（以下附錄節錄自中華人民共和國深圳市人民政府辦公廳的網站，全文可參閱 http://www.sz.gov.cn/zfgb/2019/gb1099_178486/201906/t20190624_17917169.htm）

附錄

深圳市人民政府办公厅
关于印发深圳市深入推进审批服务便民化实施方案的通知
深府办函〔2019〕125 号

各区人民政府，市政府直属各单位：

《深圳市深入推进审批服务便民化实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

深圳市人民政府办公厅
2019 年 5 月 18 日

深圳市深入推进审批服务便民化实施方案

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记对广东重要讲话、对深圳重要批示指示精神，贯彻落实党中央、国务院关于加大转变政府职能和简政放权力度工作部署，推动审批服务理念、制度、作风全方位和深层次变革，不断优化办事创业和营商环境，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》（厅字〔2018〕22 号）和《广东省人民政府办公厅关于印发广东省深入推进审批服务便民化工作方案的通知》（粤府办〔2018〕51 号），结合我市实际，制定本实施方案。

一、工作目标

以更快更好更方便服务企业和群众办事创业为导向，围绕依申请办理的行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决和公共服务等直接面向企业和群众的 6 类政务服务事项，统筹推进“数字政府”建设，着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式，切实解决影响企业和群众办事创业的堵点痛点，努力打造优质高效的办事创业和营商环境，2019 年底前各部门自建系统与市一体化在线政务服务平台应接尽接、政务服务事项应上尽上，“一网通办”能力显著增强；2020 年底全市范围内政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入平台办理，全面实现全市政务服务“一网通办”。在政务服务“马上办、网上办、就近办、一次办”方面实现 4 个 100%，推动我市成为全国政务服务质量最优、效率最高、人民最满意的地区之一。

二、工作任务

（一）推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。

1．大力推行“马上办”。全市进驻实体政务大厅的政务服务事项，要大力推行马上办理、当场办结、立等可取，减少企业和群众到政府办事现场等候时间。2019 年底前，以市为单位，

市、区、街道三级面向自然人提供的现场办理事项，力争即办比例达到 1/4 左右；2020 年底前，力争达到 1/2 左右，简易事项实现 100%即来即办。（市、区政务服务数据管理部门牵头，市、区政务服务实施单位配合）

2．优先推行“网上办”。按照“应上尽上、全程在线”的原则，推动全市各级政务服务事项纳入网上政务服务平台办理，切实提高政务服务事项网上办理比例，实现线上“一网通办”。2019 年底前，市、区级政务服务事项网上可办率达到 90%以上；2020 年底前，除经本级政府批准的事项外，市、区级政务服务事项实现 100%网上可办。（市、区政务服务数据管理部门牵头，市、区政务服务实施单位配合）

3．积极推行“就近办”。要依托区、街道政务服务平台和基层公共服务平台，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，实现就近能办、多点可办、少跑快办。2019 年底前，全市面向自然人提供的现场办理事项，实现 80%以上可在就近的实体政务大厅申办；2020 年底前，力争实现 100%可在就近的实体政务大厅申办。（市、区政务服务数据管理部门牵头，市、区政务服务实施单位配合）

4．全面推行“一次办”。凡符合法定受理条件、申报材料齐全的政务服务事项，原则上要一次办结；办理过程中需要现场踏勘、技术审查、听证论证的，实行马上响应、联合办理和限时办结，定期发布“不见面审批”事项清单，实现企业和群众办事“最多跑一次”。2O19 年底前，市、区级政务服务事项力争实现 80%以上“最多跑一次”；2020 年底前，除经本级政府批准的事项外，市、区级政务服务事项实现 100%“最多跑一次”。（市、区政务服务数据管理部门牵头，市、区政务服务实施单位配合）

5．公布“四办”事项目录。各区各部门对照“马上办、网上办、就近办、一次办”标准和要求，根据自身实际确定具体事项，在编制政务服务事项实施清单时，通过梳理系统勾选事项“四办”属性，成熟一批、录入一批、自主发布、动态管理。各区各部门录入并发布的“四办”审批服务事项目录，以广东省政务服务网为载体集中展示、实时更新，实现“四办”事项在各区各部门全覆盖。（市政务服务数据管理局牵头，市各政务服务实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

（二）深入推进审批服务标准化。

6．开展“十统一”标准化梳理工作。推进政务服务事项标准化、规范化建设，完善政务服务事项目录管理系统。按照全省统一规范，基于行政权力事项目录和公共服务事项指导目录，实现同一事项的基本编码、实施编码规则、事项名称、子项拆分、事项类型、设定依据、办理流程、办理时限、提交材料及表单内容要素“十统一”。加快编制市、区行政权力事项和公共服务事项实施清单，完善事项受理条件、申请材料、中介服务、办理流程等信息要素。按照省推进政务服务事项实施目录清单管理一体运作、无缝衔接的工作要求，修订我市政府部门权责清单管理办法，优化完善我市政务服务事项动态管理制度。（市政务服务数据管理局牵头，市各政务服务实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

