

附件

广州市网上办事管理办法

(修订稿, 征求意见稿)

第一章 总则

第一条 目的依据

为转变政府职能, 便民、利民、更加规范地提供网上办事服务, 促进政务信息资源共享, 提高网上办事便利度, 依据《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国电子签名法》、《广州市优化营商环境条例》和《广州市政务信息共享管理规定》, 结合广州市实际, 制定本办法。

第二条 概念解释

本办法所称网上办事, 是指公民、法人或者其他组织(以下统称“申请人”)通过网上办事平台, 运用网上身份认证、电子证照等信息化手段, 提出政务服务事项的预约、办理、咨询等申请, 并做出投诉、评价等反馈, 本市范围内的政务服务审批部门、行业主管部门等政务服务相关单位, 包括承担公共服务职能的企事业单位等(以下统称“事项实施主体”)依托网上办事平台提供事项办理、答复等服务的全过程与结果。

本办法所称的政务服务事项是指事项实施主体通过省政务服务网对外发布的依申请办理的行政权力事项和公共服务事项, 包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、

行政奖励、行政备案、其他行政权力和公共服务事项。

本办法所称的网上办事平台包括广东省政务服务网(广州分行)、“穗好办”移动政务服务平台,广州市民网页,企业服务平台,提供政务服务的自助服务终端、公众号、服务号、小程序、第三方网站和移动应用。

本办法所称的网上身份认证,是指申请人使用统一身份认证平台帐号,在网上办事的过程中确认用户身份信息的过程。

本办法所称的电子证照是指由各事项实施主体依法出具的各类不涉及国家秘密的证件、执照、牌照及相关证明、批文、鉴定报告、办事结果等文件材料的数据电文。

本办法所称服务大厅,是指事项实施主体办事窗口所在的市、区、街(镇)、村(居)实体办理地点,包含综合服务大厅和专业服务大厅。

第三条 适用范围

我市行政区域内事项实施主体通过网上办事平台向公众提供在线申办、大厅预约、补正补齐、进度查询、结果反馈、咨询投诉、“好差评”等服务的建设、运营、监督、考核等工作适用本办法。

第四条 管理原则

网上办事平台是本市政务服务事项的统一展示和集中办理平台,遵循市级统筹、入口统一、电子证照同等效力、数据同源、全程网办的原则。

第二章 组织机构及职责

第五条 网上办事管理模式

市政务服务数据管理部门是本市网上办事建设的主管部门，统筹推进全市网上办事的规划建设、运行和监督管理，会同相关部门制定管理制度和标准规范，协调各级职能部门解决网上办事的相关问题，结合全市绩效考核要求开展网上办事考核。协调指导各区网上办事有关工作。

各区政务服务数据管理部门按照全市统一的规划和标准，负责本行政区域网上办事的规划建设、运行和监督管理工作。

第六条 各级部门职责

各级事项实施主体依法承担政务服务事项管理职能，提供政务服务事项的办理服务。其职责是：

（一）负责职能范围内政务服务事项办事指南的更新和维护，明确申请人需要提交的申请材料。

（二）负责将本部门职能范围内政务服务事项（除保留在本部门专业大厅办理的事项外）的业务受理权委托给各级政务服务数据管理部门，由政务服务数据管理部门按照集成服务原则对网上申办业务实行综合受理。暂未委托的，要按照统一要求提供规范化服务。

（三）负责本部门职能范围内电子证照签发，负责更新和维护本部门电子证照用证清单和发证清单。市各有关部门负责指导和推进本行业、本领域内市区共有电子证照、各区共有电子证照签发。上级部门已签发的，由市级对应部门负

责做好协调沟通工作。

（四）负责运用电子证照、电子印章、数字签名、数据共享、网上身份认证等措施，优化本部门政务服务事项网上办事流程，缩减审批环节、材料、时限。专项工作中的电子证照应用由专项工作牵头部门负责组织实施。

（五）负责对职能范围内政务服务事项的网上咨询、意见建议等及时响应处理。协助政务服务数据管理部门处理网上综合受理过程中遇到的问题。

（六）负责根据统一的技术接口标准改造本部门自建审批系统，与全市一体化政务服务平台实现互联互通。

（七）负责对职能范围内政务服务事项的网上办理工作开展日常监督。

第三章 网上办事业务规范

第七条 用户登录

申请人通过网上办事平台申报事项时应先通过统一身份认证平台进行实名认证注册登记，根据用户身份认证体系认证程度不同，赋予不同的网上办事权限。各级部门建设的面向公众服务的网上办事系统应对接统一身份认证平台，接收其提供的用户信息并提供网上办事服务。

