中办国办印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》

(上接第三版)运用大数据精准分析和评估审批服务办件情况，有针对性地改进办理流程，让办事更快捷、服务更优质。加大非紧急类热线整合力度，建设统一的政务咨询投诉举报平台，除因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线外，其他热线力争做到“一号响应”企业和群众诉求。以审批智能化、服务自助化、办事移动化为重点，把实体大厅、网上平台、移动客户端、自助终端、服务热线等结合起来，实现线上线下功能互补、融合发展。

（六）创新便民利企审批服务方式。在全国推开“证照分离”改革，扎实推进“照后减证”，进一步压缩企业开办时间。全面推动在建设工程领域实行联合勘验、联合审图、联合测绘、联合验收。实行企业投资项目“多评合一”、并联审批。对国家鼓励类企业投资项目探索不再审批。对不新增用地“零土地”技改项目推行承诺备案制。在各类开发区推行由政府统一组织对一定区域内土地勘测、矿产压覆、地质灾害、水土保持、文物保护、洪水影响、地震安全性、气候可行性等事项实行区域评估，切实减轻企业负担。在实行“多规合一”基础上，探索“规划同评”。加快推进居民身份证、驾驶证、出入境证件、医保社保、住房公积金等便民服务事项互联互通、在线可查、异地可办。推广容缺后补、绿色通道、首席服务官和数字化审图、告知承诺、邮政或快递送达等便利化措施，推行预约办理、同城通办、异地代办、跨层联办、智能导办、一对一专办等多种服务方式，多渠道多途径提高办理效率和服务水平，切实解决企业和群众反映突出的排号等号、耗时长、来回跑等问题。对量大面广的个人事项可利用银行、邮政等网点实现服务端口前移。针对交通不便、居住分散、留守老人多等农村地区实际，积极开展代缴代办代理等便民服务，在村庄普遍建立网上服务站点，加快完善乡村便民服务体系。

（七）深化行政审批中介服务改革。进一步减少不必要的行政审批中介服务事项，无法定依据的一律取消。对已取消的中央指定地方实施行政审批中介服务事项和证明材料，各地不再作为行政审批的前置条件。对保留的审批中介服务事项要明确办理时限、工作流程、申报条件、收费标准并对外公开。加快推进中介服务机构与主管部门脱钩，切断利益关联。放宽中介服务市场准入，鼓励支持各类资本进入中介服务行业和领域，破除中介服务垄断。对导致垄断的行业政策进行合法性合理性审查清理，除法律法规有特别规定外，各部门设定的区域性、行业性和部门间中介服务机构执业限制一律取消。严禁限额管理中介服务机构数量，营造服务高效、公平竞争、监督有力的中介服务市场。企业自主选择中介服务机构，政府部门不得强制指定或变相指定。依托政务服务网开发建设中介服务网上交易平台，中介服务机构“零门槛、零限制”入驻，实现网上展示、网上竞价、网上中标、网上评价。政府部门在审批过程中委托开展的技术性服务活动，必须通过竞争方式选择服务机构，服务费用一律由部门支付并纳入部门预算。强化中介服务监管，全面开展中介服务信用评价，建立健全中介服务机构退出机制。

（八）切实加强事中事后监管。改变重审批轻监管的行政管理方式，把更多行政资源从事前审批转到加强事中事后监管上来。按照权责对等、权责一致和“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，厘清审批和监管权责边界，强化落实监管责任，健全工作会商、联合核验、业务协同和信息互通的审管衔接机制。以“双随机、一公开”为原则，积极推进综合监管和检查处罚信息公开。加快建立以信用承诺、信息公示为特点的新型监管机制，加强市场主体信用信息归集、共享和应用，推动全国信用信息共享平台向各级政府监管部门开放数据，并与政府审批服务、监管处罚等工作有效衔接。探索智慧监管、包容审慎监管，提高监管的公平性、规范性、简约性。联动推进行政审批制度改革、综合行政执法体制改革和社会信用体系建设，建立健全失信联合惩戒机制，实现“事前管标准、事中管检查、事后管处罚、信用管终身”。梳理行政处罚、行政强制、行政征收、行政检查等执法类职权事项，规范程序、行为和自由裁量权，推进严格公正规范文明执法。深入推进综合行政执法体制改革，整合各类执法机构、职责和队伍，大幅减少市县政府执法队伍种类，进一步推动力量下沉、重心下移。整合优化基层治理网格，实现“多网合一、一员多能”，提升基层监管执法能力。

