

(以下附錄節錄自中華人民共和國東莞市人民政府辦公室的網站，全文可參閱
http://www.dg.gov.cn/gkmlpt/content/3/3160/post_3160155.html#684)

附錄

東莞市人民政府
關於印發東莞市深化“放管服”改革 優化營商環境 2020 年工作要點的通知

東府函〔2020〕52 號

各鎮人民政府（街道辦事處），市府直屬各單位，中央和省駐莞單位：

為深入貫徹落實全國深化“放管服”改革優化營商環境電視電話會議精神和《國務院辦公廳關於印發全國深化“放管服”改革優化營商環境電視電話會議重點任務分工方案的通知》（國办发〔2019〕39 號）、《廣東省人民政府關於印發廣東省深化“放管服”改革近期重點任務分工方案的通知》（粵府函〔2019〕395 號）等相關部署，加快推進我市“放管服”工作，現將《東莞市深化“放管服”改革 優化營商環境 2020 年工作要點》印發給你們，請認真貫徹執行。

東莞市人民政府
2020 年 5 月 19 日

東莞市深化“放管服”改革
優化營商環境 2020 年工作要點

為貫徹落實中央國務院、省委省政府、市委市政府關於深化“放管服”改革、優化營商環境工作的部署精神和相關文件要求，按照建設廣東省製造業供給側結構性改革創新實驗區和開展東莞市營商環境綜合改革試點的具體要求，結合當前東莞經濟社會發展的實際情況，加力推進全市政府職能轉變和“放管服”改革工作，着力打造日益完善的市場化、法治化、便利化、國際化營商環境，助力全市疫後經濟復蘇，現制定 2020 年工作要點。

一、推動簡政放權，持續放出活力

（一）**推進權責清單事項的調整實施工作**。主動配合省有關部門做好銜接落實，嚴格依法規範辦事行為，優化辦事流程，縮短辦理時限，為企業和群眾提供高效便捷的服務。結合新近調整實施的省級權責清單事項、正在推進的鄉鎮街道體制改革和我市簡政強鎮事權改革的實際情況，按規定實行事權動態調整機制，進一步優化市鎮兩級事權配置。（責任單位：市政務服務數據管理局牽頭，市有關部門按職責分工負責）

（二）**推進“證照分離”改革全覆蓋試點工作**。高質量完成國務院和省政府關於“證照分離”改革全覆蓋試點工作的部署要求，對所有涉企經營許可事項按照直接取消審批、審批改為備案、實行告知承諾、優化審批服務等四種方式分類推進改革。在法律允許的範圍內研究採

取更大力度的改革措施，提出若干事项从优化审批服务调整为实行告知承诺，打造东莞“证照分离”改革的工作亮点。（责任单位：市政府办公室，市市场监管局牵头，市司法局、市政务服务数据管理局等有关部门按职责分工负责）

（三）进一步压缩企业开办时间。企业开办全流程（包括设立登记、刻制公章、申领发票3个环节）平均不超2个工作日。不断拓展完善“银政通”企业开办一体机功能，扩大在全市商业银行网点覆盖面，争取试点对接省刻章备案数据接口，系统整合企业开办全流程、社保登记、公积金登记、公章刻制以及银行开户等功能，实现企业开办半个工作日办结。对符合条件的食品经营单位，实行营业执照与食品经营等许可审批事项“证照同办”试点改革，逐步实现全市推广。（责任单位：市市场监管局牵头，市公安局、市人力资源社会保障局、市政务服务数据管理局、人行东莞市中心支行、东莞市税务局等有关部门按职责分工负责）

（四）加快推进跨境商事登记改革。建立简化版公证书信息数据库，加快落实香港公证书信息共享，研究制定《东莞市港资企业全程电子化登记实施方案》，探索推进港资企业全程电子化商事登记系统上线应用，加强莞港商事登记合作。以跨境商事登记“银政通”服务为抓手，积极争取政策试点支持，不断探索拓展商事登记离岸办理范围。（责任单位：市市场监管局牵头，市司法局、市政务服务数据管理局、人行东莞市中心支行等有关部门按职责分工负责）

