广东省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案

为贯彻落实党中央、国务院关于加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境等工作部署，深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，强化政务服务标准引领，推进线上线下服务协同，加快政务数据共享利用，提升审批便民服务水平，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）要求，结合我省实际，现就加快推进我省政务服务标准化、规范化、便利化工作制定以下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记对广东系列重要讲话和重要指示精神，按照党中央、国务院决策部署，坚持党的领导、坚持以人民为中心、坚持系统观念、坚持公平可及，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务和融入新发展格局，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，充分运用我省数字政府改革建设成果，全面提升我省一体化政务服务能力水

平，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，为推动高质量发展、创造高品质生活、推进国家治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

（二）工作目标。2023年底前，省、市、县（区）、镇（街）、村（居）五级政务服务能力和水平明显提升；全省政务服务事项基本目录统一编制、联合审核、动态管理、全面实施机制初具规模；全省各地设立的集中提供政务服务的综合性场所对外统一名称，各级政务服务中心实现综合办事窗口全覆盖，“一网通办2.0”服务能力更加完善，企业和群众经常办理的政务服务事项实现“跨域通办”。2025年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，高频政务服务事项实现全省无差别受理、同标准办理；建成省级政务服务中心，推动省级政务服务事项全量进驻；建设全省统一的一体化政务服务平台，部门间数据共享渠道全面打通，高频电子证照实现互通互认，“免证办”全面推行；集约化办事、智慧化服务实现新的突破，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，全面建成“一网通办、一网统管、一网协同、一网共享”的政务服务体系。

二、推进政务服务标准化

（一）推进政务服务事项标准化。

明确政务服务事项管理范围。各级政务服务数据管理部门要会同有关单位充分发挥省政务服务事项管理系统管理中枢作用，

规范设置我省依申请行政权力和公共服务事项范围和类型，统一纳入政务服务事项标准化、规范化、便利化管理范畴。积极探索将供水、电、气等便民服务及法定村级证明事项以公共服务事项纳入统一管理。

推进政务服务事项基本目录标准化。各级政务服务数据管理部门要会同有关单位根据国家政务服务事项基本目录（以下称国家基本目录），组织编制我省政务服务事项基本目录（以下称省级基本目录），承接国家基本目录中省级及其以下权限的事项，并全面梳理我省依法依规自行设立的地方性政务服务事项，修订完善本地政务服务事项基本目录。

建立健全政务服务事项动态管理机制。各级业务主管部门要根据法律法规规章立改废释、机构改革、职能调整、国家基本目录更新等情况，及时对本部门政务服务事项及相关要素进行调整，经本级政务服务数据管理部门审核后实施。各级政务服务数据管理部门负责对省级基本目录的动态变化、实施清单及其要素准确性等进行审核检查。各地、各部门要推动实现权责清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等与省级基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。

（二）推进政务服务事项实施清单标准化。各级政务服务数据管理部门要依托省政务服务事项管理系统，在国家明确政务服务拆分标准基础上，引入省、市、县逐级统筹模式，推动同一政务服务事项各要素逐步实现全省范围内统一，解决省内、市内政

务服务标准不一致问题。要加强事项实施的过程管理和绩效评价，通过材料精简、流程再造、效果跟踪、信用审批等方式，推动政务服务事项实施清单更加便民高效。统筹制定全省“跨域通办”流程规则，拓宽“跨域通办”业务范围，强化线上线下融合，实现高频“跨域通办”事项更加易办、好办。

（三）健全政务服务标准体系。省级政务服务数据管理部门要加快编制修订“粤省心”12345热线、政务服务中心等政务服务领域系列标准，开展政务服务中心、视频会议系统互联互通等标准实施效果评估，并推动政务服务领域标准与“互联网+监管”、“双随机、一公开”、信用信息公示、行政执法监督等标准的协调配套。

三、推进政务服务规范化

（一）规范审批服务。

规范审批服务行为。各地、各部门要推进政务服务事项依法依规办理，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。要在广东政务服务网向社会公布依法设有现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节的政务服务事项清单，明确特殊环节承诺时限、设立依据等要素。

