

# 东莞市政务服务和数据管理局

东政数函〔2024〕14号

(A类)

## 东莞市政务服务和数据管理局关于东莞市政协十四届三次会议第20240186号提案答复的函

民进市委委员：

您提出的《关于加快推进“一件事一次办”改革的建议》(第20240186号)提案收悉，经综合市发改局、教育局卫健局、等部门意见，现答复如下：

### 一、推进政务服务标准化规范化建设

#### (一) 统筹推进行政审批集成式改革

由于之前没有市级实体办事大厅，我市政务服务较长时间处于多头分散状态。2019年以来，我市高标准筹建市民服务中心，大力度整合各类专厅、专窗和系统，实现服务模式从分散到集中、从碎片化走向一体化。推进“一门集中”。市民服务中心进驻政务服务事项超3000项、后台审批人员400多人；35个镇街(园区)均设立政务服务大厅，推动100多项政务服务事项进驻村(社区)党群服务中心。推进“一窗办理”。优化资源配置，将原来分散在市各部门的738个窗口精简至270个综合窗口，专业性较

强的公安、税务也实现部门窗综管理。

## （二）推动政务服务全域标准化

为破解长期以来“35个镇街（园区）35个标准”的局面，2022年，开展政务服务全域标准化攻坚行动。统筹开展事项梳理。逐项梳理3000多个事项的办理流程、所需材料等，形成“问答式”情景，企业群众仅需选择符合的情形，即可准确知悉办事流程及材料，相关成效获省政数局、省标准研究院高度肯定。构建审前服务体系。在事项标准化基础上，建立问政清单，以结构图展示业务办理逻辑，为企业群众提供清晰的全流程指引。建设全市统一知识库，实现热线咨询与窗口办理同标准运行。

## （三）深化“一门一窗一网”建设

一是基本实现“一门集中”。积极推动莞城、石龙等17个镇街新建或改建政务服务中心、撤销政务服务分厅，推动税务业务全面进驻市镇两级政务服务中心，将过去分散的专窗、专厅、多系统、多标准收件模式转型升级为“一门集中”服务模式。

二是持续推进“一窗受理”。印发《东莞市政务服务事项上线基层综合窗口的工作细则》，推动不动产、市场监管、卫健、民政等部门业务进驻综合窗口，推动专业性较强的公安、税务实现部门窗口综合化；在全省率先推动省市人社业务系统对接，实现81项高频社保业务纳入综合窗口办理；推动15个涉及工程建设领域的政府内部事项纳入综合窗口办理；在东莞市民服务中心及四个街道的政务服务中心实行社会保险费“五厅通办”模式。

三是加快实现“一网通办”。目前我市依申请行政权力事项、公共服务事项共 3372 项（以下均以此为总数），其中可网办事项 3245 项，可网办率 96.23%；可全程网办事项 2987 项，可全程网办率 88.58%。事项可全程网办率对比 2019 年提升 52.52%。

## 二、构建政务服务大厅建设与管理规范

### （一）完善政务服务标准化体系

市政数局会同市税务局、市公安局修订并印发《东莞市政务服务大厅建设与管理规范（2023 年版）》，首次新增《东莞市政务服务大厅应急管理规范》《东莞市村（社区）便民服务站建设与管理规范》等作为附录，明确各政务服务大厅落实一次性告知、首问责任制等工作制度，为基层提供科学客观的综合窗口及政务服务大厅建设指引。持续优化市镇两级大厅现场管理，完善相关设施设备，指导东莞市民服务中心、厚街镇政务服务中心、大朗镇政务服务中心通过省标杆大厅复评。

### （二）建立市镇统筹培训考核模式

建成集人员培训和系统开发于一体的东莞市综合服务培训基地及在线考试系统，常态化开展针对基层政务服务管理同志、综合窗口人员、自助终端管理员的各类业务培训。发挥考评“指挥棒”作用，将各镇街（园区）的审批超时率、新事项培训覆盖率、“一门集中”“一窗受理”等情况纳入常态化监测和年度考评指标，实施“每月一公示、每季一小考、年终一大考”，推动基层各项工作持续提升。

### 三、丰富政务服务事项办理线上线下渠道

一是实施“一平台多终端”战略。以市一体化政务服务平台为核心，横向连通各部门办事系统，纵向连通各级政务服务大厅，加强统一受理端建设，推动信息实时共享，办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”，企业群众可以通过线下窗口、广东政务服务网、“莞家政务”自助终端、“i 莞家”小程序、公众号、APP 等多渠道办理事项，实现线上线下政务服务资源集约化、管理规范。