（五）进一步完善市场主体退出机制。积极对接省一体化平台，优化办理流程，推进缩时扩面，通过统一规范社保、商务、市场监管、海关、税务等相关单位的注销流程、条件、时限和材料，实现企业办理多个部门注销业务“一门受理、并行办理、信息共享、全程监督”，畅通企业主动退出渠道。（责任单位：市市场监管局牵头，市人力资源社会保障局、市商务局、市政务服务数据管理局、东莞海关、东莞市税务局、人行东莞市中心支行等有关部门按职责分工负责）

（六）推行土地供应制度改革。对松山湖、水乡和滨海湾等适用区域，在启动控规编制或修编工作时，同步启动整体性、区域化评估，并将评审结果提供审批部门和项目单位共享使用。在经营性用地出让前，汇总形成对拟出让地块“土地资源和技术控制指标清单”，在出让时交付用地单位，并作为项目审批管理、技术审查的主要依据。完善重大产业项目预审批机制，在松山湖、水乡等五大平台推行由容积率、固定资产投资强度等指标构成的“标准地”改革模式。（责任单位：市自然资源局牵头，松山湖管委会、水乡管委会、滨海湾管委会等有关部门按职责分工负责）

（七）推行建设用地开发利用土壤环境管理“提速增效”改革。试行调查报告备案承诺制，符合条件的单位可在修改完善报告同时报属地政府启动备案流程。探索市级统筹污染识别项目备案受理，并联市、镇两级办理流程。进一步放宽土壤调查办理时序，深化“绿色通道”改革，符合条件的地块经属地政府确认或书面申请后可直接同步办理土地供应前期相关手续，土壤调查报告备案工作放宽至地块招拍挂前完成，土壤调查工作可不作为土地出让方案审查审核前置条件。建立建设用地项目土壤调查信息调度制度，推广土壤调查全过程监管APP使用。加强第三方从业市场信用监管，推行建设用地土壤污染状况调查后督察机制，优化从业单位“白名单”制度。（责任单位：市生态环境局牵头，各园区、镇街按职责分工负责）

（八）深化环境影响评价制度改革。制定我市环境影响评价重点管理的建设项目名录，

切实加强高污染、高风险项目环境准入管控。落实《广东省豁免环境影响评价手续办理的建设项目名录（2020年版）》要求，对基本不产生生态环境影响、不涉及生态保护红线的部分项目，不纳入环评管理范围。推动实施建设项目环评审批告知承诺制，由建设单位承诺达到相应生态环境管理要求，生态环境部门受理后可不开展实质性审查，直接作出审批决定。对符合区域规划环评要求及生态环境准入条件的建设项目，精减环评文件内容，在环评编制阶段，免予开展网络平台信息公开、免予张贴征求意见公告，缩减环评报告书征求意见稿期限。（责任单位：市生态环境局牵头，市有关部门按职责分工负责）

（九）深化规划用地“多审合一”改革。深化工程建设项目用地预审与规划选址整合工作，统筹建设用地审批供应管理和建设用地规划许可，进一步深化“多审合一、多证合一”改革，合并工程建设项目的建设用地规划许可和用地批准，统一核发新的建设用地规划许可证，不再单独核发建设用地批准书，对划拨用地的建设项目同步核发建设用地规划许可证、国有土地划拨决定书。加快信息化建设，统一审批平台，用地数据纳入“一张图”系统，网上分析应用，统一业务报件格式，促进审批统一化、标准化和科学化。简化和规范业务标准，明确许可对象和审查范围、审批权限、办事标准及材料模板，提升审批效率及质量。（责任单位：市自然资源局牵头，市有关部门按职责分工）

（十）进一步推行已批工业用地改扩建容差审批机制。在不影响公共设施近期实施计划、权属单位承诺今后在该地块进行拆旧建新时无条件服从控制性详细规划实施的前提下，研究提高已批工业用地改扩建容差审批面积上限，从300平方米扩大到500平方米。对权属单位为落实控制性详细规划安排的道路、绿化等公共设施，自愿放弃其权属范围内部分零星、边角土地使用权的，允许可以先办理土地使用条件变更手续，再集中分批报请市政府办理收回土地使用权手续。（责任单位：市自然资源局牵头，市有关部门按职责分工负责）

（十一）推进工程建设项目审批事项容缺受理审查工作。对纳入工程建设项目审批专区办理的行政权力事项及公共服务事项，原则实行容缺受理（即办件和上报件除外）。以告知承诺制开展审批的工程建设项目事项，若申请人选择按基本建设程序和要求进行审批的，应最大限度实施容缺审批。梳理形成全市工程建设项目审批事项容缺受理清单和容缺材料清单，并在网上公示、实行动态管理。（责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市住房城乡建设局等有关部门按职责分工负责）

