

广东省人民政府办公厅

粤办函〔2020〕286号

广东省人民政府办公厅关于印发广东省推进 政务服务“跨省通办、省内通办” 工作方案的通知

各地级以上市人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《广东省推进政务服务“跨省通办、省内通办”工作方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向省政务服务数据管理局反映。



广东省推进政务服务 “跨省通办、省内通办”工作方案

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，按照国务院办公厅《关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号）要求，结合我省实际制定本工作方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，紧抓粤港澳大湾区建设和“一核一带一区”建设战略机遇，加快推动政务服务从政府部门供给导向向企业和群众需求导向转变，打破事项办理的属地限制，依托全国一体化政务服务平台和各级政务服务机构，强化数字政府改革建设支撑，着力打通业务链条和数据共享堵点，推动更多政务服务事项“跨省通办、省内通办”，为建设人民满意的服务型政府提供有力保障。

（二）工作目标。2020年底前，实现一批高频政务服务事项“跨省通办、省内通办”；2021年底前，基本实现我省高频政务服务事项“跨省通办、省内通办”，逐步扩大通办事项范围，同步建立清单化管理制度和更新机制。

二、梳理发布“跨省通办、省内通办”事项

(一) 组织编制并发布我省高频政务服务事项清单。省政务服务数据管理局会同各地级以上市政府、省有关部门对照国办发〔2020〕35号文公布的140项事项清单，梳理编制并发布我省“跨省通办、省内通办”政务服务事项清单。其中，省政务服务数据管理局抓紧出台相关工作指引，各地级以上市政府、省有关部门按要求组织做好本地区、本部门实施事项清单梳理工作，并通过省政务服务事项管理系统，进一步细化完善事项办事指南。

(二) 建立动态管理机制。建立“跨省通办、省内通办”事项清单化管理制度和更新机制。各地、各部门要聚焦保障改善民生、助力惠企利企，持续推动个人服务、企业生产经营高频事项“跨省通办、省内通办”，逐步扩大通办事项范围，并及时在省政务服务事项管理系统更新发布。

三、优化政务服务“跨省通办、省内通办”模式

(一) 全面推行“全程网办”。除法律法规规定必须到现场办理的事项外，按照“应上尽上”原则，依托全国一体化政务服务平台，将政务服务事项全部纳入广东政务服务网或粤省事、粤商通平台，提供申请受理、审查决定、颁证送达等全流程全环节网上服务，实现申请人“单点登录、全国漫游、无感切换”，由业务属地为申请人远程办理，不得强制要求申请人到现场办理。政府部门核发的证照批文，能通过数据共享查询、核验的，不再要求申请人到现场核验原件。各地、各部门要全面清理制约

全流程网办的规章制度、业务流程，充分运用统一身份认证、电子证照、数据共享、电子印章、电子签名、网络实名核验、双向物流、网上缴费等方式，推动更多事项全程网办。

(二) 积极推进“一体机自助办”。对证明（证照）打印、便于自助办理类事项，要积极推动在政务服务一体机自助办理。各地级以上市政务服务数据管理局、省有关部门向省政务服务数据管理局提出事项进驻申请，经审核通过后在20个工作日内配合完成流程优化、业务接口开发等相关改造，由省政务服务数据管理局统一开放至自助政务终端和金融终端。鼓励有条件的城市结合实际，与省外城市点对点开展一体机自助办理。

(三) 大力拓展“异地代收代办”。在县（区）级以上政务服务大厅设置“跨省通办、省内通办”专窗。对法律法规明确要求必须到现场办理的政务服务事项，通过“收受分离”模式，打破事项办理的属地化管理限制。申请人可通过专窗提交申请材料，专窗工作人员通过“粤视会”等系统开展异地视频会商收件，对申请材料进行形式审查、身份核验，通过邮件或网络转递至业务属地部门完成办理，业务属地部门寄递纸质结果或网络送达办理结果。同步建立异地收件、问题处理、监督管理、责任追溯机制，明确收件地和办理地的工作职责、业务流转程序等，确保收件、办理两地权责清晰、高效协同。有条件的地区可以推动上述做法到乡镇（街道）、村居（社区）和园区实施。鼓励有条件的地区、部门承担寄递费用。

(四) 不断优化“多地联办”。对需要申请人分别到不同地方现场办理的跨省或省内事项，各地、各部门要主动建立多地协同办理工作机制，整合申请人多地办理流程，实现相关申请和档案材料通过全国一体化政务服务平台共享，申请人只需到一地即可完成办理，减少申请人办理环节和跑动次数。

四、拓展深化“跨省通办、省内通办”

