

(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://www.dg.gov.cn/007330010/0202/201708/69caa9c0ee424bccb8d97345374b303f.shtml>)

附錄

東莞市人民政府辦公室文件

東府辦〔2017〕108號

東莞市人民政府辦公室關於印發
《東莞市推進群眾和企業到政府辦事“最多跑一次”改革實施方案》的通知

各鎮人民政府(街道辦事處),市府直屬各單位:

《東莞市推進群眾和企業到政府辦事“最多跑一次”改革實施方案》業經市人民政府同意,現印發給你們,請認真貫徹執行。

東莞市人民政府辦公室
2017年8月18日

東莞市推進群眾和企業到政府辦事 “最多跑一次”改革實施方案

為進一步深化“簡政放權、放管結合、優化服務”工作,加快政府職能轉變,優化辦事流程,實現群眾和企業到政府辦事“最多跑一次”改革,根據《東莞市提高行政服務和行政監管效能工作方案》要求,制定本方案。

一、工作目標

在市“一門式一網式”政務服務總體框架內,按照技術創新與流程再造相結合的工作思路,整合政務服務資源,優化政務服務要素,綜合運用簡政放權、優化流程、精簡環節、網上辦理、快遞收發等手段,全面梳理公布群眾和企業到政府辦事“最多跑一次”事項,到2017年底實現95%以上辦理事項群眾和企業到政府“最多跑一次”、50%以上行政許可事項審批時限壓減50%以上,到2018年底實現除特殊情況外所有辦理事項群眾和企業到政府“最多跑一次”,使政府辦事效率明顯提高,群眾企業改革獲得感明顯增強,我市政務環境明顯改善。

二、主要內容

(一)對涉及單個部門(窗口)的辦理事項,全面推行“跑一次”服務模式

通過實行即來即辦、立等可取、一次辦結、上門服務,讓企業和群眾不再多次跑一個部門(窗口)。

1.對於辦理標準明確、條件簡單,不需要專家論證、公示公告和現場踏勘等,只需要進行書面形式審查的簡單辦理事項,全面推行“即來即辦”。

2.對於相對複雜的辦理事項,一律簡化辦事流程,堅決取消各類無謂的證明和繁瑣的手續,推動事項“化繁為簡”;探索群眾和企業辦事即來即辦、立等可取的做法,在辦事窗口當場出具審批結果;能主動提供服務的事項,應轉變服務方式,取消申請環節,由政府部門主動上門服務,降低企業和群眾辦事成本。採取“信任在先+現場核驗”、“網上受理(預審)+現場辦結”和“現場受理+快遞送達”等模式,實現企業和群眾“最多跑一次”。

(二)對涉及多個部門的關聯辦理事項,積極推行“一窗式”服務模式

通過實行一口受理、優化前置(流程)、網上運轉、並行辦理,使企業和群眾從“跑多個部門(窗口)”轉變為“只跑一個部門(窗口)”。

1.推进“一门式、一网式”政府服务模式改革。重点围绕投资建设项目审批、商事登记、不动产交易登记等涉及多个部门的办理事项,在镇(街道、园区)综合服务中心建立前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的服务模式,实行一口受理、网上运转、并行办理、限时办结,进一步优化业务流程、精简办事材料,实现高效审批。

2.清理优化前置条件、材料、环节。取消无法定依据、无现实必要、已向前置部门出具的、本部门出具过的、可通过事中事后管理取得的、取消后不会造成严重后果的前置材料;取消一般性事项的领导审签环节和非实质性审查环节,确需领导审签的,原则上在办事窗口现场办理;优化材料的提交方式和办理环节,按照能满足网上办理、业务协同、信息共享的方式进行配置。

(三)对于涉及跨层级的办理事项,大力推行“一门式”服务模式

通过实行政权下放、多级联动、网上审批、快递送达,逐步做到在基层一线受理并取件,实现企业和群众办事不出镇。

1.全面推开简政强镇事权改革。以权责清单为基础,将市直部门下放给中心镇的行政管理事权全部推广下放至尚未推开简政强镇事权改革的17个非中心镇街,最大限度地向镇人民政府(街道办事处、园区管委会)下放行政职权,实现事权下放均等化。镇(街道、园区)承接的市直部门下放的事权(包括行政许可和服务事项),原则上全部进驻综合服务中心提供“一门式”、“一窗式”服务。着力加强17个非中心镇街事权承接能力建设,确保下放的事权“接得住”、“用得好”。