（十二）推行工程建设项目联合测绘。建设“多测整合”信息平台，加快将建设用地审批、城乡规划许可、规划核实、预测成果管理、人防工程、竣工验收和不动产登记等多项测绘业务整合，对于同一委托主体、同一审批环节，实行一次委托、联合测绘、成果共享，实现联合测绘业务全流程网上申办监管、业务查询、成果推送等功能。全市推广将建设项目选址意见书与土地预审意见、建设用地规划许可证与建设用地批准书环节审批现状地形图，分别整合为一次测绘。（责任单位：市自然资源局牵头，市政务服务数据管理局、市人防办等有关部门按职责分工）

（十三）实行施工图数字化审图。对全市新建、改建、扩建的房屋建筑和市政基础设施工程施工图设计文件审查实行数字化文件线上报审，审图机构不再受理纸质文件报审。通过审图系统实行数字化文件线上报审并经审查合格的建设项目，视为已办理施工图设计文件审查备案。经电子签章确认的施工图设计文件及相关审查成果文件，下载打印可用于办理开工许可和

后续施工相关手续。(责任单位：市住房城乡建设局牵头，市有关部门按职责分工负责)

(十四) 推行施工许可证全程网上办。做好省电子证照系统对接工作，在目前网上审批“建筑工程施工许可证核发”基础上，实行建筑工程施工许可证网上申报、限时审批、网上发证。进一步简化施工许可办理手续，办理时限压缩至3个工作日内。(责任单位：市住房城乡建设局、市交通运输局、市水务局牵头，市政务服务数据管理局等有关部门按职责分工负责)

(十五) 优化电水气外线工程建设项目行政审批。对全市20kV及以下电力外线、全市新建及扩建获得用水接入、中低压天然气外线等工程建设项目，简化行政审批申报材料，不再将征求对应园区、镇街相关单位意见作为前置条件，深化并联审批系统的应用，实现电水气外线工程行政审批“串改并”。对管线工程规划许可、挖掘占用公路施工许可、市政设施建设类施工许可等相关事项，实行网上并联审批，争取审批总时限不超5个工作日(不含公示时间)。研究出台低压电力外线工程建设项目免审批工作措施，对全市新装、增容等业扩服务的低压(220V/380V)电力外线工程经网上申请通过形式审查的，免于办理行政许可。(责任单位：市发展改革局、市住房城乡建设局、市水务局、市城市管理综合执法局、市政务服务数据管理局牵头，市公安局、市自然资源局、市交通运输局、市林业局、东莞供电局等有关单位按职责分工负责)

(十六) 推行建设工程招投标全程电子化。以现有房建市政类建设工程电子招投标交易系统为基础，研究搭建通用化、配置化、开放式的建设工程电子招投标通用系统，支持、兼容全行业(含房建市政、水务、交通、园林等各行业)的网上招投标及其相应的业务规则(含施工类、服务类招标)，实现招投标全过程无纸化在线电子交易，全程网上受理、审批、办结，推进流程标准化、过程无纸化、业务透明化。应用“e网通管理平台”实现实时远程在线监督，加强对招标项目的电子化事中事后动态监管，推动系统实时对接建设工程行业行政监管部门、财政部门相关信息化监管系统，形成交易过程数据。(责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市住房城乡建设局、市水务局、市城市管理综合执法局、市交通运输局等有关部门按职责分工负责)

二、加强公正监管，切实管出公平

(十七) 健全信用联合奖惩制度。继续推广实施信用联合奖惩工作，拓展信用联合奖惩试点单位。优化奖惩系统，对接市一体化政务服务平台、相关部门业务系统，将信用查询、实施联合奖惩措施作为必要环节嵌入到行政审批等业务流程中，确保应查必查、奖惩到位。以国家下发的公共信用综合评价结果数据为基础，推动重点领域行业主管部门对企业开展分级分类监管。完善企业信用修复机制，协助受疫情影响出现失信行为的企业开展信用修复，进一步规范流程，优化服务，限时办结。(责任单位：市发展改革局牵头，市市场监管局、市政务服务数据管理局等有关部门按职责分工负责)

