

(以下附錄節錄自中華人民共和國廣州市人民政府的網站，全文可參閱
<http://www.gz.gov.cn/gzgov/s2812/201910/b14d4f0a31a644cfb6e0160d92b844e3.shtml>)

附錄

广州市人民政府办公厅 关于印发广州市深入推进审批服务便民化工作方案的通知

各区人民政府，市政府各部门，各直属机构：

经市人民政府同意，现将《广州市深入推进审批服务便民化工作方案》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。

广州市人民政府办公厅
2019年9月29日

广州市深入推进审批服务便民化工作方案

为深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见和广东省人民政府办公厅关于深入推进审批服务便民化工作方案的要求，制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，加大转变政府职能和简政放权力度，以更快更好更方便企业和群众办事创业为导向，围绕直接面向企业和群众的政务服务事项，进一步推动我市审批服务理念、制度、作风全方位深层次变革，着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式，最大限度减少企业和群众办事跑动次数，不断优化办事创业和营商环境，充分展现广州先行先试、主动探索、走在全国前列的改革担当和改革魄力，打造全国审批服务便民化改革“广州样本”。

二、主要任务

(一) 全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。

1. 积极推行“马上办”。合法合规的事项“马上办”，减少企业和群众现场办理等候时间。通过合并办理环节、事前审批变事后监管、试行告知承诺制等方式，原则上流程简单、材料清晰的事项，以及非现场勘察的注销类、备案类事项当天或当场办结。除特殊程序的事项外，2019年底前，市、区两级行政许可事项即办件比例达到30%，面向自然人提供的现场办理事项，力争即办比例达到1/3；2020年底前，力争市、区两级行政许可事项即办件比例达到40%，面向自然人提供的现场办理事项，力争即办比例达到1/2左右，简易事项实现100%即来即办。(市、区政务服务管理机构牵头，市、区有关部门配合，2020年12月底前完成)

2. 积极推行“网上办”。充分借助互联网优势技术，加快各类政务服务事项在线申办建设。加快实现与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项“应上尽上、全程在线”。探索推进简易事项实现申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全

流程在线办理。2019 年底前，除涉密事项、法律法规明确禁止事项和本级政府批准事项外，市、区各类依申请政务服务事项可网办率达到 100%。强化“网上”与“线下”服务协同，2019 年实现实体大厅办理事项 100%可预约。借助信息化手段，确保已在实体大厅办理的事项，企业和群众无需补填网上流程。（市、区政务服务管理机构牵头，市、区有关部门配合，2019 年 12 月底前完成）

3·面向自然人的事项“就近办”。将面向自然人的政务服务事项下沉街（镇）、社区（村居）政务服务机构办理，除法律法规规定不能下放的外，原则上面向自然人办理的事项均在街（镇）办理。强化街（镇）政务中心综合受理建设，完成基层综合受理系统与省、市、区系统衔接联通，全面实现“一窗”分类受理。在人口密集区、重点发展园区设置自助终端，推行 24 小时自助服务，实现就近能办、多点可办、少跑快办。2019 年底前，实现依申请政务服务事项 100%可在就近的实体政务大厅办理。（市、区政务服务管理机构牵头，市、区有关部门配合，2019 年 12 月底前完成）

4·推动一般事项“不见面”。建立网上全流程办理和一次到现场的有关实施规范，对各类事项网上申办、材料收取、结果送达等方式进行优化，不断减少群众到窗口次数。通过网上实人身份核验、电子证照替代纸质材料、信息共享免除纸质证明等方式，推进日常业务量大、市民期望快速办的高频服务事项全流程网上申办、网上受理、网上审批、网上签发电子证照、线下快递送达纸质证照，努力实现审批不见面。2019 年底前，除本级政府批准事项外，市、区依申请政务服务事项 100%实现“最多跑一次”，50%以上实现“办事不用跑”。（市、区政务服务管理机构牵头，市、区有关部门配合，2019 年 12 月底前完成）