三、组织实施

（一）加强组织领导。各级党委要高度重视深入推进审批服务便民化工作，切实履行领导责任，把这项工作列入重要议事日程，做好与地方机构改革统筹结合，研究重大问题，把握改革方向，蹄疾步稳扎实推进。各省、自治区、直辖市政府要制定本地区工作方案，细化分解任务，明确时间节点，层层压实责任，指导市县两级政府制定具体实施办法，将改革任务清单化、项目化，明确施工图、时间表、责任链，确保改革措施落地生效。

（二）做好上下结合。鼓励各地因地制宜大胆探索，形成各具特色经验做法，创造更多管用可行的“土特产”、“一招鲜”。建立健全协作攻关机制，对不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、综合行政执法等重点领域改革事项和政务信息共享等重点难点问题，省市两级要组织力量进行集中攻关，尽快实现突破。中央和省级部门要主动服务基层，对不适应实践发展的法律法规和政策规定积极进行清理、修改和完善，为地方改革创新提供及时有效的制度支持。中央有关部门要及时总结经验，加强工作指导。

（三）抓好督查落实。严格责任落实，明确工作要求，做细做实各项工作，防止空喊口号、流于形式。按照“三个区分开来”原则，完善进一步激励广大干部担当作为的制度机制，对落实到位、积极作为的典型要通报表扬、给予奖励。严禁上级部门以考核评优、经费划拨、数据端口、印章效力等方式干预基层改革创新。将深入推进审批服务便民化的相关情况作为地方党政领导干部综合考核评价的重要参考，列入重点督查事项。协同推进政府职能转变和作风建设，适时开展督查督办和明察暗访，着力革除“管卡压”、“推绕拖”和官僚主义、部门本位主义等“四风”新表现形式。对不作为的，抓住典型，严肃问责。

（四）强化宣传引导。充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体宣传典型经验和做法，加大总结推广力度，促进相互学习借鉴提高。将改革宣传与信息公开、政策解读、社会监督等结合起来，多渠道听取企业群众意见建议。建立健全企业群众满意度评价机制，运用营商环境监测、电子监察、现场和在线评价、统计抽样调查、第三方评估等多种方式开展满意度调查。正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造良好改革氛围。

附件：

1. 浙江省“最多跑一次”经验做法
2. 江苏省“不见面审批”经验做法
3. 上海市优化营商环境经验做法
4. 湖北省武汉市“马上办网上办一次办”经验做法
5. 天津市滨海新区“一枚印章管审批”经验做法
6. 广东省佛山市“一门式一网式”经验做法

附件1 浙江省“最多跑一次”经验做法

浙江省顺应新时代发展要求、回应人民群众期盼，在“四张清单一张网”改革基础上，推行“最多跑一次”改革。2017年底“最多跑一次”事项覆盖80%办事事项，基本实现“最多跑一次是原则、跑多次为例外”，使人民群众得到了实实在在的获得感、幸福感、安全感。

一是推行“一窗受理、集成服务”。将各个部门在行政服务中心分散设置的服务窗口整合为综合受理窗口，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的全新工作模式，实现受理与办理相分离、办理与监督评价相分离。按照整体政府理念，以“一窗受理”为切入点，倒逼部门衔接管理制度、整合办事流程，推进部门协同作战、集成服务，推动群众办事从“找部门”向“找政府”转变。

二是梳理公布“最多跑一次”事项。以人民群众办好“一件事”为标准，以权力清单、公共服务事项清单为基础，全面梳理群众和企业到政府办事事项，按照事项名称、申请材料、办事流程和办理时限等“八统一”的要求，由省级各主管部门分别制定《群众和企业到政府办事事项主项和子项两级指导目录》，梳理制定全省统一规范的办事指南，建立动态调整机制。

三是推进便民服务、投资审批、市场准入等重点领域改革。推进不动产交易登记全流程“最多跑一次”。实行居民身份证、驾驶证、出入境证件等异地可办。以身份证为唯一标识推进便民服务类事项“一证通办”。推行全省社保信息和参保证明在线查询、全省就医一卡通和诊间结算。制定《各级各部门需要群众(企业)提供的证明事项目录》，推行“目录之外无证明”。建设投资项目在线审批监管平台2.0版，推动投资项目100%应用平台、100%系统打通、100%网上审批、100%网上申报。推进区域环评、区域能评，建设、人防、消防施工图“多审合一”，建筑工程“竣工测验合一”。推进企业投资项目承诺制改革和国有土地出让“标准地”改革。推行外贸、餐饮、住宿等20个领域“证照联办”和12个事项“多证合一、一照一码”等改革。对住所登记、经营范围登记和章程审查等工商登记重点环节，实行便利化改革。

