

# 广州市海珠区人民政府政务管理办公室文件

海政务办〔2018〕1号

## 海珠区人民政府政务管理办公室关于印发 《广州市海珠区“十三五”时期政务服务事业 发展规划》的通知

各街道、区有关单位：

《广州市海珠区“十三五”时期政务服务事业发展规划》业经区政府同意，现印发给你们。请认真组织实施。实施中遇到问题，请径向区政务办反映。

海珠区人民政府政务管理办公室  
2018年1月26日

# 广州市海珠区“十三五”时期 政务服务事业发展规划

广州市海珠区政务管理办公室



## 目录

前 言.....	1
一、“十二五”时期的主要成效.....	1
(一) 稳步提升政务服务水平.....	1
(二) 创新发展企业审批服务.....	3
(三) 开创市区联动政务模式.....	4
(四) 初步建立政务服务体系.....	4
二、“十三五”时期机遇和挑战.....	5
(一) 发展机遇.....	5
(二) 面临挑战.....	6
三、“十三五”时期思路和目标.....	7
(一) 指导思想.....	7
(二) 发展目标.....	8
1.总体目标.....	8
2.具体目标.....	8
四、“十三五”时期的主要任务.....	10
(一) 提高政务服务水平，营造优质高效政务环境.....	10
1.升级强化精简审批优化服务举措.....	10
2.推进政务公开规范化提高透明度.....	11
(二) 深化“互联网+政务服务”，打造智能政务.....	12
1.以需求为导向，提升一网办事便捷体验.....	13

2.构建政务数据平台，推进政府协同善治.....	14
3.推进政务大数据研判利用和综合性服务.....	15
(三)提升政务管理能力，构建一体化政务服务体系.....	15
1.组织保障，政务机构规范化.....	16
2.四级联动，政务网络便民化.....	16
3.及时更新，政务事项动态化.....	16
4.利企惠民，政务服务集成化.....	16
5.统一建设，政务管理标准化.....	17
(四)发挥市区联动优势，深化政务改革崭新路径.....	17
1.丰富发展以人为本政务服务理念.....	18
2.市区联动，数据共享，业务融通.....	18
3.服务好互联网创新集聚区经济带.....	18
4.探索打造政务服务多元化生态圈.....	19
(五)深化12345政府热线与网格化工作业务协同.....	20
1.以问题为导向，为群众纾难解困.....	20
2.畅通信息收集渠道，整合信息资源.....	21
3.落实督办制度，高标准完成热线工作.....	21
五、落实保障措施.....	21
(一)深化作风建设.....	21
(二)加强组织实施.....	22
(三)强化监督考核.....	22

## 前言

为着力推进供给侧结构性改革,加快形成引领经济发展新常态的体制机制,营造市场化国际化法治化便利化营商环境,着力推动海珠区实现创新发展、集聚发展、生态发展、幸福发展,为海珠区全面建设现代化中心城区及在广州市率先全面建成小康社会、率先基本实现社会主义现代化的实践中走在前列提供政务环境支撑,依据《广州市海珠区国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要(2016年-2020年)》,结合海珠区政务工作实际,制定本规划。

### 一、“十二五”时期的主要成效

“十二五”时期,海珠区政务办成立以来,按照区委、区政府工作部署,根据《广州市“五个一”社会治理政府公共服务平台建设工作方案》(穗办电〔2015〕21号)的要求,重点抓好“一窗服务、一网办事、一卡通行、一号接通、一格管理”等工作。初步建立政务服务体系,积极探索政务服务改革,创新企业审批服务以及大力推动政务公开,围绕“廉洁、规范、高效、便民”的发展目标全面推动各项具体工作落地生根,取得了较为喜人的成绩。

#### (一)稳步提升政务服务水平

推行“一窗服务”。海珠区政务服务中心于2013年9月29日对外服务,进驻21个部门204个事项(按子事项划分,下同)。2015年3月,以区委区政府名义下发《海珠区推进政务服务“一

窗办”改革工作实施方案》（海委发〔2015〕3号）。分别于2015年8月、10月完成区、街“一窗办”改革落地工作，在区、街两级政务服务中心建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的集成服务模式。实现22个部门443个事项纳入区政务服务中心综合窗口办理和6个部门88个事项纳入街道政务服务中心窗口办理，稳步提高了政务服务质量和效能。

推出“一网办事”。搭建海珠区“一站式”行政审批服务平台，实现行政许可业务申请、受理、承办、审核、批准、办结等环节全过程电子化审批。2013年9月—2015年12月，审批系统录入办件量64276件。依托广东省网上办事大厅海珠区分厅、“海珠政务”微信、海珠政务“E网通”及“海珠政务E办事”四个平台为群众提供网上办事服务，实现在线咨询、预约、申办、查询、投诉、评价等功能。