5·公布“马上办”“网上办”“就近办”“一次办”事项清单，打造“花城事好办”政务服务品牌。通过减环节、减时限、减材料、减跑腿、优服务，按照成熟一批、推出一批的原则，持续出台市级“马上办”“网上办”“就近办”“一次办”等便民利企事项清单，持续优化提升拓展政务服务方式，推出“随心办”“轻松办”“联合办”“智能办”政务服务事项清单，全力打造“花城事好办”政府服务品牌，推动政务服务改革出新出彩。（市政务服务数据管理局牵头，市政府办公厅、市各有关部门、各区政府配合，2019 年 12 月底前完成）

（二）深入推进审批服务标准化。

6·深化政务服务事项标准化工作。按照省行政权力事项通用目录和政务服务事项实施清单管理的工作要求，实现同一事项名称、编码、依据、类型等基础要素省、市、区、街（镇）四级严格统一，事项受理条件、申请材料、办理流程等重点要素相对统一，其他要素符合规范。建立和完善“事项管理部门制定机制为纲、窗口校核为主、群众反馈为辅”的事项标准化管理机制。将所有政务服务事项纳入“广东省政务服务网”统一管理，对新增、变更、下放、取消和公开的事项实行动态调整，推进市、区、街（镇）三级政务服务事项标准化统一管理。消除审批服务中的模糊条款，逐一明确“其他材料”“有关材料”等兜底性质表述。所有政务服务事项均要实现标准化，只要申请人材料齐全、符合法定形式，到现场办事就能一次办好，受理窗口无退件。（市政务服务数据管理局、各区政府牵头，市政府办公厅、市各有关部门配合，2019 年 12 月底前完成）

7·完善政务服务评价和监督机制。制定进驻政务服务大厅部门及其工作人员考评办法，全面推行“好差评”工作制度。建立健全企业群众满意度评价机制，开展满意度调查，强化数据在机关绩效考核、“服务之星”评选等工作中的应用。制定广州政务服务监督管理办法，开

展审批服务标准化工作专项检查，强化审批服务信息动态监管。促进网上办事服务平台与实体大厅同步融合，动态显示审批服务过程和结果，接受社会监督。（市政务服务数据管理局牵头，市各有关部门、各区政府配合，2020年12月底前完成）

（三）大力推行审批服务集中办理。

8·实行证明事项清单式管理制度。全面清理烦扰企业和群众的“奇葩”证明、循环证明、重复证明等各类证明。确需保留实施的证明事项，及时对外公布清单，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办理指南等，严格实行清单式管理。清单之外，各部门不得擅自要求自然人、法人和其他组织提供证明。保留清单公布情况与证明事项投诉情况纳入我市依法行政考核、法治政府建设督查范围。（市司法局牵头，市政府办公厅、市政务服务数据管理局、市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

9·深化“集成服务”改革。深化“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式。优化提升市、区、街（镇）政务服务大厅“一站式”功能，进一步推动政务服务事项进驻大厅统一办理。明确市（含专业大厅）、区、街（镇）和社区（村居）办理的事项清单，逐步实现各区、街（镇）、社区（村居）的服务事项目录和办事标准统一，做到“一窗通办”。根据企业和群众办件频率、办事习惯，不断优化调整窗口设置。探索在市、区政务大厅为重点区域重点项目提供专窗服务。（市政务服务数据管理局、各区政府牵头，市各有关部门配合，2020年12月底前完成）

10·优化人才引进审批服务。探索通过共性材料共享、优化审批流程及开展联合审批等方式，大力推广网上办理，在全市推行外籍人才办理外国人工作许可证（A证）、居留证“一窗受理，并行办理”工作机制。（市委组织部牵头，市政务服务数据管理局、市公安局、市科技局配合，2019年12月底前完成）简化普通高校应届毕业生接收、落户手续，实现普通高校应届毕业生凭相关证件和材料直接到公安机关办理落户。（市人力资源社会保障局、市公安局牵头，2019年12月底前完成）

