# 广州市加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案

为加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，推进政务服务标准化、规范化、便利化，更大激发市场主体活力，更好满足人民日益增长的美好生活需要，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）和《广东省人民政府关于印发广东省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案的通知》（粤府函〔2022〕290号）要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记对广东系列重要讲话和重要指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，深入落实党中央、国务院决策部署和省相关工作要求，聚焦企业群众关注关切，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务系统管理和服务，全面推动政务服务改革与“数字政府”建设融合发展，加快推进政务服务运行全程标准化、服务供给全域规范化、企业群众办事全时便利化，持续提升一体化政务服务能力和“一网通办”水平，切实增强企业群众办事的体验感、获得感、幸福感，为推动经济社会高质量发展、打造智慧高品质生活、推进政府治理体系和治理能力现代化赋能增效。

二、总体目标

到2023年底，市、区、街（镇）、社区（村）四级一体化政务服务能力和水平显著提升；市政务服务事项基本目录主动认领、统一编制、联合审核、动态管理、全面实施机制更加健全完善；全市统一预约机制基本形成，市数字化企业服务平台基本建成，市一体化政务服务平台支撑能力大幅提升，电子证照基本实现“应用尽用”，“一网通办”服务能力显著增强，“跨省通办”广度、深度持续拓展。到2025年底，政务服务事项全要素基本实现数字化管理，审批智能化水平显著提升，大部分政务服务事项实现“全城通办”“跨域通办”；市、区基本建成“智慧政务服务大厅”，主动、精准、集约、智慧服务成为主要模式，企业群众全生命周期服务更加贴心周到；“网上办、掌上办、自助办、就近办、马上办、一次办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，政务服务标准化、规范化、便利化水平走在全国前列，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系率先建成，政务服务改革发展更具韧性。

三、推进政务服务全程标准化

（一）推进政务服务事项标准化。

健全政务服务事项基本目录审核制度。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。对照国家、省政务服务事项基本目录，编制和修订涵盖市、区、街（镇）、社区（村）四级的广州市政务服务事项基本目录，适时修订完善《广州市权责清单和政务服务事项标准化管理办法（试行）》，建立政务服务事项和权责清单联合审核机制。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

政务服务事项实施清单标准化。推动同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素在全市范围内统一，推动全市政务服务事项“全城通办”。到2023年底，实现200项高频政务服务事项线下“全城通办”；到2025年底，实现400项高频政务服务事项线下“全城通办”，实现70%的政务服务事项“省内通办”“跨省通办”。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

完善政务服务事项动态管理机制。市级行业主管部门或政务服务机构根据政务服务事项新增、取消、变更等情况及时向市政务服务数据管理部门提出调整市级通用目录的申请，并指导区级部门按照市统一标准管理政务服务事项。市政务服务数据管理部门做好全市政务服务事项目录管理，负责市级通用目录的审核。各级政务服务机构负责对政务服务事项实施清单的内容信息进行维护。基于省政务服务平台事项库，汇聚政务服务事项基本目录和实施清单，实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（二）推进政务服务事项数字化管理应用。制定政务服务事项实施清单全要素标准化规则和数字化编码规则，推动逐步实现同一要素在不同层级、部门、业务间的名称、内容、格式保持一致。加强政务服务事项逻辑化梳理，建设政务服务事项要素“组件库”，依托市政务服务事项管理系统实现数字化管理，建立政务服务业务中台，提供组件化、标准化技术支撑能力，探索政务服务事项串并联自定义组合办理。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（三）推进政务服务监督标准化。建设市政务服务监督管理系统，畅通全市政务服务投诉渠道，优化完善政务服务监督评价通报机制。制定涵盖政务服务监督对象、方式、内容、频次和政务服务数据管理部门对投诉调查、办理、整改、反馈等工作的统一标准，建立全市统一的政务服务数据标准规范，推进统一政务服务数据集约化汇聚、管理和输出，推进政务服务全程公开透明、全程留痕和办事数据全链条可追溯、可查询、可视化。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（四）推进政务服务数字档案标准化。按照省的相关规定，制定《广州市统一申办受理平台与部门档案管理系统对接规范》，建立健全政务服务数据管理部门、档案主管部门、综合档案馆、政务服务机构分工协作工作机制，减少事项办理过程中对纸质材料的依赖，加快数字化转型发展。（市档案局、市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（五）推进智慧政务基础设施标准化。围绕预约取号、安防监控、屏幕显示、信息采集录入、核验扫描设备等全流程闭环服务设备设施需求，制定全市统一的政务服务场所智慧政务基础设施建设标准，加快政务服务场所智慧化升级改造，推进市、区、街（镇）智慧服务设施互联互通。（市政务服务数据管理局牵头，各区政府配合）

