

广州市番禺区人民政府办公室文件

番府办〔2020〕2号

广州市番禺区人民政府办公室关于印发番禺区 贯彻落实审批服务便民化工作 实施方案的通知

各镇政府、街道办事处，区府直属各单位：

《番禺区贯彻落实审批服务便民化工作实施方案》业经区政府常务会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。执行过程中遇到的问题，请径向区政务服务数据管理局反映。

番禺区人民政府办公室

2020年1月22日

番禺区贯彻落实审批服务便民化工作实施方案

为进一步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省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，根据市政府办公厅印发的《广州市深入推进审批服务便民化工作方案》，结合我区实际，制订本实施方案。

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、四中全会精神，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，进一步推动我区审批服务理念、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，切实解决影响企业和群众办事创业的堵点痛点，不断优化办事创业和营商环境，为推动粤港澳大湾区建设贡献番禺力量。

二、工作任务

（一）全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。

1. 大力推行“马上办”。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。有法定依据必须现场勘察的注销类、备案类事项，原则上办结期限不得超过 5 个工作日。除特殊程序的事项外，2019 年底前，区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，即办比例达到 1/3；2020 年底前，力争区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。（区政务服务数据管理局牵头，区有关部门配合，2020 年 12 月底前完成）

2. 优先推行“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。依托电子签名、电子证照、电子材料等以电子申请材料替代纸质申请材料，推动政务服务全程电子化。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，区级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，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。（区政务服务数据管理局牵头，区有关部门配合，2019 年年底完成并持续优化）

3. 积极推行面向自然人的事项“就近办”。将面向自然人的政

务服务事项下沉镇（街）、村（社区）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镇（街）或村（社区）办理。强化镇（街）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。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。（区政务服务数据管理局牵头，区有关部门、各镇政府（街道办事处）配合，2019 年年底完成并持续优化）

4. 推动一般事项“不见面”。出台智慧政务管理规定，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。除本级政府批准事项外，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”。（区政务服务数据管理局牵头，区有关部门配合，2019 年年底完成并持续优化）

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，持续出台区级“马上办”“网上办”“就近办”“一次办”等便民利企事项

清单，以政务服务网为载体集中展示，实时更新。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。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门配合，2019年年底完成并持续优化）

（二）深入推进审批服务标准化。

1. 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、镇（街）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。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门、各镇政府（街道办事处）配合，2019年年底完成并持续优化）

2. 开展政务服务运行和管理标准化体系建设。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，推进区、镇（街）、村（社区）三级政务服务事项标准化统一管理。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门、各镇政府（街道办事处）配合，2019年年底完成并持续优化）

3. 开展提交材料清单标准化及应用工作。以思维导图为载体按“颗粒化”标准梳理各类办事情形，明确相应的办事材料、审

查要点等内容，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。将导图成果转化为每个申请人的个性化办事指引，推进申报省标准化试点工作。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。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门配合，2020年12月底前完成）

4. 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。制定我区行政服务效能考评办法，开展行政服务效能考评及第三方评价，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。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门、各镇政府（街道办事处）配合，2020年12月底前完成）

（三）大力推行审批服务集中办理。

1. 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。探索保留的证明事项全程电子化办理。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

诉情况纳入我区依法行政考核、法治政府建设督查范围。（区司法局牵头，区政务服务数据管理局及有关部门配合，2019 年年底完成并持续优化）

2. 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。优化提升区、镇（街）政务服务大厅、村（社区）公共服务站“一站式”功能，进一步推动政务服务事项进驻大厅统一办理。明确区（含专业大厅）、镇（街）和村（社区）办理的事项清单，逐步实现区、镇（街）、村（社区）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。探索在区政务服务中心为重点区域、重点项目提供专窗服务。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门、各镇政府（街道办事处）配合，2020 年 12 月底前完成）

3. 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，推行人才入户“一窗受理，并行办理”工作机制。（区人力资源和社会保障局牵头，区发展改革局、区公安分局、区政务服务数据管理局配合，2019 年年底完成并持续优化）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。（区人力资源和社会保障局、区公安分局牵头，2019 年年底完成并持续优化）

（四）着力提升“互联网+政务服务”水平。

1. 高水平建设“互联网+政务服务”。探索逐步推行移动办理为主、自助办理为辅、窗口办理为补的政务服务模式，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”，探索 5G 技术在现场勘验环节的应用，推广微信+审批，进一步深化政税融合服务模式，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。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门配合，2020 年 12 月底前完成）

2. 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 年以来仍然有效的区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。加快我区电子证照签发，简化我区签发电子证照流程，配合市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。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门配合，2019 年年底完成并持续优化）

3. 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、市要

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。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门配合，2019 年年底完成并持续优化）

（五）创新便民利企审批服务方式。

1. 鼓励探索更多便利化举措。依托智慧政务推行网上 7×24 小时全天候在线申请。制定行政审批容缺容错受理办法，推出“最多跑一次”二维码，推广容缺后补、告知承诺、邮政或快递送达等便利化措施。以实现企业群众高效便捷“办成一件事”为着力点推进企业开办等主题式、套餐式服务。推行预约办理、全区通办、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。推进更多个人查询类事项实现移动、自助办理。针对交通不便、居住分散、留守老人多的农村地区，由村（社区）公共服务站开展代缴、代办、代理等便民服务。完善村（社区）公共服务站自助区建设，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（社区）政务服务质量和水平，增强群众办事便利性。（区政务服务数据管理局牵头，区民政局、区各有关部门、各镇政府（街道办事处）配合，2020 年 12 月底前完成）