2.实施多级联动服务模式。建设东莞市政务服务数据交汇平台,实现市镇村三级政务数据整合共享,以数据共享促进流程优化、业务协同,充分借助互联网和现代物流等手段,探索“基层受理+网上审核+快递送达”方式,建立网上申报材料的快递提交和办理结果的快递送达服务机制,促进上下级部门服务相互衔接,变“群众上下来回跑”为“多级联动”和“上下级部门内部流转”,企业和群众在基层即可实现“一门式”受理和取件。

三、实施步骤

以《东莞市一门一网式行政许可和服务事项指导目录》为基础,对群众和企业到政府办理事项进行全面梳理、分批公布、分步实施,接受社会监督。

(一)梳理公布阶段(2017年8月-12月)

按照全面梳理、分类要求、分步快走的要求,分期分批公布群众和企业到政府办事“最多跑一次”办理事项,特别要注重对与企业 and 群众关系密切、量大面广重点事项的梳理。重点事项是指所有投资项目审批事项和其他年办件量较大的事项。

1.对于已经能做到和通过改革实现“零跑动”或“跑一次”的事项,要于2017年8月底前向社会公布;

2.对于目前尚未实现“最多跑一次”,但近期能通过简政放权、优化流程、精简环节、推进网上办理实现“最多跑一次”的事项,要于2017年9月底前向社会公布;

3.对于难以实现“最多跑一次”的事项,以及涉及多个部门或多个层级办理、且群众和企业仍需跑多次的事项,按照“最多跑一次”的要求,研究提出深化改革、提高效能、优化服务的对策措施,实现全市各级在2017年年底公布的“最多跑一次”事项比例均达到95%以上。

(二)全面督查阶段(2017年9月-12月)

建立“最多跑一次”督查制度,市政务服务办会同相关部门对工作进展情况进行专项督查,定期通报工作进展情况;对检查中发现的工作落实不到位等问题及时进行约谈和督办,视情况启动追责机制。

(三)巩固提升阶段(2018年)

2018年底前,巩固深化“最多跑一次”改革,建章立制、总结评估改革成效,实现除特殊情况外所有办事事项群众和企业到政府“最多跑一次”。建立“最多跑一次”改革第三方评价机制,准确了解把握各级各部门推动改革方案落实的工作举措和进展情况、公布的“最多跑一次”事项的落地情况以及预期目标的达成情况,第三方评估结果作为评判考核改革成效的重要依据。

四、配套措施

(一)推进“最多跑一次”事项办理标准化

结合分批公布的群众和企业到政府办事“最多跑一次”办理事项清单,各相关职能部门做好事项办理标准的修改工作,完善《办事指南》和《业务手册》,按照省目录管理系统建设要求做好事项标准的动态调整工作。在推进行政许可和公共服务事项标准化工作的基础上,进一步优化行政审批运行流程,按照适用于互联网技术和满足用户体验的要求,对政务服务事项前置条件、材料、流程进行清理、规范和优化,取消没有法律法规依据的证明和盖章环节,以标准化促进规范化、便捷化。

(二)加强便民服务平台建设

按照“应进尽进、真进真办、便捷高效”的原则,进一步加强全市各级政务服务中心建设。建立健全前期导办工作制度,为群众提供业务咨询、材料预审等服务,提高政务服务效率和质量。大幅提高政务服务中心办理事项即办件的比例,通过精简办事程序、压缩申报材料、数据交换共享、减少办事环节、缩短办理时限,实现立等可取。完善“一窗通办”建设,积极推动设立工程建设、企业设立、经营许可、社会民生、公安专项、税务专项等分类综合窗口。具备场地条件的地方,要积极推动水、电、燃气、广电、行业协会等便民服务事项进入行政服务中心统一办理。加强便民服务网点建设,探索将政务服务延伸至学校、医院、邮政服务点等,完善服务体系,实现政务服务事项就近能办、同城通办。

