

# 广东省政务服务数字化条例

(2023 年 11 月 23 日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 政务服务管理数字化
- 第三章 政务服务办理数字化
- 第四章 监督保障
- 第五章 附 则

## 第一章 总 则

第一条 为了加快推进数字政府建设，以数字化推进政务服务标准化、规范化、便利化，建设服务型政府，进一步优化营商环境，促进经济社会高质量发展，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内政务服务数字化及其监督管理工作。

本条例所称政务服务数字化，是指将数字技术广泛应用于政务服务，推动政务服务更加智能、便捷、高效的活動。

第三条 政务服务数字化应当坚持整体协同、公平普惠、数据赋能、高效便民、安全发展的原则。

第四条 县级以上人民政府组织领导本行政区域的政务服务数字化工作，研究、解决政务服务数字化工作中的重大问题。

县级以上人民政府政务服务数据管理机构负责统筹、协调和指导本行政区域的政务服务数字化工作，按照规定承担本级政务服务中心的运行管理和监督职责。

负有政务服务职责的行政机关和机构（以下统称政务服务机构）按照各自职责做好政务服务数字化工作。

乡镇人民政府和街道办事处应当做好本辖区的政务服务数字化相关工作，按照规定承担便民服务中心和便民服务站的管理职责，接受政务服务数据管理机构指导和监督。

第五条 各级人民政府应当将政务服务数字化建设纳入本行政区域国民经济和社会发展规划，将相关工作经费列入本级财政预算，为政务服务数字化工作提供办公场所、设施设备和经费保障。

第六条 省人民政府政务服务数据管理机构应当加强与香港特别行政区、澳门特别行政区相关机构在政务服务数字化方面的合作，推进粤港澳大湾区政务服务跨域通办工作机制建设，推动公共支撑平台对接，创新粤港澳大湾区政务服务跨域办理业务

场景和服务模式，加快数字湾区建设。

第七条 政务服务数据管理机构和政务服务机构应当采用宣讲、问答、指引、培训等多种方式，对政务服务数字化法律、法规、政策措施以及全省一体化政务服务平台的概念功能进行宣传解读，提高全社会政务服务数字化应用的意识和能力。

支持新闻媒体及时宣传报道政务服务数字化改革政策和措施。

## 第二章 政务服务管理数字化

第八条 省人民政府政务服务数据管理机构负责推进全省一体化政务服务平台数字化改革，统筹规划全省一体化政务服务平台、数字政府公共支撑平台等标准化体系建设，制定业务办理、数据平台、数据应用等标准，对全省一体化政务服务平台实施标准化管理，提供系统性、整体性、协同性的安全规范服务。

政务服务机构应当依托全省一体化政务服务平台，推进政务服务模式创新与数字技术应用融合，实现政务服务一网通办。

本条例所称的全省一体化政务服务平台包括广东政务服务网、省有关部门线上业务办理系统、省政务服务数据管理机构统筹建设的“粤系列”等移动政务服务平台和政务服务自助终端，以及政务服务中心、便民服务中心和便民服务站。

第九条 全省一体化政务服务平台以广东政务服务网为线

上总门户。除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当纳入全省一体化政务服务平台办理。

**第十条** 政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。政务服务机构按照国家 and 省的规定对政务服务事项实施清单管理，清单应当明确政务服务事项的名称、编码、类型、依据等基本内容，并纳入全省统一的政务服务事项管理系统进行同源管理、同源发布。

政务服务机构应当按照规定动态更新政务服务事项相关信息，并通过广东政务服务网及时向社会公开政务服务事项办事指南。

**第十一条** 省人民政府政务服务数据管理机构应当建立健全数据采集和共享的协调保障机制，定期评估本省数据采集和共享工作的实施情况，为各地区、各部门数据采集和共享提供业务支撑，推动数据采集和共享工作标准化、规范化。

省人民政府政务服务数据管理机构应当完善数据质量管理体系，完善数据治理标准规范，确保政务服务数据真实、准确、完整。

政务服务机构在政务服务工作中处理数据应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，根据政务服务办理需要采集数据，及时将政务服务相关数据归集至省政务大数据中心。

