

## “穗好办”政务服务事项认定标准

序号	穗好办	认定标准	依据	补充解释
1	一次办	一次到现场办结或申报成功、申请人不需二次往返的事项。通过事项标准化管理、规范补齐补正一次告知制度、“容缺受理”服务等方式，除业务情形特别复杂暂时难以标准化的以外，原则上所有政务服务事项均要做到申请人材料齐全、符合法定形式，到现场无退件或半年内补齐补正业务量占受理量的比例低于5%。	1. 国务院关于落实政府工作报告重点工作部门分工的意见（国发〔2018〕9号） 2. 中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》 3. 国务院办公厅关于印发2018年政务公开工作要点的通知 4. 广东省深入推进审批服务便民化工作方案（征求意见稿） 5. 广州市深入推进审批服务便民化工作方案	到现场办理次数0或1
2	马上办	可以当场或当天办结的事项。通过合并办理环节、事前审批变事后监管等方式，对符合受理、审批要求的，对外承诺时限为当场办结以及少于1个工作日的事项。	1. 中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》 2. 广东省深入推进审批服务便民化工作方案（征求意见稿） 3. 广州市深入推进审批服务便民化工作方案	即办件
3	网上办	即具备功能完备的线上服务，包括申报受理、审查审批、结果反馈等功能。对照国家“互联网+政务服务”对原件预审、核验和全程网办有关要求，在全省政务服务集约化模式下，参照我市网上办事流程规范，持续优化业务流程，推进政务服务事项全流程在线办理。借助电子材料、在线身份确认技术，结合邮政快递收寄服务，推进高频事项实现申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全流程在线办理。	1. 《国务院关于落实政府工作报告重点工作部门分工的意见》（国发〔2018〕9号） 2. 中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》 3. 《广州市人民政府政务服务管理办公室关于进一步减少网上办事到场次数工作的通知》（穗政务办〔2018〕103号） 4. 广东省深入推进审批服务便民化工作方案（征求意见稿） 5. 广州市深入推进审批服务便民化工作方案	因目前网办程度较高，“网上办”事项仅限全流程网办事项
4	就近办	面向个人的事项在镇街、村居办理。采取自助终端、授权强区等方式将审批服务延伸到镇街、社区（村居），对下放事项及在基层实施的共有事项统一事项、子项、类型、依据、条件等办理标准。	1. 中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》 2. 广东省深入推进审批服务便民化工作方案（征求意见稿） 3. 广州市深入推进审批服务便民化工作方案	
5	随心办	到现场办理的全城通办、就近能办、异地可办的事项。	1. 中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》 2. 2018年6月28日李克强在全国深化“放管服”改革转变政府职能电视电话会议上的讲话要求	含全城办、就近办、跨城办事项
6	轻松办	按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求，通过部门内、本系统内进行流程、服务优化等方式，对高频事项采取措施提升办事效率的事项。	2018年6月28日李克强在全国深化“放管服”改革转变政府职能电视电话会议上的讲话要求	通过运用电子证照、电子材料复用等方式减少材料提交的事项；承诺时限小于法定时限的事项；其他符合“轻松办”认定标准的事项等
7	联合办	1. 通过建立联合办理、共享互认同类材料等联动工作机制经审批部门梳理并精简办理材料两个或以上可同步办理的事项，不涉及前后置且在同一受理平台进行同步受理的事项。 2. 围绕企业、群众实际办事需求，将涉及跨部门的多个事项的受理条件、时限、流程、要件材料等进行集成优化，按照“上一网、交一表、找一人、办一次”的工作模式，为企业群众提供办事指南的查询、线上线下咨询、申报、办理等服务。	1. 国务院办公厅关于开展工程建设项目审批制度改革试点的通知（国办发〔2018〕33号） 2. 广州市建设工程项目联合审批实施办法 3. 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》 4. 广州市人民政府关于印发广州市工程建设项目审批制度改革试点实施方案的通知（穗府〔2018〕12号） 5. 广州市推进革命性流程再造，深化政务服务“一件事”工作方案 6. 广州市人民政府办公厅关于印发广州市开展第一批“一照通行”涉企审批服务改革工作方案的通知（穗府办函〔2021〕77号） 7. 广州市商事登记制度改革工作联席会议办公室关于推动实施第二批“一照通行”涉企审批服务改革的意见	含工程建设联合审批事项、可通过“一件事”办理的事项、一照通行事项等
8	智能办	友好型、智能型、精准型办事指南。运用事项标准化规范成果，以说人话、接地气的方式，消除传统办事指南中晦涩难懂、模棱两可的条款，出台精准的办事指南；汇集市区两级政务服务相关信息，通过办事信息复用，表格自动填写，关联事项推送等功能，实现智能办事；微信、APP、网站、12345、现场等多种方式办事、实时在线精准答疑。即报即批、即批即得的智能审批事项。	1. 国务院关于落实政府工作报告重点工作部门分工的意见（国发〔2018〕9号） 2. 中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》 3. 国务院办公厅关于印发2018年政务公开工作要点的通知 4. 国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知（国办发〔2018〕45号）	如导办事项、秒批事项等