推进“一卡通行”。配合市人社局、市政务办，积极开展市民卡应用环境建设，通过与市统一认证的市民网页和市民邮箱对接，推进市民卡在实体政务大厅、网上办事大厅和海珠政务“E网通”的身份识别功能。2013年9月—2015年12月，共为办事群众开通、绑定市民网页账号10278人次。

实现“一号接通”。以全市“五个率先”（率先与市政务办同步承办工单、率先开展全区性业务培训、率先细化工单投诉类型分类、率先开展工单分析及决策数据支撑、率先推行工单回访制度）的高标准完成“12345”热线分中心筹建运行工作。完成

“区长专线”、“12319”、“12315”等热线与“12345”热线的整合工作。广州市第一个区推行联合审定机制，以区政府办公室名义印发了《广州 12345 政府服务热线海珠区疑难复杂工单处理办法》，破解工单空转难题。成立承办责任主体审定工作小组，按照实事求是、及时解决、禁止回弹的工作原则，对疑难复杂工单承办责任主体进行审定。

建立“一格管理”。完成区、街两级网格化指挥中心及信息系统建设。依托网格化信息系统，调度网格事件（范围是 176 项市一级入格事项和 48 项区级入格事项）10.3 万件，包括市级入格事项 6572 件，区级入格事项中的城市管理类 90931 件、社会管理类 352 件和其他管理类 5678 件。依托街道社区服务管理平台，共采集基础人口数据 163 万余条、房屋数据 101 万余条、楼宇数据 9.5 万余条，建立“人入户、户入屋、屋入楼、楼入网格”的人口数据逻辑结构。完成了区、街两级系统的对接，实现了市、区、街三级平台事件流转调派和基础数据交换。

## （二）创新发展企业审批服务

优化建设工程审批流程。“十二五”期间，区政务办牵头，各审批部门密切配合，以海珠区政府的名义出台了《海珠区建设工程项目优化审批流程试行方案》（海府〔2013〕14 号）、《海珠区建设工程项目优化审批流程试行方案补充规定》（海府〔2014〕2 号），以及涵盖政府投资项目、企业投资项目、村社物业项目 3 个类别的《海珠区建设工程项目联合审批办事指南》。

推进“2+3”改革系列措施，进一步缩短建设工程审批流程。

**创新重大项目审批服务。**一是审批服务个性化。结合项目发展现状和自身需要，以“一企一张审批流程图”的方式，为企业提供全生命周期个性化精准审批服务。二是审批代办专业化。成立项目审批代办队伍，为我区重点项目提供审批代办服务。促使各重点建设项目以并联审批形式一次性成功立案，节约了企业的审批成本。三是审批辅导贴身化。多次组织、召开建设工程项目审批流程辅导会。组织市、区各相关部门现场为企业进行建设工程项目立项、用地审批、规划报建、施工许可、竣工验收等方面的政策辅导，积极帮助企业解决审批难题。

### （三）开创市区联动政务模式

率先探索市区联动的政务服务模式，与市政务办形成良好互联互动的政务服务工作机制。以优化营商环境为目标，以客厅式服务为载体，以“互联网+”为手段，以“聚焦琶洲 服务全球”的视野，共同打造线上线下一体化、服务事项集成化、全程服务个性化、大厅服务智能化的全国首家第四代政务服务中心——广州市政务服务中心琶洲分中心（海珠琶洲政务客厅）。琶洲分中心面向琶洲入驻企业和会展客商，提供企业注册类、建设工程类、社会事务类、通关服务类等审批服务事项。实施市区联动，通过对接市审批系统，探索市级审批服务入驻、市区联审会办等方式，优化审批流程，实现市区联合审批“一窗办理”提速增效。

### （四）初步建立政务服务体系

— 4 —



全区初步建成“1+1+10+18”政务服务体系（1个区级政务服务中心、1个市政务服务中心琶洲分中心、10个专业办事大厅、18个街道政务服务中心）；“15分钟政务服务圈”初具雏形。18个街道政务服务中心按统一标准分设了综合受理和专业受理两个片区，同时设立了咨询服务区、自助服务区、填表区、轮候区。2013年9月-2015年12月，区政务服务中心窗口服务群众（以取号数统计）91954人次，办件量85937件。

## 二、“十三五”时期机遇和挑战

### （一）发展机遇

“放管服”改革深入推进，为政务发展注入新动力。党中央、国务院以壮士断腕的勇气不断将简政放权放管结合优化服务改革推向纵深。省、市、区各单位层层落实“放管服”改革精神，出台相关政策推动政府职能转变、政务服务建设，形成了由上而下的改革氛围，为政务发展提供强劲动力。

