

广州市白云区政务服务数据管理局

区政务服务数据管理局 2019 年度法治政府 建设年度报告

一、落实《法治政府建设实施纲要（2015—2020）》各项目 标任务的完成情况

（一）深化行政审批制度改革。

在优化行政审批工作方面，积极推进行政审批“绿色通道”、“代办审批”、“一站式”政务服务等为民便企政务服务，加快推进行政审批事项标准化建设，全面推进综合受理清单标准化建设，并不断完善区、镇街、村居政务服务中心（站）的规范化建设。

推进政务服务事项标准化管理。我局按照省、市工作部署，全力推进政务服务事项标准化管理，先后组织全区各审批职能部门在广州市政务服务事项管理系统、广东省政务事项目录管理系统、广东省政务服务事项管理系统录入政务服务事项，贯彻“让数据多跑路，让群众少跑腿”的服务理念，督促各部门按照省、市政务服务事项标准化统一管理规范，建立政务服务事项目录清单，实行目录化、编码化管理。

实行“一窗受理，集成服务”。聚焦企业和群众反映的办事难、办事慢、多头跑、跑多次等问题，着力推进行政审批事项一个窗口办理，我区政务服务中心自 2018 年 5 月 21 日起正式运行“一

窗受理，集成服务”政务服务，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”集成政务服务模式，将政务实体大厅原分设的 60 个业务窗口，整合压减为 31 个受理窗、4 个咨询窗口和 4 个综合出证窗口，实现“进一扇门、到一个窗、办多家事”，并调整统一服务时间，切切实实为办事群众和企业提供更优质、更便利、更高效的政务服务，不断提升群众的获得感和幸福感，实现受理与审批分离、前台与后台分离、审批与监管分离，使受理审批更加阳光透明。在综合受理过渡期阶段，根据运行过程中发现的问题，积极与审批职能部门、受理窗口协调解决，确保综合受理各个环节顺畅运作。

全面推进我区“不跑少跑，一次办好”政务服务改革。在实现“一窗办多事”的基础上，我区马不停蹄进一步深化政务服务改革，进行“刀刃向内”的自我革命，在 2018 年底开始动员全区力量推动“不跑少跑，一次办好”政务服务改革，成立了区委主要领导挂帅的“不跑少跑，一次办好”改革政务服务领导小组。在具体落实措施上不断简化优化审批流程，结合落实“数字政府”改革、“花城事好办”、“不见面审批”等工作要求，着力推进政务服务事项一次办、网上办、马上办、零跑动、快递办、进大厅等，努力打造更好更优营商环境，让企业和群众真切感受白云区政务服务的高效便捷。目前已出台《广州市白云区“不跑少跑，一次办好”事项清单（第一批）》，根据广东省政务服务事项管理系统最新数据显示，我区依申请政务服务事项均实现“一次办”和“网上办”，

占比 100%。

推进政务服务事项并联办理。一是推广实行“一站式”主题定制政务服务，以企业反映“难办理”的守法经营证明为切入点，自 2017 年 6 月起正式启动“一站式”办理守法经营证明工作机制，通过委托+联合办理，实现“一窗受理、联合审批、限时办结、多证同发”，为申请 IPO 的区内重点企业提供贴心便利的政务服务。现企业办理守法经营证明只需向一个综合受理窗口提交一套申请材料，跑一次即可办成，办理时间压缩至 7 天。二是推行企业开办“照章税银”一站式服务。我局联合公安、市场监管、税务、银行等单位共同推进企业设立登记、刻章备案、税务登记、首次申领发票、银行开户等一站式服务，今年 5 月份成功办理第一单实体窗口业务，2 小时内为申办企业完成开办“四大项”业务，实现企业开办“一件事情”跑一次、办到底，并为企业提供现场技术指导 and 业务咨询等服务。三是着力推进企业开办并联审批，形成“一件事”并联审批、联合审批流程机制，目前已梳理形成金融机构、外商投资企业、医疗机构、民办学校等企业开办联审机制。同时，加快建设综合受理“一表单”一站式申办系统，目前已进入试运行，为办事人提供场景式申办引导，可办理涉及多个部门的多个事项、多个证照，为“一件事，跑一次”提供技术支撑。

全市率先开设港澳台服务窗口。为深入推进粤港澳大湾区建设，推动港澳台群众企业创新创业，进一步优化提升港澳台企业群众政务服务环境，提高政务服务质量和效率，制定了《广州市

白云区政务服务中心港澳台服务窗口工作实施方案》，区政务服务中心在全市率先设立了“港澳台服务专窗”并对外服务，充分发挥区政务服务中心的服务资源优势，优化整合，创新机制，为港澳台企业、人士提供无界限、全方位、多功能、优质便捷的复合型政务服务。

