

DB41

河南省地方标准

DB 41/T 1700.1—2018

政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次” 工作规范 第1部分：总则

2018-08-17 发布

2018-09-01 实施

河南省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 事项范围	2
5 总体要求	2
6 制度建设	3
7 网上服务	4
8 现场服务	5
9 咨询与投诉	6
10 监督管理	7
11 评价改进	7
参考文献	10

前 言

DB41/T 1700《政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：服务指南编制规则；

.....

本部分为DB41/T 1700的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由河南省人民政府办公厅提出。

本部分起草单位：河南省质量技术监督局、河南省标准化研究院、中国（河南）自由贸易试验区开封片区行政审批局、河南省信息中心、河南云政数据管理有限公司、河南省标准化协会。

本部分主要起草人：李清源、刘伟、王双华、刘娟、毕彦斌、段刚、任丽娟。

政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范

第1部分：总则

1 范围

本部分规定了政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”的术语和定义、事项范围、总体要求、制度建设、网上服务、现场服务、咨询与投诉、监督管理与评价改进。

本部分适用于行政机关、法律法规授权的组织依自然人、法人和其他组织申请行使行政权力，办理公共服务事务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

DB41/T 1700.2 政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范 第2部分：服务指南编制规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务

行政机关、法律法规授权的组织（以下统称政务服务部门）依申请为自然人、法人和其他组织办理行政许可、行政确认等行政权力事项以及其他公共服务事项的行为。

3.2

服务对象

向政务服务部门申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

3.3

服务指南

为服务对象申办相关政务服务事项提供指引，明确事项办理要求的规范性文件。

3.4

政务服务中心

各级人民政府设立的，集中办理本级政府权限范围内的政务服务事项的综合性管理服务机构。

3.5

窗口

设在政务服务中心或者其他实体性政务服务大厅的服务单元。

3.6

一网通办

以河南政务服务网为全省一体化网上政务服务平台,通过整合各级各部门政务服务资源和网上服务入口,使所有政务服务事项能够通过河南政务服务网提出申请,统一办理,办理结果实时在线查询、获取,实现一次登录,全网通办。

3.7

只进一扇门

通过推动各部门的政务服务事项向政务服务中心集中,优化其“一站式”功能,实现“前台综合受理,后台分类审批、综合窗口出件”的集成服务模式,使服务对象到现场办理“一件事”,只进一个办事场所。

3.8

最多跑一次

通过优化办事流程、整合政务资源、融合线上线下等方式,实现服务对象办理“一件事”在申请材料齐全、符合法定受理条件时,从提出申请到获得办理结果,全过程一次上门或零上门。

3.9

审批中介服务

政务服务部门在作出决定时,由中介服务机构(企业、事业单位、社会组织等)开展的,作为行政审批条件的各类技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验等服务活动。

3.10

三级十同

省、市、县三级政务服务部门同一政务服务事项的主项名称、子项名称、事项类型、事项编码、实施依据、申报材料、办事流程、收费标准、承诺时限和表单内容等十个方面规范统一。

4 事项范围

4.1 服务对象到政务服务部门办理的事项应为审批服务事项目录中的事项,包括依申请权力事项和公共服务事项。

4.1.1 依申请权力事项:依申请的行政行为(如:行政许可、行政确认等)和法律法规规定服务对象负有申报、报送等义务的行政行为(如:税款征收实行纳税人申报制度等)。

4.1.2 公共服务事项:除依申请权力事项以外,需要服务对象提交办事申请,政务服务部门提供服务的事项。

4.2 行政处罚、行政强制等依职权的行政行为和基于一般民事合同关系提供的商业性服务事项,不宜列入事项清单。

5 总体要求

5.1 优化政务服务机制

依法规范政务服务事项,清理各类无法定依据的证明,取消无法定依据的审批中介服务和办理环节,减少申请材料种类和数量,压缩审批时限,规范收费事项,以服务对象办事需求为导向,打通部门间办事环节,创新便民利企审批服务方式,优化政务服务流程,加强政务服务监督,提高政务服务标准化、规范化水平。

5.2 实施“互联网+政务服务”

建立全省一体化的网上政务服务平台，优化政务服务中心功能，推动政务服务入口向基层延伸，融合线上线下，推行网上申请、综合受理、集成办理、联合勘验、即报即批、电子证照、邮寄送达等服务模式，实现政务服务事项一网通办，只进一扇门，最多跑一次，最大限度方便服务对象。

5.3 实行事项清单和指南管理

按照三级十同的规定，梳理政务服务事项，逐项编制服务指南，按规定权限报批，并在网上政务服务平台和实体政务服务中心公布。服务指南应按DB41/T 1700.2的要求编制并适时更新。