四是建立“12345”统一政务咨询投诉举报平台。以设区的市为单位，除110、120、119等紧急类热线以外，将各部门非紧急类政务热线以及网上信箱等网络渠道整合，纳入12345统一政务咨询投诉举报平台统一管理，建立“统一接收、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责”的运行机制。

五是推进“最多跑一次”改革向事中事后监管延伸。建立综合行政执法局，集中行使基层专业技术要求不高的行政执法权，构建“部门专业执法+综合行政执法”的行政执法体系。全面推行“双随机、一公开”监管。构建覆盖企业、自然人、社会组织、事业单位和政府机构5类主体的公共信用评价、信用综合监管、信用联合奖惩3大信用监管体系。乡镇(街道)整合形成综治工作、市场监管、综合执法、便民服务4个功能性平台，承接“最多跑一次”改革在基层落地。

六是打破信息孤岛实现数据共享。加强“互联网+政务服务”顶层设计，运用系统工程方法论建设全省统一的政务服务网。加强一窗受理系统、部门业务办理系统、交换与共享系统3个审批服务子系统建设。按照受办分离要求，各地各部门受理群众办事申请，不论是网上办，还是在政务大厅办，都要先进入一窗受理系统，再转到各部门业务系统办理。

附件2 江苏省“不见面审批”经验做法

江苏省坚持问题导向，在完成省市县“三级四同”标准化权力清单基础上，全面推进“不见面审批”改革，推动形成“网上办、集中批、联合审、区域评、代办制、不见面”的办事模式，构建“不见面审批+强化监管服务+综合行政执法”新型管理体系，着力优化营商环境，切实增强企业和群众的改革获得感。

一是“网上办”。将65个省直部门和所有市县的政务网整合成全省统一的政务服务网，实现政务服务信息系统互联互通。2017年6月，江苏政务服务网正式上线运行，实现了省市县三级审批(服务)事项应上尽上。截至2017年底，省市县三级行政机关大部分审批服务事项都已经实现网上办理，变“面对面”为“键对键”。

二是“集中批”。按照“撤一建一”的原则，全省共有5个设区的市、17个县(市、区)、27个开发区成立了行政审批局，将市场准入、投资建设、复杂民生办事等领域的行政许可权划转至行政审批局行使，变多个主体批为一个主体批，实行“一枚印章管审批”。大力推行“3550”改革，即“3个工作日内开办企业、5个工作日内获得不动产登记、50个工作日内取得工业建设项目施工许可证”，打通投资建设领域审批中的“堵点”，解决群众不动产登记的“痛点”，最大限度利企便民，着力打造国际先进水平的营商环境。

三是“联合审”。在全省推广“五联合一简化”、“多评合一”、“网上联合审图”经验做法，大力推动可研报告、节能评估报告、社会稳定风险评估报告“三书合一”，变“接力跑”为“齐步走”，报告编制时间压缩2/3，支出费用减少60%。积极推动网上联合审图、电子踏勘等，实现“多图联审”的材料网上递转、网上审图、网上反馈、网上查询，全面开启了“线上受理、联合审图、集成服务、综合监管”的不见面审图新模式。

四是“区域评”。出台《以“区域能评、环评+区块能耗、环境标准”取代能评环评工作机制试点工作的方案》，在环评、能评、安评等方面，探索开展区域评估，取代区域内每个独立项目的重复评价，变“独立评”为“集中评”。在开发区统一编制地质灾害危险性评估、社会稳定风险评估、地下水水质监测等区域性评估报告，评估结果开发区内项目全部共享使用，通过政府买单、企业共享，节约了项目落地时间，减轻了企业负担。

五是“代办制”。在全省开发区、高新区、乡镇(街道)率先推行企业投资建设项目全程代办制度，提供“店小二”式专业化服务，由各地公布代办事项目录，组建专业化代办队伍，为企业提供无偿帮办服务，变“企业办”为“政府办”。

六是“不见面”。积极推行审批结果“两微一端”推送、快递送达、代办送达等服务模式。江苏邮政EMS快递服务已进驻全省121个政务服务中心，实现省市县三级政务服务中心全覆盖，变“少跑腿”为“不跑腿”。截至2017年底，全省各级政务服务中心寄送审批结果185万件。