（六）健全政务服务标准体系。加强政务服务和技术标准规范统筹规划，加快制定政务服务事项管理、政务服务场所建设、政务服务实施、政务服务评估评价等广州市标准规范，完善一体化政务服务平台标准规范体系。参与制定《审批服务便民化 首席服务规范》《诉求事项分类与编码规范》等广东省地方标准，打造具有广州市特色、国内领先的政务服务标准体系。（市政务服务数据管理局牵头，市市场监管局配合）

四、推进政务服务全域规范化

（一）规范审批服务。

规范政务服务机构和政务服务事项进驻。到2023年底，建立政务服务中心进驻事项负面清单制度和定期通报机制，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”，确因场地限制或不符合保密要求等情形导致不具备整合条件的，按照本级政务服务数据管理部门的统一要求管理并提供规范化服务；建立政务服务机构业务综合授权的“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。对未按要求落实进驻的政务服务机构和政务服务事项勒令限期整改，纳入年度考核。政务服务数据管理部门每半年进行一次监督检查，对在后台办公区域受理、许可等违规行为进行通报并限期改正。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

规范线上线下审批服务。保证线上线下服务供给，对已实现线上办理的政务服务事项，原则上同步提供线下窗口办事服务，由企业群众自主选择办理渠道。加强政务服务事项办事指南检查通报机制，线上线下严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务；强化线下服务监督检查，对申请人在线下办理业务，强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料、额外增加或变相增加办理环节和申请材料等违规行为进行通报并限期改正。到2023年底，制定特殊环节事项清单，建立特殊环节限时办结机制，进一步规范行政审批过程中技术审查、听证论证等流程并向社会公布。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各相关区政府配合）

规范中介服务。市级行业主管部门按照职责持续清理政务服务领域没有法律法规或国务院决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。加强对中介服务的规范管理，推动中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，不得强制企业选择特定中介服务机构。加强对中介服务机构的信用监管，推行信用等级评价、资质动态管理，解决中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。市政务服务数据管理部门加强网上中介服务超市的管理和运营。（相关市直部门）

（二）规范政务服务场所办事服务。

规范政务服务场所设立和政务服务窗口设置。推动省、市共建大湾区市民中心，修订完善政务服务规范。到2023年底，实现各级政务服务场所统一名称、场所标识。市、区综合性政务服务场所为“××政务服务中心”，市属专业政务服务场所为“广州市政务服务中心××分中心”，市属政务服务机构在各区设立的服务场所为“广州市政务服务中心××分中心××管理部/办事处/分所等”，区属专业政务服务场所为“××区政务服务中心××分中心”，各街（镇）政务服务场所为“××区××街（镇）便民服务中心”，各社区（村）政务服务场所为“××街（镇）××社区（村）便民服务站”。市、区政务服务中心窗口工作人员应统一着装，鼓励有条件的便民服务中心（站）统一窗口工作人员着装。市、区两级政务服务中心完成综合咨询、综合受理、代办、跨域通办、“办不成事”窗口设置，推进街（镇）、社区（村）便民服务中心（站）参照设立，鼓励各层级政务服务场所结合实际创新设置办事专窗。出台政务服务中心一体化管理办法，确不具备规范条件的专业政务服务场所要按照统一要求纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。（市政务服务数据管理局、相关市直部门、各区政府）

