



广州市推进政府职能转变和 “放管服”改革宣传册(2021年)

广州市推进政府职能转变和 “放管服”改革宣传册

•
(2021年)

广州市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室
(广州市人民政府办公厅) 编

· 序 ·

推进政府职能转变和“放管服”改革，是党中央、国务院根据新形势新发展新要求作出的重大决策部署，是健全政府管理体系、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容，也是进一步扩大对外开放、发展更高层次开放型经济的重要保障。近年来，广州市以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署和省委、省政府工作安排，主动作为、积极探索、创新实践，深入推进“放管服”改革，深刻转变政府职能，持续优化营商环境，促进经济社会发展取得明显成效。

为反映广州市推进政府职能转变和“放管服”改革提升过程，全面展示我市一批实践证明行之有效、人民群众满意、市场主体支持的原创性、差异化改革举措，集中呈现各重点领域改革探索、改革方案和改革实践，市政府办公厅组织编印《广州市推进政府职能转变和“放管服”改革宣传册》。

我们希望，宣传册能够成为全面展示我市推进政府职能转变和“放管服”改革成果的“窗口”，宣传推广典型经验做法的“平台”，促进交流互鉴，广泛凝聚共识，不断增强合力，助力全市形成竞相推进政府职能转变和“放管服”改革的生动局面，加快实现老城市新活力、“四个出新出彩”。

编者

2021年9月



目录

CONTENTS

01

简政放权 放出活力

市级行政权力事项首次大规模精简调整	02
行政审批中介服务事项实行清单式管理	03
商事制度改革加快推进	03
营商环境持续优化	06
相对集中行政许可权改革不断推进	07
工程建设项目审批制度改革深入推进	08
工程建设项目用地和规划许可“多审合一” 改革不断深化	09
企业开办和退出程序有效简化	10
跨境贸易便利度持续优化	12

02

放管结合 管出公平

“双随机、一公开”监管深入推进	14
社会信用体系平台建设不断加强	15
新兴产业包容审慎监管探索实施	16
“互联网+监管”加快推进	17
城市管理水平不断提高	19
公共安全长效机制健全完善	20
进出口监管智能高效	22
疫情防控监督执法不断强化	24

03

优化服务 服出便利

“数字政府”建设不断深化	26
“网上办”“一窗办”成效明显	29
“一件事”套餐服务大力推进	32
“一门式”政策兑现改革扎实推进	33
“跨域通办”扎实推进	33
不动产登记服务效能不断提升	34
办电报装服务持续优化	35
来华工作外国人居留管理服务不断优化	36
金融服务创新开展	36
特色服务成效明显	38
公共服务便民惠民	43
办事创业堵点痛点疏解行动扎实开展	44

· 概述 ·

近年来，广州认真贯彻习近平总书记关于推动现代化国际化营商环境出新出彩重要指示要求，积极落实党中央、国务院关于推进政府职能转变和“放管服”改革决策部署及省委省政府工作要求，加大“放”的力度，提升“管”的效能，优化“服”的质量，提升企业和群众的获得感满意度。在国家发展改革委组织开展的 2020 年中国营商环境评价中，广州在 80 个参评城市中排名第 3，18 个指标领域全部进入全国前 10 位；南沙新区在 18 个参评国家级新区中排名第 3。

一是“放”出了活力动力。坚持刀刃向内、重点突破，做好审批“减法”，持续提升企业群众办事便利度。首次大规模精简市级行政权力事项，精简 3237 项、精简率为 42.7%。将社会投资简易低风险工程项目审批流程由 31 个精简至 6 个、审批时间压缩至 11 个工作日内，成为全国首批工程项目“清单制+告知承诺制”审批改革试点。推进“证照分离”改革全覆盖，实现涉企经营许可事项实际办理时长压缩 82.16%，跑动次数压减 98.58%。将开办企业涉及的 22 张表单整合成 1 张，全面推行开办企业“一网通办、一窗通取”新模式；升级上线开办企业“一网通”平台，开办企业全流程最快 0.5 天办结。

二是“管”出了公平公正。坚持机制创新、综合治理，完善包容审慎监管模式，做好监管“加法”，持续提升公平公正监管能力。全面推进“双随机、一公开”监管，上线综合监管平台 2.0 版，在全省率先实现行政执法部门抽查计划、抽查任务、检查结果 100% 对社会公示。对数字经济等新业态定制监管新措施，建立容错纠错机制，实施柔性执法，在全国首创监管执法领域免处罚、免强制的“双免”模式。全市构建“守信一路绿灯，失信处处受限”的信用联合奖惩格局。社会信用体系平台建设进一步强化，市

级行政、司法部门和公共企事业单位 100% 接入市公共信用信息管理系统，累计归集信用数据超 58 亿条、“双公示”信息 3400 万条，一年来，稳定位居全国城市信用状况月监测前列。

三是“服”出了效率效益。坚持整体联动、智能推动，做好服务“乘法”，持续提升政务服务质量水平。提升“一网通办”能力，市、区、街（镇）、村（居）四级政务服务部门全部进驻广东政务服务网，100% 可网上办理，100% 实现“最多跑一次”，98.52% 实现“零跑动”。推进政务数据互联互通，整合打通全市 20 个部门的 109 个数据主题信息壁垒，上线 415 种电子证照，累计签发 8000 万张电子证照，实现发证用证对接。市政务信息共享平台日均交换数据 4177.87 万条，实现政务数据全面归集、按需共享。打造“穗好办”政务服务品牌，推出社保、医保、公积金等 16 项个人专题服务以及建设管理、国土规划、融资信贷、准营准办等 18 项企业主体服务，上线逾 1200 项服务事项，累计用户 300 多万人，打造“宽进、快办、严管、便民、公开”政务服务品牌。

