



# 广东省人民政府办公厅文件

粤府办〔2016〕19号

## 广东省人民政府办公厅印发《关于在全省推广 一门式一网式政府服务模式改革的 实施方案》的通知

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《关于在全省推广一门式一网式政府服务模式改革的实施方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。实施过程中遇到的问题，请径向省编办反映。



# 关于在全省推广一门式一网式 政府服务模式改革的实施方案

根据《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）和《国务院办公厅关于促进电子政务协调发展的指导意见》（国办发〔2014〕66号）的部署，以及省政府关于加快推行“一门式、一网式”（以下简称一门一网式）政府服务模式的要求，现就全省推广一门一网式政府服务模式改革，提出实施方案如下：

## 一、总体要求

深入贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享的原则，依托各级实体办事大厅和网上办事大厅，创新政府服务模式，整合部门分设的办事窗口和审批服务系统为政府综合服务窗口和网上统一申办受理平台，打破部门界限、政务藩篱和信息孤岛，真正实现一个门、一张网办事，管住管好政府服务的进出两端。按照“一门在基层、服务在网上”的理念和线上线下紧密结合、自然人与法人分类推进的思路，积极稳妥推行一门一网式政府服务模式，2016年底前基本完成在全省的推广工作。

## 二、主要内容

### （一）推行一门一网式政府服务标准化。

1. 根据法律法规规定，全面梳理和公开公共服务事项目录，标准化规范事项名称、实施依据、服务对象、服务类别等基本要素，并按照应进必进的原则，全部进驻实体办事大厅和网上办事大厅，为群众提供项目齐全的公共服务。

2. 制定行政许可和服务事项的统一申办受理标准。在申办环节重点规范受理范围、申请条件、申请材料、办理时限等要素内容，依法科学合理减少申请材料，消除模糊语言、兜底条款，为群众办事提供清晰的指引。在受理环节重点明确受理条件及其裁量标准，大幅压减自由裁量空间，减少群众重复提交申请和到现场办理的次数。

3. 省、市两级要以一网式服务为主，在网上办事大厅现有公共申办审批系统的基础上，拓展建设网上办事大厅统一申办受理平台，与部门审批系统无缝对接，并设定便捷的审查技术手段和时限提醒功能，变多网受理为一网受理。有条件的地区可探索将部门审批系统整合到网上公共申办审批系统，实行一个系统办理审批。

4. 县（市、区）、镇（街）两级要构建网上网下一体化公共服务体系，创新一门一网式政府服务模式，将实体办事大厅按部门分设的办事窗口整合为综合服务窗口，变多头受理为一口受理，并与网上统一申办受理平台无缝对接。有条件的地区可将一

门一网式政府服务模式延伸到村（居）。

5. 建立前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的服务模式，将各部门行政许可和服务事项的咨询导办、预约办事、接件受理、进度跟踪和结果信息反馈等前台服务，集中到实体综合服务窗口或网上统一申办受理平台实施；事项的审查、决定等仍由各部门在后台开展。有条件的地区可探索群众办事即来即办、立等可取的做法，由综合服务窗口当场出具审批结果。

6. 以群众需求为导向，对省网上办事大厅主厅和各分厅、窗口的办事导航进行功能拓展和界面创新，按照主题分类清晰直观划分专栏，并提供 PC 端、手机端及自助设备等多种渠道，为群众提供全程在线咨询服务，方便群众办事。在实体办事大厅设置综合咨询服务窗口，建立前期导办工作制度，为群众提供完整清晰的服务指引。

## （二）探索法人行政许可和服务事项一门一网办理模式。

1. 按照先易后难、成熟一个进驻一个的原则，逐步推动各部门法人行政许可事项进驻实体综合服务窗口和网上统一申办受理平台，并进行分类和标识，明确区分已进驻和尚未进驻的事项状态，实行不同的办事流程。

2. 在实体办事大厅分类建设法人事项综合服务窗口，科学划分服务主题，将企业设立、生产经营、项目投资、工程建设等相近或相关的事项，或者相同行业、领域内的事项，整合集中到同类综合服务窗口实行一窗通办。

3. 以办理事项为主题导向，在网上办事大厅探索整合优化法人相关许可事项的申请材料和表单，实施前台多事项一表式申办受理，后台多部门一站式并联办理的模式。

(三) 推广自然人行政许可和服务事项“一门在基层”通用模式。

1. 深入总结佛山市自然人行政许可和服务事项一门式政府服务模式改革经验，统一该市各区、镇（街）在事项、要素、流程、形象、服务等方面业务标准，真正实现一窗通办，形成一门一网式政府服务在县（市、区）、镇（街）两级应用的通用模式，夯实在全省推广的基础。

2. 坚决砍掉各类繁琐无谓的证明和手续。凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。办事部门可通过与其他部门信息共享获取有关信息的，不得要求申请人提供证明材料。探索由申请人书面承诺符合相关条件并进行公示，办事部门先予以办理，再相应加强事后核查与监管。