市区两级发展战略新定位，为政务工作指明新方向。“十三五”时期广州以珠江为纽带，重点打造琶洲互联网创新集聚区、国际金融城、珠江新城融合发展的黄金三角区。海珠区承接全市总体发展战略，围绕加快建设现代化中心城区目标，推动创新发展、集聚发展、生态发展、幸福发展，力争各项工作走在全市前列。尤其是在推进市场化国际化法治化营商环境建设方面，明确提出以“马上就办、只跑一次”为目标，建立优质高效政务服务体系。市、区的新定位、新目标，势必要求海珠区政务工作进一

步解放思想、敢于担当，坚持问题导向，推进重点领域和关键环节改革落到实处，探索具有海珠特色、在全国领先的政务服务模式，以更优质高效的政务服务为海珠区全面建设现代化中心城区提供支撑。

信息技术高速发展，为电子政务提供强大科技支撑。当前，全球信息技术革命持续演进，电子政务发展所依托的信息技术手段正面临重大飞跃。以云计算、大数据、物联网和移动互联网等为代表的新一轮信息技术变革浪潮风起云涌，不仅对产业发展、商业模式、媒体传播、金融服务等领域产生强烈冲击，同时也深刻改变了信息化发展的技术环境及条件，为电子政务发展提供了更为强有力的科技支撑，为提高政府管理效能、更好地服务于企业和群众提供了难得的机遇。

## （二）面临挑战

深化行政审批制度改革赋予政务工作新使命。“十三五”时期，我国进入全面深化改革的攻坚时期，客观上要求进一步简政放权，深入推进行政审批制度改革，破除影响经济社会发展的体制性障碍，为大众创业、万众创新营造良好的政务环境。当前，“办事难”、“办证难”、“证明多”、“证明繁”的问题仍然突出。职能部门管理和服务中不规范、不作为、不透明的问题仍然存在。简政放权措施尚未完全落实到位，行政审批种类多、数量大、范围广、流程繁琐，“中梗阻”现象大量存在，“最后一公里”还没有完全打通，改革之路任重道远。

群众与企业的新愿景对政务工作划定更高标准。新形势下，企业提升自身竞争力需要更为优质的营商环境，对降低政务制度成本有了更为迫切的需求。人民群众对便利、高效、优质政务服务的追求，以及大众创业、万众创新的蓬勃发展，都对政务环境的建设划定了更高的标准。

“互联网+政务”战略发展对信息共享和业务协同提出新挑战。市、区之间，区内职能部门之间的政务信息共享规范和标准尚未建立，数据信息重复录入问题依然存在。部门壁垒问题仍然突出，政务服务业务协同难，信息共享难，跨地区、跨部门、跨层级联动难，严重影响政务跨越式发展，共享互认和业务协同工作机制亟待加强。

政务规范化公开的发展趋势对政务工作提出新要求。国务院办公厅印发了《开展基层政务公开标准化规范化试点工作方案》，对政务公开标准化规范化提出了梳理政务公开事项、编制政务公开事项标准、规范政务公开工作流程、完善政务公开方式等任务要求。未来的政务公开工作不仅仅是明确“公开什么”，更要解决“怎么公开”的问题。

### 三、“十三五”时期思路和目标

#### （一）指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神及党中央、国务院对“放管服”改革的部署要求，按照区委、区政府的部署要求，坚持顶层设计和切实管用相结合，加快推进“互

联网+政务服务”，深化政务服务改革，倒逼各部门及街道简政放权、放管结合、优化服务，促进体制机制创新，营造市场化国际化法治化便利化营商环境，建设优质高效政务服务体系，以便捷、高效、优质的政务服务助力海珠区创新发展、集聚发展、生态发展、幸福发展，使群众和企业对改革的获得感明显增强、政府办事效率明显提升、发展环境进一步改善，为海珠全面建设现代化中心城区注入新动力。

## （二）发展目标

### 1.总体目标

“十三五”时期，海珠区政务服务要对标国际先进城市和国内一流城区，以建立优质高效政务服务体系为目标，推动政务服务水平和政务管理能力再上新台阶，力争形成具有海珠特色、全国领先的政府服务模式，将海珠政务及“琶洲速度”打造成为在全国有影响力的政务服务品牌。智能政务便民利企成效显著，一体化政务服务体系全面形成，社会公众办事创业便捷度明显提升。政务服务改革探索取得新突破，以“一号一窗一网”为核心的政务服务模式得到全面落地，形成规范有序、公开透明、便民高效的政务服务工作格局，力争海珠政务服务工作水平位于全市前列。

### 2.具体目标

——政务服务体系统一规范。实现全区政务服务体系标准化建设，所有政务服务事项标准化管理，政务服务相关制度基本完

善，政务服务内容与方式得到进一步拓展。全区政务服务窗口服务评价率不低于 70%，满意率保持 90%以上。

——精简审批优化服务全面改善。以“马上就办、最多跑一次”为目标，巩固完善政务服务“一窗办”改革成果。部门行政审批明显提速，部门向窗口授权环节取得新进展。各类政务服务事项涉及的审查环节、申请材料和办事表单精简比例原则上达 50%以上。以重点领域事项为突破口，全面推进政务服务事项（非现场勘查类）“马上就办、最多跑一次”。

