

# 深圳市人民政府办公厅文件

深府办〔2016〕24号

---

## 深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市 推进互联网+政务服务暨一门式一网式 政府服务模式改革实施方案的通知

各区人民政府，市政府直属各单位：

《深圳市推进互联网+政务服务暨一门式一网式政府服务模式改革实施方案》已经市政府同意，现予印发，请认真组织实施。

市政府办公厅

2016年8月31日

# 深圳市推进互联网+政务服务暨一门式 一网式政府服务模式改革实施方案

根据《国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知》（国办发〔2016〕23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》（粤府办〔2016〕19号）和《广东省人民政府办公厅关于印发〈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〉的通知》（粤府办〔2016〕27号）等文件的要求，为加快推进我市“互联网+政务服务”信息惠民试点、“一门式、一网式”（以下简称一门一网式）政府服务模式改革，简化优化公共服务流程，为企业和基层群众提供优质高效便捷的政务服务，营造良好的营商环境，结合我市实际，制定本实施方案。

## 一、总体要求

深入贯彻落实党的十八大以来历届全会精神，按照党中央、国务院关于推进“互联网+政务服务”和省委、省政府关于推广一门一网式政府服务模式改革的工作部署，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，树立“以服务对象为中心”的服务理念，以法制化、标准化、信息化为核心，大力推动以强区放权为重点的转变政府职能改革，全面推进

政务服务改革，在建立全市统一政务服务标准体系的基础上，充分利用互联网思维创新政务服务模式，打破部门界限、政务藩篱和信息孤岛，依托各级实体办事大厅和网上办事大厅，全面整合线上线下服务资源，建立前台统一受理、后台分类审批、全市一体运作的政务服务新模式；按照“一门在基层，服务在网上”的要求，积极推动服务下沉到各区（新区）和街道，大力推进全流程网上办理，不断强化跨部门、跨层级的数据共享和业务协同，切实精简优化办事流程和材料，让群众在“家门口”就可以享受到方便快捷、统一规范、优质高效的政务服务。

## 二、工作目标

全面落实国家“互联网+政务服务”和广东省一门一网式政府服务模式改革目标，结合深圳实际，创新政务服务模式，全力推进深圳政务服务“八个一”建设，即“**一码管理、一门集中、一窗受理、一网通办、一号连通、一证申办、一库共享、一体运行**”，实现服务内容更加集约、服务流程显著优化、服务模式更加多元、服务渠道更为畅通，群众办事满意度显著提升。

——“**一码**”管理。推行行政审批标准化建设，编制全市统一的行政许可和公共服务事项（下称政务服务事项）目录、办事指南和业务手册，将所有事项统一编码纳入权责清单系统管理，确保事项管理数据同源、标准规范。

——“**一门**”集中。加快各级行政服务大厅功能升级，实现所有政务服务事项分级分类进驻行政服务大厅集中办理，变多门

办理为一门服务。

——“一窗”受理。将部门办事窗口分类整合为综合服务窗口，采取“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，打造专业高效的综合政务服务。

——“一网”通办。强化网上办事大厅统一办事门户功能，建立网上统一申办受理平台，推动审批事项、业务系统与网上办事大厅的无缝对接，实现“一网式”服务。

——“一号”连通。拓展12345热线政务服务咨询、投诉、评价、建议功能，推动12345热线与网上办事大厅、实体办事大厅的相互融合与服务保障，构建实体、网上、语音三位一体的政务服务渠道。

——“一证”申办。以身份证、社会信用代码分别作为公民、法人申请办事的唯一标识，构建全市统一的身份认证体系，实现一个证号可办理所有政务服务事项。

——“一库”共享。依托公共基础信息资源库和网上办事大厅建设全市统一的政务服务数据库，建立健全政务信息采集、使用、更新、管理以及共享、交换机制。

——“一体”运行。构建“纵向到底、横向到边、横纵联动，无缝衔接”的政务服务体系，建设集政务公开、行政许可、便民服务、热线电话、电子政务等相互交融、协调保障、运行一体的“大政务服务”工作机制。