(三)推进事项网上全流程办理

推进政务服务事项网上办理,优化简化网上申请、受理、审查、决定、送达等流程,做到“应上尽上、全程在线”。推进办事材料目录化、标准化、电子化以及网络共享复用,开展在线填报、在线提交和在线审查。建立网上预审机制,及时推送预审结果,对需要补正的材料一次性告知。大力推进政务服务向自助终端、移动端、热线电话延伸,以简单且需求量大的个人事项为主,建设推广自助办事终端,增强政务服务的主动性、多样性、便捷性。积极推动各类公共缴费开通网银支付、手机支付等网上支付功能,加快对接支付宝、微信等第三方支付平台,推动更多审批事项和便民服务实现手机“查、缴、办”一站式服务。

(四)深化统一政务咨询平台建设

完善政务服务事项咨询数据库,发挥统一政务咨询平台在解答群众和企业办事咨询中的作用,凡是群众和企业到政府办理的政务服务事项,都可通过市12345政府服务热线或网上咨询,详细了解办事流程、所需材料和其他相关事项。借鉴网上购物便捷、人性化的经验做法,逐步推行网上办事过程智能在线咨询,畅通互联网沟通渠道,提升用户体验满意度。

(五)推进电子证照应用

建设完善全省统一的政务电子证照系统地市部署版,编制电子证照通用目录,加快开展政府存量及增量纸质证照及相关证明、批文、鉴定报告、办事结果等材料向电子证照转换,推进政务电子证照信息共享和互认应用。各部门审批业务系统作为市政务电子证照系统的组成部分,要与市级政务电子证照系统对接,实现互联互通。完善电子档案存储、读取管理,推进无纸化审批。重点围绕投资建设审批、工商登记、完税服务、民生服务等领域,推动一批行政审批事项和公共服务事项办理过程应用电子证照、电子公文、电子签章,开展网上验证核对。

(六)推动政务部门简证便民

推进政务部门简化证明材料改革,制定东莞市行政许可和公共服务事项证明材料共享目录,实现凡列入共享目录的材料,政务部门应自行核查获取,不得要求企业和群众提供原件和复印件。探索建立容缺受理审批服务机制,各级办事窗口对基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件,其他申请材料暂缺或有误的申请事项,允许通过网站、电子邮件、即时通讯、传真以及事后包括邮寄等非现场方式补正非关键性材料,先行受理并进入审批程序,减少申请人因次要申请材料不全或存在缺陷引起的重复往返现象,进一步提升群众满意度。

(七)推进投资项目中介服务市场化配置

建设市、镇一体的投资建设审批中介网上超市,通过政府引导、行业自律、用户评价,进一步规范中介机构经营活动,督促中介机构进一步规范收费,提升办事效率,优化服务质量,助力群众、企业办事少花钱、少跑腿。

五、保障措施

(一)加强组织领导

推进“最多跑一次”改革,是“放管服”改革的深入实践,是进一步营造国际化法治化便利化营商环境的具体路径。各部门、各镇街(园区)要充分认识推进“最多跑一次”改革的重大意义,树立强烈的使命感、责任感,统一思想、提高认识,以强力的责任担当推动工作。各部门、各镇街(园区)主要领导作为第一责任人,要加强组织领导,明确工作时间表,细化分工、责任到人,抓好各项改革举措的落实,确保改革工作取得实效。

(二)强化考核监督

“最多跑一次”改革已列入2017年市委市政府重点工作督查考评事项,定期公开通报工作进展和成效。建立健全问责机制,由市政务服务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,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。

(三)加强宣传推广

各部门、各镇街(园区)要充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传“最多跑一次”改革,及时准确发布改革信息和政策法规解读,提高群众的认知度。正确引导社会预期,积极回应社会关切,创新社会参与机制,拓宽公众参与渠道,凝聚各方共识,营造良好氛围。各部门、各镇街(园区)要做好“最多跑一次”改革的工作总结和提炼,突显为民服务工作亮点,树立一批先进典型。