——“互联网+政务服务”普惠便捷。实现政务资源的高效整合和开放共享，政务服务大数据建设效果明显。政务综合信息资源共享率达到 80%以上，打造全区统一“互联网民生服务超市”平台，实现便民高效、部门协同。区属各部门行政许可事项网上全流程办理率达 90%以上，网上办结率达 85%以上，90%以上申办事项到现场办理次数不超过 1 次，40%以上申办事项实现零跑动。

——政务公开标准化规范化全面实现。以政务公开标准化规范化试点工作取得的经验为基础，在全区逐步推广政务公开标准和规范。完成政务信息网集约化建设，政务公开的及时性和覆盖面显著扩大，公开内容、公开渠道和服务模式呈现标准化规范化。

——政府热线、网格化系统完善对接。根据热线与网格化工作进展要求，进一步完善系统的接入，实现热线、网格服务协同联动。发挥网格化管理作用，为 12345 热线工作提速增效。

#### 四、“十三五”时期的主要任务

##### (一) 提高政务服务水平，营造优质高效政务环境

通过推动政务服务事项下沉基层办理，探索创新审批服务模式，简化审批流程、压缩审批时限，推进政务公开标准化规范化等措施，营造审批简化、方便快捷、政务透明、服务高效的国际化便利化营商环境，为经济发展、大众创业、万众创新做贡献。

##### 1. 升级强化精简审批优化服务举措

——推动政务服务事项承接和下放。协调相关部门与上级单位强化纵向联通、衔接，原则上直接面向自然人的行政许可、备案和公共服务事项全部向街道下沉，将下放的事项统一纳入街道政务服务中心集中办理，完善相应管理制度，规范做好事项“接”、“管”，确保事项下放到位、接收到位、保障到位。

——探索推动容缺受理及信任审批。积极联系职能部门，探索推动容缺受理和信任审批服务模式，对不涉及公共安全、生产安全和重大公共利益等事项，在具备基本审批条件且申请材料主件齐全情况下，依法依规采取先受理、后补证的方式提供服务；对于征信良好的区重点企业，审批部门受理申报事项后，可先行办理内部呈批，于申请人在规定时间内补正材料后再送达证件。

——市区联动打造行政审批的“琶洲速度”。推进市区联动审批服务，进一步协调市政务办及相关市级职能部门，依照“琶洲事情琶洲办”的原则，选取建设工程项目审批作为突破口，采取先易后难的方式，推动授权琶洲分中心对琶洲范围内的重点建

设项目中涉及市级审批事项进行收件操作，并在操作过程中逐步建立、完善市区联动审批工作机制，使“琶洲速度”成为海珠营商环境的一张闪亮名片。

——全面推进“马上就办、最多跑一次”审批提速。以重点领域事项分类推进“最多跑一次”审批提速为突破口，以注销类、备案类事项为切入点，倡导由承诺件改为即办件，只要材料齐全，立即当场办理，实现最优审批模式。推行商事主体新设立登记审批马上就办，探索推进企业注册登记审批权下放街道工商所办理，为新注册企业提供免预约受理和马上就办审批服务。

## 2.推进政务公开规范化提高透明度

——加强政务公开制度建设。将“五公开”原则落实到办文办会程序，建立政策性文件政务公开审查机制。重要改革方案和重大政策措施，除依法应当保密的外，应在决策前向社会公示决策草案、决策依据。逐步编制政府信息主动公开事项目录，优化政府信息公开目录。制定政务公开负面清单，细化明确不予公开范围。建立健全政府信息公开申请制度规范。严格按照法定时限履行答复程序，增强答复内容针对性。更加规范和高效地做好依申请公开答复工作。

——加强政务公开平台建设。推进政府信息网站集约化建设。健全网站信息更新保障机制，重大政策信息3个工作日内向社会公布，一般政府动态5个工作日内向社会公布。利用好政务新媒体发布政策解读，明确公开主体责任，做到重要政策文件和

政策解读文件同步发布。健全内容发布审核机制，强化互动和服务功能。力争通过互联网渠道受理的依申请公开申请占比高于80%。

——深化标准化规范化建设。至2018年8月，完成基层政务公开标准化规范化试点任务，在就业创业、社会救助、社会保险、户籍管理、医疗卫生、涉农补贴、城市综合执法、养老服务等八大领域的公开事项、公开标准、公开方式、公开流程等方面形成可复制、可推广、可考核的基层政务公开标准和规范。2018年8月至“十三五”规划结束前在试点成果基础上逐步完善《海珠区政务公开事项标准目录》并进行动态调整，实现全区所有公开事项清单目录格式统一、同类公开事项内容要素统一、同类实施对象公开方式统一。实现以政务公开助力经济平稳发展，助力改革事项落到实处，助力民生保障和改善。