2. 提升热线服务效率和水平。配合市强化广州 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。（区政府办牵头，区各有关部门配合，2019 年年底完成并持续优化）

3. 实施“互联网+养老”行动。配合市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。加强区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。（区民政局牵头，区卫生健康局、区退役军人事务局、区残联配合，2020 年 12 月底前完成）

4. 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。（区公安分局牵头，2019

年年底前完成并持续优化) 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, 统一各镇(街)、村(社区)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。配合市全面改造市残联电子政务平台, 在市平台基础上, 民生卡 APP、政务自助终端作为有效补充, 力争涉及残疾人的公共服务事项可通过网上办理。(区残联牵头, 区政务服务数据管理局、各镇政府(街道办事处) 配合, 2020 年 12 月底前完成)

5. 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”。(区市场监管局牵头, 区各有关部门、各镇政府(街道办事处) 配合, 2019 年年底前完成并持续优化) 压缩开办企业时间, 对国内自然人投资开办的企业实行一网通办、“照章户税票”联办, 实现营业执照秒批、照章户税票 3 小时内办结。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。(区政务服务数据管理局牵头, 区市场监管局、区公安分局、区税务局、区各有关部门、各镇政府(街道办事处) 配合, 2019 年年底前完成并持续优化) 进一步优

化申领发票审批流程、压缩审批时限，增值税专用发票最高开票限额 10 万以上的 10 个工作日内办结、10 万元以下的 2 个工作日内办结；对纳税人进行分类分级管理，对信用良好、风险等级较低的纳税人，可按需供应发票。（区税务局牵头，2019 年年底前完成并持续优化）

6. 深化工程建设项目审批制度改革。落实工程建设项目审批告知承诺制。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，依托区技术审查平台，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。加快推进重点建设项目用地报批及出让联合办理，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。

（区住房城乡建设局、区发展改革局、市规划和自然资源局番禺区分局、区政务服务数据管理局牵头，区科工商信局、区水务局、区城市管理综合执法局、区各有关部门配合，2019 年年底前完成并持续优化）

7. 在新出让地块推行区域评估。在区内新出让地块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。（区土地开发中心牵头，区各有关部门、各镇政府（街道办事处）配合，长期推进）

（六）深化行政审批中介服务改革。

1. 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，对我区保留为区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，依托中介服务超市统一对外展示。（区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门配合，2019年年底完成并持续推进）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。（区发展改革局牵头，区市场监管局、区各有关部门配合，2019年年底完成并持续推进）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。（区财政局牵头，区各有关部门配合，持续推进）

2. 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，其中达到集中采购目录起点或者限额标准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，区财政局、区政务服务数据管理局配合，持续推进）

（七）提升粤港澳大湾区政务服务便利化程度。

1. 建设港澳服务专窗，大力支持港澳青年创业发展。在区政务服务中心、万博、广州大学城智汇谷、广州南站设立港澳服务窗口和服务专员，为港澳居民在我区居住、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。在区政府门户网站开设专栏，统一发布支持港澳青年发展有关政策；各部门指定专人负责政策发布及跟踪服务；配合市做好提升广州 12345 政府服务热线、12355 青少年热线服务港澳青年专业能力的相关工作。（团区委、区政务服务数据管理局、区委统战部牵头，区城市运行指挥中心、区各有关部门配合，2020 年 12 月底前完成）

2. 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。（区市场监管局、区政务服务数据管理局牵头，区科工商信局、团区委、区各有关部门配合，2020 年 12 月底前完成）

（八）切实加强事中事后监管。

1. 建立以信用信息归集共享为基础的联合奖惩长效机制。全

面构建番禺信用大数据，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，落实区一站式审批系统、区企业监管平台与市公共信用信息管理系统实现数据对接。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，建立信用修复机制、完善信用修复办理流程，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。（区发展改革局、区政务服务数据管理局牵头，区各有关部门配合，2019年年底完成并持续优化）

2. 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，建立企业分类管理制度，不断提升监管效能。加大各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。（区市场监管局牵

头，区政务服务数据管理局、区各有关部门配合，2019 年年底前完成并持续优化)

三、工作要求

(一) 提高思想认识，加强组织领导。各部门要站在全局和战略高度，充分认识到开展审批服务便民化工作是落实习近平总书记“四个走在全国前列”要求的重要举措之一，进一步增强责任感和使命感。部门主要领导要亲自抓，确保本项工作任务顺利推进。

(二) 抓好工作落实，确保完成任务。各部门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，将改革任务清单化、项目化，细化施工图、时间表、责任链。各部门要加强与上级业务部门沟通，确保上级各项改革措施及时落实到位，并在此基础上，按时完成我区审批服务便民化各项工作任务。

(三) 强化宣传引导，提高社会知晓度。要坚持以企业群众办事难点痛点为问题导向，广泛听取社会各界意见建议，让人民群众评判改革成效。要充分利用媒体、网络平台等载体，做好政策宣传解读，营造良好改革氛围。

公开方式：主动公开

抄送：区委常委、区人大主任、区政协主席、副区长，区纪委监委、区委办、区人大办、区政协办、区委各部委、区武装部、区人民法院、区人民检察院、各民主党派、各人民团体、口岸各查验单位。

广州市番禺区人民政府办公室秘书科

2020年1月22日印发