5.4 整合咨询投诉渠道

整合各类非紧急的咨询投诉举报热线和各级政务服务网开设的领导信箱、网上咨询、网上投诉举报等栏目，设置统一的政务服务咨询举报平台，“一号接听、一网受理”，实现平台受理、部门办理、同步监督、群众评价，方便服务对象咨询和投诉。

6 制度建设

6.1 信息公开制度

应公开政策法规依据、政务服务事项、服务指南、办理结果、监督检查结果等信息，实现办理环节实时查询。

6.2 材料简化共享制度

申请材料应合法、必要、简化，下列材料不得要求提交：

- a) 无法律法规依据的；
- b) 能通过已有证照来证明的；
- c) 能采取申请人书面承诺方式解决的；
- d) 能被其他材料涵盖或替代的；
- e) 能通过政府部门核查和部门间核查、网络核验、合同凭证等办理的；
- f) 开具单位无法调查核实的证明；
- g) 上一个审批服务环节已收取的申办材料。

6.3 一次性告知制度

应一次性告知申请材料是否齐全、是否符合法定形式以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴定等特殊程序以及下一步需要进行的程序、收费标准等。

6.4 一窗受理制度

应根据办理事项领域、办理流程关联度、办理数量和频率等，分类设置综合受理窗口，实行一窗受理、集成服务。

6.5 容缺受理制度

对主要申请材料齐全且符合法定要求，但次要材料有欠缺的申请事项，宜先予受理和办理，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法，在材料补正后及时作出办理意见。

6.6 限时办结制度

对能当场办结的政务服务事项，应立即办结；对不能当场办结的政务服务事项，应告知承诺时限，在承诺时限内办结。

6.7 并联审批制度

对涉及两个以上部门共同审批的事项，实行由事项主责部门牵头再造流程，协调、组织各责任部门同步办理的制度。

6.8 首问负责制度

政务服务部门工作人员对咨询的问题，属于自己职责范围内的，应给予准确答复；不能答复的，告知有效的答复途径。

6.9 AB 岗制度

政务服务各环节应实行两个岗位之间顶岗或互为备岗的工作制度，即AB岗制，不得空岗、缺位。

6.10 责任追究制度

通过网上监控、走访、受理投诉举报、监督评价等方式，及时发现政务服务中的问题，对责任人依法依规予以追究。

7 网上服务

7.1 基本要求

- 7.1.1 在河南政务服务网开通网上受理系统，实现全省非涉密政务服务事项“一网通办”。
- 7.1.2 建立人口、法人单位、自然资源和空间地理等基础数据库，实现相关信息的一次采集、一库管理、动态更新、多方共享、即调即用、互信互认。
- 7.1.3 建立网上统一身份认证体系、统一支付体系、统一电子印章、统一电子证照库等。
- 7.1.4 建立政务数据资源共享交换机制，实现各业务办理系统与河南政务服务网双向实时互通。
- 7.1.5 拓展政务服务移动应用，发挥“两微一端”（微博、微信、移动客户端）等新媒体优势。
- 7.1.6 建立第三方安全监管系统和各方协同配合的信息安全防护、监测、响应、处置机制。
- 7.1.7 建立河南政务服务网的运行维护机制。

7.2 预约

- 7.2.1 河南政务服务网应提供办事预约。
- 7.2.2 可设置预约反馈、最大预约数、预约次数、时段、到期提醒和取消预约等功能。

7.3 申请

- 7.3.1 服务对象登录河南政务服务网后，应自动推送服务对象的法人、电子证照等相关信息，引导服务对象完善填写其他信息，上传申请材料。
- 7.3.2 应通过电子回执单等方式对办理结果予以确认，告知申请编号，并及时提醒。

7.4 办理

- 7.4.1 政务服务部门应查看服务对象提交的相关信息和材料，并按下列要求办理：

- a) 符合全流程网上办理条件的办事项，可按照事项的办理流程作出办理决定，通过邮寄送达或提供在线下载打印办理结果文件；
 - b) 符合办理条件，不在网上全流程办理事项范围内的，及时通知服务对象携带有关材料到现场办理。
- 7.4.2 需核验材料的办事项，应通知服务对象携带原件材料到受理窗口进行核验。
- 7.4.3 需现场核查的办事项，应通知服务对象准备好相关材料，并配合现场核查。