7．建立完善标准运行评价机制。加强广东政务服务网深圳分厅效能监督系统建设，2020 年底前，实现市、区、街道和社区四级全覆盖。对各区、各部门政务服务事项运行情况、异常情况、效能投诉、业务咨询等进行实时监测，将超时办结等异常情况对社会公告。利用效能监督系统数据进行统计分析，2020 年底前，建立健全政务服务标准运行评价机制和指标体系，对

政务服务效能进行评价，探索开展即时性评价。（市政务服务数据管理局牵头，各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会负责）

（三）持续开展“减证便民”行动。

8．取消奇葩证明、循环证明、重复证明。全面清理地方实施的证明事项，凡没有法律法规依据的一律取消，能通过个人现有证照来证明的一律取消，能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，能被其他材料涵盖或替代的一律取消，能通过网络核验的一律取消，开具单位无法调查核实的一律取消。需要修改、废止地方性法规、政府规章或者规范性文件的，按照法定程序予以修改、废止。（市司法局牵头，市各政务服务实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

9．实行证明事项清单管理制度。确需保留实施的证明事项，对外公布清单，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办理指南等，严格实行清单管理。按照国家、省的安排及时公布以市为单位本地区设定的保留证明事项清单。对保留的证明事项，持续改进审批服务方式，加强部门、地区之间的互认共享，减少不必要的重复举证。未纳入保留证明事项清单的，不得擅自要求自然人、法人和其他组织提供证明。（市司法局牵头，市各政务服务实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

（四）大力推行审批服务集中办理。

10．完善综合窗口政务服务模式。持续完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的业务运作模式，推动更多政务服务事项进驻综合服务窗口，并延伸到广东省政务服务网深圳分厅、自助服务终端，实行“一窗通办”。根据企业和群众办件频率、办事习惯，不断调整优化综合窗口设置。推动线上线下深度融合，实现大厅服务全面上网、线上服务实体落地。2020年底前，形成全市网上办事、实体办事、自助办事，线上线下功能互补、无缝衔接的集成融合政务服务新格局。（市政务服务数据管理局牵头，市各政务服务实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

11．整合优化审批服务机构和职责。持续优化政府部门内设机构和职能设置，推进一类事项原则上由一个部门统筹、一个部门的政务服务事项原则上向一个处室集中。在整合基层行政审批和公共服务职责基础上，进一步加强街道党政综合（便民）服务机构与服务平台建设，实行“一站式服务”“一门式办理”，充分发挥综合便民服务作用。（各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会、市政务服务数据管理局牵头，市直有关单位、各街道办事处、社区工作站配合）

12．建立健全审批服务与监管协调机制。按照权责对等和权责一致原则，厘清审批和监管权责边界，强化落实监管责任，健全工作会商、联合核验、业务协同和信息互通的审管衔接机制。2020年底前，基本健全市区审批服务部门与同级监管部门及上下级部门间的工作协调配合机制。（市各政务服务实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会负责）

（五）着力提升“互联网＋政务服务”水平。

13．提升政务服务系统建设集约化水平。按照《国务院办公厅关于印发“互联网＋政务服务”技术体系指南的通知》（国办函〔2016〕108号）建设要求，全市推广应用市公共服务综合信息系统，各区、市各有关部门依托省、市一体化在线政务服务平台开通本区、本部门服务站点，做好内容保障，实现政务服务一体化系统保障。推动政务服务事项清单、办事指南、办

理状态等相关信息在政务服务平台、移动终端、实体大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。（市政务服务数据管理局牵头，各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会负责）

14．促进各类政务信息联通共用。完善政务信息资源管理机制，市政务信息资源共享平台实现跨层级、跨领域、跨部门的政务信息资源共享与交换，满足政务服务数据共享需求，形成目录全面、资源分级分类、内容按需共享的信息资源共享体系；推动省审批服务系统依托省政务服务平台向我市各级政务服务机构开放端口、权限和共享数据，打通数据查询互认通道。（市政务服务数据管理局牵头，各区、市各政务服务实施单位配合）

15．提升网上政务服务能力。2019 年底前，全面推广“i 深圳”办事平台，实现“i 深圳”便民服务项目超过 1100 项，基本覆盖群众日常所需的高频服务领域。建成电子证照库，2019 年底前基本完成电子证照和电子印章全面应用。探索开展智能审批，提供网上办事过程智能在线咨询、关联信息主动推送等服务。推进市民个人网页和企业专属网页建设。（市政务服务数据管理局牵头，市各政务服务实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