广州市将深入学习贯彻党的十九届五中全会精神，习近平总书记视察广东重要讲话、重要指示精神，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展，着力加强全面深化改革各项措施系统集成，在重点领域和关键环节加大攻坚力度，奋力打造全球企业投资、国际人才汇聚首选地和最佳发展地。

01

简政放权 放出活力

坚持刀刃向内、重点突破，做好审批“减法”，切实把行政权力放足、放到位，不断降低制度性交易成本。





● 市级行政权力事项首次大规模精简调整

2019年机构改革后，在全省率先开展市级行政权力事项大幅精简调整工作，印发《广州市人民政府关于下放、委托和收回一批市级行政权力事项的决定》《广州市人民政府关于取消和重心下移一批市级行政权力事项的决定》，市级行政权力事项下放22项，委托165项，取消269项，重心下移2332项，收回原由区（经济功能区）实施的13项市级行政权力事项，同时对市级行政权力事项整合后减少190项，移出权力清单149项，清理重复事项112项。本轮共精简市级行政权力事项3237项（不含收回事项），精简率为42.7%。



● 行政审批中介服务事项 实行清单式管理

2019年机构改革后，在省内率先开展新一轮行政审批中介服务事项清理，印发《广州市行政审批中介服务事项清单》，实行清单式管理。市行政审批中介服务事项由96项调整为67项，其中，取消33项，新增4项。

广州市人民政府办公厅

穗府办函〔2020〕40号

广州市人民政府办公厅关于印发广州市 行政审批中介服务事项清单的通知

各区人民政府，市政府各部门，各直属机构：

为深入贯彻落实“放管服”改革，进一步转变政府职能，提高行政效能，市政府办公厅组织对我市行政审批中介服务事项进行了清理，经市人民政府同意，现将清理后的清单印发给你们，并就有关事项通知如下：

一、本办公布行政审批中介服务事项清单，包括事项名称、设定依据、实施机构、机构性质、服务时限等要素。

二、各有关部门要在本通知印发后10个工作日内，在本部门门户网站公开本部门正在实施的行政审批中介服务事项清单，并接受社会监督。同时，要以其所取社会各方面对中介服务事项进一步清理规范的意见建议，为取消或更有利于激发市场活力和社会创造力、增强经济发展内生动力等事项，应进一步加大力度；对没有职能部门责任开展清单报备后更有利于降低制度性交易成本、提高行政效率的事项，应进一步明确企业责任。

三、各相关部门按照中介服务事项清单公布后，要严格执行，不得擅自修改清单以及国家、省、市的改革要求执行的动态调整。

● 商事制度改革加快推进

探索商事登记确认制改革。印发《中国（广东）自由贸易试验区广州南沙新区片区商事登记确认制管理办法（试行）》，商事登记由行政许可调整为行政确认。构建以全面实名认证为支撑、以失信禁入限入为前提、以大数据和信用监管为后盾、以市场强制退出为保障的市场准入新模式。上线市场监管和企业信用信息公示平台，推进跨部门联合“双随机”抽查和网上执法办案，实行企业全生命周期闭环监管。

**中国(广东)自由贸易试验区
广州南沙新区片区
商事登记确认制
管理办法(试行)**

适用范围
商事登记确认制，按照市场主体自主选择。
广东省内设立的商事主体及其管理参照本办法执行。
商事主体的变更、注销登记参照确认制办理。

申请方式
线上办理
通过广州市企业信用信息公示系统
按照“一窗受理、一窗发证、实名认证、实名认证”流程
商事主体实名认证以国家确认制。
线下办理
通过“商事登记”受理窗口
商事主体实名认证以国家确认制。
商事主体实名认证以国家确认制。

失信约束
商事主体失信、严重违法失信（公示）记录按照信用修复程序进行信用修复。
商事主体失信、严重违法失信（公示）记录按照信用修复程序进行信用修复。
商事主体失信、严重违法失信（公示）记录按照信用修复程序进行信用修复。

建立市场主体强制退出清缴制
商事主体强制退出清缴制。
商事主体强制退出清缴制。
商事主体强制退出清缴制。



广州开发区（黄埔区）全国首创“区块链+AI”商事服务新模式。研发上线“商事服务区块链平台”，发出全国首张“区块链+AI”营业执照。提供“一键开办”“智能秒批”“全程免费”“信息上链”等特色服务，申请人只需登录微信小程序“一次采集、一次提交”，即可完成营业执照、刻章备案、银行开户、税务发票申领等环节申办，信息填报量减少85%左右，填报时间减少50%。利用区块链技术、信息加密技术和“四标四实”数据等手段，有效防范“被法定代表人”、虚假违建地址登记注册等。



越秀区实施企业准入准营“一趟清”。积极推行“证照联办”，将所有食品、药品、医疗器械变更及注销事项纳入证照联办范围，通过“一套表格、一窗受理、并联审批、证照同发”，企业同时获取商事主体资格与食、药、械经营资格。对预包装食品经营及不改变经营条件的食、药、械变更备案事项推行告知承诺制，实现“现场即办”，企业当天即可投入正常运营，办理时间压缩90%。推行“互联网+”智慧核查，根据食、药、械许可备案中需现场核查事项的检查要点，量身打造“云勘察”平台，转现场核查为线上评审。





● 营商环境持续优化

实施优化营商环境3.0版改革。着力实施跨部门革命性流程再造”，营商环境改革不断迭代升级。《中国营商环境报告2020》在营商环境评价涉及的18项指标中，广州均获评“标杆城市”。“获得电力”“跨境贸易”“办理破产”“市场监管”4项指标入选“最佳实践”，“用地清单制”入选“一省一案例”改革集萃。