第八条 网上咨询和投诉

申请人可通过网上办事平台的在线咨询、投诉功能进行办事咨询和投诉，其答复与反馈依托市 12345 政务服务便民热线开展，答复反馈时限依照广州市 12345 政务服务便民热

线有关规定。

第九条 网上预约

各级综合性政务服务大厅、专业大厅为进驻的事项提供网上预约服务。预约成功的服务，除申请人主动放弃、无法提供必备资料或非所属受理范围外，事项实施主体不得拒绝办理。

第十条 网上申请

申请人依据办事指南提交网上申请，通过网上办事平台提交电子材料（含电子证照、电子表单、电子文件）或选用寄递等方式提交纸质材料，应确保申请材料清晰可辨，对其真实性、有效性负责，政务服务数据管理部门或事项实施主体据此开展受理、审查、审批、决定等工作。

各级事项实施主体要对网上办事流程和办事系统进行优化，引导申请人选择网上办事渠道提交办事申请，及时处理网上办事申请，除法律法规要求必须提供纸质材料或必须到现场外，应提供全流程网上办理服务能力。各级政务服务数据管理部门加快建设统一的在线政务服务平台，推进政务服务平台规范化、标准化和互联互通。

第十一条 业务受理

通过网上办事平台提供在线办理的政务服务事项应按网上“前台综合受理、后台分类审批、统一平台出件”原则提供办事服务，实行“一次性告知”，出具网上受理回执。

第十二条 业务审批

事项实施主体应及时处理申请人通过网上办事平台提

交的办理申请，并按要求进行审批，在承诺办理时限内出具审批结果，反馈给申请人。在审批过程中如涉及补齐补正、特殊环节（如专家评审、公示公告等）时，应按相应操作规范处理。

网上办事的流程环节、所需材料、所需填报表单、办理时限均不得多于实体窗口所需内容，鼓励事项实施主体进一步优化办理流程。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。

第十三条 办理材料

除法律、行政法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章的电子材料可以作为办理政务服务事项的依据。申请人提交具有法律效力的电子材料后，事项实施主体不得要求其提交同一材料的纸质件。各级事项实施主体应优先使用电子材料，逐步实现电子材料替代纸质材料。

对可以实现网络共享的材料、通过网络核验可以获取的信息以及前端流程已经收取的材料，相关部门不得要求申请人重复提交。

第十四条 自助查询与打印

自助终端提供自助查询、材料自助打印、自助申请等服务，各级事项实施主体应组织适合自助终端办理的政务服务事项进驻自助终端办理，各级政府部门不再新建单一功能的自助终端。鼓励各级政府部门将网上政务服务输出至金融机构、公用事业单位等社会机构自助终端，提高自助服务覆盖范围。

第十五条 结果送达

办理结果送达包括现场送达、寄递送达、网上送达等。

现场送达的，短信告知申请人到指定服务大厅和窗口领取，送达后由申请人签收确认。

寄递送达的，由申请人指定收件地址和收件人，由服务大厅或事项实施主体负责寄递，送达后由申请人签收确认。

网上送达的，应由事项实施主体将办事结果电子化后，通过网上办事平台推送给申请人，并短信提醒。

第十六条 服务评价

各级事项实施主体在政务服务大厅、网上办事平台等渠道对外提供的政务服务，要按照政务服务“好差评”制度要求，提供“好差评”评价渠道，确保评价数据客观、真实，并将评价数据统一汇聚到至政务服务数据管理部门建设的“好差评”系统。

第四章 网上办事信息管理

第十七条 网上办事渠道

省政务服务网(广州分行)为全市网上办事服务总入口，各级事项实施主体负责的政务服务事项应通过该渠道对外发布办事指南、办理进度等信息。“穗好办”移动政务服务平台为全市移动政务服务总入口，各级政务服务数据管理部门和事项实施主体应依托该平台提供移动端服务。

第十八条 信息查询和公开

事项实施主体在各级综合性政务大厅、专业大厅、政府

网站、移动平台、公众服务号、小程序等渠道对外发布的办事指南，必须与省政务服务网发布的内容保持一致。

事项实施主体应提供办理进度查询和结果公示服务，要依据法律法规及时在网上办事平台向社会公布事项办理结果。

第十九条 电子印章使用

市区块链可信认证平台为全市政务服务提供电子印章和数字签名支撑。申请人在办理政务服务事项时可使用电子印章对申请表、承诺书、协议、授权委托书等各类电子文档进行签章。各级事项实施主体不得拒绝电子印章的使用。