附件3 上海市优化营商环境经验做法

上海市按照使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用的要求，持续加大营商环境改革力度，制定出台行动方案及十大专项行动计划，进一步深化“放管服”改革，持续优化营商环境，充分激发市场活力和社会创造力。

一是以“证照分离”改革试点为核心，着力打造宽松平等的市场准入环境。坚持“把该放的权放得更彻底、更到位”，不断深化“证照分离”改革试点，率先对116项审批事项进行分类改革，按照改革后的管理方式发放审批证件9万余件，将75项改革举措复制推广至全市，企业办事更加便捷高效，市场活力得到充分释放。持续加大行政审批等清理力度，最大限度减少政府对微观经济活动的干预，2013年以来取消调整行政审批等1941项、评估评审341项。稳步推进商事制度改革，率先开展企业名称登记改革试点，在全市实施企业简易注销登记改革，首创工业产品生产许可证“一企一证”改革。

二是以自贸试验区先行先试为引领，着力打造开放便利的投资贸易环境。对标国际最高标准、最好水平，在自贸试验区积极探索以“准入前国民待遇+负面清单”为核心的投资管理制度，建立符合高标准贸易便利化规则的贸易监管制度，建成覆盖9大功能板块、贯通23个口岸和贸易监管部门的国际贸易单一窗口。持续推进投资体制改革，进一步落实企业投资自主权，将不涉及国家规定实施准入特别管理措施的外商投资企业设立及变更备案事项全部下放，提高投资准入环节的便利程度。采取强化基础、提前介入、告知承诺、同步审批、会议协调、限时办结等举措，进一步优化产业项目审批流程，加快产业项目落地速度。

三是以“互联网+监管”新模式为突破，着力打造规范审慎的政府监管环境。按照“该管的要管得更科学、更高效”的要求，利用物联网、射频识别等信息技术，推进实施智能化监管，促进监管方式由传统模式向智能化、精准化转变。建立完善“两库一细则”，全面推行“双随机、一公开”监管，及时向社会公布抽查情况及查处结果。对67个行业、领域、市场探索实施诚信管理、分类监管、风险监管、联合惩戒、社会监督“五位一体”事中事后监管。发布包含225个新兴行业的新兴行业分类指导目录，对新产业、新业态、新模式等积极探索包容审慎监管，让监管更加行之有效，使市场活而不乱。

四是以“三个一批”改革为抓手，着力打造高效便捷的政务服务环境。紧紧围绕“服务要更精准、更贴心”，当好服务企业的“店小二”，开展当场办结、提前服务、当年落地“三个一批”改革，已在全市范围内对329项事项实施当场办结2000余万件，对19项事项实施提前服务9万余件，推动1425个项目实现当年落地。从政府管理入手全面推开政府效能建设，开展政府效能评估，对第一批90项事项实施行政协助。对保留的行政审批全面实施标准化管理，推进窗口服务规范化建设，不断提升网上办事服务水平，对205项事项实施网上预审当场受理或当场发证，每年通过网上预审当场受理60万余件、当场发证20万余件。

附件4 湖北省武汉市“马上办网上办一次办”经验做法

湖北省武汉市秉承以人民为中心的发展思想，坚持集成、智能、共享理念，深入实施审批服务“马上办网上办一次办”改革，积极营造高效、便捷、公开、透明的政务环境，努力打造全国审批服务最优的城市。

一是坚持需求导向，构建审批服务新模式。从企业和群众办事角度、服务需求出发，打造透明高效便捷的综合审批服务，切实解决企业和群众反映最强烈的办事难、办事慢、办事繁问题。将需要企业和群众“跑腿”的行政权力和政务服务事项，分类编制市、区、街道(乡镇)三级9653项“三办”事项清单，明确“马上办”事项4820项、“网上办”4306项、“一次办”7745项。出台行政审批事项服务指南编写规范、行政审批和政务服务事项通用目录，在全市推行同标准、无差别的标准化审批服务。按照“一事项一标准、一子项一编码、一流程一规范”的要求，对“三办”事项逐项编制标准化的办事指南和一次性告知书，通过政府网站、宣传手册等形式向社会公开。建立“三办”事项清单动态调整机制，不断扩大审批服务“三办”覆盖面，推动“一次办”向“马上办”、“马上办”向“网上办”、“网上办”向“不用办”迈进，不断扩大“零跑腿”事项范围。