在粤港澳大湾区率先开展优化营商环境地方立法。实施《广州市优化营商环境条例》，提出了立法先行先试、数字经济发展、产业供应链保障、信用产品推广等方面“广州方案”。

● 相对集中行政许可权改革不断推进

广州开发区自2016年以来，持续大力推进相对集中行政许可权改革试点，先后推出了全流程优化、定制式审批流程、承诺制信任审批、智能秒批等40余项新制度和改革举措。其中，“来了就办、一次搞掂”“工业快批十条”、技术审查与行政审批相分离等7项为全国首创。



天河区行政审批局首批实施企业登记等8个部门50项行政许可和备案事项，实现“一枚印章管审批”。依托区统一审批管理平台，推进服务流程重构，行政许可时限压缩约93.03%，同时100%网办、100%实现“不见面审批”。





● 工程建设项目审批制度改革深入推进

全面实现工程建设项目审批流程、信息数据平台、审批管理体系、监管方式“四统一”改革。率先将社会投资简易低风险工程项目从取得用地到完成不动产登记审批流程由31个精简至6个，审批时间压缩至11个工作日，成为全国首批工程项目“清单制+告知承诺制”审批改革试点。政府投资、社会投资类工程建设项目全流程审批时间分别压缩至85、35个工作日。



“用地清单制”助力企业“拿地即开工”。针对经营性用地，把由企业拿地后办理的规划用地事项，调整为土地出让前由政府统一办理，包含压覆矿产资源等6个评估以及文物等7方面普查，形成“清单式”土地资源评估和标准要求，在土地出让时一次性提供给用地企业。实施净地出让，土地出让前由土地储备机构牵头完成管线迁改、土壤污染修复等事项，基本实现企业取地后即可实施。土地交地时间由原来的土地出让合同签订之日起6至12个月缩短到1至3个月。提前告知出让土地用地、规划条件和建设要求等信息，明确告知水、电、燃气等市政设施的接驳要求。

南沙开发区（自贸区南沙片区）工程建设项目

“交地即开工” (3.0) 实施方案

方案简介

为优化南沙开发区（自贸区南沙片区）工程建设项目工程建设领域营商环境，全面贯彻落实《广州市人民政府关于印发广州市进一步深化工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》文件精神，在《关于印发关于进一步深化工程建设项目“交地即开工”的实施方案的通知》的基础上，充分借鉴先进地区经验做法和自贸区可先行先试的优势，结合我区实际，制定社会投资类工程建设项目“交地即开工”（3.0）实施方案。

主要目标

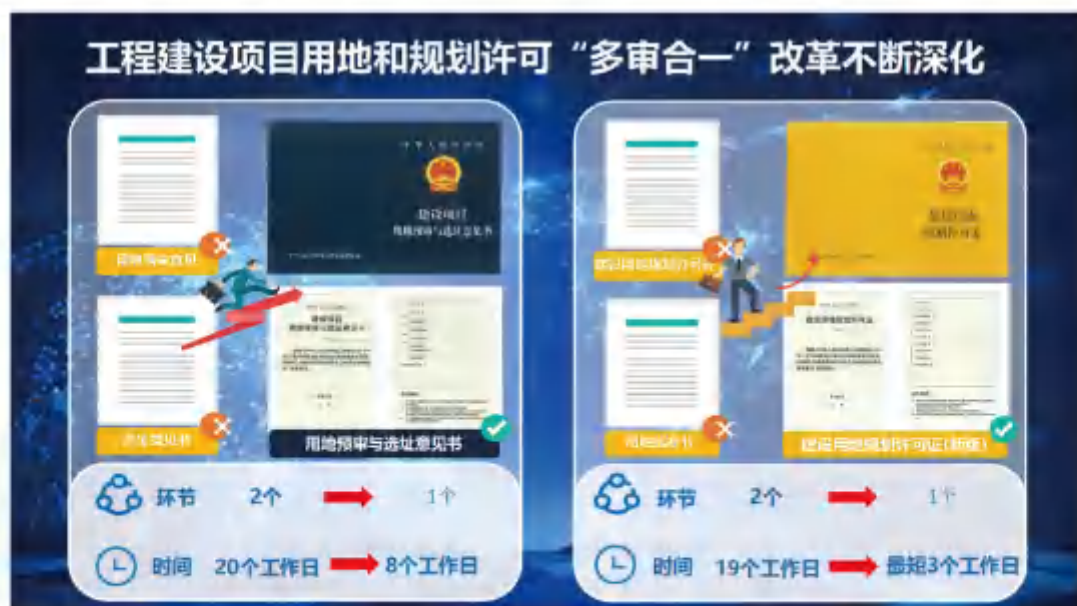
在工程建设项目审批制度改革的基础上，进一步解放思想，坚持问题导向，问需于企、问计于企，通过“四实施”“三优化”“二扩大”“一精简”等手段，进一步精简审批环节，创新审批机制，优化优化审批流程，扩大各类改革试点范围，通过全流程并联审批方式全面提升审批效能，全面提升审批效率，全面推行“交地即开工”创新，积极为社会投资类项目化审批，让企业投资建设项目获得感更快、更便利、更满意。

维信诺科技股份有限公司第6代柔性AMOLED模组生产线项目实现“当年拿地 当年试产”。增城区获悉项目信息后，立即前往维信诺公司实地考察，并组织召开20余次项目协调会，为其提供“保姆式”服务。仅用时4个月，即与维信诺公司签署合作备忘录，就项目投入产出、资金来源、项目用地等达成合作意向。半年后，即完成项目签约、注册、奠基等工作。