规范基层智慧政务服务。加快构建“一码（红棉码）、一机（自助政务服务终端机）、一指数（智慧治理效能指数）”基层智慧政务服务体系。推动更多基层高频政务服务事项“码上办”、自助政务服务终端机“亮码”免证办，拓展刷脸“无感办”等服务，提升基层智慧政务服务效能。创新基层新增流动人口数据采集生成模式，优化基层自由组合式“填表报数”方法，推进基层“少填少报”。编制基层“智慧治理”效能评估指标体系，不断提升基层“智慧治理”整体能力和水平。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、相关区政府配合）

统筹全市政务服务均衡协同发展。制定政务服务均衡化发展工作方案，科学设定发展目标和具体任务，加强工作指导，加大技术支持力度，研究建立对口帮扶机制，支持基础相对薄弱的区优先开展相关能力提升工作，全面打造协调发展、公平普惠、规范统一的政务服务体系，全面推动全市政务服务均衡化规范化发展。（市政务服务数据管理局牵头，市财政局、各区政府配合）

（三）规范网上办事服务。

统筹网上办事入口。推动网上办理的政务服务事项全部接入省统一认证平台，实现全市网上政务服务“一号通行、单点登录”。到2023年7月，除使用国家、省垂直管理部门业务系统办理的政务服务事项外，实现80%市级政务服务事项线上线下一体化融合。深化“穗好办”移动端总门户作用，推动全市移动端服务事项按照“应接尽接”的原则向“穗好办”移动端集成，向市民提供统一的移动端查询、预约和办理服务。优化“穗好办”移动端适老化应用，完善授权代理、亲友代办服务功能。构建全市统一的“红棉码”，推进“红棉码”在政务服务、交通出行、医疗卫生、文体旅游等领域的应用。推进全市首批54家政府网站和26家政务新媒体完成适老化改造并与国家标准衔接。（市政务服务数据管理局牵头，相关市直部门、各区政府配合）

规范网上办事。修订《广州市网上办事管理办法》，建立电子证照签发以及异议处理、反馈纠错规则机制。规范在线咨询、引导服务，提供更加简明易懂实用的网上办事指南和操作说明，提升统一网上申办系统支撑能力。对全市办事服务开展常态化监测，定期通报监测数据。建设无人值守的自助政务服务终端及环境，为办事人提供远程视频咨询导办、跨域通办、材料打印、事项申报等服务，推进“跨省通办”服务向基层延伸。深化“云窗口”服务支撑体系建设，提供移动端、电脑客户端等多种使用终端实现实时视频通话、在线文字交流、网页展示及推送等功能服务。（市政务服务数据管理局牵头，相关市直部门、各区政府配合）

提升网上办事深度。通过网上核验、数据共享等方式，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务，不断提升网上办理深度，进一步提高市、区政务服务事项可全程网办率。到2023年底，实现市级政务服务事项全程网办率不低于60%，区级政务服务事项全程网办率不低于55%。（市政务服务数据管理局牵头，各区政府配合）

（四）规范政务服务线上线下融合发展。

规范全市政务服务统一预约。全面推进实施《广州市政务服务统一预约管理办法（试行）》，加快构建以广东政务服务网（广州）、“穗好办”移动端为总入口的市、区、街（镇）、社区（村）四级政务服务场所统一预约体系，通过预约功能与办事指南、政务地图、电子证照、电子签章、“红棉码”和政务服务场所智慧设备设施等协同融合服务，逐步打造智能无感的“智慧政务服务大厅”。到2023年底，推进市、区政务服务中心“一窗受理”集成服务事项实现智能预约服务、亮码智能无感取号。（市政务服务数据管理局牵头，相关市直部门、各区政府配合）