(十八) 加快推进“互联网+监管”模式。对接省监管事项目录管理系统，有效整合公共信用信息、市场信用信息、投诉举报信息、第三方信用服务机构信息和互联网相关信息，加快实现信用监管数据可对比、过程可追溯、问题可监测。研究集约整合市场监管信息系统，探索构建市场监管风险预警模型，加强市场监管数据归集共享、关联分析和挖掘应用，在重点领域试点大数据示范应用，打造“一平台三工程”升级版。推动“明厨亮灶+互联网监管”，重点实现学校食堂全覆盖，线上巡查餐饮单位，公示餐饮单位食品安全信息。(责任单位：市市场监

管局、市政务服务数据管理局牵头，市有关部门按职责分工负责)

(十九) 推进“双随机一公开”监管。进一步发挥市相关联席会议制度作用，推动、督促各成员单位加强对本系统“双随机一公开”抽查指导。细化本行业、领域联合抽查工作方案和实施指引，部署各园区、镇街相关部门开展本辖区本领域“双随机一公开”工作。大力推进市抽查工作系统的应用，完善系统统计、公示功能，做好与省级平台对接。(责任单位：市市场监管局牵头，市有关部门和各园区、镇街按职责分工负责)

(二十) 出台市场轻微违法违规行不予处罚清单。推进实施包容审慎监管，以教育与处罚相结合为原则，以“温和执法”为目标，制定不予处罚清单，将依法依规可不予处罚的违法违规行为具体化、标准化，规范自由裁量权，实施责令改正、批评教育、指导约谈等柔性监管，为中小微企业、新业态、创新型企业在发展初期提供更宽松的制度环境。(责任单位：市市场监管局牵头，市有关部门按职责分工负责)

(二十一) 加强知识产权保护。建立“互联网+”知识产权保护新模式，完善重点企业知识产权保护直通车制度，建立健全优势企业维权援助服务快速反应机制，探索建立跨区域知识产权保护合作机制。推动设立中国(东莞)知识产权保护中心。加快维权援助工作站建设布点，力争2020年设立15家以上维权援助工作站，进一步延伸知识产权保护服务触角。(责任单位：市市场监管局牵头，市有关部门按职责分工负责)

(二十二) 试行跨境贸易大数据监管。结合我市新业态迅猛发展的特点，在跨境电商领域开展区块链技术应用探索，选取电商企业先行试点，通过搭建健康的跨境电商市场生态体系、共建共享的监管体系、“东莞制造”商品溯源体系和企业社会信用体系，扎实开展跨境贸易大数据监管。(责任单位：东莞海关牵头，市商务局等有关部门按职责分工负责)

(二十三) 实行口岸分类验放。继续对辖区内相关进口矿产品采取“先放后检”监管方式，对进口汽车零部件，按规定采信CCC认证结果，对鲜活农产品实施绿色通道即到即查，合格的快速放行。对企业生产急需进口的机器设备、原材料实行快速验放，减少高级认证企业现场查验批次，探索对高安全等级企业实行跨境电商非查验车辆24小时智能通关，提高跨境电商车辆验放效率。研究推广对符合条件商品的木质包装实施优先检疫、集中监管等便利措施，优化监管流程。(责任单位：东莞海关牵头，市商务局等有关部门按职责分工负责)

(二十四) 深化生态环境损害赔偿制度改革。制定生态损害赔偿配套政策文件，明确损害赔偿解决途径，形成相应的鉴定评估管理和技术体系、资金保障和运行机制，逐步建立生态环境损害的修复和赔偿制度。结合环境违法行为有奖举报政策，加强事中事后监管力度。(责任单位：市生态环境局牵头，市有关部门按职责分工负责)

三、优化政府服务，努力服出便利

(二十五) 加强政务数据资源共享。结合部门职能和数据确权制度，落实“一数一源”，编制东莞市政务数据资源目录，掌握数据资源，提升数据质量，明确数据关系，梳理数据脉络，提供统一、实时、准确的有效数据基础。按“按需归集、应归尽归”原则，合理挖潜“粤省事”“莞e申报”等应用数据，全面推进相关个人、企业、证照等数据向市政务数据大脑汇聚。按“共享为原则，不共享为例外”要求，实现跨部门、跨地区、跨层级统筹共享，重点推动户籍、婚姻、不动产、社保等高频使用数据的共享使用，并逐步实现全市数据共享需求全覆盖。(责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市工业和信息化局、市公安局、市民政局、市人力资源