二是推动跨域协同办理。在省政数局统筹下设立“跨境通办”专栏，上线 54 项“跨境通办”高频事项。推动“莞家政务”自助终端与省内多个地市自助服务平台对接，上线超 500 项便民服务。在市镇政务服务大厅开设“跨省通办、省内通办”优先服务窗口，提供湾区通办服务。推动交通、卫健、民政等部门共 1284 项政务服务事项在全市线下窗口通办，有效减少群众跑动。

三是打造“i 莞家”服务品牌。作为数字政府的品牌产品，“i 莞家”APP 集成政务服务、民生服务、资讯服务等功能于一端，整合上线了社保、医疗、交通、公安、民政等 12 大领域 300 余项服务，小到实时公交、今日油价、易涝点查询这些“民生小事”，大到大学生入户、人才优待卡办理、敬老优待卡办理都可以实现一端办理，扩大了政务服务的覆盖面。

### 四、加强政务服务数据融合

（一）建设数据共享体系。按照省数字政府改革建设工作部

署，我局于 2022 年 5 月部署了广东省数据资源“一网共享”平台东莞分节点，建设以各数源单位为主体责任的数据共享体系，明确“一网共享”平台是国家、省、市、镇四级数据纵向的以及部门横向互通的唯一平台，打通数据壁垒，实现数据跨地区、跨部门、跨层级高效有序共享。目前“一网共享”平台共有 56 个市级部门、31 个镇街（园区）开展数据编目共享工作，已完成 11005 个数据资源目录的编目挂接；共提供数据服务 13255 个次，满足了 112 个部门 191 个业务系统的数据需求。

（二）依法归集共享信用数据。一是建设完善“全国信用信息共享平台（广东东莞）”，实现纵向与国家、省信用平台相联通，横向与市政务一体化平台互通，覆盖全市所有镇街、园区，实现数据的高效归集、清洗和共享。二是规范归集信用信息，按照《广东省公共信用信息归集规范》要求，全面归集各部门、镇街（园区）的信用信息，依托省数据资源“一网共享”平台和全国信用信息共享平台（广东东莞）依法共享数据。三是持续提升信用数据质量，定期通报各市直部门、镇街（园区）的数据归集情况，督促数源单位做好数据补录和更正工作，确保信用数据全面、及时、准确。截至目前，累计归集共享信用数据逾 11 亿条，涵盖 86 个部门及全部镇街（园区），涉及 173.2 万家企业（含个体工商户）。

## 五、优化政务服务提升行政效能

（一）全国率先开展“互联网+不动产登记”全程电子化改

革。建立集中审批中心，强化数据赋能，平均办理时长从3个月压减至最快50分钟，高频登记业务一天办结率达98.84%。

（二）全国首创公安业务“一窗通办”。打破警种限制，推行“收审分离、集中审批”，户政、出入境、车驾管等200余项业务实现综合办理。市级公安窗口由128个减至38个，户政审批人员由原来60人变为14人，窗口收件时长缩减69%、办事等候时长缩减57%。相关经验获公安部、省公安厅肯定，纳入国务院首批营商环境创新试点。

（三）开展企业开办全生命周期“一网通办”改革。全省率先开展“一照通行”改革试点，实现150个高频事项证照联办。开展市场主体登记智能审批改革，平均时间压缩至1分钟以内。推动社保、市场监管、税务、海关等企业注销业务“同步办”“立马办”。

（四）全省率先开展村级证明事项标准化改革。针对解决村级证明事项“标准不统一”的难点痛点问题，统筹推进证明事项“应梳尽梳”，公布需清理的村级事项52项。要求各社区党群服务中心严格落实落实文件要求，清理国家、省明确规定的不应由基层群众性自治组织出具的证明事项。同时结合文件内容，收集分析证明事项清理清单中证明的其他用途，对仍需村居出具的证明开展标准化梳理，目前确定第一批保留的正面清单11项。

## 六、高效办成一件事

今年，我局印发《东莞市推进政务服务“一件事一次办”改革

工作方案》，相关部门积极推动工作落地。

（一）“出生一件事”。市卫健局于 2024 年 1 月正式下发《关于全市统一开展广东省“出生一件事”集成化办理工作的通知》，积极推进新生儿出生“一件事一次办”服务。目前，全市 70 家助产机构均已具备办理“出生一件事”的条件和资质。截至 2024 年 5 月 20 日，全市通过线上申请为符合条件的新生儿家庭办理“出生一件事”9 件，相关做法得到广大群众一致好评。

（二）“市政公用基础设施‘一键报装’一件事”。由市住建局牵头，推出“市政公用基础设施‘一键报装’一件事”“建设工程终止施工安全监督一件事”，通过对事项审批标准梳理、申报信息整合、业务系统对接融合，实现了线上线下“一张表单、一套材料、一次提交、多方复用”的申报模式。