### 三、工作内容

**（一）全面推进行政审批标准化，实行事项“一码管理”。**

全面梳理政务服务事项目录，编制标准化办事指南和业务手册，制定统一的受理标准、审查标准、决定标准和监管标准，通过统一赋码实现政务服务事项“一码”管理。

**1. 梳理和公布政务服务事项目录。**比照《广东省行政许可事项通用目录》（2016年版），参考《广东省行政许可（公共服务）事项标准》市县级公共服务事项目录，全面梳理和公开行政许可、行政裁决、行政确认、行政给付、行政指导、其他服务等6类政务服务事项，统一规范事项名称、大小项划分等。（牵头单位：市编办、市政务办；责任单位：各区、市直各单位）

**2. 编制标准化办事指南、业务手册。**对于政务服务事项目录中的每一事项，参照《广东省行政许可（公共服务）事项标准》，逐项编制格式一致的标准化办事指南、业务手册。（牵头单位：市编办、市政务办；责任单位：各区、市直各单位）

**3. 规范明确申办受理的标准。**在办事指南和业务手册中，要重点规范办理依据、受理范围、申请条件、申请材料、办理时限、基本流程等要素，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指引；取消各类无谓证明和繁琐手续，凡没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消；各部门可通过信息共享获取相关信息的，不得要求申请人提供证明材料；细化量化受理、审查、决定以及监督检查等环节的裁量基准，明确各环节审查或检查的内容、要求和方法，规范

和限制自由裁量权。（牵头单位：市编办、市政务办、市经贸信息委；责任单位：各区、市直各单位）

**4. 推进办事流程简化优化和服务模式创新。**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。重点整合缩减和规范政务服务事项的申请、受理、审查、决定等办理环节。对跨层级的行政许可和服务事项，按照扁平化的要求逐步简化为一级办理，可依法取消下级部门受理、初审环节的，直接由负责审批的上级相关部门受理和审批，或者将上级部门的终审权依法下放到负责受理（初审）的下级部门。对跨部门办理事项，加强政务服务事项的关联分析，大力推进面向服务对象的主题服务建设，对同一主题，整合优化相关事项的申请材料和表单，实施前台多事项一表式申办受理，后台多部门并联办理的一体化、集约化审批服务模式。（牵头单位：市编办、市政务办；责任单位：各区、市直各单位）

**5. 建立政务服务事项的数据标准。**各部门要精简并规范政务服务事项所需的各类数据信息，包括服务对象基础信息、业务办理过程信息以及结果信息等，明确各数据项目的内涵、外延、格式要求以及相关代码标准等。政务管理服务机构应综合各部门的业务数据需求建立统一的政务服务数据标准体系，并在全市推广运用。（牵头单位：市政务办；责任单位：各区、市直各单位）

**6. 规范政务服务事项管理机制，实行“一码”管理。**在标准化的基础上，建设全市统一的权责清单系统，将全市政务服务

事项纳入其中进行统一赋码,实现对事项及其内容的录入、编辑、变更等全过程管理,为全市政务服务标准化、规范化、信息化、透明化提供扎实的基础支撑。将权责清单系统与网上大厅、实体大厅以及各部门业务系统全面对接,规范应用。各区、各部门应严格按照权责清单系统的事项内容、办理要求及办理标准实施政务服务,实现政务服务事项“一码驱动、一处发布、全市应用”。

(牵头单位:市政务办、市编办;责任单位:各区、市直各单位)

## (二)改革创新政务服务模式,打造政务服务“一门一网”。

在建立全市统一的事项目录、业务流程和数据标准体系的基础上,实施政务服务受理审批分离管理的业务模式。在前端,搭建由网上办事大厅、呼叫电话、自助终端以及实体大厅等多种渠道组成的政务公共服务平台,集中统一所有事项的申报受理、结果反馈以及咨询导办、过程跟踪等直接面向服务对象的服务内容,为企业、市民提供统一、标准、全面、便捷的一体化、多样化政务服务;在后端,通过信息化手段建立连接市、区、街道各个部门的政府内部一体化的政务协同系统平台。