规范审批监管协同。各地、各部门要落实属地监管责任，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接

机制。要严格按照行政许可事项清单管理要求，逐项明确对应的监管部门，完善事前事中事后全链条全领域监管。实行相对集中行政许可权改革的地区，要明确政务服务审批部门、行业主管部门的监管职责和边界，加强协同配合。省级政务服务数据管理部门要会同有关单位强化省一体化政务服务平台、“互联网+监管”平台、广东省一体化行政执法平台间的审管联动，推动政务服务事项过程数据和监管数据跨地区、跨部门、跨层级依法有序流动，实现实时共享。

规范中介服务。省级业务主管部门要牵头清理中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。全省各级要加强对中介服务的规范管理，持续推广应用省网上中介服务超市，推动中介服务机构公开服务指南，明确服务要素。各级政务服务数据管理部门要依托省中介服务事项管理系统，建立政务服务事项与中介服务事项对应关系，进一步规范行政审批中介服务。各地、各部门要加强中介服务机构的监管，实行信用等级评价、资质动态管理，持续清理整治中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。

（二）规范政务服务场所办事服务。各地要持续推进全省政务服务中心均衡化建设，推动政务服务场所统一品牌形象、统一管理规范、统一服务标准，对集中提供政务服务的综合性场所要统一对外名称，县级以上为政务服务中心，镇（街）为便民服务中心，村（居）为便民服务站，其中已并入党群服务中心的

可增加相应的便民服务中心、便民服务站标识。各级政务服务中心要设置综合咨询窗口、综合办事窗口、帮办代办窗口、“跨省通办”窗口、“省内通办”窗口和“办不成事”反映窗口，建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度。除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上具有线下办理渠道的政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理并实质运行，确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理，要按照统一要求提供规范化服务。省级政务服务数据管理部门要加快推进省级政务服务中心建设，推动省级政务服务事项全量进驻。

（三）规范网上办事服务。

统筹网上办事入口。省级政务服务数据管理部门要加强省一体化政务服务平台统一身份认证系统、“粤信签”平台应用建设，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。以“粤省事”“粤商通”平台为我省移动政务服务的主要提供渠道和总入口，加快将已建的面向企业群众的移动端政务服务进驻“粤省事”“粤商通”平台，各地、各部门原则上不再新建政务服务移动端。

规范网上办事指南。省级政务服务数据管理部门要进一步优化广东政务服务网使用体验，完善网上办事引导功能、简化办事操作，升级智能搜索引擎，加强专区建设，强化省级平台对地市基层政务服务的赋能作用。完善政务服务平台授权代理、亲友代办等功能，进一步推广应用统一物流、公共支付平台，增强重点

使用场景的易用性和友好性。

提升网上办事深度。各级政务服务数据管理部门要不断深化政务服务“一网通办”，加大办事环节精简和流程再造力度，提升各级事项全流程网办率和网上办理深度，提供全流程、全环节网上服务，推动更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。

（四）规范政务服务线上线下融合发展。

规范政务服务办理方式。各地、各部门对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。不得强制要求申请人在线下办理业务前，先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取符合法定标准及形式要求的申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

合理配置政务服务资源。各地、各部门在推动更多政务服务事项线上办理的同时提升线下服务能力，实现线上线下统一平台、统一标准、统一管理的政务服务。“粤系列”应用及各地、各部门自建的政务服务类、城市服务类移动应用服务事项应当统一依规纳入省事项管理系统进行标准化同源管理。规范政务服务事项上线流程，实现各平台申办端事项要素与省事项管理系统一致，提升企业群众办事体验感。

