

山西省地方标准《政务服务一证通办工作规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本任务来源于山西省市场监督管理局《关于下达第八批山西省地方标准制修订项目计划的通知》（晋市监发〔2022〕174号）要求，项目编号2022-8086，计划项目名称为《政务服务一证通办工作规范》。本文件由山西省行政审批服务管理局提出、山西省政务服务标准化技术委员会（SXS/TC 12）归口。

（二）起草单位

麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司、阳泉市行政审批服务管理局。

（三）主要起草人

张曼、魏海文、牛建东、魏京军、朱建芳、郝增、郑波、王超。

二、制（修）订标准的必要性、目的和意义

（一）必要性

根据国务院、山西省深化“放管服”改革，优化营商环境和“互联网+政务服务”系列部署要求，切实方便群众和企业办事，开展政务服务事项“一证通办”，全面深化“最多跑一次”改革，进一步方便广大企业和群众办事提高政务服务效能。群众凭借居民身份证或其他有效证件、企业凭一张社会信用代码证就可办理相关事项。实现“一证通办”。“零跑腿”事项，群众通过手机、电脑就能全流程办结；“跑一次”事项，群众在手机、电脑上完成申请，再到现场完成核验、确认即可。建立山西省政务服务一体化运行的配套制度体系，构建一证通办、前后台衔接有序、协同联动、信息共享、大数据代跑、实时监督、便捷高效的政务服务体系，为改善营商环境，提升政务服务便捷度和满意度提供有效支撑。通过统一规范服务事项、信息化建设、业务流程等，确保政务服务一证通办的系统性、科学性、协调性、优质性。

在政务大厅办理业务时，群众不仅需要排队等候，且服务质量不高。办理业务需要文件，用户办理时可能偶尔落下文件或资料，避免不了多跑一次，造成资

源浪费。国务院已发布的《政务信息资源共享管理暂行办法》，在实际执行过程中仍存在不同程度的困难和问题，如政务服务平台管理分散、数据共享不充分等突出问题。行政审批涉及部门多、环节复杂、递交材料多等仍是制约“一证通办”有效运行的重要障碍。

（二）可行性

以巩固减证便民成效为抓手，进一步精简审批材料。结合“减证便民”改革和“三减一降”工作要求，精简和优化各类办事流程和申请材料，坚持没有法律法规规定的证明事项一律取消，将复杂事项颗粒化，解决申请材料繁杂、办事指南冗长问题，将各部门事项进行深层次优化，推动流程再造和申请材料“瘦身”，推进辅助材料实现免提交，进一步缩减为“一证”可办。以推动信息材料电子化流转为目的，加强证照数据归集。结合行政审批服务信息化，加强电子证照数据归集，落实实体证照与电子证照同步制发，全力治理群众办事反复提交材料的顽疾；明确将证照、证明、批文等高频申请材料电子化按时入库，并广泛做好历史证照及数据汇聚和录入工作，推进申请材料电子化、数据化流转，为“一证通办”提供强有力支撑。以推进系统互联互通为载体，强化服务平台建设。深化“互联网+政务服务”，依托山西省政务服务网，建设一体化在线政务服务平台，助力政务服务事项“一证通办”，进一步打通数据联通，推进网上办、掌上办提供系统支撑，实现办件数据互联互通，助力审批服务电子化，推动“一证通办”改革落实。以群众办事便捷高效为基础，明确事项清理标准。坚持审批最少、流程最优、效率最高为导向，推进“最多跑一次”向“最多跑零次”迈进，加强数据共享调用，让群众办事无需提供相关材料，由审批部门通过共享平台获取个人信息、辅助申请材料等数据，实现以个人身份证、企业信用代码为“唯一标识”，通过共享材料实现“一证通办”为目的，推进申请材料电子化、数据化。

（三）意义

“一证通办”工作机制依托行政审批局优化办事流程，简化办理环节，缩短办理时限工作，将“互联网+”融入到日常办公环节，利用电子证照库打通市民社保、医疗、养老、民政、纳税、信用等领域信息壁垒。制定《政务服务一证通办工作规范》，以身份证件号码或统一社会信用代码关联电子证照，推动移动政务服务事项“一证通办”落地。通过制定规范化运行流程，结合一体化政务服务

平台，实行数据的共享应用，达到减环节、缩时限、提效率的目的，最大限度地为群众提供便利。可以推动更多政务服务事项网上办、掌上办，促进政务服务流程简便化、规范化、统一化。持续推进政务服务“一证通办”工作机制，逐步扩大查询范围，推进事项办理流程优化，提升群众办事满意度和政务改革获得感。

三、主要起草过程

（一）预研阶段（2021年12月—2022年2月）

为推进政务服务标准化和政务流程再造，推动减环节、减时间、减材料，实现一张身份证办理公安、社保、教育、医疗、民政、不动产、公积金等民生事项。通过完善标准体系，细化业务办理颗粒度，开发全流程系统和手机APP，实现一张身份证办理各类民生事项。阳泉市行政审批服务管理局搜集解读学习相关法律、法规、政策文件、国家标准等文件，主动走访浙江、四川先进地区学习标准化建设，加强对编制组专业化、规范化的统筹建设。联合麦斯达夫标准化事务所制定本标准，成立标准编制组并创建标准化办公室，组织标准化知识、标准编制等各类培训。

