|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  4106 |

鹤壁市地方标准

DB 4106/T XXXX—XXXX

政务服务“一件事一次办”工作规范

点击此处添加标准名称的英文译名

2023 - XX - XX发布

2023 - XX - XX实施

鹤壁市市场监督管理局  发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由鹤壁市政务服务与大数据管理局提出。

本文件由鹤壁市行政服务中心归口。

本文件起草单位：鹤壁市行政服务中心、鹤壁市标准化发展服务中心。

本文件主要起草人：范磊、王巍、高建勇、肖朋磊、党婷、蔡田园、孙怡平、马静、范超。

政务服务"一件事一次办"工作规范

* 1. 范围

本文件规定了政务服务“一件事一次办”工作的总体要求、事项梳理、服务要求、评价改进等内容。

本文件适用于政务服务“一件事一次办”工作。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 32168 政务服务中心网上服务规范

GB/T 36114 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

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](https://std.samr.gov.cn/gb/search/gbDetailed?id=71F772D809C0D3A7E05397BE0A0AB82A) 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

一件事

服务对象需办理的一个事项，既可以是单独的一个政务服务事项，也可以是需到多个部门办理或多件相关的政务服务事项，经过梳理整合、流程再造，变成服务对象或窗口统一办理的“一个事项”。

一件事一次办

将服务对象办理“一件事”的过程，通过整合政务资源，优化办理流程、线上线下融合等方式，实现申请、受理、审批、办结、送达的全过程一次完成。

服务对象

申请办理“一件事”的自然人、法人、非法人组织等。

一次告知

把“一件事”的事项依据、受理条件、办理流程、办理时限、办理方式、所需材料以及服务对象提出的“一件事”相关咨询事宜等，通过线上或线下等方式一次性告知服务对象。

一次表单

将服务对象办理"一件事"需要填报的申请表、申请书、申请报告、审批表等申请类材料精简、优化成可一次填报的表单。

一次联办

服务对象申请办理的“一件事”,由窗口统一受理，经相关部门依法联合审批、一次办结的过程。

一次送达

将“一件事一次办”事项所有办理结果统一归集，按照约定的方式一次性交给申报主体的过程。

业务主管部门

“一件事”涉及事项的行政权力和公共服务部门。

窗口

提供“一件事一次办”导办、咨询、收件与受理、帮(代)办、资料流转、送达等相关服务的窗口。

* 1. 总体要求
		1. 基本要求

应落实“马上办、网上办、就近办、一次办”和“一网、一门、一次”政务服务要求，深化“最多跑一次”、“一网通办”政务服务改革要求。

应围绕“一件事一次办”,进一步建立健全标准、平台、组织体系，建立系统联动、协同共享机制，再造办事流程，实现事项全流程标准化办理、运行全过程标准化监管，推动政府公信力持续增强、营商环境持续优化、人民群众获得感及满意度持续提高。

应通过“一次告知、一次表单、一次受理、一次联办、一次送达”,实现“一件事一次办”。

各级政务管理服务部门应建立一窗受理、统筹协同、整体联动、线上线下融合的新型政务管理服务体系、工作机制及配套制度，保障“一件事一次办”相关工作的有效运行。

应配备符合“一件事一次办”业务运行要求的相关设施设备及人员(含导询员、窗口工作人员、资料流转员等),合理设置和管理“一件事一次办”窗口。

各牵头部门和联办部门要锚定工作目标，加强沟通协调、密切协作配合，压实主体责任，做好“一件事”联办事项动态更新，组织配合部门在流程限定时间内，完成事项审批，办理结果通过综合受理窗口统一送达。