统筹政务服务办理渠道。制定《广州市政务服务多渠道一体化融合服务管理办法》和配套实施细则，建立线上线下一体化管理机制，政务服务事项纳入线上线下一体化办理，实现政务服务事项办理统一平台、统一标准、统一管理。探索使用国家垂直管理部门业务系统办理事项的数据应用，推进使用省垂直管理部门业务系统办理事项的共享互通，推进使用国家、省垂直管理部门业务系统办理的政务服务事项实现线上线下融合互通。整合各类政务服务移动端应用，规范移动端、自助机终端管理，促进政务服务平台融合、服务融合、数据融合。（市政务服务数据管理局牵头，相关市直部门配合）

（五）规范开展政务服务监督评价。

深化政务服务“好差评”工作。在各级政务服务机构、各类政务服务信息平台全面开展“好差评”工作。持续优化评价体系，确保评价数据客观、真实，打造受理、审批、办结全流程的评价追溯，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。强化服务差评整改与评价数据综合分析应用。（市政务服务数据管理局牵头，相关市直部门、各区政府配合）

建立政务服务效能指数评价机制。建立政务服务效能指数评价体系，优化市、区“数字政府”建设考核事项及评分标准，严格考核实施，通过系统、全面、客观评价各级政务服务机构的服务效能，促使各级政务服务机构及时查弱项、补短板。（市政务服务数据管理局牵头，相关市直部门、各区政府配合）

五、推进政务服务全时便利化

（一）推行容缺容错受理服务模式。按照最大限度利企惠民原则，完善容缺容错受理服务机制。依法依规编制可容缺容错受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料和可容缺容错受理的材料，同步调整完善办事指南，开展容缺容错受理业务的数据统计、档案留存、信用信息记录等工作，对容缺容错受理事项实行清单化动态管理。通过政务服务事项管理系统，持续维护容缺容错受理事项标签信息，依托广东政务服务网（广州）实时更新、公布容缺容错受理事项清单及办事指南，方便企业群众查询和监督。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（二）推动更多政务服务事项“一次办”“就近办”。深入推进“一件事”改革举措，创新推行“穗好办·随心办”政务服务事项自由组合办理新模式，推出不少于1500个“一件事”主题联办和导办服务，对已发布的“一件事”办事场景逐一编印个性化问答场景，实现“一件事”问答场景服务100%全覆盖。拓展公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、户籍管理等领域政务服务事项，推进基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办、视频办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。推行政务服务“云上办”，实现业务跨层级、跨地域一站式办结。加大政银合作力度，推动更多事项入驻银行智慧柜员机，推动自助政务服务网点建设。实施利企惠民政策5G短信推送“一键享”，到2023年底，实现全市70个政务服务事项“免申即享”；到2025年底，实现全市100个政务服务事项“免申即享”。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（三）推广“免证办”服务。优化市电子证照系统，畅通与上级部门电子证照对接链路，完善应用场景和相关业务系统，加快国家部门、省部门签发电子证照推广应用。理顺政务服务场所用证机制，受理环节已提交电子证照的，审批时不得再要求提交实体证照。建立电子证照发证、用证清单并实行动态管理，加大监督检查力度，推进在申办、受理、审核、决定、送达等业务办理全过程应用电子证照替代实体证照。到2023年底，推动60类高频电子证照“应签尽签”，数据质量明显提升，签发及时率达95%以上。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（四）构建数字化企业服务平台。围绕企业全生命周期服务需求，整合涉企服务资源和服务入口，构建数字化企业服务平台。完善企业服务管理机制和企业经营数据库，通过大数据分析梳理形成企业标签体系、千企千面“企业画像”，开展政策推送、政策兑现、“免申即享”等主动式的精准化服务。强化企业业务全流程数据智能分析应用，构建全市统一的企业动态标签体系。依托“穗智管”城市运行管理中枢，赋能各区各部门精准保障企业健康运转。推行全覆盖、全方位、全流程的企业业务“帮代办”“上门办”服务模式，建设企业经营供需快捷匹配超市，全方位服务企业日常经营，解决企业贷款融资、仓储物流、招聘培训等需求，打造“询办一体”专属客服，建立企业“诉求直达”快速解决机制。建设全市跨部门、跨层级政策宣讲服务体系，提高企业群众对利企惠民政策的知晓度。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（五）提供更多便利服务。支持有条件的区、街（镇）政务服务场所引入水电气、电信、公证、法律援助等与企业群众生产生活密切相关的服务，积极推进公共服务联合办理。市、区级政务服务中心根据业务需要提供延时错时服务，倡导街（镇）便民服务中心积极开展延时错时服务。建立政务服务场所督导检查工作机制，强化新建政务服务场所无障碍设施配套建设的督导检查。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（六）探索建设泛珠三角一体化政务服务体系。探索推动泛珠三角“一网通办”，逐步推进泛珠三角区域用户跨身份认证“一次认证、泛珠三角通行”和电子证照逻辑汇聚、动态调取、实时核验、异地互认，实现“网办大厅”、政务APP（应用程序）、智能终端、城市码等互通互融。选取公安、医疗卫生、社会保险、企业服务等重点领域，制定政务服务事项统一规范和办理流程，出台线下专窗代收服务电子印章标准，通过广佛、广清、广深等都市圈线上线下区域协作，以点带面构建泛珠三角一体化政务服务体系。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（七）提升港澳企业居民办事便利化水平。加快推进穗港澳政务服务规则衔接和政务服务基础设施互联互通，大力推动数据共享流通，全面推进港澳证件便利化应用，推动解决港澳企业居民在政务服务、公共交通等领域存在的办事难、办事繁等问题。拓展为港澳企业居民服务事项范围，提供更加便利的条件和高效的服务，发挥聚集、带动和辐射作用。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（八）鼓励先行先试前沿技术应用。支持有条件的市、区专业政务服务中心聚焦政务服务发展趋势，适度超前部署智慧政务基础设施，采用基于云计算、大数据、人工智能等的VR（虚拟现实）、RPA（机器人流程自动化）、智能算法等新技术赋能政务服务创新，提升智慧审批水平，推广深化各类场景应用，减少政务服务机构、政务服务场所窗口工作人员“二次录入”和企业群众重复填写或提交材料等情况，不断提升政务服务效能（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