● 工程建设项目用地和规划许可“多审合一”改革不断深化

整合建设用地选址和用地预审，审批时间由原来两个环节20个工作日压缩为一个环节8个工作日。合并建设用地规划许可和用地批准，取消核发《建设项目用地批准书》，统一核发《建设用地规划许可证》（新版），审批时间由2个环节19个工作日压缩为1个环节最短3个工作日。





● 企业开办和退出程序有效简化

率先在全省开展深化食药许可全链条改革。深化食品药品医疗器械“告知承诺制”信用审批，对全部承诺许可事项实行“后置现场核查”，最多将办理时限由20天压缩至1天。全省首推“四品一械”100%“证照同办”，将全部食品、药品、医疗器械许可备案事项纳入“证照同办”改革范围，设立“证照同办专窗”，商事登记与许可备案“一套表格、一窗受理、并联审批、证照同办”，35个“四品一械”事项“证照同办”落地后，申报材料平均减少60%，办理环节平均压缩40%，办理时间平均缩减77%。“四品一械”许可备案事项实现“审核合一”“一审一核”，比原承诺办理时限平均压缩6.9天。优化后，近80%的食药许可事项实现当日“准入准营”。



越秀区推进企业联办注销。编制《企业注销联办指南》，依托互联网+，实现“免预约”“即来即办”“24小时办结”，注销材料由9份减为4份，窗口由3个减为1个，企业营业执照、税务关系、社保关系三个注销环节“一窗联办”。





● 跨境贸易便利度持续优化

广州海关原产地签证业务全流程电子化，16种原产地证书实现自助打印。同时，原产地证实实现全天候、智能审单，出证时间从2个工作日提升至“秒签”。2020年8月，开出全国首份自助打印原产地证书。

CERTIFICATE OF ORIGIN					
1. Exporter's name, address and country			Certificate No. CERTIFICATE OF ORIGIN		
2. Producer's name and address (if any)			Agree to Origin/Retractable-Free Trade Agreement		
3. Importer's name, address and country (if known)			Issued to: The General Manager of China		
4. Name of transport and mode of transport			No. of Certificate		
5. Date of issuing			Date of Issuance		
6. Item number (HS Code)			7. Number and kind of packages, description of goods	8. Tariff rate (%) (HS Code)	9. Country of origin (subject to change with HS Code)
10. Declaration by the exporter or producer			11. Declaration		

02

放管结合 管出公平

坚持机制创新、综合治理,做好监管“加法”,切实把应管事项管好、管到位,不断提升事中事后监管能力。





● “双随机、一公开”监管深入推进

建成“双随机、一公开”综合监管平台2.0版，坚持信用风险分类管理与“双随机、一公开”有机结合，实现双随机抽查全程留痕、智能管理、靶向抽查、精准监管，跨部门联合抽查常态化、制度化。在全省率先实现全市行政执法部门抽查计划、抽查任务、检查结果100%通过国家企业信用信息公示系统、信用中国网站公示。



● 社会信用体系平台建设不断加强

试点推进信用风险分类管理。对违法失信、风险较高的企业，提高抽查比例和频次；对信誉良好的低风险企业实行无事不扰；“四新”企业探索实行触发式监管，非高风险相关企业免除双随机抽查。



越秀区建设全国首个“商务楼宇”信用走廊。以环市路、东风路沿线28家楼宇为重点，引入专业信用服务机构为商务楼宇配备“信用管家”，建立24小时服务响应、评价退出和服务投诉三大机制，为入驻企业提供8项公益性及5项市场化服务事项，联合市场监管、政数、税务等部门给予企业15项优惠扶持政策。





● 新兴产业包容审慎监管探索实施

推出全国首个免强制清单。2020年5月，在全国首个推出对包括新技术、新产业、新业态、新模式在内的各类市场领域轻微违法经营行为依法免处罚免强制的“双免”工作举措。截至2020年底，累计发布245项“双免”事项，涵盖交通运输、文化、旅游、电子商务、广告、建设、能源、燃气、矿产冶金等重点行业，涉及市场监管、交通、文化、城管等综合执法领域及商务、价格、计量、安全生产、消防等执法领域，实现监管纠错容错机制“立体式”覆盖。



率先在全国探索开展科技经费使用“负面清单”管理。印发《广州市合作共建新型研发机构经费使用“负面清单”》，经费使用“无禁止即可行”，赋予创新主体充分财政经费自主权。“负面清单”覆盖全市29个重大科技创新平台。



● “互联网+监管”加快推进

建成全国首个地方智慧破产审理系统。整合案件审理、债权申报审查、资金监管、监督评价四项核心功能，实现审判人员、管理人、债权人、债务人办理破产事务便利化，极大降低信息流转时间和成本。经迭代升级，借助微信小程序，实现债权线上申报；运用区块链技术实现债权智能审核，债权人异地“刷脸”即可参会表决；利用5G技术提升流畅度，扩容支持60万债权人同时在线；联通广州破产资金管理系统，实现资金开户流转、账户异常预警等信息实时查询，全面提升诉讼参与体验感。





科技手段助力道路运输违章执法。综合利用电子执法平台、智能化应用平台、道路运政管理信息系统、卫星定位系统等科技手段，全市形成涵盖高速公路网、普通公路网和城市道路网“三网合一”治超非现场执法监测网络。高速公路货车月均超限率由2017年的6.1%下降到2020年的0.17%。



“巡水排检APP”促进排水科学化。形成“排水设施一张图”，实施排水用户科学分类管理，有效消除排水户错漏接、直排、偷排、超标排放等违法排水行为。依托“互联网+”，农村生活污水处理设施纳入信息化建设，实现农污设施管理信息化、数字化、电子化。