* + 1. 平台要求
			1. 实体政务大厅

应合理设置相关功能区，包含但不限于：窗口服务区、审批区、资料流转区、自助办理区。合理配备自助办理和便民服务相关设施设备。

应按照“前台一次受理、后台联合审批、窗口统一出件”的工作模式，设置“一件事一次办”窗口。

应设置规范统一、导向清晰的标识标牌。

应加强与线上平台的集成融合，实行线上线下同一标准、同一流程、同质服务。

* + - 1. 线上平台

“一件事一次办”线上服务平台应依托全国一体化政务服务平台建立。

应具备告知、导办、收件与受理、送达、投诉、评价、搜索功能，符合GB/T 32168的要求。

应建立线上统一身份认证系统、电子印章系统、统一支付系统和安全保障体系、运维管理体系。

应实现数据共享交换，并制定数据接口、数据采集、数据质量、目录分类、交换服务、平台运行等技术规范及共享数据权责机制。

* 1. 事项梳理

建立事项梳理与动态管理机制，统一事项名称与编码，将“一件事一次办”全流程标准化。

事项梳理内容包括但不限于：事项目录梳理、事项要素梳理、要素整合优化、流程再造等，符合GB/T 36114的要求。

根据事项梳理结果逐项编制服务指南和审查工作细则。

事项梳理应符合以下原则：

——按照“成熟一批、公布一批、实施一批”的要求，以行政权力和公共服务事项目录为基础，调整编制“一件事一次办”事项目录清单；

——按照市县（区）统一和“减环节、减材料、减时限、减费用”要求，全力推动业务整合优化和流程再造，全面推行集成服务。

应根据最新法律法规、政策要求等对政务服务“一件事一次办”事项进行动态调整。

应结合实际运行经验、申报主体评价、先进地区优秀做法等内容对事项进行优化，更新。

应及时组织相关单位认领并发布政务服务“一件事一次办”事项。同时开展线上、线下受理及处办工作。

应明确政务服务“一件事一次办”集成办理中各类情形的处理环节与要求，保障运行效率。

联办事项具体要素发生变化的，应及时予以调整。不适宜继续提供办理的政务服务“一件事一次办”事项，应按程序取消。

* 1. 服务要求

政务管理服务部门和业务主管部门应配备业务能力强、政治素质高的工作人员，并定期组织开展培训以满足业务运行需要。业务主管部门应按照法定时限或承诺时限办理相关审批事项。

政务管理服务部门应建立包括但不限于人员管理、环境管理、设施设备管理、支付管理、公开管理等管理制度，对各项管理过程进行监督考核，符合GB/T 32169.1的要求。

政务管理服务部门应建立包括但不限于部门联动制、首问责任制、顶岗补位制、责任追究制、限时办结制、一次告知制等工作机制，实现相关部门的联动配合、有效运行，符合[GB/T 32169.3](https://std.samr.gov.cn/gb/search/gbDetailed?id=71F772D809C0D3A7E05397BE0A0AB82A)要求。

政务管理服务部门应建立导办、咨询、帮(代)办、告知、收件与受理、审批、送达等全流程相关制度，规范“一件事一次办”服务流程，提升服务质量。

* 1. 评价改进

市本级政务服务中心作为各级政务服务效能监督职能单位，负责本级及下属辖区政务服务“一件事一次办”事项运行的监督工作。

各级政务服务“一件事一次办”事项牵头受理部门、联办职能部门、跨级联办单位等业务处办单位均应纳入监督范畴，实施事前事中事后全链条监管。

应采取包括但不限于系统流程监督、定期数据报送、不定期抽查等方式对政务服务“一件事一次办”事项涉及的相关单位开展监督，符合GB/T 39735的要求。

各类监督工作应按照常态化模式进行，同时应结合实际工作需求就重点关注指标进行专项监督。

市、县（区）各级监督及评价牵头单位应根据监督及评价工作进行结果梳理判定并编制工作报告，将相应结果作为各级政务服务部门绩效评价、评选先进的重要依据。

政务管理服务部门应建立信用承诺、信息公示等监管模式，开展市场主体信用信息归集、共享和应用，与政府审批服务、监管处罚等工作衔接。

政务管理服务部门应建立督办机制，对流程优化、办事进程、环节衔接等方面进行统一督办。

应根据监督检查结果，实施纠正或预防措施。

应采取内部与外部评价相结合的方式，对“一件事一次办”的整体运行管理和服务情况进行评价。

应建立优化改进机制，及时进行总结、优化、改进。