六、全面提升市一体化政务服务平台服务能力

（一）加强平台建设统筹。深化各部门政务服务业务系统与政务服务平台全面对接融合。大力推广使用国家、省一体化政务服务平台，持续深化市一体化政务服务平台建设和运营保障工作，主动做好与国家、省一体化政务服务平台对接融合。严格政务信息化项目审核，原则上能依托国家、省、市一体化政务服务平台支撑政务服务业务办理的，不再批准单独建设相关业务系统，确需单独建设的业务系统须与一体化政务服务平台对接融合和数据共享。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（二）强化平台公共支撑。打造预约、网上申请、受理、审批、评价等环节全贯通的市一体化政务服务平台，支撑部门审批、服务、监管一体化。深化推广一体化政务服务平台在市、区、街（镇）、社区（村）的运用实践，实现四级政务服务的平台支撑。基于市一体化政务服务平台，深化“四减四免”工作，推广电子证照、电子材料等证明材料的减免复用、信息互通共享等便民服务，支撑工程建设项目联合审批制度改革、“一照通行”改革、身份证电子证照等试点工作。到2023年底，选取2个部门、1个区开展试点应用工作，逐步打通一体化政务服务平台与部门自建审批系统对接渠道。到2025年底，基本实现基层受理业务后数据实时流转至部门审批系统，形成街（镇）线上线下一体化管理工作机制。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（三）提升数据共享能力。落实《广州市政务信息共享管理规定》，利用政务大数据中心，推动政务数据共享规范化、制度化、常态化。落实国家营商环境创新试点工作要求，组织相关市直部门对照国家部门授权的共享数据清单，编制国家部门回流共享专项数据目录。不断深化数据专项应用，以“数据流”再造“业务流”，以数据共享与开放进一步促进政务数据有效利用。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