7.5 实时查询

河南政务服务网、“两微一端”等可实时查看办件进度和信息，办件信息应包含但不限于：

- a) 事项申请信息，包括统一审核编码、申请材料、申请时间、收件凭证、办件进度、受理通知书等；
- b) 办理结果信息，包括审查决定或证照批文等。

8 现场服务

8.1 基本要求

- 8.1.1 政务服务大厅应按功能设置综合受理窗口、后台办理区，提供一窗受理、按责转办、统一出件等政务服务。
- 8.1.2 可通过政务数据资源共享平台获取的证明材料，不得要求服务对象提供。
- 8.1.3 应按 DB41/T 1700.2 的要求公示政务服务事项的服务指南，并适时更新。
- 8.1.4 宜设置为服务对象提供服务的配套服务区，现场设施设备、运行管理、服务保障等要求按 GB/T 32169.1 中的规定执行。

8.2 受理

- 8.2.1 应及时接收服务对象提出的事项办理申请，并提供相应的申请表格和示范文本。
- 8.2.2 对申请材料齐全且符合法定形式的，应当场受理并出具受理单，受理单内容包括：事项名称、受理号、申请人及联系电话、受理时间、承诺办结时限、中介服务事项名称等内容。
- 8.2.3 对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当场予以指正，一次性书面告知需要补正的全部内容。
- 8.2.4 符合容缺受理条件的事项，应先予受理，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法。
- 8.2.5 已在政务服务大厅办理的，或者通过信函、传真、电子邮件等方式申请的事项，不得要求服务对象补填网上流程。
- 8.2.6 事项受理后依法需要听证、招标、拍卖、检验、检疫、鉴定、专家评审等特别程序的，应在受理单上注明所需要的时间。
- 8.2.7 窗口服务按 GB/T 32169.3 中的规定执行。

8.3 转办

窗口应即时将受理材料流转给相应部门办理。

8.4 审核

8.4.1 材料审核

各部门应同步对涉及本部门受理材料的真实性、合法性和规范性进行审核。

8.4.2 现场核查

8.4.2.1 需对申请材料的实质内容进行核实的事项，应组织现场核查。

8.4.2.2 需两个以上部门进行现场核查的事项，应联合进行现场核查。

8.4.3 特别程序

依法或利害关系人提出相关申请，需要听证、招标、拍卖、检验、检疫、鉴定、专家评审等特别程序的，应按照规定程序办理。

8.5 决定

8.5.1 明确审查方式的依据和理由，细化权限边界和各个审查环节的前后置条件，避免重复审查，对审查过程中，需委托有关机构开展审批中介服务的，应按照规定时限办结并告知申请人，未规定时限的，一般不得超过 30 日。

8.5.2 需两个以上部门办理的事项，牵头部门应组织相关部门联合办理。

8.5.3 属于权限内的事项，经审查符合条件的，应作出办理决定并制作证照、批准文件。

8.5.4 属上级部门办理的事项，经审查后应在承诺期限内上报。

8.5.5 经审查不符合条件的，作出不予批准的决定，并告知其依法享有的申请行政复议或提起行政诉讼的权利及行使权利时限。

8.5.6 办理结果依法需要公示的，应按照规定进行公示。

8.6 收费

依法应缴费（税）的事项，应提供网络、现场等多种缴费方式。

8.7 送达

办理结果应根据服务对象的选择，采取直接送达或邮寄送达等方式。

8.8 归档

8.8.1 纸质资料按《中华人民共和国档案法》及其实施办法要求归档并制作案卷。

8.8.2 电子文档按 GB/T 18894 中的规定执行。

9 咨询与投诉

9.1 咨询服务

9.1.1 电话咨询

9.1.1.1 电话咨询平台应实时畅通，及时记录咨询来电信息。

9.1.1.2 对服务对象的咨询应作出明确答复。当场不能答复的，应告知其答复时间或其他咨询途径。

9.1.2 网上咨询

应设立网上咨询平台，及时回复服务对象的咨询。

9.1.3 现场咨询

9.1.3.1 对服务对象应做好咨询引导服务，建立咨询接待记录。

9.1.3.2 实行一次性告知制度，对服务对象应作出明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他相关服务内容。