第二十条 办件过程数据

事项实施主体在办理政务服务事项中产生的办件过程数据等政务信息应按照规定上传至市政务信息共享平台实现全市共享互认。

第二十一条 电子证照签发和区块链

政务服务事项办结后，事项实施主体应对纸质证照和电子证照实行同步签发、同步更新、同步废止。

事项实施主体应当对所签发的电子证照及其历史记录及时归档，并妥善保存。市档案局应当将电子证照纳入档案管理范畴。

市政务区块链平台为网上办事的基础设施，政务区块链平台应用应用中留存的电子数据可以作为办理政务服务事项的依据和归档材料。鼓励各级部门在网上办事中运用区块链技术。

第二十二条 电子证照使用

按照标准规范生成的电子证照，视为满足法律法规规定的原件形式和文件保存要求，与纸质证照具有同等效力，可作为法定依据和归档材料。

各级政务服务数据管理部门和事项实施主体建设的办事系统应对接全市统一的电子证照系统，支持事项实施主体在政务服务事项办理过程中按相关规定查验、引用申请人的电子证照，替代申请人提交纸质证照。

在受理环节已提交电子证照的，审批环节不得要求申请人或受理人员提交纸质证照。

第二十三条 电子证照质量问题处理

使用单位对电子证照信息准确性、完整性有异议的，应将异议、相关理由及证据以书面形式转签发单位，或通过其它指定渠道转签发单位处理。证照签发单位应当在收到异议之日起3个工作日内进行核查，异议成立的，应当予以更正，并将处理结果告知使用单位；异议不成立的，应当书面告知使用单位。在故障处理过程中，因客观原因无法如期解决的，可提出延期申请。

第二十四条 信息保存和归档

办事材料和结果信息保存原则上以电子证照化类型文件为主；各事项实施主体负责对本部门产生的信息进行保存并归档。推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理。

第二十五条 信息安全

按照“谁主管谁负责，谁运营谁负责，谁使用谁负责”的原则，各级政务服务数据管理部门和各级事项实施主体负责做好本部门网上办事系统信息安全工作，制定网上办事系统日常管理和维护的工作规范，建立突发事件预警机制，制定应急保障和事后恢复措施，保障网上办事系统正常运行。

网上办事系统应建立身份认证、存取访问控制和信息审计跟踪等机制，对数据进行授权管理，设立访问和存储权限，防止越权存取数据。涉及个人重要信息和隐私信息的场合，应采取实名认证等验证手段加强安全防护。

第五章 网上办事监督

第二十六条 监督机制

各级政务服务数据管理部门应建立网上办事监督机制，对网上受理、审核、办结等环节进行全流程监管，并对网上投诉等及时响应处理。

各级政务服务数据管理部门对下列事项可以采取电话督办、现场督办、会议督办、发文督办等方式推进以下事项办理，事项实施主体应当积极配合，及时反馈办理情况：

（一）不按规定处理申请人通过互联网渠道提交的办事申请；

（二）承诺可全程网上办理的事项，无正当理由仍要求提交纸质材料的；

（三）面向公众服务的网上政务服务不按规定接入统一

身份认证平台，导致申请人重复注册账户的；

（四）不按规定生成、运用电子证照及加盖电子印章的电子材料；

（五）不按规定上传网上办事相关数据的；

（六）其他需要督办的情形。

第二十七条 网上办事考核

市级政务服务数据管理部门遵循客观公正、科学合理、注重激励的原则，建立网上办事考核机制，对各级政务服务数据管理部门、各级事项实施主体的网上政务服务、电子证照应用等工作进行考核，定期通报考核情况。考核结果纳入数字政府建设考核体系。

第二十八条 申请人责任

政务服务数据管理部门和事项实施主体依法实施信用监管，对守信申请人采取激励措施，对失信申请人采取联合惩戒措施。

申请人以不正当手段取得行政许可、行政给付、行政奖励、行政补偿的，或者在告知承诺时承诺不实的，纳入申请人失信信用记录；依法属于严重失信行为的，依据有关规定将申请人列入失信联合惩戒对象名单。

第二十九条 部门违规行为的处理

各级网上办事建设管理工作机关、各职能部门和人员有下列行为之一的，由主管机关责令改正；对造成不良影响或重大损失的，对直接责任者和领导责任者依法依规予以责任追究；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

- (一) 不按要求履行或不正确履行职责的；
- (二) 故意弄虚作假或隐瞒事实情况的；
- (三) 强迫、唆使他人违规办事的；
- (四) 违反相关法律法规的。

第六章 附则

第三十条 其他权限

在本办法实施前制定的其他规范性文件与本办法不一致的，适用本办法。中央直属驻穗单位可参照执行。

第三十一条 有效期

本办法自发布之日起实施，有效期 5 年。有效期届满，根据实施情况依法评估修订。