深化跨城通办服务。我区于2017年上半年即正式启动广佛“跨城通办”政务服务，与深化区域协作，并不断深化、拓展跨城通办服务范围。目前，我区已与佛山市南海区、三水区开通政务服务异地通办服务，现可在区政务服务中心实体大厅服务窗口办理的跨城通办事项共469项（“白云—南海”跨城通办事项258项、“白云—三水”跨城通办事项211项），大大提升企业、群众跨区域办理便利性。

推进行政审批中介服务规范化工作。一是配合省、市做好网上中介超市建设工作，我局去年已收集各相关部门信息并提交至市政数局为各部门开通账号，协助指导各部门录入中介服务事项。二是加强宣传推广，在区政府门户网站、白云政务微信公众号转发《关于邀请中介服务机构（第二批）入驻广东省网上中介服务超市的公告》、《关于邀请中介服务机构（第三批）入驻广东省网上中介服务超市的公告》、《关于邀请中介服务机构（第四批）入驻广东省网上中介服务超市的公告》，邀请符合条件、有资质的中介服务机构入驻网上中介服务超市。

加强社会信用体系建设。一是区“一窗”综合受理审批系统已

接入广州市信用信息共享平台，针对国家部委、省市主管部门列入红黑名单的企业、法人和个人，进行针对性识别判断，并在开展行政审批和实施公共服务过程中，相应的落实奖励激励或者联合惩戒措施。二是做好信用信息双公示数据共享工作。

（二）完善社会监督和舆论监督机制。

全力推广政务服务“好差评”评价工作。目前已实现区、镇街、村居三级全面动态、静态二维码覆盖，评价量和评价率稳步提升。我区“一窗”综合受理审批系统已与广东省“好差评”系统完成对接工作，全区 464 个政务服务网点（区内各级政务服务大厅包括区属专业大厅、派出所、工商所、各镇街政务服务中心及村居服务站点）全部接通“好差评”评价，大厅评价覆盖率 100%。

加强政务服务监督。一方面，创新建立政务服务回访机制，在政务服务大厅现场回访收集群众意见、分析舆情及暗访信息，及时向相关部门反馈整改意见建议，协调解决审批服务难题、优化审批流程，有力疏解群众办事堵点。另一方面，通过实地走访、第三方专业机构暗访、制作规范教学视频等方式，对镇街政务服务中心、区属专业大厅、派出所、村（社区）党群服务中心等基层政务服务单位进行明察暗访督查、提供服务规范指导，进一步规范全区窗口服务，提升基层政务服务质量。

提升政府服务热线工作质效。我区政府服务热线工作自 2014 年起已按照市的统一部署，纳入全市统一的广州 12345 政府服务热线，由市 12345 政府服务热线受理中心统一接听受理。

白云区政府作为一级承办单位，负责承接市转派的热线工单，按职责分派区内有关单位办理；各镇街、区府有关单位作为二级承办单位负责我区承办的热线工单具体处置和回复工作。为进一步提高热线工作效能，我局牵头研究制定了我区 12345 政府服务热线工作制度、12345 政府服务热线工作联席会议制度、12345 政府服务热线重复投诉处理工作机制等区内热线工作规范，加强热线工作统筹协调力度，切实提高热线工作效能。我区年均承办热线工单超 10 万件，在 2019 年全市各区热线工作月度考评中，我区均排名前列。此外，我局通过热线的市民满意率评价、大数据分析等多种方式收集民生投诉热点难点问题，寻找我区政府工作让群众感觉不幸福、不满意、不快乐的堵点痛点，通过热点问题提醒、每月热线工作通报，专题数据分析报告等方式，协助各承办单位精准施策，提高为群众服务水平。

加强行政监督。一是履行政务服务领域监督管理工作，我局定期梳理全区政务服务、政府网站、智慧政务、热线办理等工作情况，形成定期通报，并印发全区各单位。二是自觉接受人大、政协监督，我局每年认真研究办理人大代表建议和政协提案，主（会）办件均在规定期限内办理完毕，其中主办件均按期答复代表委员，办结率 100%，满意率 100%，并及时通过区政府门户网站进行了公开。