**1. 提供政务服务一站式办理,推广“一门”集中。**依托各级行政服务大厅,以服务对象为核心,将各部门事项逐步整合进实体大厅。按照“一门在基层”的要求,推动政务服务事项下沉基层,涉及自然人的政务服务事项原则上应全部进驻街道实体大厅;涉及法人的政务服务事项分类进驻区级或市级实体大厅;少数专业性强的部门可根据业务需要保留少量专业办事大厅。推动

实体大厅去层级化，打造面向全市的无差别“综合服务大厅”，统一区、街道两级服务大厅的服务内容、服务规范以及人员调配等管理机制，率先实现政务服务全区通办；市政务服务管理部门应加强对全市行政服务大厅的统一规范和一体化管理，部门专业办事大厅需接受同级政务服务管理部门的业务指导和监督考核，各级服务大厅需接受上级政务服务管理部门的业务指导和监督考核，逐步实现政务服务全城通办。（牵头单位：市政务办、市编办；责任单位：各区、市直各单位）

**2. 科学划分服务主题，推动“一窗”受理。**涉及自然人的政务服务事项原则上应全部整合集中到实体大厅综合服务窗口实行一窗通办，经同级政务服务管理机构同意，部分专业性强的事项可在服务大厅设置部门综合专窗并使用全市统一申办受理平台进行受理；涉及法人的政务服务事项，应在科学划分服务主题的基础上分类建设综合服务窗口，将企业设立、投资项目审批业务链条等相近或相关的事项或者相同行业、领域内的事项，分类整合集中到各级行政服务大厅综合服务窗口实行一窗通办，方便服务对象对关联业务一次性办理，并推动部门审批流程的整合优化。充分考虑网上办事大厅的各项标准要求，建设一窗式业务综合受理系统，并无缝嵌入网上办事大厅。各级行政服务大厅综合服务窗口负责各部门行政许可和服务事项的咨询导引、预约办事、接件受理、进度跟踪和结果反馈等前台服务；各职能部门作为服务后台负责事项的审查决定和结果签发；鼓励即来即办事项



授权由综合服务窗口当场办理并出具审批结果。（牵头单位：市政务办、市编办；责任单位：各区、市直各单位）

**3. 畅通政务服务方式渠道，实现“一网”通办。**建设网上办事大厅统一申办受理平台，将所有政务服务事项的入口和出口全部整合到统一申办受理平台，并与部门审批系统无缝对接，关闭各部门网站的在线办事入口，改为链接网上办事大厅统一入口，变多网受理为一网受理。各区、各部门原则上不再单独建设网上申办受理平台。有条件的区或部门可探索将本单位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。深化全流程网上办理深度，创新申报资料提交方式，建设政务服务电子档案影像系统，实现申办资料“无纸化”流转。完善市民个人网页和企业专属网页建设，拓展省网上办事大厅手机版功能，加大自助终端运用，逐步扩大手机和自助终端受理办理的事项范围，为群众和企业办事提供更多、更便利的渠道和方式。（牵头单位：市政务办；责任单位：各区、市直各单位）

**4. 拓展12345服务功能，确保“一号”接通。**建立完善各级服务大厅网上和现场热线咨询服务体系，逐步建立全市政务服务咨询信息知识库，重点拓展网站、微信、微博、短信、移动终端、自助终端等网络渠道的服务，切实为申请人提供全面、准确的政务服务咨询。依托政务服务咨询体系，及时受理和处置来自服务对象的投诉，并对投诉处理情况进行督查督办。推动12345便民服务电话和政务服务咨询平台互联互通，逐步推进12345平

