

通许县放管服改革领导小组办公室文件

通放管服办〔2022〕4号

关于印发《通许县政务服务标准化管理办法》 的通知

县直各单位：

经研究，现将《通许县政务服务标准化管理办法》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

通许县放管服改革领导小组办公室

2022年7月9日



通许县政务服务标准化管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步加强政务服务管理,规范和促进政务服务标准化工作,根据《中华人民共和国行政许可法》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《优化营商环境条例》《河南省优化营商环境条例》和有关法律法规规定,结合开封市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于全县范围内政务服务标准化工作的管理。

第三条 本办法所称政务服务标准化,是指对政务服务事项清单、办事指南、服务流程、服务场所、一体化在线政务服务平台、监督评价等实施标准化管理,实现同一政务服务事项在各级政务大厅和一体化在线政务服务平台无差别受理、同标准办理,为企业群众提供服务标准统一、线上线下统一、服务质量统一的政务服务。

第四条 政务服务和大数据管理局负责组织实施本区域内政务服务标准化管理工作。具有政务服务职能的部门(以下简称职能部门)按照各自职能职责,做好政务服务标准化工作。

第二章 事项清单标准化

第五条 政务服务事项包括依申请行政权力事项和公共服务事项。行政权力事项包括行政许可、行政征收、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决和其他行政权力事项。公共服

务事项是由政府各部门面向自然人、法人和其他组织，办理的除行政权力事项之外的授益性事项。

第六条 政务服务事项实行清单管理，事项清单包括基本目录清单、实施清单和业务办理项清单。基本目录清单应包含目录名称、目录类型、实施层级和设定依据等基本要素。实施清单应包含目录类型、本地编码、行使层级、设立依据等基本要素。业务办理项清单应包含业务办理项名称、事项类型、办件类型、申报对象、实施依据、申请条件、办理流程、承诺办结时限、法定办结时限、收费信息、申请材料等基本要素。

第七条 各职能部门依据省基本目录，对照本单位实际职权，认领国家、省级制定的政务服务事项，补充新增市级法律法规设定的政务服务事项，编制形成本单位政务服务事项清单。各级职能部门不得以任何形式变相实施未列入清单内的政务服务事项，不得擅自取消、下放和调整政务服务事项。

第八条 政务服务事项清单应根据实际动态调整。具有下列情形之一的应及时调整：

（一）因法律、法规、规章或其他设定依据立改废释，需新增、取消、下放或变更的；

（二）国务院和省、市政府决定取消、下放，需对应取消或承接的；

（三）因机构职能调整或改革需要，需新增、取消或变更的；

（四）在实际工作中发现有遗漏，需对应新增的。

第九条 各职能部门应建立沟通协调机制，加强与省级业务部门的沟通衔接，加大对业务部门的指导监督力度，确保政务服务事项清单标准统一。

第十条 各职能部门未按公布的政务服务事项清单组织实施、遗漏政务服务事项或出现本办法规定应当调整的情形而未及时主动发起调整的，由县大数据局行政审批股督促限期整改。逾期未整改的视情况予以通报，造成严重后果的按照有关规定追究责任。

第三章 办事指南标准化

第十一条 各职能部门应根据标准化的政务服务事项清单，按照减环节、减材料、减时限、减跑动的要求，编制本单位办事指南，为企业群众办事提供明确、清晰的指引。

第十二条 办事指南应包括事项名称、事项类型、实施主体、办件类型、法定办结时限、承诺办结时限、权力来源、行使层级、是否涉及特殊环节、是否涉及中介服务、实施主体性质、服务对象、到办事现场次数、申请条件、设定依据、办理地点、办理时间、咨询电话、投诉电话、申请材料、收费信息、办理流程、审批结果等内容，确保不同层级、不同区域的办事指南基本保持一致。

第十三条 办事指南中的申请材料，应列明材料名称、来源渠道、材料必要性、材料类型、材料份数、纸质材料规格等信息，并根据实际需要提供相关空白文本和示范文本。所需材料须有相应的法律法规、规章及规范性文件作为依据，不得含有