16．完善咨询投诉系统。建设完善市一体化在线政务服务平台专业咨询投诉系统，与各类政务热线及政府网站咨询投诉功能做好衔接，并按国家、省统一标准规范，与省政务服务平台咨询投诉系统对接，实现咨询投诉服务协同处理。对事项上线、政务办件、证照共享、结果送达等事项服务，开展全程监督、评价、投诉并及时反馈，形成上下覆盖、部门联动、标准统一的政务服务咨询投诉体系。（市政务服务数据管理局牵头，市各政务服务实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

（六）创新便民利企审批服务方式。

17．推进开办企业便利化。在全市推开“证照分离”，扎实推进“照后减证”。全面推行企业名称自主申报服务。优化企业设立登记、公章刻制、银行开户备案、申领发票等服务。进一步压减工业产品生产许可。2019 年底前，推进“三十证合一”和“开办企业一窗通”系统应用，企业开办时间压缩至 3 个工作日内（不包括银行开户时间）。（市市场监管局牵头，市公安局、深圳市税务局、人民银行深圳市中心支行等配合）

18．提升不动产登记便利度。全面开展不动产登记能力和作风建设“双提升”行动。逐步推行不动产交易、登记、缴税“一窗受理、信息推送、并联审批”，优化办事流程，实现只需提交一套申请材料。大力推进“互联网＋不动产登记”，全面推行快递寄证业务等便民服务举措，探索群众办理登记“零跑动”。整合各类不动产登记数据信息，在资料齐全、权属清楚的前提下，预告登记、抵押权预告登记、楼花抵押登记、楼花抵押注销登记、现楼抵押注销登记、安居房换证登记、查封登记、注销查封登记、异议登记、不动产权证书和登记证明补发、换发登记以及自然人姓名和身份证号码变更登记、不动产登记信息查询（上述类型均不包括批量件）实现受理后“1 小时”办结。（市规划和自然资源局牵头，市住房建设局、深圳市税务局等配合）

19．优化企业投资项目审批服务。深化“深圳 90”改革，制定企业投资项目分类管理和落地便利化改革实施方案，实行审批事项分类改革、审批项目分类管理，进一步精简审批服务事项，优化审批服务流程，改革审批服务方式。实施区域评价，探索对国家鼓励类企业投资项目不再审批。推进“一库一平台”（企业投资项目库、投资项目在线审批监管平台）建设，推动投资项目在一个平台并联办理。（市住房建设局、市发展改革委、市政务服务数据管理局牵头，

市委军民融合办，市规划和自然资源局、生态环境局、交通运输局、水务局、应急管理局、城管和综合执法局、气象局等部门，各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

20．创新审批模式。探索告知承诺制审批模式。将虚假承诺或违反承诺的失信行为人列入全市政务服务黑名单，在审批服务中实行一处失信、处处受限。（市、区政务服务数据管理部门牵头，市、区政务服务实施单位配合）

推广容缺后补审批模式。审批部门对于基本条件具备、主要材料齐全、次要条件欠缺的行政审批事项，先予受理，进行非主审要件缺项审批，切实解决因申请材料不全“多次跑”的问题。（市、区政务服务数据管理部门牵头，市、区政务服务实施单位配合）

推广“秒批”模式。依托互联网、大数据和人工智能等先进技术，不断优化审批体制机制，加强“秒批”制度体系建设，将“秒批”打造成深圳政务服务品牌。（市、区政务服务数据管理部门牵头，市、区政务服务实施单位配合）

21．鼓励探索更多便利化举措。为办事者提供免费复印服务。深入推进居民身份证、驾驶证、出入境证件、医保社保、住房公积金等便民服务事项互联互通、在线可查、异地可办。推行网上全天候在线申请。推广绿色通道、首席服务官和数字化审图、快递送达等便利化措施，推行预约办理、异地代办、跨层联办、智能导办、一对一专办等多种服务方式，多渠道多途径提高办理效率和服务水平，切实解决企业和群众反映突出的排号等号、耗时长、来回跑等问题。（市、区政务服务数据管理部门牵头，市、区政务服务实施单位配合）

（七）深化行政审批中介服务改革。

22．全面清理行政审批中介服务事项及收费。2019 年底前，全面取消没有法定依据的行政审批中介服务事项，公开政府部门实施审批过程中保留的行政审批中介服务事项清单，实行政府定价管理的行政审批服务收费标准。（市政务服务数据管理局、市发展改革委牵头，市各行政审批实施单位、各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