**第十二条** 政务服务机构应当按照国家 and 省的规定积极推行告知承诺制和容缺受理服务模式。

县级以上人民政府及其有关部门应当按照国家和省的规定组织编制并公布实施告知承诺制和可容缺受理的政务服务事项清单，通过广东政务服务网公布，在全省一体化政务服务平台中明确办理条件、容缺材料列表并动态更新。

第十三条 省人民政府政务服务数据管理机构统筹管理各类移动政务服务平台和政务服务自助终端，会同政务服务机构推动将移动政务服务平台部署于各类适用设备，加强自助终端的开放兼容和集约管理。地级以上市、县级人民政府政务服务数据管理机构协助做好设备部署和日常管理工作。

政务服务机构应当结合实际推动政务服务事项进驻移动政务服务平台和政务服务自助终端。

第十四条 政务服务中心、便民服务中心和便民服务站应当完善政务服务数字化的配套设施设备，推进政务服务流程与数字技术应用融合，并做好宣传、引导和服务工作。鼓励为申请人提供预约办理、延时办理和节假日办理等便利化服务。

第十五条 县级以上人民政府政务服务数据管理机构应当优化全省一体化政务服务平台的界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，为残疾人、老年人等群体提供无障碍便利化服务。

第十六条 地级以上市人民政府应当推进 12345 政务服务便民热线的数字化改造工作，提升自然人、法人和非法人组织非紧急类政务服务咨询、投诉、求助、建议等事项的受理与解答能力。

### 第三章 政务服务办理数字化

第十七条 政务服务机构应当依照法律、法规、规章规定的程序办理政务服务事项，推行政务服务全流程一体化在线办理，推动政务服务事项线上线下无差别受理、同标准办理。

第十八条 政务服务机构对已实现线上办理的政务服务事项，应当保留线下办事服务渠道，由申请人自主选择。申请人在线下办理业务时，政务服务机构不得强制要求申请人先到线上预约或者线上提交申请材料。

第十九条 政务服务机构应当依照法律、法规、规章规定受理申请人的申请；法律、法规和规章对政务服务事项受理没有规定的，按照以下规定办理：

（一）政务服务机构可以委托政务服务中心、便民服务中心、便民服务站接收政务服务申请材料。申请人可以通过线下窗口提交申请材料，也可以通过广东政务服务网等线上渠道提交申请材料。

（二）申请材料可以当场更正或者线上指导更正的，应当允许申请人当场或者线上更正。更正后符合要求的，应当受理。

（三）申请材料不齐全或者不符合办事指南要求的，应当当场或者线上一次性告知申请人需要补正的材料；不能当场告知的，应当在五个工作日内一次性书面告知或者线上告知，逾期不告知

的，自收到申请材料之日起即为受理。申请人按照告知内容补正材料且符合要求的，应当受理。

（四）除可以当场办结的政务服务事项外，政务服务机构对受理或者不予受理的政务服务申请，应当出具加盖印章和注明日期的电子凭证或者书面凭证。

（五）涉及两个以上政务服务机构联合办理的政务服务事项，应当明确一个政务服务机构统一受理；政务服务机构通过数据共享能够获得的信息，不得要求申请人另行提供。

第二十条 政务服务机构按照政务服务事项办事指南对申请人提交的申请材料进行审查；多个政务服务机构联合办理的，应当通过集中办理、并行审查、数据共享、联审联办等方式提升审查效率。

申请人提交的申请材料齐全、符合法定形式，能够当场办结的，政务服务机构应当当场办结。不能当场办结的，应当在政务服务事项办事指南载明的承诺办结时限内办结。

政务服务事项办理实行承诺时限办结制，政务服务事项有法定办结时限的，承诺办结时限不得超过法定办结时限；没有法定办结时限的政务服务事项，政务服务机构可以按照事项的具体情况承诺办结时限。政务服务机构承诺的办结时限由政务服务数据管理机构审核后通过广东政务服务网及时公布。