台从传统“语音服务模式”向“网络服务为主，电话服务为辅”的转型发展，做到“民有所呼，我有所应”。（牵头单位：市政办、市信访局；责任单位：各区、市直有关单位。）

**5. 建立统一身份认证体系，做到“一证”申办。**以居民身份证号、社会信用代码分别作为自然人和法人办事的唯一标识，构建网上办事统一身份认证体系，支撑实体办事大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端等不同渠道以及各部门业务系统的统一身份认证需求，形成线上线下互认的统一身份认证体系，实现群众和企业办事一次认证、无缝切换、多点服务，提升政务服务的便捷性。（牵头单位：市经贸信息委、市政办；责任单位：各区、市直各单位）

（三）建立政务服务数据体系，保障政务数据“一库”共享。

依托全市统一的政务信息资源共享平台和公共信息资源基础库，进一步完善政务服务、电子证照等信息资源目录和主题数据库建设，实现政务服务数据信息跨部门、跨层级互联共享、校核验对。

**1. 建设政务服务网上办事数据库。**在全市统一的公共信息资源库基础上，以服务对象为核心，建设涵盖服务对象数据、服务流程数据、业务办理资料数据、历史记录数据的政务服务网上办事数据库。建立健全政务服务信息采集、归类、储存、维护、交换、使用、管理机制，完善政务信息资源共享平台，实现各环节、各时段、各类政务服务数据在统一申办受理平台、权责清单

系统、各部门业务审批系统、电子证照系统等各类系统间的互联互通，确保前后台之间以及各区、各部门之间审批服务的相互衔接，变“群众跑腿”为“信息跑路”，变“群众来回跑”为“部门协同办”。（牵头单位：市政务办；责任单位：各区、市直各单位）

**2. 建设全市统一的政务电子证照库。**在全市统一的人口、法人、房屋等基础信息资源库基础上，梳理和编制自然人和法人证照目录，建设全市统一的政务电子证照库，并通过居民身份证号码、社会信用代码进行关联，实现办事相关证明材料统一存储、可重复使用，为避免群众办事时重复提交相关材料、证明和证件提供技术支撑。（牵头单位：市经贸信息委；责任单位：各区、市有关单位）

**3. 全面打通信息共享通道。**按照《深圳市政务信息资源共享管理办法》，将全市政务信息资源目录通过政府网站等途径发布，方便机关工作人员查询和共享各类政务信息。全面推进政务网络和共享平台覆盖市、区所有党政机关部门和下属单位，为全面开展信息共享应用提供保障。各部门应加快实现业务系统与共享平台的无缝衔接，使政务信息共享工作更高效、更畅顺。（牵头单位：市经贸信息委；责任单位：各区、市直各单位）

**4. 提升大数据应用能力。**构建全市统一的大数据应用支撑体系，建立统一的大数据应用平台等，为各部门开展大数据应用提供支撑。培养党政机关工作人员的大数据、云计算、信息共享

思维，推动各部门创新大数据应用，重点在政府决策、社会治理、民生服务和城市管理等领域形成大数据应用示范，以大数据提高政府治理能力和公共服务水平。（牵头单位：市经贸信息委；责任单位：各区、市直各单位）

**5. 开展政务服务数据分析和挖掘。**运用“互联网+”手段，整合分析网上办事大厅群众行为数据、政务服务数据库等资源，形成方便为市民和企业服务的数据资源体系。通过数据分析，进一步精简事项环节，优化事项流程。在全市逐步推进网上办事过程的智能服务，提高网上办事的用户体验，并积极利用大数据挖掘技术，开展跨领域、跨渠道、跨时间的综合分析，精准把握群众要求和办事行为，实现主动为群众服务。（牵头单位：市政务办；责任单位：各区、市有关单位）

**（四）加强政务服务能力建设，构建“一体”运行服务体系。**

在事项标准化、信息化基础上，打造政府服务市民的统一界面，为市民和企业提供全时段线上线下相结合的跨部门、跨层级政务服务。进一步强化政务服务效能监督，推动办事过程公开透明，强化社会监督。

**1. 完善政务服务运行机制。**按照“互联网+政务服务”工作开展的需要，进一步完善我市政务服务工作管理体制，规范各区政务服务管理机构设置，优化政务服务管理机构职能，理顺工作职责，增强服务能力，逐步建立集政务公开、行政许可、便民服务、热线电话、电子政务等相互交融、协调保障、运行一体的“大