二是力推集成服务，开辟提能增效新路径。以办好“一件事”为标准，推进机构、流程、信息“三个集成”，实现“进一个门、跑一个窗、上一个网”办理所有审批服务事项。市级审批主管部门全部设立行政审批处，15个区全部组建行政审批局，推进审批职责、机构、人员“三个全集中”，审批服务实现从物理集中向功能集成转变，实行“一个机构、一个窗口、一枚印章”管审批。按照一个流程办好“一件事”的标准，试行情景式审批。市、区政务服务中心综合设置审批服务窗口，构建前台一口受理、后台分类审批、限时办结出件、全程电子监察的闭环运行机制。打通投资审批绿色通道、不动产登记提速通道、证照数据共享通道、审批系统融合通道。市级审批服务办理时限平均每个事项压缩10.6天，申报材料平均减少0.87份。按照网上办事是常态、网下办事是例外的要求，优先推行“网上办”，构建全市统一的身份认证系统、统一的政府大数据中心。“云端武汉·政务服务大厅”已覆盖15个区政务服务大厅、171个街镇政务服务中心，全市审批服务一个数据库、一朵政务云、一张政务服务网基本实现。

三是聚力改革创新，激活审批提速新动能。聚焦重点、难点和焦点问题，开展联合攻关，重点突破，打通企业和群众办事“最后一公里”。围绕服务招商引资，打造产业项目、政府投资、土地供应“三个绿色通道”，优化工业投资、政府投资、企业投资审批“三张流程图”，推行分段审、分时批工作机制。深化行政审批中介服务治理，建立涉审中介服务事项、收费、机构“三张清单”，市级审批中介服务事项由77项减为41项。开展“红顶中介”专项检查，实行中介机构服务质量星级评价。建立全市统一开放的行政审批服务机构名录库和网上服务平台，打造审批“中介超市”，实现“零门槛、零限制”入驻。鼓励各区、各部门推出各具特色改革措施，涌现了网上警局、电子证照包、市民一卡通、工商登记二十八证合一、智慧办税、全程免费代办帮办、“5+2”错时延时服务等创新措施，通过亮点示范，整体提升政务服务水平。

附件5 天津市滨海新区“一枚印章管审批”经验做法

天津市滨海新区围绕“审批服务便利化、权力运行规范化”，不断推动体制机制创新，将分散在各部门的行政审批职能进行整合，全部划转到新组建的行政审批局，实行“一枚印章管审批”，切实提高审批服务效能的同时，倒逼各部门转变职能，将工作重心向强化事中事后监管转移，推动形成宽进严管工作新格局。

一是整合审批机构和职责。将新区政府18个部门的216项行政审批职能进行整合，全部划入行政审批局，废止了各部门的109枚审批印章，审批人员由600人减至109人。原来需要跑多个部门重复报批的事项，变成一个主体审批、一个窗口办理，减少了重复的审查环节和申报材料，实现审批服务由“物理集中”向“化学整合”转变。

二是优化审批服务流程。推行“一口受理、接办分离”改革。建立统一的受理中心，集中受理行政审批局办理的全部事项，变多类别分设的单项窗口为全项受理的综合窗口。推行企业设立“一窗登记、一号受理、一网通办”，落实“五证合一”、“一照一码一章一票一备案”一天办结，再造建设项目联合审批流程，打破“马路警察、各管一段”的传统审批运行模式，对所有行政审批事项进行了要件梳理，简化不必要的审批环节和审批条件，使关联事项紧密连接、协同办理，实现了全链条、闭合式、整体性“车间式流水线”审批，大幅提高审批服务效率，平均办结时间仅为改革前的1/4。

三是开展标准化审批服务。以操作规程总则为指导，按照“一事项一标准、一流程一规范”原则，全面推进行政审批标准化，完善审批事项标准化操作规程，对审批要件和审批流程、审查标准、审批时限进行规范和细化，将审批标准固化在审批流程中，让审批行为留痕在固定轨道上，推进依法依规审批。按照一窗受理、内部流转、限时办结、统一发证的思路，编制工作手册和办事指南。组建帮办服务队伍，通过政府买单、无偿帮办的方式，全程、全面、全时高效为企业设立和项目审批提供方便快捷服务。推行行政审批非主审要件容缺后补制度，高效方便企业和群众办理审批服务事项。

四是完善审管衔接机制。研究制定《关于加强行政审批与事后监管协调联动工作的实施意见》，积极探索构建审批与监管协调运行审管互动信息交流、重点方面专项会商、审查员审核、观察员参与踏勘四项制度，实现了审批与监管即时衔接。建立“对应职能、即时推送、短信提醒、定期公告”的行政审批信息及结果推送制度，将办结审批事项及时发送至相应监管部门，审批结果接受行政主管部门实时监督，同时倒逼主管部门实施同步监督。推行守规承诺制，建立企业信用等级库，实行一张审批表、一份承诺书，让守信者一路畅通、失信者处处受限。建立向社会公告制度，通过审批局门户网站向社会及时公告，实现审批信息双推送的完整化。