（四）着力提升“互联网+政务服务”水平。

11·高水平建设“互联网+政务服务”。推行网上“一表申请、统一受理、并联审批、统一出证、移动服务”，线下“一窗综合受理、集成服务”，全面推进政务服务“一网通办”和移动化建设，让企业群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”。加快推广“不见面审批”，持续减少办事到场，实现30%依申请办理事项可在移动端或自助机办理（市政务服务数据管理局牵头，市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

12·大力拓展电子证照共享复用。持续推进电子证照对接签发，提高数据质量，实现2013年以来仍然有效的本级系统支撑的政务服务事项所有出具的纸质件或电子件100%签发电子证照，新增证照同步签发。加快各区电子证照签发，市、区共有证照由市直部门做好工作统筹，简化区签发电子证照流程，推动市垂直业务系统为区签发电子证照。各部门及时修改办事指南，将电子证照替代纸质证照的要求嵌入到办事流程中，大幅提高使用电子证照的事项数及在业务办理中使用电子证照的业务量。（市政务服务数据管理局牵头，市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

13·打通数据查询互认通道。健全政府信息共享使用管理机制，明确各部门信息共享种类、标准、范围、流程，促进部门间信息复用。加快开放网上申办、网上预约、移动应用等服务，促进部门间服务直接共享、页面复用、能力复用。按照中央和省的要求，打通数据查询互

认通道，实现对自然人和企业身份核验、纳税证明、不动产登记、学位学历证明、资格资质、社会保险等数据查询需求。（市政务服务数据管理局牵头，市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

（五）创新便民利企审批服务方式。

14·鼓励探索更多便利化举措。推行网上7×24小时全天候在线申请。推广容缺后补、绿色通道、首席服务官和数字化审图、告知承诺、邮政或快递送达等便利化措施，推行预约办理、同城通办、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。加快推进居民身份证、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。针对交通不便、居住分散、留守老人多的农村地区，由村（居）服务站开展代缴、代办、代理等便民服务。在村（居）普遍建立可网上办理业务的服务站点，加快完善乡村便民服务体系。进一步加快各职能部门信息化系统应用整合，提升村（居）政务服务质量和水平，增强群众办事便利性。（市政务服务数据管理局、市民政局牵头，市各有关部门、各区政府配合，2020年12月底前完成）

15·提升热线服务效率和水平。强化广州12345政府服务热线标准化建设，助力实现审批服务“一窗”“一网”“一号”协同服务。充分发挥广州12345政府服务热线社情民意的桥梁作用，畅通市民和企业反馈“马上办、网上办、就近办、一次办”存在问题的渠道，找准服务短板、强化协调督办、努力提升市民和企业的办事满意度。（市政务服务数据管理局牵头，市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

16·实施“互联网+养老”行动。完善市居家养老综合服务信息平台 and 为老服务综合信息平台功能，实现服务全流程监控、重点服务对象全覆盖、管理服务智能化。提升公办养老机构轮候便民服务水平，利用信息化手段，依托数据交换平台，优化升级轮候网站，共享经济困难、计生特扶、优抚、残疾等老年人信息，在申请轮候环节实现网站自动审核校验，无需申请人上传证件证明材料，提高便民服务水平。加强市、区两级公办养老机构存量床位的使用管理，提高床位发布效率，建立健全“入院—出院—自动发布床位”操作管理闭环，实现公办养老机构“一人一档案”详细可查，出入院信息清晰透明。（市民政局牵头，市政务服务数据管理局、市卫生健康委、市退役军人事务局、市残联配合，2020年12月底前完成）