社会保障局、市自然资源局、市市场监管局等有关部门按职责分工负责)

(二十六) 升级优化全市企业公共服务平台“企莞家”。进一步拓宽政策获取渠道，完善惠企涉企政策库。健全政策精准推送机制，促进政企信息互通互联。依托市一体化政务服务平台和公共支付平台，逐步打通各相关部门的专项资金申报通道，推动专项资金申报管理集约化建设，标准化设置政策兑现流程，实现企业专项资金“一站式”申请，提高资金申报效率。优化问题诉求跟踪处理、质量评价和服务专员工作台等功能模块。健全完善结对挂点机制，对倍增企业发展诉求、工业项目“一跟到底”，辅导企业上平台提出诉求，实现线上线下及时响应、联动处理。结合广东政务服务网、“粤商通”“企莞家”等平台，落实中小企业诉求快速响应机制，建立企业上报问题月报制度，梳理、研究并解决共性、机制性问题。(责任单位：市工业和信息化局牵头，市发展改革局、市科技局、市财政局、市人力资源社会保障局、市商务局、市市场监管局、市金融工作局、市政务服务数据管理局、东莞市税务局等有关部门按职责分工负责)

(二十七) 提升企业档案查询的实效性和便利度。在东莞市企业信用信息公示系统面向公众提供“一站式”信息查询、证明打印服务的基础上，立足一体化政务服务平台开发“一档通”系统，推进一体化平台、审批部门与数字化档案的融合，增加电子档案下载及打印相关模块，通过“莞家政务”自助终端、“粤商通”为企业 提供带有签章和防伪水印的电子档案查询、拷贝、打印(含委托)等服务。(责任单位：市市场监管局牵头，市中级人民法院、市政务服务数据管理局等有关部门按职责分工负责)

(二十八) 推行重大项目代办服务。落实新开工重大项目前期审批“代办制”和“科长服务制”，“一对一”精准对接重大项目，主动提供各类审批业务咨询，主动协助做好项目前期手续办理。在市民服务中心设立代办服务专区，建设分工协作、上下联动的三级代办服务网络，通过线下设立综合代办窗口和网上特设专栏等方式，启动联动办理和并联审批机制，为符合代办范围的企业投资建设项目提供委托政府代办队伍办理审批事项申报的服务，包括提供咨询、指导、协调和代办等不收费协助帮办等内容。(责任单位：市重大办、市政务服务数据管理局牵头，市有关部门按职责分工负责)

(二十九) 强化涉企融资金融服务。积极对接应用省“中小融平台”“粤商通”，完善东莞金融“战役”通平台，上线重点金融“产品服务包”，为中小微企业、个体户在线提供贷款风险补偿、莞企转贷专项资金、政策性担保等政策支持。探索整合“企莞家”等现有平台资源，系统搭建银企信息对接平台，通过数据共享完善“企业画像”，实现推动企业信贷诉求和金融机构产品的无缝对接。支持各机构根据企业特点和实际需求运用跨境结算、跨境融资、汇率避险等工具，改善对外贸企业的综合性跨境金融服务。加强“政银保”三方合作，鼓励机构参与“贸融易”普惠金融政策实施。(责任单位：市金融工作局牵头，市工业和信息化局、市商务局、市政务服务数据管理局、人行东莞市中心支行、东莞银保监分局等有关部门按职责分工负责)

(三十) 优化“非接触式”办税缴费。打造电子税收业务集约处理中心，推广个人股权转让“先税后变更”跨部门集约办理模式，精简处理税务 UKey 发行办理环节，推动新办企业“全程网上办”。开展税费优惠政策推送、申报提醒等个性化服务，实现发票领用和发票代开“网上申请、邮寄送达”。积极探索区块链电子发票应用。(责任单位：东莞市税务局负责)

(三十一) 试行集装箱设备交接单无纸化。研究构建集装箱设备交接单无纸化系统平台，在东莞港试点推行双轨制，在保留使用现行纸质单证的同时，实现信息电子化传递，提升港口管理信息化水平和港口竞争力，推进信息化与港口的深度融合，打造低碳环保的口岸物流环境。（责任单位：滨海湾管委会、东莞港务集团有限公司牵头，市交通运输局、市商务局，东莞海关、沙田海关等有关部门按职责分工负责）