——增强政务服务信息传播推广能力。以灵活便捷的途径、通俗易懂的表达将政务服务办事流程、所需材料、网点信息、创新举措等及时、精准、有效地向存量及潜在服务对象传播推广，实现应知尽知、知之会之；积极通过新闻媒体、网络平台、移动终端等宣传海珠政务服务品牌打造和措施创新的最新成果。

## （二）深化“互联网+政务服务”，打造智能政务

推进“互联网+政务服务”，促进部门间信息共享，推动部门间政务服务相互衔接，打破信息孤岛，变“群众跑腿”为“信息跑路”，变“群众来回跑”为“部门协同办”。推进网上办事



大厅建设，开发在智能手机、电脑、自助服务机等多终端的办事服务，助力建设服务型政府。

### 1.以需求为导向，提升一网办事便捷体验

——便利查询，深化全天候服务。对区网上办事大厅功能架构进行升级，改造“查询-申办”传统服务流程，打造“便利查询-互动交流-网上申办”新服务模式，优化企业、群众的办事体验感。对“24小时不打烊自助服务”专区的自助智能终端进行升级，将更多地区的更多服务事项纳入24小时自助办理，提升7\*24小时无间断审批服务体验。

——互动交流，推进办证零跑动。充分利用互联网、移动互联网、智能终端及自助服务终端，收集整理多渠道多维度的政务信息，构建政务服务领域知识库，满足全渠道、多媒体、智能应答的交互需求。顺应公众使用习惯，利用微博、微信、政务客户端等新兴媒体扩大信息传播，提供许可审批、政务服务、交通路况、社保就业、医疗健康、文化教育等办事、查询及反馈服务，提升用户体验。完善“海珠政务”微信公众号“在线应询”功能，减少群众现场排队等候咨询时间。继续加强与邮政快递行业的合作，通过线上提交审批办件，线下快递材料、审批结果交换的方式，减少群众来现场的次数。逐步增加网上办事“零跑动”的业务范围。

——网上通办，推进办事指尖化。对“一站式”行政审批和政务服务信息平台企业标签化功能优化升级。推动更多政务服务

事项实现全流程网上办理。通过电子证照库和网上资料库相结合,实现企业和群众可以重复调用曾提交或审批通过的各类审批结果证照,避免材料重复提交。完善微信“互联网民生服务超市”功能,推动更多市级、区级的政务服务事项实现手机移动端办理。

——**精简统一,推进网站集约化。**区属各部门、街道办不再单独新建网站,已建成的原则上必须永久关停,网站相关功能整合迁移至区政府门户网站,以栏目或频道的形式呈现,实现统一运维。通过切实加强区政府门户网站建设,结合拟关停网站的内容迁移工作,进一步优化政府门户网站栏目设置,提升技术保障水平,探索构建区政府网站统一技术平台。依托政府门户网站,整合本地区政务服务资源和数据,实现与网上办事大厅前端整合,加快推进“互联网+政务服务”平台建设。

## **2.构建政务数据平台,推进政府协同善治**

——**推动建设政府办公 OA 系统移动化。**建设一个独立的移动办公平台,将现有办公自动化系统延伸到手机、平板电脑终端上。通过手机上网打破时间与空间的限制,通过使用数据加密和 VPN 技术加强系统访问安全,实现 24 小时随时随地、自由便利地办公,进一步提高全区行政办公效率。

——**建立全区统一的基础信息数据库。**建立统一的政务服务大数据库,实现互联网和政务服务深度融合。继续完善全区政务数据库资源,整合全区人口信息库、企业基础数据库、网格业务数据库等数据库资源,推动政务信息资源共享互认。推动市、区

各部门业务信息系统与数据交换和共享平台对接，实现政务数据资源跨区域、跨部门、多层级信息共享，解决信息二次录入问题。

——建立全区统一的政务电子证照库。建立企业、组织、居民等的电子证照目录和电子证照互认共享机制，制定电子证照相关制度与标准。在区、街两级综合受理平台中新增电子证照调用功能，推动部门网上办事、现场办事相互认可电子证照。除国家、省、市直属下发的证照外，相关部门存量证照实现30%证照电子化。推进区审批系统与市电子证照系统的对接，实现涉及政务服务事项的证件数据、相关证明信息等跨区域、跨部门、跨行业互认共享。