（二）申报阶段（2022年3月—4月）

2022年3月，根据《山西省市场监督管理局关于征集2022年度山西省地方标准制修订项目的通知》（晋市监发〔2022〕27号），将标准申报资料、标准查新查重报告和标准草案按程序提交至省审批局。

（三）立项阶段（2022年5月—9月）

2022年5月，按要求提交拟立项地方标准的政策依据，由省市场监督管理局进行初步评估。6月，省市场监督管理局组织标准立项评估会，邀请专家对标准立项的可行性进行综合评估，标准起草单位成员赴太原市参加，将标准的政策依据、编制背景、标准内容、工作现状等情况向专家组汇报，经过质询讨论，专家组一致同意该地方标准立项。9月，《山西省市场监督管理局关于下达第八批山西省地方标准制修订项目计划的通知》（晋市监发〔2022〕174号），《政务服务一证通办工作规范》予以立项，由麦斯达夫标准化事务所、阳泉市行政审批服务管理局，共同负责标准制定工作。

（四）起草阶段（2022年6月—9月）

根据立项计划以及立项评审会上的专家意见，起草组搜集一证通办、减证便民相关政策文件、标准、新闻、先进城市经验做法等，结合山西省减证要求和工作实际修改标准草案，重点从一证通办的做法、举措逐章逐条斟酌标准内容，将不适用的删除修改，缺少的内容补充进来，经充分论证完善形成征求意见稿。

（五）征求意见阶段（2022年10月—11月）

2022年10月至11月，起草单位将启动标准公开征求意见，向山西省行政审批服务管理局、山西省政务服务标准化技术委员会提出请示，广泛面向社会公开征求意见。

四、制（修）订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

（一）制定原则

1. 先进性原则

审批办理过程中如果需要其他部门审批结果文件，可以通过政务系统数据信息的互联互通，实现数据调用、信息共享，助推“最多跑一次”改革。

2. 便利性原则

“一证通办”是便民利企的生动体现，坚持以人民为中心，统筹政务服务发展，以方便企业和群众办事为目标，深化“放管服”改革，持续推进全链条优化审批。此项便民利企新举措的实施，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

3. 协调性原则

标准中规定的技术内容符合国家法律、法规、政策文件及国家标准、地方标准要求，满足工作实际。

（二）制定依据

1. 《中华人民共和国标准化法》

2. 《中华人民共和国行政许可法》

3. 《山西省一枚印章管审批条例》

4. 《山西省标准化条例》

5. 《省级标准化管理办法》

6. 《国务院关于进一步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）

7. 《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）

8. 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》

（三）与现行法律、法规、标准的关系

此标准符合现行法律法规和强制性国家标准的相关要求。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

第1章是范围。本文件规定了政务服务一证通办的机构要求、人员要求、硬件设施、工作内容及监督与评价。本文件适用于山西省政务服务一证通办工作。

第2章是规范性引用文件。本文件引用了政务服务中心网上服务和政务服务中心运行方面的国家标准。

第3章是术语和定义。对一证通办术语进行定义。

第4章是机构要求。从坚持服务便民利民原则；细化业务办理颗粒度；通报监督；引进第三方测评；落实清单式监管；“桌面云系统”；全流程审批系统；统一事项业务流程；提供咨询服务、一次性告知、代办帮办等配套服务方面进行要求。

第5章是人员要求。政务服务相关法律、法规、规章、标准及规范性文件等；业务能力、计算机、办公系统及网络相关知识、服务设施设备及用品、安全与应急等知识能力。

第6章是硬件设施。从协同联动、信息共享、大数据代跑、实时监督、便捷高效的硬件设施。

第7章是工作内容。一证通办包括公布清单、整合入口、精简材料、证明核验4部分内容。

第8章是监督与评价。为一证通办顺利进行监督投诉；建立应急处置机制，政务服务“好差评”和群众满意度测评机制；建立持续改进机制，优化网上服务流程，持续提升服务质量。

六、重大分歧意见的处理经过、依据和结果

该标准在征求意见过程中无重大分歧意见。

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本标准没有采用国际标准和国外先进标准，未查找到国内同类标准。

八、贯彻标准的措施建议

本标准发布实施后，由行业主管部门组织全省政务服务部门宣贯，通过开展座谈会、展览标准、多媒体交流等多种方式促进实施，加强指导办理流程。建立完善标准实施信息反馈机制，畅通标准实施信息反馈渠道，收集实施中反馈的问题。进一步深入基层政务大厅就标准的实施情况进行实地调研，收集标准实施过程中的问题，及时做好答疑解惑工作，必要时对标准进行修订。为切实降低企业、群众办事成本，提升政务服务效能，优化营商环境，及时梳理公布“一证通办”政务服务事项清单，方便了企业和群众。

九、预期效益分析

制定《政务服务一证通办工作规范》山西省地方标准，深化“减证便民”“一证通办”改革，让企业和群众办事创业更便捷，进一步激发市场活力和社会创造力。从制度层面解决群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题，切实减少“奇葩”证明、循环证明、重复证明，推动政务服务理念、模式、制度、作风深层次变革，实现证明材料直接取消、告知承诺、数据共享。运用“互联网+政务服务”，该市以居民身份证号码为唯一标识，打通基层公共服务“最后一公里”。