3. 大力推进办事流程简化优化和服务方式创新。最大限度精简办事程序，减少办事环节，缩短办理时限，改进服务质量。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度，积极推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务。

4. 按照先珠三角、再粤东西北的步骤，逐步在全省各县（市、区）、镇（街）推行自然人事项一门一网式政府服务模式。

具体采取召开现场会、举办培训班和考察观摩等多种形式，加强对各地各部门的培训和指导。

（四）建设上下左右无缝对接、数字贯通的电子交换共享体系。

1. 建设全省科学统一、逻辑清晰的政务大数据库，完善政务信息共享平台，建立健全信息采集、归类、储存、维护机制，推动省、市、县（市、区）三级共享交换体系建设，为政务数据资源实现跨层级、跨区域、跨部门交换和共享提供有力支撑，夯实一门一网式政府服务模式信息化基础。

2. 建立健全政务信息交换、使用、管理机制，通过政务信息资源共享平台，整合、打通网上统一申办受理平台与各部门审批、事项目录管理、电子证照等系统，实现各系统、各环节、各时段行政许可和服务数据的互联互通，促进部门服务相互衔接，变“群众奔波”为信息服务，变“群众来回跑”为“部门协同办”。

3. 梳理和编制居民个人证照目录，建设电子证照库，深化各地各部门政务服务信息数据的应用和共享，推进身份证号作为公共服务事项、证照、材料的统一标识号码，实现群众办事的一号申办，历史办事数据可重复利用，从源头上避免重复提交办事材料、证明和证件，杜绝各类“奇葩证明”、“循环证明”等现象，为群众提供更人性化的服务。

4. 以居民身份证号为唯一标识，构建群众办事统一身份认

证体系，逐步形成网上办事大厅、实体办事大厅、移动客户端、自助终端等多渠道、多形式相结合的便民服务一张网，实现群众网上办事多种渠道、一次认证、无缝切换，大幅提高公共服务的便捷性。

#### （五）强化一门一网式政府服务效能监督。

1. 在大数据管理的基础上，建立行政许可绩效评估机制，对一门一网式政府服务进行即时绩效评估，不断提高行政许可和服务效能。

2. 推动省网上办事大厅统一申办受理平台与效能监督系统无缝对接，进一步研究完善实施在线行政效能监察和问责机制，尽快将相关功能纳入一门一网式政府服务模式。加强对行政许可和服务事项申办、受理环节的实时监控。对擅自增加或改变申请材料、违规设置办理条件等行为，进行红牌警告、强制停止实施；实施办事工作日制度，对即将超时办理的事项，进行实时预警和黄牌警告，及时提醒相关单位加紧办理；对超时未办的事项进行红牌警告和督办；对同一事项要求群众多次申办、反复提供材料的，要加强监督检查，推动改进工作。

3. 建立全程留痕、过往可溯、进度可查的办事记录与督查机制，确保所有行政许可和服务事项办理流程、结果信息即时可查可管，实现过程公开、方便监督。

4. 建立健全一门一网式政府服务信息公开机制和投诉举报机制，拓宽公众参与监督的途径和渠道，让权力在阳光下运行，

及时发现和查处推诿扯皮、违规办理等问题。对各地各部门一门一网式政府服务工作情况开展评估，定期发布绩效评估结果，实现以评促建、以评促用。

### 三、组织实施

#### (一) 第一阶段（2016年4月底前）。

1. 统一佛山市各区、镇（街）的自然人事项一门一网式政府服务标准，砍掉各类繁琐无谓的证明和手续，推进办事流程简化优化和服务方式创新，并与网上办事大厅无缝对接，形成全省一门在基层的通用模式。（佛山市政府）

2. 在珠三角其他市的县（市、区）、镇（街）启动自然人事项一门一网式政府服务模式推广工作。（珠三角地区有关市政府，省民政厅）

3. 在省网上办事大厅现有公共申办审批系统的基础上，拓展建设省网上统一申办受理平台，做好与部门审批系统、事项目录管理系统、电子证照系统的对接及调试工作。（省经济和信息化委、信息中心）

4. 制订《广东省简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案》，推动各地各部门梳理、规范和公布公共服务事项目录。（省推进职能转变协调小组，各地级以上市政府，省政府各有关部门）

5. 推动第一批省直部门（2015年已进驻和2016年一季度拟进驻公共申办审批平台的省直部门）进驻省网上办事大厅统一

申办受理平台，并按照行政审批标准化要求，编制统一申办受理标准，试行统一申办受理业务。（省经济和信息化委、编办、信息中心，省直相关部门）

（二）第二阶段（2016年6月底前）。

1. 在粤东西北地区的县（市、区）、镇（街）启动自然人事项一门一网式政府服务模式推广工作。（粤东西北各地级市政府、省民政厅）

2. 制订《推进企业投资项目一门式、一网式政府服务模式改革工作方案》，在投资领域探索法人一门一网式政府服务模式，并在省级和佛山、惠州、中山等地率先推进。（省发展改革委）