（三）提升网上服务能力建设。

加强政府网站信息公开。白云区政府门户网站获 2018 年度

中国政务网站领先奖。推进政府网站集约化建设，加强政府信息资源的规范化、电子化管理，全面提升政府网站信息发布、在线服务和互动交流水平。目前，区政府门户网站主站设立政务公开专栏，接入广州市白云区人民政府信息公开目录系统，区本级、区部门、镇街统一开设政务公开窗口，重点针对组织架构、政府文件、政务动态、财政预决算、政府工作报告及其他信息进行主动公开，并通过广州市政府信息依申请公开系统落实政府信息公开制度，实现受理、审查、处理和答复。

深化网上办事服务。配合省市完成省政务服务网建设，目前，我区 1139 项依申请政务服务事项 100%一次办、100%网上办；“办事不用跑”事项 830 项，占比 72.87%；“马上办”事项 475 项，占比 41.7%；“可快递办理”事项 882 项，占比 77.44%；“可移动或自助办”事项 773 项，占比 67.87%；个人事项“就近办”事项 92 项，“轻松办”事项 266 项；时限压缩 62.12%，材料压缩 47.87%；四是取消证明事项 17 项，取消行政审批事项 75 项，79 项事项优化了审批服务环节。

加强政务数据共享复用。一是统筹开展区政务大数据平台建设，实现市区政府及部门之间信息资源共享。二是推动广州市白云区电子政务网络整体改造工作，保障白云区电子政务外网改造项目内 550 条光纤线路及设备稳定运行。

二、2019 年度推动法治政府建设责任落实情况

（一）加强组织领导。一是研究制定了本单位依法行政及创

建依法行政示范单位工作方案、加强依法治区工作方案等制度，由主要领导主持召开领导班子（扩大）会议，部署开展年度法治工作。二是制定完善并严格落实《广州市白云区政务服务数据管理局党组议事决策规则》《广州市白云区政务服务数据管理局领导班子议事制度》，经常性召开领导班子会议研究问题，凡属“三重一大”事项坚持由班子集体研究决定，充分发挥领导集体作用。三是定期报告本单位依法行政有关工作。

（二）依法规范制度建设。我局牵头制定的《白云区加快推进不跑少跑一次办好政务服务改革工作方案》、《白云区行政审批“集成服务”改革实施细则》、《白云区清理和规范公共服务事项工作方案》、《广州市白云区政府门户网站管理办法》及配套文件等重要文件，均经领导班子集体研究讨论，坚持科学民主依法决策，经广泛征求区内各单位意见、法制部门审核，呈报区政府审定后正式印发实施，并按照规定做好已废止和失效规范性文件处理工作。

（三）加强法治建设宣传教育。一是制定日常学习计划，将习近平总书记法治政府建设重要讲话、宪法法律和党内法规等法治建设相关内容以及上级重要会议精神列入每年度的学习计划，推动学法经常化，采取集体学习、个人自学、专题学习等方式积极组织全体工作人员学习，并按要求组织公职人员参加全市统一宪法专题学习考试和每年度学法考试任务，按时完成考试任务，通过率 100%。二是多形式开展普法工作。每年积极组织开展

“3.15”消费者权益保护日、“12.4”国家宪法日等重要节点专题法治宣传活动，充分利用区政务服务中心电子显示屏、宣传栏等进行公益广告展播宣传，以及结合志愿者服务开展相关活动，向前来政务大厅办事的群众广泛宣传，并充分依托我区政府门户网站相关栏目专题，以及微信公众号等新媒体平台，配合区有关部门做好统一的、常态化的信息动态发布，进一步扩大宣传覆盖面，努力营造全社会崇尚法治、学习宪法法律、把各项事业纳入法治轨道的浓厚氛围。

（四）贯彻“三个区分开来”有效治理为官不为。全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，根据省、市印发《关于贯彻“三个区分开来”治理为官不为的意见的通知》精神，结合我区以及12345政府服务热线工作的实际，专门研究制定了《广州市白云区12345政府服务热线贯彻“三个区分开来”治理为官不为的实施方案》，针对热线事项日常办理过程中，一些承办单位存在不主动作为、拖尾扯皮，办理结果不实，不按期办理工单、反馈知识点、逾期退单、群众满意度一直较低的情形，以及市民群众通过12345热线反映的承办单位行政效能投诉，发现和解决为民服务及解决群众反映问题方面的为官不为问题，积极反映治理，进一步推动全区党员干部的积极性、主动性、创造性提升，优化风清气正干事创业的良好政治生态环境，为国家重要中心城市建设提供坚强保障。

三、存在问题

（一）基层政务服务体系不完善。目前，我区镇街普遍没有设立政务服务机构，没有配备政务服务专门队伍和管理人员，窗口人员素质参差不齐，人员流动性大，同时无法对村居政务服务进行有效指导和监管，成为制约基层推进“一门式”“一窗式”政务服务改革的重要因素，导致基层政务服务水平、规范化程度不够高。