23．加快推进中介服务机构与主管部门脱钩。审批部门所属事业单位、主管的行业协会商会及其举办的企业，不得开展与本部门审批相关的中介服务。确实需要开展的，须按要求转企改制或与主管部门脱钩。（市委编办，市民政局、市场监管局牵头，市各行政审批实施单位，各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

24．开展中介服务市场准入公平竞争审查。对导致垄断的行业政策进行合法性合理性审查清理。2020 年底前，市级及以下部门设定的区域性、行业性和部门间中介服务机构执业限制一律取消。严禁限额管理中介服务机构数量，营造服务高效、公平竞争、监督有力的中介服务市场。政府部门在审批过程中委托开展的技术性服务活动，必须通过竞争方式选择服务机构，服务费用一律由部门支付并纳入部门预算。（市市场监管局牵头，市司法局、财政局、商务局，各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会配合）

25．推进公共资源交易和中介服务超市规范管理。加快市公共资源交易信息化平台系统开发建设，推动平台系统与各行业监管部门管理系统互联互通，实现全市公共资源交易全流程电子化，推进交易全过程数据整合、共享，提升公共资源交易大数据分析应用水平。大力推动中介服务机构进驻全省统一的网上中介服务超市，建立健全中介服务超市交易经费监管及保障机制，完善交易规则及交易信息公开透明制度，积极稳妥推进中介服务超市上线应用。（市政务服务数据管理局、财政局、政府采购中心牵头，各区政府、新区管委会、市政府各部门配合）

（八）切实加强事中事后监管。

26．建立以信用承诺、信息公示为特点的新型监管机制。加快推广信用信息在行政管理领域的应用。2019年底前，探索建立信用约束向失信企业的法定代表人、股东和高级管理人员等自然人延伸制度。按照国家统一认定标准，及时认定我市红黑名单，并依托省、市公共信用信息平台进行公开，实施联合奖惩。（市发展改革委牵头，市各市场监管职能单位、各区政府、新区管委会配合）

27．实现“双随机、一公开”监管全覆盖。建立健全“一单两库一细则”，实施随机抽查事项公开、程序公开、结果公开。推行跨部门联合抽查。每年市、区开展跨部门联合抽查次数达到该年度总抽查次数10%以上。将各区各部门市场监管相关数据资源汇聚至市一体化政务大数据中心，推动“双随机、一公开”监管信息与政务服务深度融合、“一网通享”，支撑社会信用体系建设。（市市场监管局牵头，市各市场监管职能单位、各区政府、新区管委会配合）

28．深入推进综合行政执法体制改革。统筹配置行政处罚职能和执法资源，相对集中行政处罚权。2020年底前，按照减少层次、整合队伍、提高效率的原则，大幅减少执法队伍种类，合理配置执法力量，进一步推动力量下沉、重心下移，提升基层监管执法能力。（市委编办、市司法局牵头，市各行政执法单位、各区政府、新区管委会配合）

29．推进严格公正规范文明执法。推动落实行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核三项制度。（市司法局牵头，市各行政执法单位、各区政府、新区管委会配合）

30．进一步创新政府监管模式。积极探索开展智慧监管、包容审慎监管，提高监管的公平性、规范性、简约性。（市各市场监管职能单位、各区政府、新区管委会负责）

三、工作要求

（一）加强组织领导。各区政府、新区管委会、深汕特别合作区管委会、市各有关单位要切实提高思想认识，建立健全工作机制，抓好深入推进审批服务便民化工作的组织、协调和实施。要进一步明确工作目标、工作措施、工作进度，将改革任务清单化、项目化，细化施工图、时间表、责任链。市各有关单位要加强对本系统改革工作的督促指导和业务培训，规范工作标准、提升工作效能。

（二）抓好工作落实。要建立健全全市各级政务服务管理体系，市政务服务数据管理局作为市级政务服务统筹管理机构，要加强力量配备，指导、协调、推进全市各级政务服务机构及其管理机构开展工作。要协同推进政府职能转变和作风建设，切实转变服务理念和工作作风，着力革除“管卡压”、“推绕拖”和官僚主义、部门本位主义等“四风”新表现形式。对改革任务落实到位、积极作为的典型要通报表扬、给予奖励；对不担当、不作为、慢作为的，要严肃问责，确保各项改革任务落实到位。

（三）强化宣传引导。要坚持开门搞改革，建立健全企业和群众满意度评价机制，开展满意度调查，广泛听取社会各界意见建议，让人民群众评判改革成效。要发挥基层首创精神，发掘更多的改革“一招鲜”“土特产”，建立健全市、区协作攻关机制。加大对审批服务便民化工作的宣传力度，充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体和新闻发布会等形式，做好政策宣传解读，加强舆论监督，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好改革氛围。