9.1.4 信函咨询

9.1.4.1 及时整理来信，记录服务对象信息。

9.1.4.2 应在承诺时限内，对信函咨询问题通过电话或信函方式作出明确答复，提供查询服务指南的途径。

9.2 投诉举报处理

9.2.1 及时受理服务对象的投诉举报，及时处理回复或做好解释说明工作。

9.2.2 政务服务应提供网上、现场和信件投诉举报服务，应设置投诉举报表单，内容主要包括：

- a) 投诉举报受理编号；
- b) 被投诉举报单位或部门；
- c) 投诉举报类型；
- d) 被投诉举报人姓名；
- e) 投诉举报内容。

9.2.3 应提供投诉举报结果反馈查询功能，及时向服务对象反馈。

9.2.4 投诉电话应由专人接听。

9.2.5 投诉处置程序按 GB/T 36113 中的规定执行。

10 监督管理

10.1 基本要求

10.1.1 应建立业务监督与纪检监察融合机制。

10.1.2 应明确监督检查的主体及方式程序，细化工作权限、明确监督检查重点、岗位职责、结果处理、处理期限、相关文书等具体内容，并依据监督结果督促和改进服务。

10.1.3 涉嫌违法违纪的，应按法律法规的有关规定予以查处。

10.2 检查方式

可采用现场检查、电子监察等方式，也可根据实际情况选择一种方式或多种方式的组合。

10.3 检查内容

检查内容主要包括：

- a) 服务指南的准确性、完整性、更新及时性等情况；
- b) 办事是否存在超权限、超时限、逆程序等情况；
- c) 办事是否存在不作为、乱作为、权力寻租、恶意刁难、吃拿卡要等情况；
- d) 咨询投诉的及时回复情况及回复的质量情况。

11 评价改进

11.1 基本要求

制定评价方案，明确评价主体、方式、指标和程序，并明确依据评估结果改进、持续提高政务服务办事质量。可按GB/T 32169.4中的规定执行。

11.2 评价方式

11.2.1 可采用自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展评价。

11.2.2 自我评价宜每季一评，服务对象满意度评价宜一事一评。

11.2.3 宜在事项办结后三日内，通过电话、短信等渠道进行抽样回访。

11.2.4 第三方评价应由具有相关能力的专业机构承担，宜每年度进行一次评价，并向社会公布。

11.3 评价指标

11.3.1 信息公开情况

内容应包括：

- a) “最多跑一次”办理事项向社会公开情况；
- b) 服务指南、办事进程、结果公开、监督检查等情况；
- c) 有关法律法规政策。

11.3.2 办理事项动态管理情况

内容应包括：

- a) 申报材料简化优化情况；
- b) 及时动态发布“最多跑一次”事项的改进和提升等情况；
- c) 阶段性更新办理事项信息情况。

11.3.3 办理流程梳理优化情况

内容应包括：

- a) 流程设置合理性情况；
- b) 对功能、方法、对象重复的审查环节合并、整合、精简情况；
- c) 办理环节先后顺序合理性等情况。

11.3.4 办事效率

内容应包括：

- a) 集中受理率；
- b) 当场受理率；
- c) 按时办结率；
- d) 网上办结率；
- e) 即办件比率；
- f) “最多跑一次”事项比率；
- g) 咨询回复率、及时率。

11.3.5 违规办理情况

内容应包括：

- a) 申请事项无人受理、申请材料齐全且符合法定形式和受理权限的申请事项不予受理；
- b) 擅自增加办理环节、办理条件和申报材料；

- c) 逾期未办结;
- d) 符合审批条件,但未办理的;
- e) 违规收费;
- f) 未依法依规向服务对象送达证照、批准文件等;
- g) 有违反廉洁从政要求的。

11.3.6 投诉、行政复议、行政诉讼情况

出现投诉、行政复议或行政诉讼,且投诉处理结果、复议决定、法院判决等认定政务服务部门存在违法或不当情形的。

11.3.7 其它

政务服务部门可根据实际工作情况增设其它评价指标。

11.4 评价结果

根据情况需要及时公布第三方评价结果,并作为效能评价的重要依据。

11.5 持续改进

应建立持续改进的机制,并重点考虑以下方面:

- a) 畅通工作人员与服务对象提出改进诉求的渠道,及时发现问题;
- b) 建立诉求的快速反馈机制,使各方提出的诉求能够及时得到响应;
- c) 建立激励机制,鼓励工作人员提出合理化建议;
- d) 针对持续改进的重大措施,可在部门内公开论证,也可实行社会听证;
- e) 持续拓展政务服务“最多跑一次”事项,提高政务服务办事效率。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国档案法》及其实施办法
 - [2] 《政务信息资源共享管理暂行办法》（国发〔2016〕51号）
 - [3] 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）
 - [4] 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》的通知（厅字〔2018〕22号）
 - [5] 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）
 - [6] 国务院办公厅《关于做好证明事项清理工作的通知》（国办发〔2018〕47号）
 - [7] 《行政许可标准化指引》（2016版）
 - [8] 中共河南省委办公厅、河南省人民政府办公厅关于印发《深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案》的通知（厅文〔2018〕18号）
-