(三十二) 升级不动产登记“一窗受理”模式。加快系统对接，实现不动产交易、缴税、登记“一窗受理”、并联办理，网上自助缴纳相应税费，存量商品房转移登记一次办结出证。市民服务中心窗口实现全市不动产登记的“一站式”服务，网签增量商品房转移登记和按揭转抵押登记1个小时内办结。已获得不动产权证的商品房抵押权首次登记和抵押注销业务逐步移交至银行便民服务点；通过电子证照，银行便民服务点实现1个工作日内（最快1个小时内）无纸化办结存量商品房首次抵押登记。（责任单位：市自然资源局牵头，市政务服务数据管理局、东莞市税务局等有关部门按职责分工负责）

(三十三) 进一步推进不动产交易全程电子化办理。通过不动产登记在线申请和网上预售备案电子签章等系统，实现房地产开发企业、商业银行和业主在线办理不动产交易登记业务、签订商品房买卖合同、颁发不动产电子证照。商品房买卖合同备案和新建商品房预告登记同步办理，网上办理1个工作日办结。实现线上办理公积金抵押业务，探索公积金贷款押金转保函，提高公积金贷款发放效率，减轻企业资金压力。全面推行新建商品房转移登记（即“一手房”办证）全程网办，实现1个工作日内出电子证照，最快1个小时办结。（责任单位：市自然资源局牵头，市政务服务数据管理局、市住房公积金管理中心等有关部门按职责分工负责）

(三十四) 拓宽不动产登记的便民服务。在存量商品房“不动产登记+水电气”联动办理服务模式基础上，实现存量商品房过户和网络过户业务的一窗通办、一次交件、并联办理。在市自然资源局、中级人民法院官方网站设立“土地权属争议调查处理统计查询”或公布相关类型案件，向社会公开土地权属争议案件的调查处理、审结情况。（责任单位：市自然资源局牵头，市中级人民法院、市水务局、市城市管理综合执法局、市政务服务数据管理局、东莞供电局等有关单位按职责分工负责）

(三十五) 优化市政公用服务管理。深入推进市政公用基础设施报装“一键装”改革，供水、供电、燃气、排水、通信、有线广播电视报装等各行业主管部门制定统一报装流程和材料清单，实现全市无差别化办理报装。建设网上办理专区，提供“一键装”便捷服务，切实提升市政公用基础设施接入服务的透明度、便利度、满意度。（责任单位：市住房城乡建设局、市政务服务数据管理局牵头，市生态环境局、市水务局、市城市管理综合执法局、东莞供电局、市通建办、广东广电网络东莞分公司和各通信运营商等有关单位按职责分工负责）

(三十六) 进一步提升用电报装效率。在低压小微企业接电“零上门零审批零投资”服务的基础上，探索电子证照在用电报装上的应用，实现用电报装自动关联客户相关证照信息。为办电客户提供用电报装前期咨询服务，落实客户经理全过程跟进用电报装。探索系统自动推送供用电合同、电子签名等功能应用，进一步提升用电报装效率。（责任单位：东莞供电局牵头，市政务服务数据管理局等有关部门按职责分工负责）

(三十七) 推进律师服务粤港澳大湾区建设。积极搭建涉外法律服务供需平台，组建东莞市涉外法律服务律师团，建立涉外法律服务知识产权人才库，为我市企业走出去提供法律服

务支撑，提升我市涉外法律服务能力，搭建跨境法律服务网络，推动合伙联营律师事务所建设，鼓励和支持我市律师事务所跨境设立分支机构。组织律师服务团开展法治体检活动，指导企业防范法律风险，助推企业健康发展。（责任单位：市司法局牵头，市有关部门按职责分工负责）

（三十八）健全群众求助快速响应机制。紧扣建设响应政府部署要求，整合值班值守系统和 12345 政府服务热线等平台资源，切实强化“属地”“属事”条块结合管理，通过试点先行、总结提升、逐步推进方式，构建系统有序、科学联动工作机制，实现 24 小时快速响应、有效解决群众紧急求助问题，努力做到“民有所呼、必有所应”。（责任单位：市政府办公室、市政务服务数据管理局牵头，市有关部门和各园区、镇街按职责分工负责）