### 3.推进政务大数据研判利用和综合性服务

充分利用12345热线工单、线上线下政务服务人次、自然人库档案、法人单位库档案等政务数据资源，应用大数据等关键技术，强化数据预测应用功能，重点选取决策辅助、舆情分析、医疗卫生、食品安全、就业社保、公共安全、市场监管、城市管理、来穗人员服务等关涉民生的行业领域，为社会形势研判、为经济发展战略提供全面、准确、高效的综合性信息服务和决策支持。

#### （三）提升政务管理能力，构建一体化政务服务体系

在现有“1+1+10+18”政务服务体系的基础上，加强市、区、街道、社区四级联动，对区级政务服务中心、琶洲分中心、专业办事大厅以及街道政务服务中心整合资源、共享共建、统一管理，打造建设标准化、机构规范化、网络便民化、服务集约化、管理

一体化的政务服务体系。

### 1.组织保障，政务机构规范化

全面推进基层政务服务中心实体化规范化建设。推动将机构、编制扩充完整，加大业务指导力度，科学配置资源，规范岗位职责，有效利用资源，完善实体政务大厅功能，确保下沉的政务服务事项接得住、管得好，为企业和群众提供更全面更高效的政务服务。

### 2.四级联动，政务网络便民化

加强市、区、街道、社区四级联动，以交通便捷、便民利民的原则优化调整现有区级政务服务中心、琶洲分中心、专业办事大厅以及街道政务服务中心的空间布局。绘制线上线下的“海珠政务服务地图”。增强区级政务服务中心、琶洲分中心、专业办事大厅、街道政务服务中心之间的互联互通及业务协同，形成调度高、整体划一的政务服务网络。

### 3.及时更新，政务事项动态化

梳理公布政务服务事项目录清单，对于全区24个部门的政务服务事项实行统一的目录化动态管理。以统一、清晰标准编制事项办事指南、业务手册和受理清单，规范申请材料的样表。依法科学合理减少申办审批流程，推进各部门进一步简政放权、优化服务。无法律法规依据的审批（审核）、证明和盖章环节，原则上一律取消。

### 4.利企惠民，政务服务集成化

— 16 —

完善区、街、社区三级政务服务中心集成服务模式，推动区级政务服务中心、专业办事大厅、街道政务服务中心全面落实“一窗收件、统一出件”的集成服务。协调推动更多部门、更多政务事项纳入政务服务中心综合窗口受理，提升“全生命周期”办理范围。推进政府机构改革后各部门综合审批科室履行职责，充分授权，以“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式让企业和群众办事更方便。

#### 5.统一建设，政务管理标准化

建立政务服务标准化、一体化的管理模式，探索一套适用于区级政务服务中心、琶洲分中心、各专业办事大厅、各街道政务服务中心的统一标准。政务服务标准化，不断完善安全应急标准、文明服务标准、服务评价标准、服务项目目录标准等。设施设备标准化，建立设施设备用品标准，明确通用办公设备、后勤保障设备、服务过程监管设施、办事群众服务设施类别、功能、主要参数等。监督管理标准化，完善政务中心音视频监控及服务评价器设置；将区级政务服务中心、琶洲分中心、各专业办事大厅、各街道政务服务中心共同纳入电子监察管理系统；定期组织对区、街政务服务中心及专业办事大厅窗口的对外服务及热线、微信咨询应答进行暗访、摸查、汇总和评估；联合区纪委监委实行政务服务质量通报制度。

#### （四）发挥市区联动优势，深化政务改革崭新路径

海珠区将琶洲集聚区建设成为互联网领军企业总部基地、基

于互联网技术的世界级创新平台。在此重大的黄金期、窗口期、机遇期，琶洲分中心继续深化第四代政务服务改革，丰富政务服务创新供给，升级政务服务质量，为琶洲集聚区经济发展提供优质政务服务。

### 1.丰富发展以人为本政务服务理念

不断发展琶洲分中心的人文关怀政务服务理念，坚持有温度、有速度、有高度的“三度”政务客厅标准，继续提供顺心、贴心、暖心的“三心”服务，探索新时期“善治”政府的公共服务模式。

### 2.市区联动，数据共享，业务融通

发挥市区联动的优势，加强琶洲分中心与市政务服务中心的沟通衔接，共享政务数据，统一政务事项，优化业务融通。加快市、区政务系统（信息系统）的对接融合以及终端服务、远程视频服务的联通，支撑市、区两级业务的同时开展。推进加快事项清单的梳理及授权范围的确定，建立琶洲分中心与市政务服务中心的衔接联动机制，深化琶洲分中心与市政务中心之间的人员交流培训，推动琶洲分中心行使更多市级审批权限事项。

### 3.服务好互联网创新集聚区经济带

加强与琶洲管委会、区招商办、区市场监管局、区发改局、区住建水务局等职能部门的沟通协调，共享企业数据资源。升级审批服务，灵活采取“代办、领办、协办”等工作方法，继续为企业提供从核名到获取营业执照再到办理全面对外运营的各项