序号	穗好办	认定标准	依据	补充解释
9	惠民利企办	依据本部门经营的各项涉企和个人财政资金补贴（补助）政策实施的，直接面向公民、法人和其他组织，且需要使用市、区财政资金进行兑现的依申请办理事项，按照一窗（一网）受理、受审分离、内部流转、限时办结的集成模式统一对外服务。	1.关于推进政策兑现业务纳入“集成服务”模式办理的工作方案（试行） 2.关于新设立暖企服务类业务专窗的工作方案 3.广州市政务服务数据管理局关于印发《广州市“免申即享”改革工作方案》的函（穗政数函〔2021〕541号）	含政策兑现事项、暖企事项、免申即享事项等
10	指尖办	选择民生高频政务服务事项、公共服务事项，企业开办经营相关事项，开展业务流程、申请表单方面的移动化改造，辅以个人信息自动带入、电子材料调取、办事过程主动提醒等智能化手段，向群众提供便利化的掌上服务。群众可随时随地打开手机，经过简单的一次性身份认证，即可一网通办个人和企业事项。	1.国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见（国发〔2018〕27号）	可在手机APP、小程序、微信公众号等移动端渠道办理的事项等
11	全城办	对办事频率高、与群众关系密切的事项统一全市办理标准（如公安、民政业务），申请人可在全市任何一个行政区申请办理另外一个行政区的相关业务，实现全市、全城跨区域通办，实现在家门口即可办成事。	1.关于进一步推进“集成服务”改革和事项标准化管理等若干工作的函 2.广州市政务服务数据管理局关于印发《广州市政务服务“全城通办”工作方案》的函	市内通办
12	跨城办	通过开设服务专窗、配置自助设备、开通远程视频等措施，按照事项办理条件和办理标准，通过EMS快速送达申请材料 and 办理结果，与周边城市开展事项异地办理、跨区域办理，申请人无需来回奔波即可办成事。	1.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） 2.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（文件阅批）（粤办函〔2020〕286号） 3.广东省人民政府办公厅关于进一步深化政务服务“跨省通办、省内通办”工作的通知（粤办函〔2021〕59号） 4.广州市推进政务服务“跨域通办”工作方案	跨省通办、省内通办
13	自助办	通过在各级政务服务大厅、基层服务办事点、人流密集处布设综合性或专业性政务服务自助一体机，向群众提供高频民生事项的网上申办、办理查询、证明打印等服务，实现高频民生服务“就近办”，为群众提供365天24小时不打烊的身边服务。		
14	企业代办	是指市政务服务机构及相关职能部门工作人员，无偿协助项目单位办理相关政务服务事项，为项目单位提供的咨询、指导、协调、代办等各类服务的总称。	1.广州市政务服务数据管理局关于印发《广州市工程建设项目“全程免费代办”工作方案（试行）》的通知	
15	邮件接办	对必须纸质材料等全流程网办事项在提供统一网上身份认证、网上申办服务的基础上，与邮政等快递机构开展合作，打通网上办理系统与邮政下单系统，实现企业通过网上提交办事申请，同步生成邮政快递订单，网上追溯订单，打通了网办最后一公里问题，实现了网上网下一体化办理、网上网下融合办理。	1.广州市政务服务数据管理局关于加快落实“不见面审批”改革工作的函	支持双向快递事项
16	容缺容错办	是指对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但非关键性材料欠缺或错误的政务服务事项，经过申请人作出相应承诺后，综合窗口先予受理，当场一次性告知需要补正的材料、时限，并同时材料流转至各行政审批部门进行审查，在申请人补正全部材料后，行政审批部门在承诺办结时限内及时出具办理结果。	1.广州市政务服务数据管理局关于印发《广州市市政务服务大厅行政审批容缺容错受理办法（试行）》的通知（穗政数〔2019〕48号）	