第二十一条 政务服务机构对申请事项审查后不予通过的，应当出具加盖印章和注明日期的电子凭证或者书面凭证，说明理

由，并告知申请人进行投诉、依法申请行政复议或者提起行政诉讼的途径和期限。

**第二十二条** 政务服务机构应当通过广东政务服务网、移动政务服务平台和政务服务自助终端等多种渠道为申请人提供政务服务事项办理进度查询服务。

政务服务机构应当在政务服务事项办结后及时通过网络、电话、短信等方式通知申请人，并提供现场领取、自助设备领取、邮寄、电子文书网上送达等线上线下结果送达服务，由申请人自主选择送达渠道。

政务服务事项办理结果为电子证照的，经申请人同意后，应当通过线上政务服务平台送达确认。

**第二十三条** 档案主管部门会同政务服务数据管理机构、政务服务机构推动政务服务档案的数字化管理，符合国家有关规定且来源可靠、程序规范、要素合规的政务服务电子文件应当及时以电子形式归档并向档案部门移交，除法律、行政法规另有规定外，不再以纸质形式归档和移交。

**第二十四条** 申请人可以委托代理人办理政务服务事项。法律、法规、规章规定应当由本人亲自办理的除外。

政务服务机构认为委托关系真实性需要核实的，可以通过在线确认或者电话确认等方式向申请人核实。

**第二十五条** 政务服务机构与政务服务数据管理机构应当通过人工智能和大数据等技术，推进政务服务事项自动受理、智



能审查。

政务服务机构对于可以通过数据比对作出判断的政务服务事项，可以实行智能办理，并做好人工抽查复核工作。

第二十六条 对依法需要开展现场勘查审验的政务服务事项，鼓励政务服务机构创新使用远程视频、数字化图纸等非现场方式辅助现场勘查审验，提高勘查审验效能。

第二十七条 县级以上人民政府应当按照国家和省的规定公布在本地区依法施行的证明事项清单，逐项列明设定依据、开具单位、办事指南等，未纳入证明事项清单的，政务服务机构不得要求申请人提供。

政务服务机构应当将基层群众性自治组织证明事项纳入公共服务事项进行统一管理，推进实现全流程数字化办理，通过数据共享推动证明事项线上核查。

政务服务机构应当推行证明事项告知承诺制，申请人书面承诺已经符合告知的相关要求并愿意承担不实承诺法律责任的，政务服务机构不得索要有关证明。

## 第四章 监督保障

第二十八条 县级以上人民政府政务服务数据管理机构 and 政务服务机构应当依照法律、法规的规定和国家标准要求，建立健全政务服务数据安全管理制度，落实数据安全保护责任，采取

技术措施和其他必要措施保障政务服务平台运营和数据安全。委托服务商建设、运营、维护政务服务平台的，应当监督服务商履行数据安全保护义务。

政务服务机构需要通过生物识别技术核验服务对象身份的，应当具有明确、合理的目的和充分的必要性，取得服务对象的单独同意，并采取严格的数据保护措施。

政务服务平台建设、运营、维护的服务商应当增强安全与保密责任意识，依照法律、法规的规定和合同约定履行数据安全保护和保密义务。

**第二十九条** 省人民政府应当加强数字政府基础能力建设，促进全省政务服务数字化能力均衡发展，通过第三方评估、满意度评价等方式推动政务服务效能提升。

县级以上人民政府政务服务数据管理机构应当构建数据驱动、业务协同机制，促进政务服务应用创新。

县级以上人民政府政务服务数据管理机构和政务服务机构应当加强政务服务数字化技能培训，提升政务服务机构人员数字化服务意识和工作能力。

**第三十条** 县级以上人民政府应当加强对本行政区域政务服务数字化工作的监督管理，将政务服务数字化工作纳入政府绩效考核范围。

**第三十一条** 县级以上人民政府政务服务数据管理机构应当会同本级政务服务机构建立健全政务服务投诉处理机制，通过

全省一体化政务服务平台、12345 政务服务便民热线等渠道接受社会监督和评价。县级以上人民政府政务服务数据管理机构 and 政务服务机构应当及时处理申请人对政务服务的意见建议和投诉举报，并将处理结果告知申请人。

第三十二条 政务服务机构和政务服务数据管理机构违反本条例规定，不依法履行政务服务数字化相关工作职责的，由其上级部门责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

第三十三条 中央驻粤相关机构依法提供政务服务，参照本条例执行。

第三十四条 本条例自 2024 年 1 月 1 日起施行。