“其他、有关”等模糊性兜底性条款。能够通过部门之间信息共享获取的材料，不得要求企业群众提供。

第十四条 办事指南在一体化在线政务服务平台统一发布，通过政务大厅、政府网站、移动端、自助终端等途径对外展示，实行同源管理、同源发布。

第十五条 因法律、法规、规章及规范性文件的制定、修改、废止需要调整办事指南的，各职能部门应同步按标准完成调整并公布。

第四章 服务流程标准化

第十六条 政务服务流程包括政务服务事项申请、受理、审查、决定、结果送达等程序。政务大厅应对政务服务流程实行“全链条”标准化管理。

第十七条 企业群众咨询、预约政务服务事项时，政务大厅窗口工作人员应严格落实首问负责制和一次性告知制度。企业群众提交申请材料齐全的，应及时出具《受理通知书》。申请材料不齐全的，根据实际情况执行容缺受理或一次性告知补齐补正材料。

第十八条 对工程建设项目审批、“一件事”集成服务改革等重点领域审批事项，牵头部门应会同有关单位实行并联审批，进一步压缩审批时限。

第十九条 申请材料受理和审批后，各职能部门应通过短信形式及时告知企业群众办理进度、办理结果等信息。政务大厅对政

务服务事项办理结果可提供窗口领取、电子文书网上送达和邮寄等送达方式。

第二十条 政务大厅应结合实际，为企业群众提供“上门服务”“预约服务”和“延时服务”等。

第五章 服务场所标准化

第二十一条 政务大厅名称、标识应保持统一，名称为“××县(区)政务服务大厅”“××县(区)××乡(镇、街道)行政审批服务中心”“××乡(镇、街道)××村(社区)党群便民服务站”。

第二十二条 政务大厅应按照服务功能相对集中、内部办公和外部服务适当分离、方便服务的原则，合理设置咨询导办、综合受理窗口、集中审批、自助服务、休息等候、代办帮办等功能分区和便民服务设施。服务场所面积有限的，功能分区可适当合并设置。

第二十三条 县区、乡镇(街道)、村(社区)政务(便民)服务大厅推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“综合窗口”服务模式，实行“一窗受理”和“一站式”服务。

第二十四条 凡是依申请类政务服务事项，除因涉密或对场地有特殊要求等原因外，原则上一律进驻政务大厅办理，确保实现“三集中三到位”。

第六章 一体化在线政务服务平台标准化

第二十五条 按照《国家政务服务平台标准》，由市级统一建设全市一体化在线政务服务平台，统一服务入口、统一身份认证、

统一形式规范，实现事项集中发布、服务集中提供，并与省级一体化在线政务服务平台实现互联互通。

第二十六条 一体化在线政务服务平台的服务门户，应具有用户注册、用户认证、事项发布、搜索服务、办件查询、咨询投诉建议、用户中心等功能。业务应用应具有政务服务事项管理、事项办理、电子监察、“好差评”等功能。

第二十七条 政务服务和大数据管理部门负责推动政务服务网上办、就近办、一次办，通过一体化在线政务服务平台提供在线咨询、在线受理、在线查询、在线评价等网上办事服务，推动更多事项全程网上办结。

第二十八条 政务服务和大数据管理部门要加强信息基础设施建设，各部门对信息系统以及数据资源严格管控，防止国家秘密、商业秘密以及公民个人隐私遭到泄露。

第二十九条 政务服务和大数据管理部门负责推进电子印章、电子证照在政务服务中的应用。除法律、法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章、电子签名的电子材料可作为政务服务事项办理依据，与纸质材料具有同等法律效力。

第三十条 各职能部门不得新建与一体化在线政务服务平台功能重复或相近的信息系统。已建成运行的政务信息系统应与一体化在线政务服务平台对接，对于未按要求进行改造对接的。

第三十一条 各级政府和职能部门门户网站的政务服务事项清单及办事指南，应与一体化在线政务服务平台保持数据同源、服务同源。

第七章 监督评价标准化

第三十二条 政务服务和大数据管理部门依托电子监察系统，对本级审批行为进行全程电子监察，提醒和警示相关职能部门按照时限完成审批。因客观原因超出时限的，由职能部门向政务服务和大数据管理部门说明原因，并对企业群众做好解释工作。对于无正当理由的超时审批事件通报批评，若造成不良影响的，由相关部门依纪依规严肃处理。

第三十三条 各职能部门应按照《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》(国办发〔2019〕51号)和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》(豫“放管服”组办〔2019〕5号)，在各级政务(便民)服务大厅、各类相关专业政务信息管理系统开展政务服务“好差评”，对企业群众办理的每个政务服务事项进行评价。

第八章 附 则

第三十四条 本办法由政务服务和大数据管理局负责解释，自印发之日起试行。