附件:推动群众和企业到政府办事“最多跑一次”改革任务分工表

附件

推动群众和企业到政府办事“最多跑一次”改革任务分工表

序号	重点工作	具体任务	牵头单位	责任单位
1	对涉及单个部门（窗口）的办理事项，全力推行“跑一次”服务模式。	对于办理标准明确、条件简单，不需要专家论证、公示公告和现场踏勘等，只需要进行书面形式审查的简单办理事项，全面推行“即来即办”。		各职能部门
2		对于相对复杂的办理事项，一律简化办事流程，坚决取消各类无谓的证明和繁琐的手续，推动事项“化繁为简”；探索群众和企业办事即来即办、立等可取的做法，在办事窗口当场出具审批结果；能主动提供服务的事项，应转变服务方式，取消申请环节，由政府部门主动上门服务，降低企业和群众办事成本。采取“信任在先+现场核验”、“网上受理（预审）+现场办结”和“现场受理+快递送达”等模式，实现企业和群众“最多跑一次”。		各职能部门
3	对涉及多个部门的关联办理事项，积极推行“一窗式”服务模式。	推进“一门式、一网式”政府服务模式改革。重点围绕投资建设项目审批、商事登记、不动产交易登记等涉及多个部门的办理事项，在镇（街道、园区）综合服务中心建立前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的服务模式，实行一口受理、网上运转、并行办理、限时办结，进一步优化业务流程、精简办事材料，实现高效审批。	市政务服务办	各职能部门、各镇街（园区）

序号	重点工作	具体任务	牵头单位	责任单位
4		清理优化前置条件、材料、环节。取消无法定依据、无现实必要、已向前置部门出具的、本部门出具过的、可通过事中事后管理取得的、取消后不会造成严重后果的前置材料；取消一般性事项的的领导审签环节和非实质性审查环节，确需领导审签的，原则上在办事窗口现场办理；优化材料的提交方式和办理环节，按照能满足网上办理、业务协同、信息共享的方式进行配置。		各职能部门
5	对于涉及跨层级的办理事项，大力推行“一门式”服务模式。	全面推开简政强镇事权改革。以权责清单为基础，将市直部门下放给中心镇的行政管理事权全部推广下放至尚未推开简政强镇事权改革的17个非中心镇街，最大限度地向镇人民政府（街道办事处、园区管委会）下放行政职权，实现事权下放均等化。镇（街道、园区）承接的市直部门下放的事权（包括行政许可和服务事项），原则上全部进驻综合服务中心提供“一门式”、“一窗式”服务。着力加强17个非中心镇街事权承接能力建设，确保下放的事权“接得住”、“用得好”。	市编办、各镇街（园区）政务服务中心	各职能部门
6		实施多级联动服务模式。建设东莞市政务服务数据交汇平台，实现市镇村三级政务数据整合共享，以数据共享促进流程优化、业务协同，充分借助互联网和现代物流等手段，探索“基层受理+网上审核+快递送达”方式，建立网上申报材料的快递提交和办理结果的快递送达服务机制，促进上下级部门服务相互衔接，变“群众上下来回跑”为“多级联动”和“上下级部门内部流转”，企业和群众在基层即可实现“一门式”受理和取件。	市政务服务办	各职能部门、各镇街（园区）