17·为老年人、残疾人等特殊群体提供更多便利化措施。为65岁以上长者开通办理本人业务的“快速通道”，无需预约，到场优先办理。在春节、五一、十一等重大节日及中考、高考等重要考试前期开通办理居民身份证“快速通道”，缩短办证周期，进一步提升公安户政业务办理便捷度。（市公安局牵头，各区政府配合，2019年12月底前完成）加快构建权威、便捷的一体化在线残疾人公共服务平台。编制惠残事项目录，对残疾人业务进行梳理和整合，统一各区的事项目录、基本要素和业务流程图，让惠残政策清晰明了，办事公开透明。全面改造市残联电子政务平台，力争全市涉及残疾人的公共服务事项可通过网上办理。（市残联牵头，市政务服务数据管理局配合，2020年12月底前完成）

18·大力推进“证照分离”“照后减证”，推进开办企业便利化。将“证照分离”改革后属于信息采集、记载公示和管理备查类的各种证照进一步整合到营业执照上，实行“多证合一、一照一码”。推广全程电子化商事登记改革，运用“大数据”完善系统功能建设，实现全业务、全流程、全区域覆盖，提升商事登记办理效率和便利化程度。以更优的服务标准，实行商事登记“审核合一、一次办结”“容缺登记”，将开办企业时间压缩至1个工作日内。优化银政数据

联动共享，实现商事主体设立信息实时推送，为企业办理银行开户提供便利。（市市场监管局牵头，市公安局、市税务局、市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

19·深化工程建设项目审批制度改革。将水、电、气、通信外线工程融入到我市工程建设项目审批改革工作整体推进。强化第三方服务监管，加强对政府部门组织、委托、购买服务的技术审查事项的监督管理，明确技术审查事项、依据、程序、时限，将技术审查过程纳入监管范围。完善“用地清单制”，探索将更多土地出让类型以及规划、公共配套设施、市政公用服务相关指标要求按照清单制模式管理。进一步优化竣工联合验收手续，提高联合验收质量和效率。优化联合测绘流程，研究规划条件核实测量、房产测绘和人防测量标准不一致问题，实现一次委托、一次测量、成果共享。（市住房城乡建设局、市发展改革委、市规划和自然资源局、市政务服务数据管理局牵头，市工业和信息化局、市水务局、市城市管理综合执法局、市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

20·在特定区域推行区域评估。在各类开发区、功能园区、产业区块、工业或产业园区、价值创新园区、IAB（信息技术、人工智能、生物医药）和NEM（新能源、新材料）产业项目所属园区等特定区域，以及市以上政府部门明确需开展评估的区域，推行由政府统一组织对一定区域内土地勘测、矿产压覆、地质灾害、水土保持、文物保护、洪水影响、地震安全性、气候可行性等事项实行区域评估，切实减轻企业负担。（各区政府〔管委会〕牵头，市各有关部门配合，2019年12月底前完成）

（六）深化行政审批中介服务改革。

21·加强行政审批中介服务管理。根据法律法规立改废释、机构职能调整等情况，对我市保留为市政府部门行政审批必要条件的中介服务事项清单进行动态管理。加强中介服务收费监管，公开政府定价管理的政府部门行政审批中介服务事项收费目录清单并进行动态管理。对清理后改为由审批部门委托有关机构开展技术性服务的，相关审批部门应采用政府购买服务的方式，所需服务费用由审批部门支付，并纳入部门财政预算。（市政府办公厅、市发展改革委、市财政局牵头，市市场监管局、市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

22·规范行政审批相关的中介服务购买行为。各行政审批部门使用财政性资金购买与行政审批相关的中介服务，应通过竞争性机制选择中介服务机构，其中政府采购限额以上的应通过政府采购选择，政府采购限额以下的应通过全省统一的网上中介服务超市选择。（各行政审批部门牵头，市财政局、市政务服务数据管理局、广州公共资源交易中心配合，2019年12月底前完成）