● 城市管理水平不断提高

成立全国首家“城市管理视频智能分析应用联合实验室”。协同推进城市管理视频智能分析系统开发实验及实战应用工作，搭建全国规模最大的视频资源联网应用平台，整合公安、住建、交通、城管等部门16万路视频资源，完成与市城管部门视频云平台级联，对城区主要地段店外经营、占道广告、游商小贩、乱扔乱倒等九类城市管理多发易发问题智能采集、自动抓拍、自动截图、自动筛查和自动记录违规时间、地点、问题类型，有效提升城市管理水平。



南沙区全国首推区级全域“一支队伍管执法”。综合行政执法局整合工商、质监、食品、药品、物价、知识产权、水务、房屋管理、农业、海洋、渔政等13个职能部门21个领域共计4507项行政处罚及与行政处罚相关的监督检查、行政强制权，实现“一个口子对市场、一张清单明责任、一个标准立规范、一个平台办案件”。





● 公共安全长效机制健全完善

“微警认证”服务平台成为全国政务数据第一个达到“亿级”数量平台。广州公安通过整合公安部、省身份认证数据与优势技术等资源所开发的网上身份认证应用平台，打通“个人对政府、个人对法人、个人对个人”权威性身份认证安全通道，构建“微警认证”服务平台（可信身份认证服务平台），提供统一、权威、安全的网上身份认证解决方案。被广东省认定为“数字政府”改革的基础性支撑平台。



微警小程序

基于统一身份认证服务的一站式综合服务平台

/// 微警小程序小应用介绍 ///

 <p>微警认证</p> <p style="font-size: 8px;">建立线上可信的身份认证，互联网上不用跑，就近办理更快捷。</p>	 <p>政务办理</p> <p style="font-size: 8px;">办事网上办，省时省力，办事效率高。</p>	 <p>税务认证</p> <p style="font-size: 8px;">办税网上办，省时省力，办税效率高。</p>	 <p>实名认证</p> <p style="font-size: 8px;">办事前通过实名认证，办事更安全。</p>
 <p>就业认证</p>	 <p>实名预约</p>	 <p>应急单元</p>	

/// 微警小程序入口 ///



南沙区构建全国首个公共安全服务平台。将网上身份认证核心能力与社会治理创新、治理能力现代化需求深度结合，通过“一脸走南沙”或“微警认证”小程序，即可享受从刷脸办事到刷脸借书等便捷服务。同时，各单位、营业场所代表通过自主填报企业信息后生成企业专属二维码，员工使用微信扫所属企业二维码完成从业关系绑定，便捷从业人员自我登记与精准管理。2020年8月，南沙区在全国首推科技驱动、跨界融合“南沙可信公共安全服务平台”。





● 进出口监管智能高效

广州海关智能通关监管提质增效。利用AR、AI、5G技术实施机器智能管控，对进出口实货流进行自动巡航、智能识别、智能监测、智能分析，对异常动态实时预警，邮快件及跨境电商24小时自动分拣、智能通关。在符合条件的出口申报前监管、进口目的地检验、企业日常监管等21类业务中推行“零接触”远程监管，将货物查验平均时间由4小时缩短至1小时左右。集装箱识别、封识号识别、场所巡查、体温监测、单证审核、视频监控等人力作业以及查船等高危环境作业，交由机器人自主或辅助完成。利用AI图像识别技术，采集证书关键要素，自动匹配数据库相关信息进行比对，自动提示异常结果，辅助关员人工审核，单份检验检疫证书平均审核时间从20分钟压缩至3分钟内。



黄埔海关推行“智慧审证”监管。采集各国卫生证书、兽医官签字、动植物检疫证书、动植物签证官等信息，为比对审证工作提供延伸参考，提高证书审核效率和准确率。进口肉类卫生证书现场审核时间从以往的10至30分钟缩短至2分钟以内。推行“智能审图”，充分发挥机检“人工智能”代替人工作业，审图时间由15分钟左右缩短至3至5秒，同时提高标准品有效识别率和通关时间。





● 疫情防控监督执法不断强化

按照“监督+发现+改进+再监督”闭环管理方式强化新冠肺炎疫情应对，对定点收治医院、综合性医院、专科医院、基层医疗卫生机构、采供血机构、医学检验机构进行循环督导，严防新冠肺炎院内感染情况发生。



03

优化服务 服出便利

坚持整体联动、智能推动,做好服务“乘法”,切实把政务服务服好、服到位,持续提升企业群众办事创业获得感便利度。





● “数字政府”建设不断深化

“数字广州”建设稳步推进。大力推进政府信息共享平台、数据统一开放平台、公共信用信息管理系统等建设，加快大数据创新应用，致力建设国家大数据强市。广东省首个数字政府改革建设示范区在越秀区揭牌。在“2020智慧中国年会”上，海珠区获评“2020年数字政府特色评选50强创新案例——政务服务创新奖”。番禺区被确定为广东省大数据综合试验区培育对象。



打造“穗好办”政务服务品牌。推进公共服务事项委托下放、一体化在线政务服务平台建设，联合相关单位进行互联网可信身份认证。截至2020年底，“穗好办”APP汇集上线全市1000项以上政务服务、公共服务、社会治理等领域事项，全市综合性政务服务一体机达1000台，方便市民“掌上办”“指尖办”“就近办”。





打造首个公共资源交易区块链平台。广州公共资源交易中心联合北京、珠海公共资源交易中心和标信智链公司发起打造业内首个“公共资源交易区块链平台”，利用区块链技术研发“标信通”APP，上线“易链签”和“易链保”应用工具，推动电子签名、加解密招投标文件、开具电子保函等在线办理，实现交易主体“零跑路、掌上办、随时办”。