（三十九）探索建立“放管服”疏堵调处机制。在市民服务中心设立申诉登记窗口，现场登记接收企业群众对办理流程繁琐、来回跑动、服务质效等相关诉求，分类提供协调落实、政策解释和办理承诺等服务，协助办事群众顺利办理相应业务事项。对流程设计不合理、存在共性问题的服务事项，督促相关责任部门开展调研、优化流程，倒逼政务服务质效的提升。（责任单位：市政府办公室、市政务服务数据管理局牵头，市有关部门按职责分工负责）

（四十）深化“一件事”一次办专项改革。围绕企业开办、企业准营、民生服务、城市管理、环境保护、人力资源、文化旅游、卫生健康等领域，梳理更多社会受众面广、关注度高的“一件事”目录清单，推动审批流程优化重构，规范业务办理标准，实施一网集中展示、一个指南指引、一个窗口受理、一套材料分审、一份档案集存、一次跑动办结。利用平台数据共享、流程智能控制，加快系统信息化开发，实现企业群众高效便捷“办成一件事”目标。（责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市有关部门按职责分工负责）

（四十一）优化线上线下办事服务。科学动态调整窗口服务，适当延长窗口服务时间，提供涉企事项周末预约服务，重点针对不动产、社保、补助补贴申领、企业扶持等涉企高频业务提供周末收件审批服务。优化弹性分时段预约，延长每日可预约时段，完善预约放号动态调整机制。完善延期办理服务，梳理“延期后补”服务事项清单。探索建立政务服务地图，研究提供政务大厅导航、距离排序、预约、等候人数提醒、等候时间预估等智能服务。进一步优化“不见面审批”服务，推动审批材料目录化、标准化、电子化，推广“网上办、掌上办、自助办”等多种审批模式，扩大“不见面审批”事项覆盖面，通过“双向寄递”提供“零跑腿、免接触、不见面”服务。依托一体化政务服务平台，丰富“推动有序复工复产服务专题”与“小微企业和个体工商户服务专栏”内容和功能，强化惠企政策宣贯，推动补贴类申请全程电子化。（责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市有关部门按职责分工负责）

（四十二）逐步推广“莞家政务”自助终端和“掌上办”服务模式。立足便捷操作和用户体验，进一步完善自助终端的业务界面和功能应用，2020 年实现自助终端服务事项不少于 200 项。在实现上线功能实用、能用、好用和确保有效使用频率的基础上，逐步在市镇村三级政务服务中心、政务服务网点以及人流密集区域推广应用。继续完善“粤省事”“粤商通”东莞专版建设，整合不动产、企业开办、公积金、智网工程、交通、公安等优质业务系统，梳理社会关注、需求事项，开发上线东莞特色政务服务事项。年内上线“莞家政务”APP，优化办事服务、生活服务、个人中心等服务板块，建设特色用户中心，不断优化用户体验。（责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市有关部门和各园区、镇街按职责分工负责）

（四十三）探索穗深莞惠政务服务通办。建立政务数据跨市共享机制，推动政务数据互

通、证照证明材料简化等工作。深入梳理穗深莞惠四地可跨城通办高频的、操作性强的政务服务事项，试点推动跨城政务服务事项掌上办理，扩展网上通办、自助终端通办、异地窗口可办等事项范围。探索开展异地咨询、异地收件、异地办理和跨城取件等工作。（责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市有关部门按职责分工负责）

（四十四）加强研发人才引进培养。强化研发人才扶持，覆盖技术技能人才，下放研发人才评价权到用人主体，按单位推荐的研发岗位人才给予扶持。支持从市外柔性引进紧缺急需的研发人员来莞工作，降低引才成本。完善研发人才培养环境，整合现有高校、职业院校、新型研发机构及专业机构教育资源，面向全市各类研发人才提供专业技术培训和职业技能提升等在线课程。（责任单位：市人力资源社会保障局牵头，市教育局等部门按职责分工负责）

（四十五）优化来华工作外国人入境和居留服务工作。高新技术企业、国家级众创空间、国家级或省级重点实验室、企业科研机构等单位办理外国人签证证件、永久居留身份证件，享受“绿色通道”服务，免预约优先予以办理，缩短审核审批时间，给予最长停居留时限等优质服务。完善企业专管员代办签证证件制度，简化办理手续，降低申请门槛。简化外籍高层次人才申请永久居留的手续，以个人声明代替开具证明文件，受理后快速上送省公安厅出入境管理局核准，审批时限从 180 个工作日缩短为 90 个工作日。（责任单位：市公安局牵头，市有关部门按职责分工负责）