许可证的“注册登记一条龙服务”，促进企业尽早完成审批手续。加强与税务部门、治安管理部门的沟通协调，把与工商登记密切相关的公章刻印、税务报到等手续引入琶洲分中心。探索推行从“登记到开业”一站办结的审批服务模式，以营业执照为依据，通过信息化手段自动关联所需办理的经营许可证信息，指引企业通过并联审批的模式，一次办理开业所需的各项经营许可证。“十三五”期间重点推进琶洲互联网创新集聚区核心区域各重大项目建设审批工作，力争实现各重大项目全面竣工并投入运营。

#### 4.探索打造政务服务多元化生态圈

——优化政务服务内容。把与民生密切相关的社保、税务、出入境等方面的业务统一纳入24小时自助政务服务终端设备，把琶洲分中心打造为“一站式”集中便民服务空间。探索与相关银行机构合作，在琶洲分中心增设银行开户咨询业务窗口，为企业提供开设税务登记账户的咨询服务。探索开设区级单位“政策兑现”窗口，通过“一口受理、内部流转、集成服务、限时办结”的方式，引导符合申报优惠政策的企业积极争取国家、省、市、区各项补贴政策的支持，鼓励企业创新发展。

——探索政务多元化发展。利用互联网、新媒体、传统媒体等手段，开展政务亮点宣传、政务新业务试点、政务新闻发布、12345工单分析解答等创新工作。适应群众期待，服务经济发展，围绕招商引资、创新创业、人才引进、劳动就业、社会保险、社会救助、政策解读、政策兑现、文化展示、价值宣讲等领域提供

规范便捷的综合服务,努力将琶洲分中心建设成为展示广州政治经济、文化艺术、政府服务、营商环境和友好交流的综合对外窗口。

——**打造政务驿站延伸服务触角。**按照“让服务对象少跑一趟路、少跨一个门槛、少走一道程序”的要求,整合政务服务资源,下移政务服务重心,根据我区经济发展战略产业规划布局,积极探索在各类产业园区、特色创意区、价值创新区、创投小镇等场所打造政务服务驿站。以统一的建筑风格、外观标识、服务规范、服务内容、服务模式将政务服务延伸到最基层,减少企业和群众往返政务服务中心的次数,提高政务服务的便捷性、透明度和亲和力,进一步优化营商环境。

#### (五) 深化 12345 政府热线与网格化工作业务协同

推动网格化和 12345 政府服务热线业务协同。利用大数据发现问题,检测舆情动态,精准处理投诉“热点”“难点”。落实督办制度,推行考核机制,防止推诿扯皮,确保群众诉求“事事有回音,件件有落实”。

##### 1. 以问题为导向,为群众纾难解困

借助巡查网格“发现问题,马上处理”的工作模式,重点巡查“公共卫生、公共秩序、公共设施”等问题,实现网格事件“主动发现”与热线工单“被动处理”的无缝衔接。通过对 12345 服务热线工单数据分析,提升数据挖掘深度,发现管理重点、难点,找出问题根源,为政府决策提供参考。对社会问题抓早抓常,处



理好个案和系统的关系，争取处理一个，解决一类，及时为市民群众排忧解难。

### **2.畅通信息收集渠道，整合信息资源**

统筹网格化信息平台建设，统筹数据接口标准。以现有社区服务管理信息平台 and 区级网格化系统为基础，持续推进网格化系统和各项基础数据融合。按照“四标四实”工作要求，改进网格化信息系统和网格员 APP，与市级平台对接联通，并及时反馈数据。

### **3.落实督办制度，高标准完成热线工作**

根据即将出台的《广州 12345 政府服务热线管理办法》以更严格的要求、更高的标准完成热线工作。完善落实工单督办制度，定期梳理重点难点工单，实行分级督办。通过大数据分析，对于重复投诉、重点难点工单，定期组织相关承办单位领导到广州 12345 政府服务热线话务现场接听市民来电，做好工单台账及后续办理工作。同时，推动疑难复杂工单的处理上升纳入到区级层面进行督办落实。

## **五、落实保障措施**

### **（一）深化作风建设**

按照中央、省、市和区委有关指示精神，不断增强“四个意识”（政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识），坚决拥护以习近平为总书记的党中央领导核心。深入推进全面从严治党向基层政务中心延伸，打通全面从严治党“最后一公里”。践行“党

建促业务，为群众谋实惠”的主旨，加强党建对工作的引领指导，将党建要求和标准融合贯穿到业务工作中，强化服务意识、群众观念、担当精神，提升服务质量。不断加强党的思想、组织、作风和反腐倡廉建设，落实党风廉政建设责任制。充分发挥党支部的战斗堡垒作用，加强党员队伍建设，增强党组织凝聚力，积极发挥党员先锋模范作用。