启用全省首个无人值守办税服务厅。广州市税务局着眼构建“税务+政务”全功能智慧平台，采用“专业+综合”“线上+线下”“实体+自助”管理模式，通过“网上办税为主，自助办税为辅，办税服务大厅兜底”管理布局，为纳税人提供“政务+税务”一站式服务。

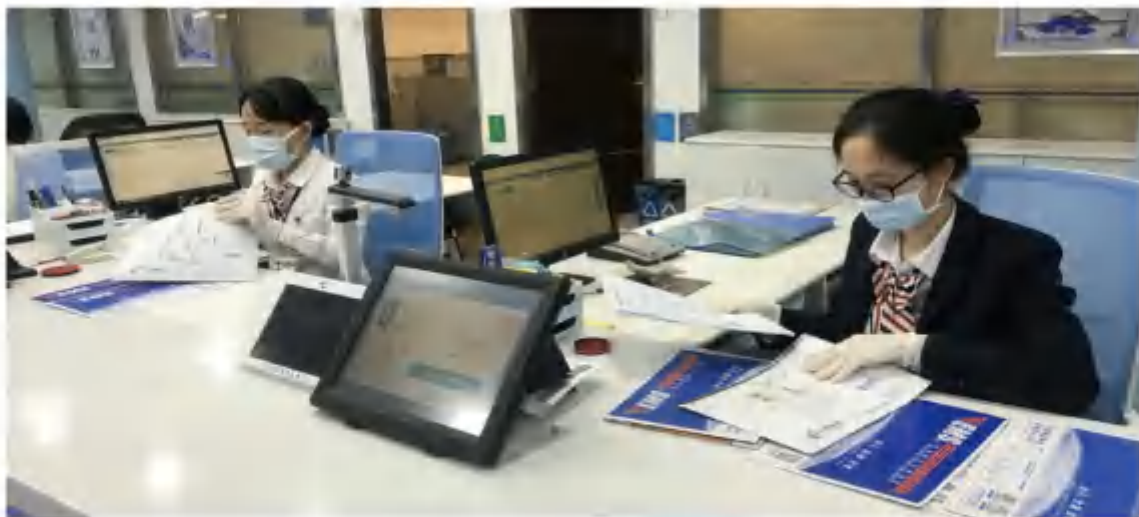


南沙区推行“5G+无柜台”首席服务。通过建立“1+x”首席服务团队，变申请人“找柜台办事”为走出去“找申请人服务”。同时，利用5G网络升级平板电脑等移动终端设备，为申请人提供从办理到领证全流程的“一对一”服务。首批试点事项涵盖经营管理类、建设工程类等845项。



● “网上办”“一窗办”成效明显

广州市政务服务大厅推行不见面审批。经营管理类21个进驻部门903个事项实现“不见面审批”，办事人只需在广东政务服务网上申办对应事项、上传材料扫描件、填写上门收件地址和审批结果快递地址，EMS快递员即可上门收取申办材料，审批部门审批后再通过快递寄送审批结果，提高了企业和群众办事体验感和获得感。





广州市税务局“六个一”掌上税务服务。承建“粤税通”掌上税务局，在全国率先实现通过微信小程序扫码实名登录电子税务局，创新支持港澳居民来往内地通行证微信实名登录，做到“一码扫描即办”；提供“新办企业”“房屋交易”“车船办税”等个性化套餐式服务，做到“一站全面整合”；建立智慧型社保业务功能，做到“一键专属优惠”；在国内税务应用系统中首次尝试开发语音办税功能，做到“一点语音办理”；推出场景式、体验式视频连线通话服务，率先在全省应用业务流程自动化办理方式，做到“一网随时随地”；对纳税人分类分级，实现用户和税务部门的双向互动，“一号私人定制”。