政务服务”工作机制。鼓励各区对政务服务管理体制进行探索、创新。（牵头单位：市编办、市政务办，责任单位：各区）

**2. 加强部门内部运行一体化。**推进审批重心前移，减少审批环节，提高审批效能，不断简化部门内部审批流程，推进部门内部审批职能向一个处（科）室集中，审批处（科）室向行政服务大厅集中；探索建立行政审批首席代表制度，部门行政首长授权首席代表直接审核决定行政审批事项，首席代表常驻行政服务大厅统筹负责本部门窗口服务事项的审查、批准及指导综合服务窗口受理本部门事项等相关业务工作，提高现场办结率。（牵头单位：市政务办、市编办；责任单位：各区、市直各单位）

**3. 加大政务服务公开力度。**推进政务服务过程公开，充分利用互联网、现代通信等技术，向社会全面公开事项的办理流程和要求，实时告知事项办理进展、经办部门和岗位信息，及时公开办理结果，向服务对象提供便捷、多样的办理情况实时查询渠道，逐步实现办理过程全透明。推进政府数据开放，研究制定开放目录和数据采集标准，加快政务数据开放平台建设，在确保信息安全的前提下，优先推动民生保障、公共服务和市场监管等领域数据开放，方便全社会开发利用。（牵头单位：市政府办公厅、市经贸信息委、市政务办；责任单位：各区、市直各单位）

**4. 强化政府服务效能监督。**在大数据管理的基础上，依托网上大厅评价、实体大厅评价、第三方社会调查等数据，建立科学合理的考核评价指标体系，对政务服务水平进行即时绩效评

估，并将绩效评估结果纳入全市绩效考核体系。定期发布绩效评估结果，实现以评促建、以评促用，不断提高行政许可和服务效能。推动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，探索实施在线行政效能监察和问责机制。加强对事项申办、受理环节的实时监控。建立健全政府信息公开机制和投诉举报机制。建立全程留痕、过往可溯、进度可查的办事记录与督查机制，确保所有政务服务事项办理流程、结果信息即时可查可管，实现过程公开、方便监督。（牵头单位：市监察局、市政务办，责任单位：各区、市直各单位）

#### 四、实施步骤

##### （一）动员准备阶段（2016年9月15日前）。

1. 印发深圳市推进互联网+政务服务暨一门一网式政府服务模式改革实施方案，启动一门一网式政府服务模式推广工作。

2. 全面推进行政审批标准化工作，印发推进行政审批标准化工作的通知，开展行政审批标准化工作培训工作，各部门完成办事指南和业务手册的编写。

3. 开展需进驻实体大厅和网上办事大厅的事项梳理，逐步推动事项进驻。

4. 开展网上统一受理平台、权责清单系统、电子证照库等信息化项目招标准备工作。

##### （二）建设实施阶段（2016年底前）。

1. 完成权责清单系统建设，实现所有政务服务事项入库并

编码管理。

2. 建立健全政务服务信息交换、使用、管理机制，制定相关数据和技术标准，建立全市统一的政务服务数据库和电子证照库。

3. 建设完成网上办事大厅统一受理平台并上线运行，实现与各区、各部门自建审批系统的对接，并逐步推动与省垂直审批系统的对接。

4. **推进自然人一门一网式政务服务模式。**完成区、街道面向自然人的政务服务事项标准化审核工作，完成市市场和质量管理、卫生计生、民政、人力资源和社会保障、文化体育、流动人口和出租屋管理面向自然人的政务服务事项标准化审核工作，并于2016年10月底前在南山、宝安、龙岗进行一门一网式试点，在总结试点经验的基础上，于2016年12月底前在各区推开。

5. **实施法人一门一网式政务服务模式。**完成企业设立、投资项目审批业务链条及业务量较少的法人事项的流程优化及标准化审核工作，并于2016年10月底进驻南山、宝安、龙岗进行一门一网式试点，2016年12月底前在全市及各区全面实施。

