设立、生产经营、项目投资、工程建设等相近或相关的事项，或者相同行业、领域内的事项，整合集中到同类综合服务窗口实行一窗通办。（牵头单位：市行政服务办）

3．推广企业登记注册“一网通”改革经验。在网上办事大厅进一步探索整合优化法人相关许可事项的申请材料和表单，实施前台多事项一表式申办受理，后台多部门一站式并联办理

的模式。（牵头单位：市网建办、市电子政务办）

（四）加快建设政务服务大数据库

1．完善政务信息资源共享平台，推动市、镇、村三级共享交换体系建设，为政务数据资源实现跨层级、跨区域、跨部门交换和共享提供有力支撑。建立健全政务信息交换、使用、管理机制，通过市政务信息资源共享平台，整合、打通网上统一申办受理平台与各部门审批、事项目录管理、电子证照等系统，实现各系统、各环节、各时段行政许可和服务数据的互联互通，促进部门服务相互衔接。建设档案数据中心管理平台，收集管理各部门、各业务系统形成的电子档案，并向各部门、各业务系统和市民提供可认证的电子档案。（牵头单位：市网建办、市电子政务办、市档案局）

2．构建统一身份认证体系。建立健全居民个人和企业法人电子证照库，推进公民身份证号和统一社会信用代码分别作为面向个人和企业服务事项、证照、材料的统一标识号码，实现群众办事的一号申办，历史办事数据可重复利用。借助统一身份认证体系，逐步整合网上办事大厅、实体办事大厅、移动客户端、自助终端等不同渠道用户认证，实现群众办事一次认证、多点服务，大幅提高公共服务的便捷性。（牵头单位：市网建办、市电子政务办、市行政服务办）

（五）强化一门一网式政府服务效能监督

1．推动网上统一申办受理平台与效能监察系统无缝对接，加强对行政许可和服务事项申办、受理环节的实时监控。对擅自增加或改变申请材料、违规设置办理条件等行为，进行红牌警告、强制停止实施；实施办事工作日制度，对即将超时办理的事项，进行实时预警和黄牌警告，及时提醒相关单位加紧办理；对超时未办的事项进行红牌警告和督办；对同一事项要求群众多次申办、反复提供材料的，加强监督检查，推动改进工作。（牵头单位：市监察局）

2．建立全程留痕、过往可溯、进度可查的办事记录与督查机制，确保所有政务服务事项办理流程、结果信息即时可查可管，实现过程公开、方便监督。建立健全一门一网式政府服务信息公开机制和投诉举报机制，拓宽公众参与监督的途径和渠道，让权力在阳光下运行，及时发现和查处推诿扯皮、违规办理等问题。对一门一网式政府服务模式改革工作开展评估，定期发布绩效评估结果，实现以评促建、以评促用。（牵头单位：市监察局、市行政服务办）