(一) 开展点对点“跨省通办”。选取珠海、佛山、韶关、梅州、东莞、湛江、茂名、肇庆、清远、潮州、云浮等11个地市开展试点，与福建、江西、湖北、湖南、广西、海南等省(区)相关地市主动沟通对接，结合实际开展点对点“跨省通办”。对标长三角、京津冀地区政务服务一体化的做法，积极推动泛珠三角区域政务服务“跨省通办”。

(二) 探索开展无差别“市内通办”。在韶关、汕尾、中山、江门、茂名、肇庆等6个地级市开展无差别“市内通办”试点。在事项线上线下载标准统一、系统互联互通、数据协同共享基础上，实现政务服务在全市“跨层级、跨区域、跨部门”的无差别办理。条件成熟时，将无差别办理模式在“跨省通办、省内通办”政务服务中应用推广。

(三) 积极推进“湾区通办”。围绕粤港澳大湾区“9+2”城市群之间企业和群众异地办事需求，进一步拓展不动产、税务、商事登记等领域政务服务跨境办理，鼓励相关地级以上市不断丰富办事渠道，优化服务方式，积极对接港澳有关部门，大力

推进“湾区通办”。

五、强化通办服务支撑

(一) 统一业务规则 and 标准。各地、各部门要不断提升政务服务事项标准化程度，基于国家政务服务平台政务服务事项基本目录，持续推进名称、编码、依据、类型等基本要素“四级四同”；并按照“应减尽减”的原则，优化调整“跨省通办、省内通办”事项标准，明确申请条件、申报方式、受理模式、申请表单、办理材料、审核程序、办理时限、发证方式、收费标准等内容，推动事项办理规范化运行，实现同一事项在不同地域无差别受理、同标准办理。

(二) 加强全省一体化政务服务平台服务能力建设。在全国一体化政务服务平台的“跨省通办”专区建立我省专区，充分发挥统一支付、统一物流、政务大数据中心等公共支撑能力作用，优化服务流程，精准提供通办服务。按照一窗受理、在线核验、远程办理、即时协同、全程管控等要求，改造提升各级政务服务大厅系统，并与全省一体化政务服务平台实现系统对接、业务融合。加强粤省事、粤商通等平台移动端建设与应用，推动“跨省通办、省内通办”事项实现“掌上办”“指尖办”，为企业群众提供线上线下融合的多样化办事渠道，满足不同群体的差异化需求。

(三) 强化数据共享和电子证照应用。各地、各部门要依托全国一体化政务服务平台的统一身份认证和数据共享支撑能力，

加快完成主要公共服务系统和业务系统升级改造，推进跨省电子证照共享应用和基于政务服务平台移动端的电子亮证。通过电子证照在线核验、在线提交等形式，推动电子证照应用尽用，开展数字化在线审核，进一步拓展“零跑动”服务覆盖范围。加强数据共享运营监测，提升数据质量和协同效率，保障数据的及时性、准确性和安全性。

六、采取有力措施确保工作顺利推进

(一) 加强组织领导。省政府办公厅（省政务服务数据管理局）牵头统筹协调推动政务服务“跨省通办、省内通办”工作，其中，省政务服务数据管理局要建立工作台账，明确责任单位、时间表、路线图，协调推动解决有关重大问题。各地、各部门要高度重视，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费保障，加强队伍建设，指定专人负责，确保改革任务尽快落地见效。

(二) 加强沟通协同。省有关部门要加快与兄弟省市和地区之间建立业务互认互信机制，加大对本省相关行业领域政务服务事项通办政策、标准、系统、数据的统筹与支撑。各试点城市要大胆先行，与省外城市主动沟通对接，探索更多可复制推广经验。有关行业主管部门要加强对本行业承担公共服务职能企事业单位的指导监督，将有需求、有条件的服务事项纳入“跨省通办、省内通办”范围。

(三) 加强监督评价。省政务服务数据管理局要加强对“跨省通办、省内通办”工作的跟踪监督和业务指导，及时推动优

化调整相关政策。同步推进“好差评”工作，完善“跨省通办、省内通办”相关指标评价机制，加强评价结果运用，提升政务服务质量。加强“跨省通办、省内通办”业务改革流程后的事中事后监管，推行“互联网+监管”和信用监管，确保事有人管、责有人负。

(四) 加强宣传指引。各地、各部门要统筹政务服务与政务公开，及时将“跨省通办、省内通办”工作进展情况报省政务服务数据管理局。各地、各部门网站及政务新媒体要做好有关政策汇聚、宣传解读、服务推广和精准推送，最大限度减少申请人异地跑动次数，让改革红利惠及更多企业群众。

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，省纪委监委办公厅，南部战区、南部战区海军、南部战区空军、省军区，省法院，省检察院。