**（三）全面推广阶段（2017年底前）。**

1. **自然人一门一网式全面推广。**完成市规划国土、教育、公安、住建、地税、城市管理面向自然人的政务服务事项标准化审核工作，并于2017年6月底前在南山、宝安、龙岗进行一门一网式试点，于2017年8月底前在全市各区推开。其他市级部

门面向自然人的事项一门一网式于 2017 年底前在全市各区推开。

**2. 法人一门一网式全面推广。**全面开展法人事项关联分析，在科学划分主题服务的基础上，分主题逐步推进法人事项的流程整合优化及标准化工作，于 2017 年 10 月前完成一门一网式试点，2017 年底前在全市各区推广。

**（四）深化应用阶段（2018 年底前）。**

覆盖网上办事大厅、实体办事大厅、移动客户端、自助终端等多个渠道，服务内容统一、规范，前后台紧密协同，跨部门、跨层级一体化运作的一门一网式政务服务模式全面建立，市民主页、企业网页、微信、电话、短信、移动终端、自助终端等办事渠道更加畅通、高效，政务服务事项及流程更加整合优化，全流程网上办理率极大提升，部分领域事项实现同城通办。

## **五、组织实施**

**（一）加强组织领导。**

各区、各部门要切实加强对“互联网+政务服务”和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，纳入市推进政府职能转变协调小组的重点改革任务统筹部署推进。各区、各部门要充分认识此项工作的重要意义，将其列入重要改革日程，一把手亲自抓，明确工作时间表、路线图，细化分工，责任到人，于 9 月 10 日前明确一名分管领导、一名责任部门负责人、一名工作联系人报送市



编办，确保改革措施落实到位。

## （二）严格落实责任。

市编办、市政务办、市经贸信息委负责统筹推进一门一网式政务服务模式改革。市编办负责推进行政审批标准化和政务服务管理体制改革。市政务办负责推动一门一网式政务服务体系 and 信息系统建设及业务组织实施。市经贸信息委负责做好信息技术支撑和保障。市编办会同市法制办负责根据一门一网式政务服务模式改革的要求，做好《深圳市实施行政许可若干规定》、《深圳市行政服务管理规定》、《深圳市政府部门权责清单管理办法》等文件修订工作。市直各部门要按照统一部署扎实做好本领域政务服务事项梳理、办事指南及业务手册编制、信息系统改造以及事项进驻等各项具体工作，密切配合市政务办、市经贸信息委做好网上大厅、实体大厅相关整合改造工作以及政务服务数据库建设工作。各区要按照统一部署，根据本区实际情况制定相应细化落实方案，明确分阶段目标、任务分工和具体操作办法，落实责任。各牵头单位要会同责任单位制定具体实施办法、落实责任分工，发挥统筹协调作用，加强横向业务配合、纵向业务指导，保障“互联网+政务服务”和一门一网式政府服务模式改革顺利推进。

## （三）保障项目资金。

市、区两级财政要统筹保障全市开展“互联网+政务服务”信息惠民试点、一门一网式政府服务模式改革相关资金，在平台

建设、窗口人员费用等方面予以资金倾斜。网上办事大厅统一申办受理平台、电子证照库等系统建设统一纳入网上办事大厅（二期）和基层公共服务平台建设项目，各区、各单位应避免系统多头开发、重复建设，并确保系统和数据无缝对接。

#### （四）加强督查保障。

要将“互联网+政务服务”信息惠民试点、一门一网式政府服务模式改革工作作为市政府重点督查事项，由市政府督查室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，推动各区、各部门按时保质完成任务。

#### （五）确保信息安全。

落实国家信息安全等级保护制度要求，加强数据安全的管理，完善信息共享、业务协同的身份认证和授权管理机制，强化信息化支撑的安全保障体系建设。采取必要的管理和技术手段，切实保护国家信息安全及公民个人隐私。

### 公开方式：主动公开

---

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委办公厅，市中级人民法院，市检察院。

---

深圳市人民政府办公厅

2016年9月2日印发

---