（五）规范开展政务服务评估评价。省级政务服务数据管理部门要建立健全全省一体化政务服务平台“好差评”管理体系，

持续优化拓展“好差评”评价渠道，进一步提升数据分析研判能力，强化对差评服务的督促整改。深化政务服务监督平台建设，推动全省各级政务服务中心纳入平台管理，逐步实现政务服务中心监督可视化和线上线下政务服务监督管理。强化对各级政务服务中心的日常检查，加强对办理环节、办理材料的合规性检查。开展标杆政务服务中心评估和“最美政务人”评选活动，以服务提升为导向，充分发挥示范引领作用，推动政务服务环境整体提升。全省各级要建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作纳入本地区政府年度绩效考核范围。持续开展政务服务常态化监测，对各地、各部门数字政府改革建设情况进行第三方评估，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。

四、推进政务服务便利化

（一）推进政务服务事项集成化办理。各级业务主管部门要会同政务服务数据管理部门围绕企业群众关注的重点领域，持续梳理推出一批关联性强、办事需求量大、企业群众获得感强的政务服务事项集成化办理清单。按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”的要求，重点对生育、教育、就业创业、医保、社保、开办企业、生产经营、工程建设等领域高频事项实现“一网办、一次办”。省级业务主管部门要充分发挥行业管理和系统平台优势，积极探索省市主题集成共建模式。

（二）推广“免证办”服务。省级政务服务数据管理部门要

加快对接全国一体化政务服务平台，建立跨省互通互认机制，实现电子证照全国互通互认。进一步提升全省电子证照服务支撑能力，建立办理材料、业务表单等业务数据与电子证照、共享数据的关联关系，加强可信电子证照管理和应用平台建设，建成全省统一的电子证照库，提高电子证照在线调用成功率，提升用证体验，不断扩大证照应用领域。

（三）推动更多政务服务事项“就近办”。各地、各部门要推动教育、社保、医保、劳动就业、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等群众经常办理且基层能有效承接领域的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。加强与园区、商场、楼宇、邮政、电信网点等场所的合作，通过不同的接入方式拓展政务服务渠道。全面部署“粤智助”政府服务自助机，推动不少于100项高频服务上线，提升在线导办帮办、智能客服等方面的应用服务能力。在港澳地区设立“跨境通办”服务专区，完善跨境政务服务相关领域法制建设，推动更多高频服务“跨境通办”。

（四）推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”。除涉及国家秘密等情形外，各地、各部门政务服务事项应当全部纳入省一体化政务服务平台管理和运行。各地、各部门要推进本地本部门“一件事一次办”主题集成服务事项清单中的服务逐步向移动端拓展，企业和群众可根据实际需求自主选择“一件事一次办”涉及的全部或部分事项。依托粤省事码、手机亮证等公共

支撑能力，探索“扫码亮证”“一证通办”“无感通办”等应用场景创新，推动涉企政务服务系统与“粤商通”平台全面对接融合，加强粤商码“免证办”“一码通办”、消息推送等公共支撑能力应用。

（五）推行告知承诺制和容缺受理服务模式。除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人身健康、生命财产安全，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外，各地、各部门要按照最大限度利企便民原则，梳理可采取告知承诺制方式的政务服务事项，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则。实行告知承诺制的事项，应当将办理结果推送至相关业务主管部门加强监管。完善容缺受理服务机制，依法依规编制可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。通过省政务服务事项管理系统，持续维护告知承诺和容缺受理事项标签信息，依托广东政务服务网实时更新、公布告知承诺和容缺受理事项清单及办事指南，方便企业群众查询和监督。

（六）提升智慧化精准化个性化服务水平。省级政务服务数据管理部门要推动建设个人数字空间，不断丰富权威数据类别，为个人办事提供授权用数、存证溯源服务；建设法人数字空间，通过分级授权方式，为企业办事提供可信数据，赋能企业数据诉求；加强个人和法人数字空间应用推广，依托各级政务服务中心

[便民服务中心（站），下同]、“粤系列”政务服务平台，探索在社保、医保、户籍等高频政务办事场景中的应用。实施惠民利企政策5G推送“一键享”，全面拓展“免申即享”范围，推出政务服务地图、“一码办事”、智能审批等创新应用模式。