（七）提升粤港澳大湾区政务服务便利化程度。

23·建设港澳服务专窗，大力支持港澳青年创业发展。在市、区两级政务中心设立港澳服务窗口和服务专员，为港澳居民在广州居住、就业、发展等提供咨询、政务服务便利指引、相关业务代办等一站式服务，并为港澳居民在港澳地区办理各种业务提供异地咨询服务。在各级政府网站开设专栏，统一发布支持港澳青年发展有关政策；各级各部门指定专人负责政策发布及跟踪服务；提升广州12345政府服务热线、12355青少年热线服务港澳青年的专业能力。（团市委、市政务服务数据管理局牵头，各区政府配合，2020年12月底前完成）

24·提升公共服务便利化水平。在CEPA（内地与港澳关于建立更紧密经贸关系的安排）框架下探索在港澳青年创新创业基地放宽部分领域港澳企业投资准入门槛，实现“证照分离”改革，推广应用电子营业执照，推行商事登记银政直通车服务，实施办税便利化措施，压缩开

办企业环节和时间。建立港澳青年综合服务平台，实行双创政策信息集中发布和政务服务通办制度。推行“互联网+公共服务”，探索引入人脸识别等技术实现网上认证，打造家门口、指尖上、一体化的便捷高效服务。（各区政府、市市场监管局、市政务服务数据管理局牵头，市商务局、团市委、人民银行广州分行、市各有关部门配合，2020年12月底前完成）

（八）切实加强事中事后监管。

25·建立以信用信息归集共享为基础的联合奖惩长效机制。全面构建广州信用大数据，制定新版公共信用信息资源归集目录，扩大公共信用信息归集范围。以“红黑名单”信息为重点，落实信用信息归集共享，提升数据质量，将市公共信用信息管理系统打造成全国前列的信用信息归集应用平台。率先实施信用联合奖惩“一张单”，将信用信息查询和联合奖惩措施应用嵌入行政审批、事中事后监管、公共资源交易、招投标等业务流程机制。制定各部门联合奖惩责任清单，实施动态管理、实时执行，切实形成“守信处处受益，失信处处受限”的联合奖惩长效机制。探索建立信用约束向失信企业法定代表人、股东和高级管理人员等自然人延伸的制度。（市发展改革委、市政务服务数据管理局牵头，市各有关部门，各区政府配合，2019年12月底前完成）

26·推进综合监管和检查处罚信息公开。改变重审批轻监管的行政管理方式，把更多行政资源从事前审批转到加强事中事后监管上来。依托“双随机、一公开”综合监管平台，实现联合抽查常态化，每年开展跨部门联合抽查次数要达到年度总抽查次数的10%以上。推动抽查检查结果跨部门互认和应用，切实做到对企业“无事不扰、服务到位”。大力推进大数据监管、风险分类监管，不断提升监管效能。加大全市政府部门涉企信息统一归集公示工作力度，加强经营异常名录和严重违法失信企业名单的管理，加强信息公示、信息共享、协同监管和联合惩戒，建立以企业信用监管为核心的市场监管机制。（市市场监管局、市政务服务数据管理局牵头，市各有关部门、各区政府配合，2019年12月底前完成）

三、保障措施

（一）加强统筹协调。

充分发挥市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组的统筹协调作用，确保各项改革工作顺利完成。各任务牵头部门要发挥专业优势，主动作为，切实履行主体责任。牵头和配合部门涉及机构职能调整的，相关工作由职能划入部门跟进完成。对需要出台细化措施的，在本方案印发之日起1个月内制定实施细则。可以直接实施的，尽快落地见效。

（二）实行清单管理。

市政务服务数据管理局建立改革任务督办台账，各任务牵头部门对照台账内容，细化任务实施的具体举措、时间节点和进度安排，明确目标任务、时间表、路线图、责任人，推行项目化清单制管理，于每季度结束后10个工作日内报送各项任务推进情况。

（三）强化督查评价。

市政务服务数据管理局可视情况采取组织实地督查、召开专题会议研究、将问题情况报市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室提请市领导约谈等方式推动工作落实。