序号	重点工作	具体任务	牵头单位	责任单位
7	推进“最多跑一次”事项办理标准化。	结合分批公布的群众和企业到政府办事“最多跑一次”办理事项清单，各相关职能部门做好事项办理标准的修改工作，完善《办事指南》和《业务手册》，按照省目录管理系统建设要求做好事项标准的动态调整工作。在推进行政许可和公共服务事项标准化工作的基础上，进一步优化行政审批运行流程，按照适用于互联网技术和满足用户体验的要求，对政务服务事项前置条件、材料、流程进行清理、规范和优化，取消没有法律法规依据的证明和盖章环节，以标准化促进规范化、便捷化。	市编办、市政 务服务办	各职能部门
8	加强便民服务平台建设。	按照“应进尽进、真进真办、便捷高效”的原则，进一步加强全市各级政务服务中心建设。建立健全前期导办工作制度，为群众提供业务咨询、材料预审等服务，提高政务服务效率和质量。大幅提高政务服务中心办理事项即办件的比例，通过精简办事程序、压缩申报材料、数据交换共享、减少办事环节、缩短办理时限，实现立等可取。完善“一窗通办”建设，积极推动设立工程建设、企业设立、经营许可、社会民生、公安专项、税务专项等分类综合窗口。具备场地条件的地方，要积极推动水、电、燃气、广电、行业协会等便民服务进入行政服务中心统一办理。加强便民服务网点建设，探索将政务服务延伸至学校、医院、邮政服务点等，完善服务体系，实现政务服务事项就近能办、同城通办。		各镇街（园 区）

序号	重点工作	具体任务	牵头单位	责任单位
9	推进事项网上全流程办理。	推进政务服务事项网上办理，优化简化网上申请、受理、审查、决定、送达等流程，做到“应上尽上、全程在线”。推进办事材料目录化、标准化、电子化以及网络共享复用，开展在线填报、在线提交和在线审查。建立网上预审机制，及时推送预审结果，对需要补正的材料一次性告知。大力推进政务服务向自助终端、移动端、热线电话延伸，以简单且需求量大的个人事项为主，建设推广自助办事终端，增强政务服务的主动性、多样性、便捷性。积极推动各类公共缴费开通网银支付、手机支付等网上支付功能，加快对接支付宝、微信等第三方支付平台，推动更多审批事项和便民服务实现手机“查、缴、办”一站式服务。	市网建办	各职能部门
10	深化统一政务咨询平台建设。	完善政务服务事项咨询数据库，发挥统一政务咨询平台在解答群众和企业办事咨询中的作用，凡是群众和企业到政府办理的政务服务事项，都可通过市12345政务服务热线电话或网上咨询，详细了解办事流程、所需材料和其他相关事项。借鉴网上购物便捷、人性化的经验做法，逐步推行网上办事过程智能在线咨询服务，畅通互联网沟通渠道，提升用户体验满意度。	市政务服务办	各职能部门
11	推进电子证照应用。	建设完善全省统一的政务电子证照系统地市部署版，编制电子证照通用目录，加快开展政府存量和增量纸质证照及相关证明、批文、鉴定报告、办事结果等材料向电子证照转换，推进政务电子证照信息共享和互认应用。各部门审批业务系统作为市政务电子证照系统的组成部分，要与市级政务电子证照系统对接，实现互联互通。完善电子档案存储、读取管理，推进无纸化审批。	市网建办	各职能部门

序号	重点工作	具体任务	牵头单位	责任单位
		重点围绕投资建设审批、工商登记、完税服务、民生服务等领域，推动一批行政审批事项和公共服务事项办理过程应用电子证照、电子公文、电子签章，开展网上验证核对。		
12		推进政务部门简化证明材料改革，制定东莞市行政许可和公共服务事项证明材料共享目录，实现凡列入共享目录当中的材料，政务部门应自行核查获取，不得要求企业和群众提供原件和复印件。	市网建办	各职能部门
13	推动政务部门简证便民。	探索建立容缺受理审批服务机制，各级办事窗口对基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件，其他申请材料暂缺或有误的申请事项，允许通过网站、电子邮件、即时通讯、传真以及事后包括邮寄等非现场方式补正非关键性材料，先行受理并进入审批程序，减少申请人因次要申请材料不全或存在缺陷引起的重复往返现象，进一步提升群众满意度。		各职能部门
14	推进投资项目中介服务市场化配置。	建设市、镇一体的投资建设审批中介网上超市，通过政府引导、行业自律、用户评价，进一步规范中介机构经营活动，督促中介机构进一步规范收费，提升办事效率，优化服务质量，助力群众、企业办事少花钱、少跑腿。	市发改局、市政务服务办	各投资项目审批相关职能部门