四、建设步骤

（一）第一阶段（2016 年 7 月－8 月）

1．梳理和公开公共服务事项目录，制定行政许可和服务事项的统一申办受理标准。

2．先行点镇街（园区）根据一门一网式政府服务模式改革建设要求，制定具体实施方案，明确目标任务和工作进度。

3．先行点镇街（园区）拟定一门一网式窗口工作人员管理制度等日常管理运行制度，完成实体办事大厅窗口人员确定工作。

（二）第二阶段（2016 年 9 月－10 月）

1．拓展建设网上统一申办受理平台通用版，完善政务信息共享平台，建立健全政务信息共享交换、使用、管理机制。

2．改造效能监察系统，并与统一申办受理平台实现数据对接，加强对行政许可和服务事项申办、受理环节的实时监控。

3．先行点镇街（园区）组织各办事窗口开展综合受理业务标准化培训、系统操作培训和岗前培训，相关职能部门派员指导。

4．先行点镇街（园区）完成场地改造任务，完成网上统一申办受理平台所需网络及软硬件设备的安装调试工作。

5．先行点镇街（园区）完成有关部门的进驻工作，分类设置综合服务窗口，按照一门一网式政府服务模式开始面向群众提供服务。

（三）第三阶段（2016 年 11 月－12 月）

1．在总结先行点经验的基础上，进一步完善各项制度和各个系统，全面铺开一门一网式政府服务体系建设。

2．建立健全政务信息公开和投诉举报机制，开展改革评估工作。

五、保障措施

（一）加强组织领导

建立市一门一网式政府服务模式改革建设工作联席会议制度，召集人为市政府主要领导，副召集人为市政府分管领导。成员单位包括市网建办、市编办、市电子政务办、市行政服务办、市监察局、市财政局、市发改局、市民政局、市法制局、市档案局等单位。联席会议下设 4 个实施小组，分别是综合协调组、事项梳理组、业务指导组和技术支持组。综合协调组由市网建办牵头，负责一门一网式政府服务模式改革的目标定位、组织部署、工作协调、督促推进等工作，统筹“一网受理”建设工作的推进与落实。事项梳理组由市编办牵头，负责梳理一门一网式政府服务事项，开展行政许可和服务事项标准化工作，编制形成相应的办事指南和业务手册。业务指导组由市行政服务办牵头，负责统筹“一门集中”和“一窗通办”建设工作的推进与落实，指导各镇街（园区）规范建设、运行管理、业务培训、业务开展等工作。技术支持组由市电子政务办牵头，负责信息系统功能开发、集成测试、操作培训、部署应用及运行维护工作。各镇街（园区）要高度重视改革，明确工作时间表、路线图，细化分工、责任到人，确保“一门在基层”政府服务模式改革任务圆满完成。各部门要严格按照时间进度要求拟定本单位工作目标任务和进度计划，指定专人负责，明确责任主体，加强协调配合。

（二）加强资金、人员保障

按照全市一盘棋和成本效益的要求，由市财政局统筹保障一门一网式政府服务信息系统建设资金，避免因层层多头开发、重复建设导致的资源浪费、信息孤岛等问题，确保上下左右无缝对接、数字贯通。各镇街（园区）实体办事大厅综合服务窗口具体配备人员人数、工作模式由各镇街（园区）根据本地实际研究确定，所涉工作场所面积和设备配置，要尽可能满足综合服务窗口工作要求，具体由各镇街（园区）结合业务需求自行配备。综合窗口人员原则上由实体办事大厅管理机构管理。

（三）加强督查落实

将一门一网式政府服务模式改革工作作为市政府重点督查事项，由市网建办会同市政府督查室对工作进展和落实情况进行全面督促检查，定期通报工作进展情况，及时研究解决检查发现的问题，对工作落实不及时不到位的部门、镇街（园区）进行约谈和督办，推动各部门、各镇街（园区）按时保质完成任务。

（四）加强业务培训

各部门、镇街（园区）要强化业务培训，切实提高服务窗口工作人员的能力素质，所有综合服务窗口工作人员不分条线职能，实行统一培训、考核、调配和管理，使服务窗口工作人员由“专科”变“全能”，胜任跨部门、跨专业的业务办理。

（五）加强宣传推广

要充分利用多种渠道加强对一门一网式政府服务模式的宣传力度，提高群众的认知度，推动实体办事大厅综合服务窗口和网上办事大厅统一申办受理平台成为我市政务服务的主渠道、公众办事的主窗口。

附件：

一门式一网式政府服务模式改革任务分工表

序号	部门	工作内容	完成时间
1	市网建办	统筹、协调和监督一门一网式改革工作的推进与落实。	项目实施全过程
2	市网建办	研究制定有关制度、机制，进行政策整理。	项目实施全过程
3	市网建办	协调资金申请、落实等相关工作。	项目实施全过程
4	市网建办	制定整体宣传方案，与上级及相关媒体密切沟通，围绕工作进展及成效进行报告和宣传。	项目实施全过程
5	市网建办	推广企业登记注册“一网通”改革经验，探索实施前台多事项一表式申办受理，后台多部门一站式并联办理的模式。	项目实施全过程
6	市网建办	协调各部门审批系统与网上统一申办受理平台对接。	2016 年 12 月
7	市编办	全面梳理、公开行政许可和服务事项目录，开展行政许可和服务事项标准化工作。	2016 年 8 月
8	市编办	组织和指导有关单位编写行政许可和服务事项标准。	2016 年 8 月
9	市行政服务办	统筹一门集中和一窗通办建设工作的推进与落实，并对各镇街（园区）的规范建设、运行管理、业务培训、业务开展等工作进行协调。	项目实施全过程
10	市行政服务办	协助完成镇街（园区）业务调研及事项梳理工作。	2016 年 8 月
11	市行政服务办	协助对梳理后的公共服务事项进行标准化建设、审核把关与核对确认。	2016 年 8 月
12	市行政服务办	确定一门式 VI 设计方案，在行政服务中心原有标识基础上增加启用一门式 VI 标识。	2016 年 8 月
13	市行政服务办	协助各镇街（园区）确定窗口工作人员人选。	2016 年 8 月
14	市行政服务办	协助各镇街（园区）推进“合门”后大厅的内部布局、设计和装修事宜。	2016 年 9 月
15	市行政服务办	协助组织窗口工作人员就各部门业务、标准化内容及软件系统的操作事项等开展培训。	2016 年 9 月
16	市行政服务办	组织做好一门式服务大厅上线试运行工作。	2016 年 10 月