五是强化审批服务监督。依托政府内网建立全过程留痕电子监察系统，开通服务对象外网跟踪查询功能，确保审批行为规范、协调、透明、高效。利用“制度+科技”固化审批流程，确保从受理、审核到办结、发证全过程公开透明，避免权力寻租，实现信息可追溯，强化了后台监督。加强纪检派驻监督，开通24小时服务热线，实行全天候24小时值守，无偿为企业提供业务咨询、项目审批和投诉建议等服务，接受社会监督。

附件6 广东省佛山市“一门式一网式”经验做法

广东省佛山市以“互联网+”技术为支撑，打破部门层级界限、政务藩篱和信息孤岛，变多门为一门，变多窗为一窗，实现进一个门可办各种事、上一张网可享受全程服务的“一门式一网式”政务服务新模式。

一是持续简政放权，推行就近服务。出台《佛山市权责清单监督管理办法》，实行市、区、镇(街道)三级权责清单目录管理，全市各级各部门一张清单管理，管住审批服务改革的源头。按照应放尽放、能放都放的原则，85%的许可和公共服务事项、98%的业务均下沉到基层办理。建设全覆盖的政务服务体系，市、区、镇(街道)、村(居)四级建成787个行政服务中心(站)，全市布设1567台自助服务终端，把服务的门开在群众的家门口。

二是推行行政审批标准化，实现无差别审批服务。市级统筹对市区两级56个系统1828项许可和公共服务事项编制办事指南和业务手册，细化365个标准要件，同时全面应用于综合窗口、审批部门、网上办事大厅。在统一审批服务标准基础上，对综合窗口人员实行标准化培训，使之从“单项运动员”向“全能运动员”转变。同时，制定前后台流转标准、数据对接标准、物料流转流程规范、诚信总则等，推动“一门式一网式”政务服务标准化、规范化运行，减少政务服务的主观性、随意性和差异性，基本实现“认流程不认面孔、认标准不认关系”的无差别服务。

三是实行一口受理、受审分离，强化部门业务协同。将过去按部门划分的专项窗口整合成民生、公安、注册登记、许可经营、投资建设、税务等六类综合窗口，推行一个综合窗口受理，群众办同一类事项不需再逐个窗口跑。综合窗口受理后，通过信息系统流转给部门审批，部门审核通过再统一反馈到综合窗口，由综合窗口发证，实现“一窗”综合政府服务。

四是加强业务协同配合，提升即办服务。出台《申请材料标准应用规范》、《电子表单应用规范》，规范10460类材料，形成732个自然人表单和482个法人表单，建成电子材料库和电子表单系统。通过建立前后台对接机制、电子材料流转机制等，提高部门之间、上下级之间、前台与后台之间的协调配合。加大授权力度，简单事项由部门直接授权窗口办理，复杂事项推行电子签章和电子材料流转办理，综合窗口将材料电子化并通过系统流转给部门，部门根据电子材料作出“信任审批”，改变纸质材料流转费时费力的状况。

五是探索打破区域限制，不断拓展“同城通办”。按照标准统一、体验一致、跨界协同、运转高效的标准，进一步试点跨镇、跨区、跨市通办，减少企业和群众上下跑、两地跑的次数。实现区、镇(街道)行政服务大厅扁平化、同质化，区内任一大厅均可办理全区所有事项。同时首创广佛跨城通办，122个事项可与相邻的广州市荔湾区互办，满足“广佛候鸟”的办事需求。

六是加快数据共享，推行一网通办。探索整合电子政务职能，设立数据统筹机构。按照成本最小化、效益最大化的原则，竭力贯通系统之间的数据交换通道，变群众来回跑为部门协同办。将群众办事材料沉淀到信息系统，打造法人和自然人基础数据库，提高办事材料的复用率；将不同的业务申请表格整合到一张表，推行“一表通”，开发自助填表系统。群众办事较多的69个事项实现自助填表；将“一门式一网式”政务服务延伸到网上办事大厅、自助服务终端、12345热线，由综合窗口统一受理网厅和实体大厅的办件申请，形成网上办事为主、实体办事为辅、自助办事为补的政府服务新格局。