粤税通 办税新时尚



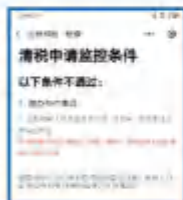
如需更多资料及协助
请拨打广东纳税服务热线（020）12366

国家税务总局广州市税务局 宣

系统将根据纳税人需求持续优化，具体功能以使用时的最新版本为准。

一次不跑更高效

创新设计“一次不用跑”业务，帮助纳税人在线实现企业注销、简易注销、简易注销、简易注销、简易注销，实现纳税人“零跑动”。

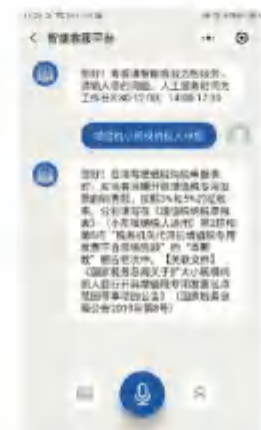


个人购买车辆后无需去税局办理申报。现场即可完成车辆购置税和车船税缴纳办理。



智能服务更方便

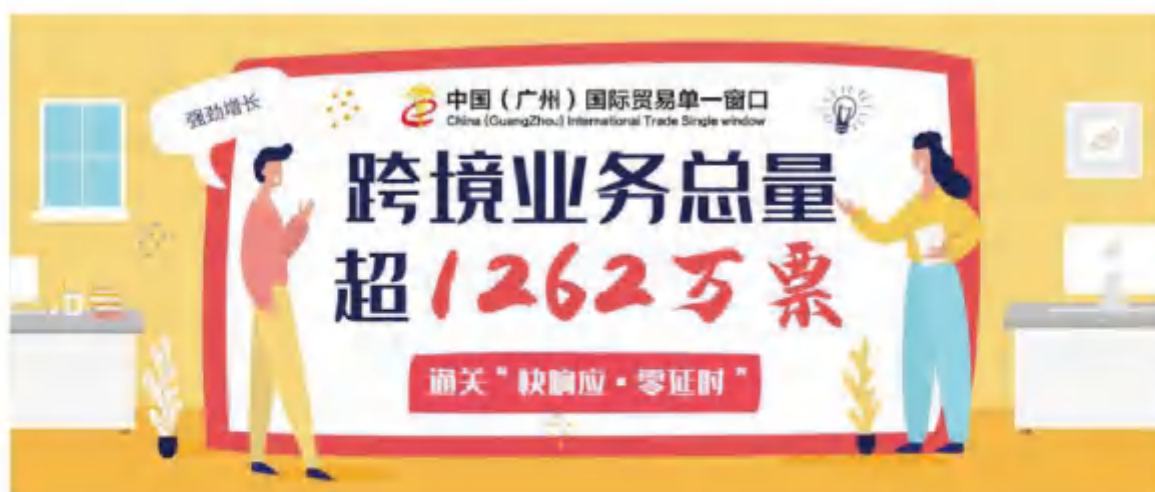
推出掌上机器人客服智能咨询，及时解答纳税人咨询涉税问题，为纳税人带来更方便智能的办税体验。



设立身后事一站式联办服务专窗。打造覆盖遗体处理、户籍注销、开具火化证明、暂停社保发放、医疗保险个人账户一次性支取等身后事联办系统，只需登录“穗好办”APP或广东省政务服务网，在线填写相关信息提交申请，相关部门即时共享数据、网上转办业务，完成9项业务联办。同时，在全市5家殡仪馆设立身后事一站式联办服务专窗，提供政策咨询、受理申请、材料转送等服务，实现“一窗口受理”“一次性告知”“一站式办理”。



中国（广州）国际贸易单一窗口助力跨境贸易便利化。实行“统一登录、统一认证、统一授权”模式管理，企业只需注册、登录一次，即可获得单一窗口的全部授权和使用功能。以国际航行船舶申报模块为例，系统整合海关、原检验检疫、边检、海事、港务等5部门申报数据，一次录入分别发送至相关业务系统，并统一接收审批处理回执，一站式办结全部进出口岸手续，减少了2/3的数据重复录入。





● “一件事”套餐服务大力推进

深化政务服务“一件事”。按照“一套材料、一张表单、一次申请、一窗受理、一网通办、一次办结”标准，实现政务服务“一件事一次办”。市直部门已合计上线超过340项、各区已合计上线1100项“一件事”主题集成服务。



● “一门式”政策兑现改革扎实推进

率先在全省建立政策兑现服务“一门式”办理模式。将分散在16个部门的53项政策421个事项整合由一个部门负责，设立政策兑现服务窗口和3个稳岗补贴专窗，创新“无接触兑现”和“替你跑”服务。平均兑现时间21个工作日，最短仅8.5个小时，效率提升4倍以上。



● “跨域通办”扎实推进

积极推进市级政务服务事项“跨域通办”。与珠海、佛山、韶关等12个市联合梳理出1000多项“跨域通办”事项，与武汉、海口市共同推进“跨省通办”工作，“跨域通办”事项累计达1092项。通过广东政务服务网广州市站点“跨域通办”“跨省通办”专栏对外公布，在合作范围内城市政务大厅开设“跨域通办”专窗，运用5G云会议系统平台和“粤政易”平台提供咨询服务。





● 不动产登记服务效能不断提升

设置综合受理窗口，统一受理不动产登记以及交易网签、缴税、水电气等民生服务。设置涉企登记专窗服务，取消网签、预约取号环节，整合缴税、登记、发证环节，企业间存量非住宅不动产登记转移登记提交自签合同，实现“1窗1人1个环节1小时”办结领证。先后4次实施压缩不动产登记办理时限专项行动，2020年一般登记3个工作日内、抵押登记1个工作日内办结。上线“广州市不动产登记网上申请系统”，整合网签、纳税、登记等业务“网厅”，实现预约、受理、审核、发证“全流程网办”。



率先在全省试点实施“交房即交证”。2020年8月，实施“交房即交证”，通过信息共享、部门联动、网上办理等，压缩不动产登记缴税办理时间，让购房群众在交楼现场拿证。



● 办电报装服务持续优化

率先在全国实施低压项目全部免审批。在“网、掌、微、支、政”五大类网上办电渠道上线办电业务40类107项，实现业务100%线上受理。率先推行电子证照、电子合同和电子签章应用，实现高、低压办电实名认证、在线获取电子证照、在线签署电子合同等功能落地应用，落实办电全程“一次都不跑”。进一步推进全程线上办理，办电时效实现“分钟级”。高、低压用户办电全过程时长分别为27.31天、3.84天，保持国内领先水平。





● 来华工作外国人居留管理服务不断优化

设立全国首个“一窗式办理”的外国人工作许可、居留许可受理窗口。推进实现“外国人来华工作许可”和“外国人工作类居留许可”一窗办理，将外国人工作许可审批时限从20个工作日压缩到5个工作日，为全国主要城市最短。同时，推出外国人签证证件“在线办”，通过“双向速递”实现部分签证证件业务全流程无接触办理。



● 金融服务创新开展

设立广州市科技型中小企业信贷风险损失补偿资金池。对合作银行为科技型中小企业提供信贷所产生的本金损失进行50%补偿，同时引导银行提供的贷款中纯信用贷款不低于50%，更好地解决科技型中小企业融资难问题。