3. 制定《广东省促进大数据发展行动计划（2016-2020年）》，统筹建设全省统一的政务大数据库，完善政务信息共享平台，推动省、市、县三级共享交换体系建设。（省经济和信息化委，省直相关部门、省信息中心）

4. 建立健全政务信息交换、使用、管理机制，制定相关技术标准，推动网上统一申办受理平台与部门审批系统、事项目录管理系统、电子证照系统、效能监督系统等对接，实现系统互通、业务联动、实时监控。（省经济和信息化委、编办、信息中心）

5. 推动第二批省直部门（使用自建审批系统的省直部门）进驻省网上办事大厅统一申办受理平台，并按照标准化要求编制

统一申办受理标准。（省经济和信息化委、编办、信息中心，省直相关部门）

### （三）第三阶段（2016年12月底前）。

1. 基本完成全省各县（市、区）、镇（街）自然人事项一门一网式政府服务模式推广工作。（各地级以上市政府，省民政厅牵头）

2. 建成覆盖全省的网上办事大厅统一申办受理平台，逐步推动与使用国家垂直审批系统的省直部门系统对接。（省信息中心，省直相关部门）

3. 推动第三批省直部门（使用国家垂直审批系统的省直部门）进驻省网上办事大厅统一申办受理平台，并按照标准化要求编制统一申办受理标准。（省经济和信息化委、编办、信息中心，省直相关部门）

4. 统筹构建群众办事统一身份认证体系，逐步整合网上办事大厅、实体办事大厅、移动客户端、自助终端等不同渠道的用户认证。（省经济和信息化委、公安厅、信息中心）

5. 选择部分办事领域，推动实施前台多事项一表式申办受理，后台多部门一站式并联办理的审批模式。（省编办、信息中心，省直相关部门）

6. 建立健全一门一网式政府服务绩效评估、信息公开和投诉举报机制，开展督促检查和绩效评估工作。（省编办）

## 四、保障措施

(一) 领导协调机制。各级政府要切实加强对一门一网式政府服务模式改革工作的领导，将其作为推进简政放权、放管结合、优化服务的重要内容，纳入各级推进职能转变协调小组的重点改革任务统筹部署推进。各部门要充分认识一门一网式政府服务模式改革的重要意义，将其列入重要改革日程，主要领导亲自抓，明确工作时间表、路线图，细化分工，责任到人，攻坚克难，确保改革措施落实到位。

(二) 资金保障机制。按照全省一盘棋和成本效益的要求，由省统一负责，在省网上办事大厅建设的基础上，省信息中心统一申请、统筹开发，省财政统筹保障全省推广一门一网式政府服务信息系统建设资金，省发展改革委统一立项，省财政厅统一拨款，避免因层层多头开发、重复建设导致的资源浪费、信息孤岛等问题，确保上下左右无缝对接、数字贯通。

(三) 运转保障机制。为形成改革合力，加快一门一网式政府服务模式改革进度，在省一门式政务服务改革专责工作小组框架下，明确各部门的职责分工，各负其责，抓好落实。省编办负责专责小组日常工作，会同其他成员单位起草相关政策文件，负责推进行政审批标准化，并根据一门一网式政府服务体系建设进展情况，推动简化优化行政许可和服务事项办理流程；省发展改革委负责统筹推进投资领域的一门一网式政府服务模式改革；省经济和信息化委、省信息中心统筹负责全省一门一网式政府服务信息系统建设，抓好技术攻关，及时发现并妥善解决存在问题，

以完善的技术手段和路径精准高效支撑一门一网式政府服务模式改革；省民政厅会同省公安厅、财政厅、人力资源社会保障厅、卫生计生委等有关单位，负责统筹服务事项的一门一网式政府服务模式改革。

（四）督查保障机制。要将全省推广一门一网式政府服务模式改革工作作为省政府重点督查事项，由省府办公厅牵头对工作进展和落实情况进行全面督促检查，定期通报工作进展情况，及时研究解决对检查中发现的问题，对工作落实不到位的进行约谈和督办，推动各地各部门按时保质完成任务。

附件：省直有关部门进驻省网上办事大厅统一申办受理平台  
安排

附件

## 省直有关部门进驻省网上办事大厅 统一申办受理平台安排

第一批（20家）：省发展改革委、经济和信息化委、民族宗教委、安全厅、民政厅、住房城乡建设厅、农业厅、林业厅、商务厅、文化厅、国资委、体育局、海洋渔业局、质监局、安全监管局、旅游局、人防办、盐务局、气象局、地震局。（2016年3月底前完成进驻）

第二批（13家）：省编办、科技厅、司法厅、国土资源厅、交通运输厅、水利厅、卫生计生委、统计局、工商局、法制办、金融办、中医药局、档案局。（2016年6月底前完成进驻）

第三批（10家）：省教育厅、公安厅、财政厅、人力资源社会保障厅（含外专局）、环境保护厅、审计厅、地税局、新闻出版广电局、知识产权局、食品药品监管局。（2016年12月底前完成进驻）

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，南海舰队、省军区，省法院，省检察院，省信  
息中心。

---

广东省人民政府办公厅秘书处

2016年3月28日印发