（四十六）推行公民身份信息连锁变更。探索共享身份证、户口簿、身份信息变更/更正证明、监护人信息等材料数据，通过多部门联动实现社保卡、学籍卡、企业法人代表、婚姻登记证、水电气、户主等跨部门信息的同步变更。（责任单位：市公安局、市政务服务数据管理局牵头，市教育局、市民政局、市人力资源社会保障局、市水务局、市市场监管局、市城市管理综合执法局和东莞供电局等有关部门按职责分工负责）

（四十七）推广电子社保卡、医保电子凭证应用。按照上级部门相关部署要求，通过相应的系统升级、功能开发、推广应用等手段，借助移动支付支持，逐步实现身份识别、信息查询、挂号就医、就诊结算、购药支付等社会保障、医疗保障便捷服务。（责任单位：市人力资源社会保障局、市医疗保障局牵头，市财政局、市卫生健康局、市政务服务数据管理局等有关部门按职责分工负责）

（四十八）统筹推进远程医疗体系建设。依托省远程医疗平台资源和我市区域电子病历共享平台，完善市级区域远程医疗系统，基本实现市、镇、社区三级医疗机构远程医疗网络体系建设全覆盖。建立远程医疗中心，向各医疗机构提供远程会诊、远程影像、远程心电、远程病理、远程培训等服务，为慢性病患者购买常用药提供更多便利，实现医疗机构周边 15 公里内的出院患者可预约申请上门护理服务。试点开展互联网诊疗医保服务，推进“互联网+”医保结算，开展在线复诊服务，并根据开展情况逐步扩大范围。（责任单位：市卫生健康局牵头，市医疗保障局、市政务服务数据管理局等有关部门按职责分工负责）

四、完善工作保障，确保落到实处

（四十九）开展“放管服”疏堵行动。通过在政务服务大厅、部门办事窗口张贴二维码广泛收集投诉建议，结合国家、省堵点痛点清单和日常工作实际，系统梳理我市企业群众办事堵点痛点清单，分批逐项明确问题疏解完成的判定标准、工作措施、时间节点，加强改革协同攻关，推动“放管服”疏堵行动高质量开展，形成常态化工作机制，切实提升企业群众获得感

和满意度。(责任单位：市政府办公室牵头，市政务服务数据管理局、东莞日报社等有关单位按职责分工负责)

(五十) 实施“好差评”制度。建立覆盖全市各级政务服务体系的“好差评”评价机制，围绕评价对象、评价内容、评价等级、评价渠道等方面，出台我市“好差评”实施细则，畅通评价渠道。各有关部门和各园区、镇街要增强服务意识，转变工作作风，夯实服务责任，为企业和群众提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务。(责任单位：市政务服务数据管理局牵头，市各有关部门和各园区、镇街按职责分工负责)

(五十一) 鼓励支持探索创新。市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组进一步加强统筹力度，完善容错纠错机制，明确免责界限，聚焦“放管服”改革、优化营商环境关键领域和薄弱环节，及时支持、指导、协调各责任部门推进重点工作、解决难点问题。各有关部门和各园区、镇街要立足东莞发展，锐意探索创新，主动对标先进，相互学习借鉴，创造更多新招实招，及时总结应对疫情的有效经验，固定、优化、推广好的做法。(责任单位：市政府办公室牵头，市各有关部门和各园区、镇街按职责分工负责)

(五十二) 狠抓督促检查。要结合“放管服”改革推动各项助企惠民政策落地见效，把推动“放管服”改革、优化营商环境各项举措落实情况作为市政府督查工作的重点内容，对标可量化、可考核、有时限的目标任务，对成效明显的予以通报表扬，对消极不作为、改革任务推进不力等情况开展专项整治。(责任单位：市政府办公室牵头，市各有关部门按职责分工负责)

(五十三) 营造积极氛围。加大宣传力度，多媒体渠道解读我市推进政府职能转变和“放管服”改革、优化营商环境的相关政策举措，准确传递权威信息和政策意图，回应社会关切，切实提升群众满意度、获得感。(责任单位：市政府办公室牵头，市委宣传部、东莞日报社、东莞广播电台等有关部门按职责分工负责)