（三）“残疾人服务一件事”。由市残联牵头，会同市民政局、市人社局和市政数局推出将涉及残疾人申办的 5 个事项办理流程优化整合成“残疾人服务一件事”，“低保、特困等困难群众医疗救助（免申即享）”“城乡居民养老保险参保登记”“困难残疾人生活补贴发放”“重度残疾人护理补贴发放”4 个事项根据群众选择的办理情况可实现并行办理，一次申请，一次办成。改革优化后，群众少交 13 份材料、少填 45 项信息、办理时间缩短 16 个工作日。

（四）“信用修复一件事”。按照《深化信用修复“一口受理、一次办成”改革 办好信用修复“一件事”工作方案》（粤发改信

用〔2024〕128号）和《东莞市实施政务服务“提升年”行动推动“高效办成一件事”的工作方案》（东府办函〔2024〕195号）相关工作要求，市发改局牵头进一步完善信用修复办理机制，细化办理流程，依托省数据资源“一网共享”平台和全国信用信息共享平台（广东东莞）共享修复结果数据，信用中国（广东东莞）、东莞市企业信用信息公示系统等平台网站同步修复相关信用信息，实现“一口受理、一次办成”。梳理异常名录及严重失信主体名单信息修复指引，设置线上信用修复专题网页，方便群众查阅办事。

（五）“义务教育入学一件事”。今年市教育局将“义务教育入学一件事”新增纳入“一件事一次办”主题事项清单，联动公安、人社、税务、不动产中心等部门实现报名数据对接，通过数据共享方式核定审核结果并推送到招生平台，简化报名流程，减轻家长四处跑动办证的压力。目前东莞义务教育招生入学工作已基本实现网上报名、网上录取、网上注册等全流程网办，形成业务牵引、平台支撑、数据赋能的横纵向协同机制。

## 七、下一步计划

### （一）提升“一网通办”服务能力

持续推动一体化平台与国垂、省垂系统对接。提升网办深度，全面梳理研究非全程网办事项升级改造路径，推动更多事项实现全程网办。加快一体化平台与省人社平台对接，推进社保事项对接、入驻综窗。拓展“莞家政务”终端服务能力，整合归并各部

门自助终端服务，上线身份证换发补领、货车运输等一批高频事项，推动“村居办”“视频办”事项升级为“终端办”。

## （二）加强一体化政务服务平台支撑能力

积极争取上级部门支持，推动更多业务系统与市一体化政务服务平台对接，将更多事项升级为全程网办事项；整合各部门分散的线上渠道，统一集成至“i莞家”，完善“线上政务服务地图”。要求各镇街（园区）政务服务大厅统一使用市一体化政务服务平台的一次性补正告知功能，清晰准确提示群众备齐材料。充分利用“一网共享”平台汇聚的数据资源支撑各部门优化业务，持续丰富“i莞家”APP的服务。

## （三）深化政务服务标准化建设

根据国家和省关于政务服务的最新部署和工作要求，结合东莞实际，继续修订完善《东莞市政务服务大厅建设与管理规范》；组织和指导各镇街（园区）参与新一轮省标杆大厅评选。组织各镇街（园区）对照上级部署和现行标准规范开展自查，推动市镇收件审批实行一套标准、业务知识统一一套口径、数据流转汇聚一个平台、各类事项集中一个大厅办理。

## （四）持续提升基层政务服务人员业务水平

实行跨区域、跨层级轮岗和市镇联动考核上岗机制，确保基层综合窗口人员每年到市民服务中心轮岗至少两周；系统性开展服务意识、礼仪和业务技能培训，提升基层政务服务人员的“管事率”和“热情度”。要求各镇街（园区）政务服务中心优化窗

口人员配比，做好业务培训，确保服务质量；将窗口人员服务态度、落实首问责任制和一次性告知情况等影响群众办事体验的指标纳入考核指标，直接关联镇街（园区）年底考评结果。

#### （五）加快推动“高效办成一件事”

持续聚焦企业和群众的办事需求，不断深化“一件事”集成办事场景建设，动态调整梳理“一件事一次办”事项办理流程，优化办理服务，过政务大厅、政务新媒体等多种渠道，加大对“一件事”使用场景、办理方式和亮点成效等的宣传推广，提升“高效办成一件事”改革的知晓率和显现度。

专此答复，诚挚感谢您对东莞市政务服务和数据管理局工作的关心和支持。

东莞市政务服务和数据管理局

2024年7月8日

（联系人及电话：方丽荷，13926809992）