17	市行政服务办	建立健全一门一网式政府服务信息公开机制，并对接 12345 政府服务热线。	2016 年 12 月
18	市电子政务办	提供与保障一门一网式相关系统平台所需政务网络、云平台等电子政务基础设施资源，完善电子政务网络信息安全保障体系。	2016 年 7 月
19	市电子政务办	协助对窗口人员进行软件系统操作培训。	2016 年 9 月
20	市电子政务办	协助对一门一网式相关市级电子政务项目进行必要性、合理性评估和技术方案审核。	2016 年 10 月
21	市电子政务办	建立健全政务信息共享交换、使用、管理机制，加强市政务信息资源共享平台的数据运用，通过政务信息共享平台，实现网上办事大厅、统一申办受理平台、事项标准化系统、各部门审批系统间的数据互通。	2016 年 12 月
22	市电子政务办	根据省开发工作的进度，落实与省经信委开发的目录管理模块的对接和应用。	省系统完成后两个月内
23	市电子政务办	推进省一门一网式相关系统在我市的部署、配置和系统对接工作，根据本地实际拓展系统配套功能。	省系统完成后两个月内
24	市监察局	推动效能监察系统与网上统一申办受理平台无缝对接，加强对行政许可和服务事项申办、受理环节的实时监控。	2016 年 12 月
25	市财政局	负责一门一网式建设项目资金保障工作和采购立项审批工作。	2016 年 12 月
26	市民政局	配合做好一门一网式政府公共服务事项梳理工作。	2016 年 8 月
27	市发改局	负责一门一网式投资项目审批项目投资、工程建设等相近或相关的事项，或者相同行业、领域内的事项，整合集中到同类综合服务窗口实行一窗通办。企业投资项目逐步完善统一的投资项目审批一门式服务入口。	2016 年 12 月
28	各职能部门	选定一门一网式建设的业务梳理和信息化支撑骨干人员。	2016 年 7 月
29	各职能部门	整理部门事项相关的办事文件、法律依据和政策依据。	2016 年 7 月
30	各职能部门	配合做好事项梳理和业务调研工作。	2016 年 7 月
31	各职能部门	根据省、市开展行政许可和服务事项标准化工作要求，结合本地、本部门实际，提前编制及准备包括实施依据文本、申请材料示范文本、审批证件样本等行政许可和公共服务事项标准化材料。	2016 年 7 月
32	各职能部门	编制形成相应的办事指南和业务手册。	2016 年 7 月
33	各职能部门	根据省、市开展行政许可和服务事项标准化的工作要求，将有关事项标准录入省统一开发的事项目录管理模块。	2016 年 8 月
34	各职能部门	协助完成事项办理流程的优化整合工作。	2016 年 8 月
35	各职能部门	对纳入综合受理的事项及其标准化内容进行核对确认。	2016 年 8 月
36	各职能部门	对一门一网式建设过程中的相关实施文档（例如《事项办理流程图》、《政策法规要求清单》、《办事流程信息匹配清单》	2016 年 8 月

		等）进行确认。	
37	各职能部门	提供本部门服务事项受理系统涉及的并类读卡器、CA 设备等设备，提供部门服务事项受理系统的安装文件（C/S）或者网页地址（B/S），测试使用的用户账户及密码。	2016 年 8 月
38	各职能部门	组织骨干力量对镇街（园区）综合服务窗口工作人员进行业务培训。	2016 年 9 月
39	各镇街（园区）	成立镇街（园区）一门一网式建设工作任务推进小组，制定具体实施方案，明确目标任务和工作进度。	2016 年 7 月
40	各镇街（园区）	协助开展一门一网式服务事项和信息化调研工作。	2016 年 8 月
41	各镇街（园区）	拟定一门一网式窗口工作人员管理制度，选定一门一网式建设业务梳理和信息化支撑骨干人员，并把人员联系方式报送至市网建办。	2016 年 8 月
42	各镇街（园区）	配合做好事项梳理和标准化工作。	2016 年 8 月
43	各镇街（园区）	按照一门一网式建设要求，落实本镇街（园区）行政服务大厅的场地、标识设置和信息化硬件配套设施。	2016 年 9 月
44	各镇街（园区）	组织窗口工作人员就各部门业务、标准化内容及软件系统的操作事项等开展培训。	2016 年 9 月
45	各镇街（园区）	组织一门一网式政府服务上线试运行工作。	2016 年 10 月
46	各镇街（园区）	协调本镇街（园区）各职能部门配合开展一门一网式系统平台安装部署等相关工作。	省系统完成后两个月内