（七）提供更多便利服务。各地要加强各级政务服务中心适老化、适残化改造，推动政务服务中心无障碍设施建设，面向长者及残障人士提供绿色通道、帮办代办等专项服务。全面推行预约服务制，根据工作需要提供错峰、延迟办理及周末办理等弹性服务。推进水、电、气、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和政务服务平台。建设全省统一的政务服务视频办理平台“粤视办”，不断扩大政务服务视频办理的覆盖领域和服务范围，为企业和群众提供更多创新普惠的政务服务。

五、全面提升省一体化政务服务平台服务能力

（一）加强平台建设统筹。各地、各部门政务服务业务系统要与省一体化政务服务平台全面对接融合。各级部门应当依托省一体化政务服务平台支撑政务服务业务办理。严格项目立项和验收，省有关部门要在立项环节充分利用省一体化政务服务平台支撑能力，在项目验收前，如业务系统不能实现与省一体化政务服务平台对接融合和数据共享，原则上不予通过。

（二）强化平台公共支撑。省级政务服务数据管理部门要全面提升省统一申办受理平台集约化建设水平，全力推动政务服务

“一网通办2.0”建设，依托平台业务支撑能力实现更多政务服务事项全流程网办。加强省统一身份认证平台的稳定性、可用性、安全性保障，为全省政务服务提供可靠的身份核验服务。升级电子证照用证模式，优化升级电子证照库，提升个人数据使用安全性。拓展电子证照在市场准入、纳税、金融、招投标、社保、医保、户籍等高频服务领域应用，推进电子印章同步发放。建设全省企业电子印章管理服务平台，规范各地、各部门电子印章制发核验和使用。强化“粤省事”“粤商通”“粤复用”“粤视会”等平台开放集成能力，建设完善“粤省事”APP，支持各地、各部门新进驻服务一次开发、多端复用，不断优化平台使用体验。开展政务服务电子文件归档和电子档案管理标准化试点地区的标准应用实施效果评估。

（三）推进数据资源“一网共享”。省级成立政务数据共享协调小组，统筹提升省数据资源“一网共享”平台服务能力。各地要加快建立市级政务数据共享协调机制，与省级协调小组相关工作做好衔接，共同推动数据供需对接顺畅。各部门要将业务信息系统与政务服务平台深度对接和数据双向共享，提高数据质量和可用性、时效性，满足不动产登记、社保、医保、户籍、市场主体准入准营等重点领域及人口、法人、地名、教育、婚姻、生育、住房、信用等普遍性数据需求。各地、各部门要强化政府部门数据管理职责，明确数据归集、共享、开放、应用、安全、存储、归档等责任，形成推动数据开放共享的高效运行机制。

六、保障措施

（一）强化组织领导。各地、各部门要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。明确省、市、县（区）、镇（街）、村（居）五级政务服务责任体系。省政务服务数据管理局负责全省政务服务工作的顶层设计、统筹推进，指导、协调和督促各地、各部门提供优质、规范、高效的政务服务。省级业务部门负责指导、协调和督促主管行业领域的政务服务工作。县级以上地方人民政府对本地区政务服务工作负主要责任，要切实强化统筹协调，细化任务分工，加强业务培训和服务创新，及时研究解决堵点难点问题，确保各项工作任务尽快落地见效。乡镇人民政府、街道办事处及村委会、社区居委会负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务数据管理部门指导和监督。

（二）加强队伍建设。政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务数据管理部门统一配备，支持有条件的地区推进便民服务中心（站）窗口工作人员由政务服务数据管理部门统一配备。通过政府购买服务提供办事窗口服务的地区，要健全完善和督促落实相关服务标准。

（三）加强安全保障。强化全省各级政务服务平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分级做好政务服务平台建设运营和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的

安全防护体系，不断提升全省一体化政务服务平台风险防控能力。加强政务数据全生命周期安全防护，强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。

（四）加强宣传推广。各地、各部门要加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗易懂的政策解读。加强对推进政务服务标准化、规范化、便利化进展成效和经验做法的总结和复制推广。

公开方式：主动公开

抄送：省委有关部委办，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省纪委办公厅，南部战区、南部战区海军、南部战区空军、省军区，省法院，省检察院，中直驻粤有关单位。