创新打造金融服务超市。广州开发区金融服务超市旨在进一步缓解区内民营及中小企业融资难、融资贵、融资慢等问题，自上线微信小程序以来，整合银行、证券、股权投资、融资担保、小额贷款、融资租赁等多种金融服务资源，建立超2000家高新技术企业的基础信息数据库，发布200多种不同类型金融服务产品，为区内企业提供了多层次、高品质金融服务。2020年6月，首家线下实体店、广东省首家知识产权金融服务中心揭牌运营。





● 特色服务成效明显

海珠区“政务客厅”始终秉持“有温度、有速度、有高度”政务服务理念，荣获“全国最具标准化管理政务服务大厅”称号。



增城区“政务服务主题步行街”荣获“全国政务服务最具创新力政务服务大厅”称号。坚持“首楼层、便捷化、舒适性”理念，创新“一门集办、一窗综办、一次即办、一网通办”的“互联网+”模式，推行全方位导办、全过程领办、保姆式代办等服务举措，全面提升市场主体办事体验。



全国首创、首推电子司法鉴定意见书服务模式。建成“广州公法链”，利用区块链等新技术高效加密防篡改，通过人脸识别技术确认承办司法鉴定检案的鉴定人、复核人身份，审核司法鉴定意见书文稿后签发。电子司法鉴定意见书生成后，委托人、使用人即可通过接收到的统一案号、校验码在“广州公法链示证平台”查询、调阅和下载。目前，广州市鉴定机构已全部接入“广州公法链”，每年约10万件司法鉴定检案均将使用该平台提供存、取证服务，有力破解司法鉴定管理顽疾。



黄埔区全国首推“智政务+新邮政”服务。一张网“就近办”，10个政邮网点全年无休，延伸1个区级、13个街镇政务服务半径，填补政府节假日服务空档，提供群众家门口的“政务服务”；一清单“上门办”，530个事项（约占区级政务服务事项的三分之一）居家可办，打通群众办事“最后一米”；一机“智能办”，粤港澳大湾区跨城查询、824个事项自助申报、100个事项智能无人秒批。





番禺区“政务晓屋”覆盖群众办事“最后一公里”。2020年6月，番禺区利用5G+VR等技术建设一体化“政务晓屋”，成功联办全省首宗清税证明和营业执照注销，将以往需要2天办理的业务在30分钟内办结。同时，与佛山、中山、清远和湖北咸宁市、杭州萧山区等地对接，推进业务异地可办、跨省通办，开启“服务无界”新尝试。通过布设“政务晓屋”，政务服务关口前移至镇街、社区（村）、园区、银行网点、商圈、高校等，实现了从打通“最后一公里”到覆盖“最后一公里”的转变。



天河区构建多元化港澳青年创新创业服务体系。在全省率先推动港澳青年牵头组建“港澳青年之家”，打造粤港澳大湾区（广东）创新创业孵化基地，为创业者们提供24小时“不打烊”的服务，目前天河区已形成“1+12+N”港澳青年创新创业平台载体“雁阵”。同时，成立广东省首个港澳青年支援中心，为港澳青年提供政策解答、法律咨询、法治宣传、法律援助、人民调解、心理辅导、临时救助等9大类支援。



南沙区“114政务百事通”助孵助园服务体系。按照1园区（孵化器）——区内工业、物流、文化创意等某类特定行业的园区及为新创办科技型中小企业提供孵化服务的创业服务中心；1服务专员——为各园区（孵化器）配备一名专属服务专员，提供全程式无缝隙一对一的服务；4服务——提供行政审批服务、政策兑现服务、科技金融服务与人才创新创业服务思路，2020年8月建立“114政务百事通”助孵助园服务体系，提供“专人定点、有呼必应、无事不扰、随叫随到”专属服务。





黄埔区推行创新创业“金钥匙”服务。2020年5月，黄埔区推出区政务服务、粤商通、黄埔兑现通、企业服务“禾雀花”工程4个服务“金钥匙”，实现35个部门1310项个人以及企业领域的政务服务事项在线申办。建立企业成长画像智能服务系统，实行“一企一码一图”，在线绘制企业开办、筹建、经营管理等全生命周期服务总流程图，以及人才服务、政策兑现、金融服务等重点环节分流程图，实现“一网了解”创新创业业务办理全流程。为企业定制最优筹建审批流程以及专属帮办代办等服务，实施全流程VIP服务，企业线上点击服务事项和所需证照，即可申请核发经营相关证件。



● 公共服务便民惠民

全覆盖、多层次、多支撑、多主体养老服务格局基本形成。惠及全市老年人的综合保障和服务体系更加健全，先后被确定为全国养老服务业综合改革试点、中央财政支持居家和社区养老服务改革试点、医养结合试点、长期护理保险制度试点等试点地区，相关做法入选国家发展改革委创新政府资源配置方式典型案例。





粤港澳大湾区公共图书馆联盟启动。2020年11月，广州图书馆联合大湾区各公共图书馆和相关文献机构共同成立粤港澳大湾区公共图书馆联盟，助力人文湾区建设。



● 办事创业堵点痛点 疏解行动扎实开展

组织开展企业群众办事创业堵点痛点问题疏解行动，持续推进89个堵点痛点问题整改，进一步打通我市办事创业快捷通道，提升企业和群众满意度获得感。如针对社保卡申领周期长的问题，通过优化申领流程、取消办卡限制、数据联网核查等，将申领时长由30天压缩至12个工作日、最快立等可取。

广州市人民政府

穗府函〔2020〕175号

广州市人民政府关于印发广州市2020年 企业和群众办事创业堵点痛点 疏解行动方案的通知

各区人民政府，市政府各部门，各直属机构：

现将《广州市2020年企业和群众办事创业堵点痛点疏解行动方案》印发给你们，请认真组织实施。实施中遇到的问题，请及时向市政府办公厅反映。