（二）网上政务服务能力建设有待进一步深化。网上办事深度不够，网上办事的深度目标是“办事不用跑”，实现真正零次到场，主要是通过在线身份核验、在线申请、在线提交，通过信息共享实现在线审批、在线出具电子证照等办理结果，从而达到“全流程网办”，但目前大多数政务服务事项的网上办事深度仅能达到“原件预审”、“原件核验”，距离真正全流程网办仍有差距。

（三）社会信用信息体系建设有待加快。由于部分业务系统属于部门垂直管理系统，目前未顺利接入我区“一窗”综合受理审批系统，导致尚未与广州市信用信息共享平台实现对接，未能落实联合奖惩工作的有关要求。

（四）数据共享工作推进困难。我区信息化平台建设过程中存在信息孤岛、信息交互困难、数据标准不统一等问题，因各信息系统之间标准不统一、接口不规范，导致数据难以实现共享和复用，数据壁垒短期难以攻破。

四、2020 年度推进法治政府建设工作安排

（一）加强组织领导，落实依法行政责任。一是坚持科学民

主依法决策，由局主要领导主持召开会议研究部署我局法治建设、依法行政有关工作，经常性召开领导班子会议集体讨论研究重大行政决策事项，积极组织开展学习教育。二是多渠道多方式开展法治宣传教育工作，充分依托我区政府门户网站“要闻动态”、“政务公开”、“图文解读”等栏目与专题，以及“广州白云政务”微信公众号等新媒体平台，配合区有关部门做好统一的、常态化的信息动态发布，进一步扩大宣传覆盖面，努力营造全社会崇尚法治、学习宪法法律、把各项事业纳入法治轨道的浓厚氛围。

（二）着力提升政务服务质效，进一步优化营商环境。一是不断提升政务服务事项服务能力、便利化服务程度，推进一体化在线政务服务平台建设，推进“一窗受理”改革，持续完善“一窗受理”业务运作模式，实现更多事项“一窗”分类受理，并持续推进减材料、减环节、减时限、减跑动次数工作，以“办好一件事”为目标，实现更多政务服务事项“马上办、网上办、就近办、移动办”等。二是理顺政务服务事项管理机制，推进政务服务事项标准化，督促各区级部门认领并规范事项实施清单要素，完善政务服务事项受理清单，推动办事指南标准化管理。三是深入推进企业设立登记、刻章备案、涉税办理、银行开户一站式服务，印发《白云区企业开办“照章税银一站式服务”工作方案》，将企业开办时间整体压缩至1个工作日内，完善推广企业开办线上办理系统。四是大力推动粤港澳大湾区建设，优化运行“粤港澳服务”专窗，充分发挥区政务服务中心的服务资源优势，优化整合，创

新机制，为港澳台企业、人士提供便利政务服务。五是深化容缺受理政务服务模式，完善内部流转流程，进一步拓展容缺受理事项和容缺材料，提升窗口办事效率，让群众、企业少跑路。六是推行“可快递办”服务模式。梳理快递办服务模式内部流转流程，加快相关系统的对接，设置快递办专窗或办公室，梳理并公布综合受理“可快递办”事项目录，加强宣传，引导群众、企业进行快递办，借助快递服务，减少群众、企业到场次数，进一步提高政务服务效能。七是强化基层政务服务能力，加快出台镇街政务服务中心体系建设指引，加强镇街政务服务体系规范化建设，明确各镇街政务服务管理机构和人员配置，编制标准统一的镇街公共服务事项办事指南，落实“一窗受理、集成服务”的政务服务模式，推进政务服务事项就近办、一次办，打造镇街“一站式”政务服务中心，提高基层群众办事满意度和获得感。八是进一步提升基层政务服务信息化水平，逐步在镇街、村居全面铺开“一窗”网上申办综合受理系统，实现区、镇街两级统一预约、叫号、评价，逐步达到服务统一、标准统一、业务统一、体验统一。九是加快区政务大数据云平台建设，加快出台数据共享相关制度规定，制定我区政府部门数据目录，梳理清洗包括“四标四实”在内的现有数据，为我区政务信息共享提供基础性技术支撑。十是加快推动新“一窗”系统建成接入“广州白云政务”微信公众号、各类服务终端，使群众通过自助终端、微信公众号等渠道自助办理区内行政服务事项和公共服务事项，并推进新“一窗”系统与电子证照系统

对接，组织各部门开展电子证照的签发，加快各部门在业务中推行使用电子证照。



广州市白云区政务服务数据管理局

2019年11月18日