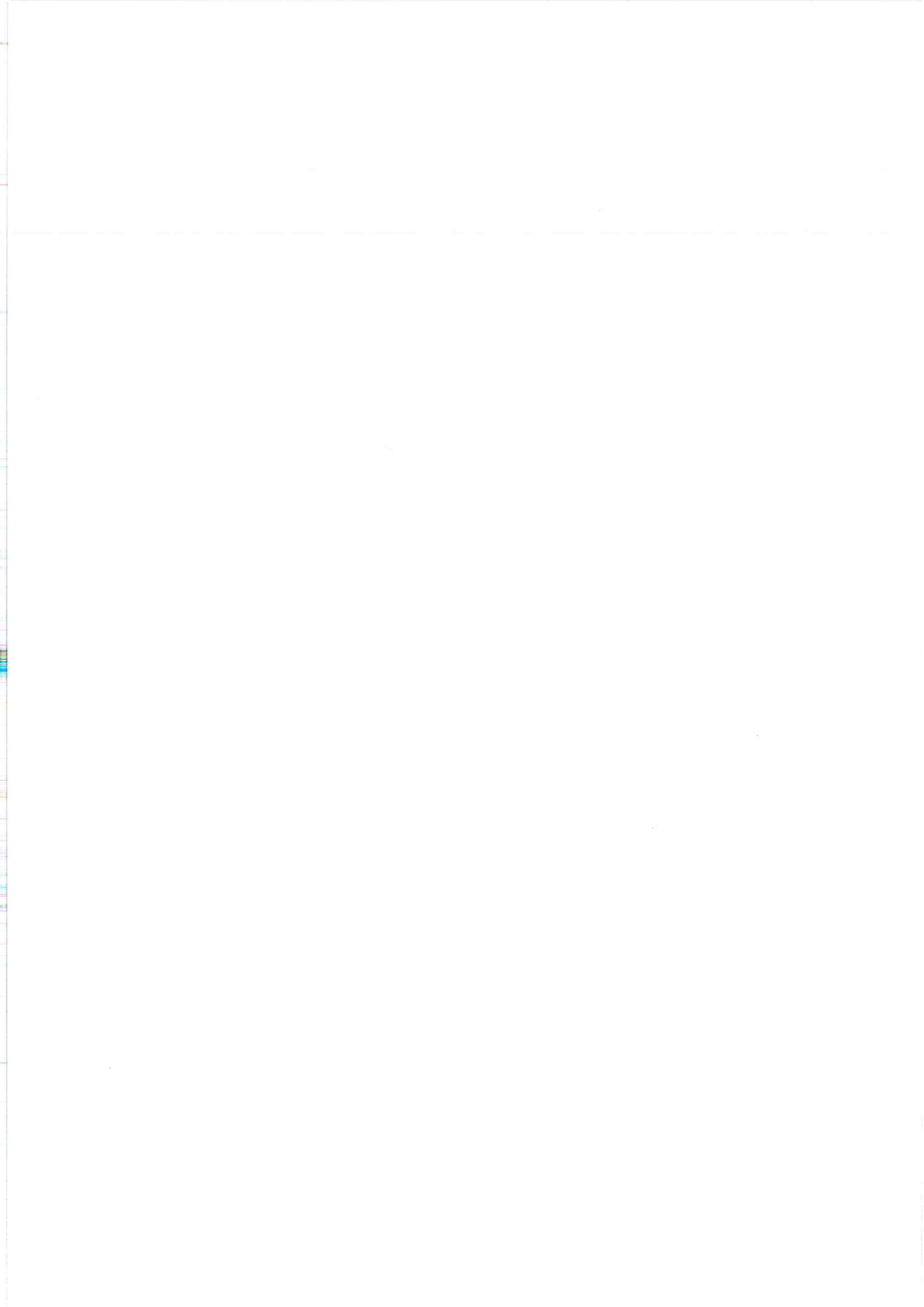
### （二）加强组织实施

加强政务服务工作的组织领导与统筹协调，建立科学合理的责任体系和目标责任制，形成统一领导、统筹协调、分级负责、分级管理、上下联动的推进机制。进一步加强与市、区、街道以及各职能部门之间的业务互动、政策协调、信息共享和资源整合，共同促进海珠区政务服务事业发展。

### （三）强化监督考核

建立科学的评估机制，按目标任务和要求对规划实施情况进行年度检查、中期评估和整体评估，并通报结果，总结经验，查找问题，采取措施，保障规划顺利实施。积极开展政务服务社会满意度调查，鼓励多方参与评估，积极引入第三方评估。

本规划施行后，将按照《广州市重大行政决策程序规定》第四章的规定执行决策后评估制度。



公开方式：主动公开

---

海珠区人民政府政务管理办公室

2018年1月26日印发

---