七、保障措施

（一）加强组织领导。各区各部门要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要性、紧迫性，切实加强组织领导，强化经费、人员、场地、信息化保障。市政务服务数据管理部门负责全市政务服务工作的顶层设计、统筹推进、监督检查，结合“数字政府”改革建设，大力提升市一体化政务服务平台支撑能力和水平。各区要逐步整合街（镇）、社区（村）用于各类中心（站）的建设资金，按照“资金下达渠道不变、区级政府统一规划”模式，由区政务服务数据管理部门指导，区财政部门配合，切实加快推进便民服务中心（站）建设。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

（二）加强基层政务服务基础能力建设。各区要将便民服务中心（站）建设纳入基本公共服务体系建设范畴，保障工作运行所需的经费、场地、设备设施等。推动街（镇）便民服务中心窗口工作人员由区级政务服务数据管理部门统一配备，鼓励社区（村）便民服务站窗口工作人员由区级政务服务数据管理部门统一配备，各级财政部门做好经费保障工作，便民服务中心（站）窗口工作人员工资水平和福利待遇按照相关政策核定。推动基层政务服务工作保障和权责对称，委托社区（村）组织开展的事项要配备相应的人、财、物支撑。到2025年底，力争实现街（镇）便民服务中心面积不少于500㎡，社区（村）便民服务站面积不少于100㎡。（各区政府牵头，市财政局、市政务服务数据管理局配合）

（三）加强人员队伍建设。组织人事部门要将政务服务场所作为培养锻炼干部的重要基地，选派能力素质好、有发展潜力的干部到窗口工作，相应经历作为基层工作经历的重要参考。进驻政务服务场所人员的年度考核由同级政务服务数据管理部门统一组织，指标单列，优秀指标适当高于其他部门指标。对连续3年被评为优秀的进驻政务服务场所人员，政务服务数据管理部门可向其所在单位或者组织人事部门提出奖励、任用建议。

各级政务服务数据管理部门要树立以数据驱动为核心的服务理念，将提升数字素养与技能纳入教育培训与职业技能人才评价工作体系。市政务服务数据管理部门负责制定全市政务服务管理工作人员教育培训规划和方案，定期组织开展培训，推进全市政务服务场所工作人员职业技能等级评定工作，支持市政务服务中心开展行政办事员（政务服务综合窗口办事员）职业技能等级培训、等级认定工作，不断提高全市政务服务管理工作人员数字服务能力和水平。（市政务服务数据管理局牵头，市委组织部、市人力资源社会保障局、各区政府配合）

（四）加强法治保障。聚焦政务服务优化工作所面临的政策制度障碍，全面清理和修改完善全市与推进政务服务标准化、规范化、便利化不相适应的文件。结合广州政务服务改革实际情况和需求，加快智慧政务服务、网上办事、便民热线、数据安全和共享等相关领域地方性法规、政府规章、规范性文件的制定工作，充分发挥法治引领和保障作用。（市政务服务数据管理局牵头，各区政府配合）

（五）加强安全保障。强化各级政务服务平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分级做好政务服务平台建设运营和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系，不断提升市一体化政务服务平台风险防控能力。加强政务数据全生命周期安全防护，强化政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。（市政务服务数据管理局牵头，各区政府配合）

（六）加强宣传推广。各区各部门要加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台和数字化企业服务平台、“广州政务讲堂”等平台向社会及时提供通俗易懂的政策解读，重点加强对新政策、先进地区和创新经验做法的宣传推介。对政务服务标准化、规范化、便利化工作推进快、标准高、成效好的单位进行通报表扬，及时总结经验并复制推广。（市政务服务数据管理局牵头，市直各部门、各区政府配合）

　　广州市人民政府2023-3-2