

政务服务一证通办工作规范

(征求意见稿)

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

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 机构要求 1
- 5 人员要求 2
- 6 硬件设施 2
- 7 工作内容 2
 - 7.1 公布清单 2
 - 7.2 整合入口 2
 - 7.3 精简材料 2
 - 7.4 证明核验 2
- 8 监督与评价 2
 - 8.1 监督投诉 2
 - 8.2 评价应用 3
 - 8.3 持续改进 3

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山西省市场监督管理局提出并监督实施。

本文件由山西省政务服务标准化技术委员会（SXS/TC 12）归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：张曼、魏海文、牛建东、魏京军、朱建芳、郝增、郑波、王超。

政务服务一证通办工作规范

1 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。

2 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—2015 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一证通办

申请人凭有效身份证件或统一社会信用代码证，即可办理个人或法人（非法人组织）的相关政务服务事项，或政务服务机构依托数据共享平台根据身份证或法定证照实现数据共享核验、调用相关材料，办理相关政务服务事项，不再要求申请人重复填报或提交相关信息或材料。

4 机构要求

4.1 应坚持服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享原则。

4.2 应细化业务办理颗粒度，逐事项标准化服务指南要素，筛选、减化非必须的环节和材料，压缩办理时限，减化优化办事程序。

4.3 应组织梳理公安、社保、教育、医疗、民政、不动产、公积金等领域的省市县三级相关单位梳理“一证通办”事项。

4.4 应严格考核考评和通报监督，加大政务服务质效年终目标考核考评权重，注重日常工作考核考评。

4.5 应引进第三方测评，对各窗口单位服务质效公开进行监督检查。

4.6 应落实清单式监管，在“一证通办”清单基础上，制定发布申请材料清单、中介服务机构清单。

4.7 应对综合窗口、代办服务窗口和自助终端实行云桌面管理，取消前台电脑主机，由后台“桌面云系统”实施桌面统一定制管理，简化申请人填单操作。

4.8 应将全流程审批系统通过数据交换平台与山西省政务服务网和办公自动化系统相关联。

4.9 应推行企业投资代办制，设代办帮办服务窗口，为企业提供免费的代办帮办服务。

4.10 统一规范政务服务事项、信息化建设、业务流程。

4.11 应设综合窗口，提供咨询服务、一次性告知、首问负责、导办服务、延时服务等。

4.12 各行政审批部门应认真梳理审批服务事项，推进网上办事大厅及审批服务系统向基层延伸应用。

5 人员要求

- 5.1 熟悉政务服务相关法律、法规、规章、标准及规范性文件等知识。
- 5.2 掌握政务服务事项办理条件、办理流程、办理要求等知识。
- 5.3 掌握计算机、办公系统及网络相关知识。
- 5.4 掌握服务设施设备及用品相关知识及安全与应急知识。

6 硬件设施

- 6.1 应配置必要的信息化硬件设备，设施设备应保持型号，色彩、尺寸等相对统一，做到标识明晰，整洁有序、陈设科学、数量合理便于事项办理、日常办公和检查维护。
- 6.2 应建立健全设施设备运行维护制度，明确管理责任人，做好网络条件，供电保障，环境卫生、耗材保障、日常检查等保障工作，确保设施设备功能完备，运行稳定。
- 6.3 应确保政务服务网、全流程审批系统和终端具备有效的计算机病毒和网络攻击防护能力。
- 6.4 有线网络接口应覆盖各个岗位，无线网络应覆盖整个服务区域，保证网络快捷、稳定、安全。

7 工作内容

7.1 公布清单

- 7.1.1 应全面清理行政审批事项，全面调整办事程序和审批环节，编制“一证通办”清单并对外公布。
- 7.1.2 清单应包含事项名称、“一证”名称、事项类型、办理部门（科室）、办理时限。

7.2 整合入口

- 7.2.1 运用“一证通办”政务系统、手机 APP。整合线上申请入口，依托山西省政务服务网，建设“一证通办”系统，统一提供全省政务服务事项线上申请入口、统一窗口出证。
- 7.2.2 应简化办事流程，建立市、县（市、区）政务服务一体化运行的配套制度体系，构建一证通办、前后台衔接有序的政务服务体系。

7.3 精简材料

应减去与相关法律冲突的办事所需要提供的材料，以达到凭借居民身份证号码和企业统一社会信用代码为唯一标识。

7.4 证明核验

宜搭配容缺受理服务、告知承诺制服务、数据共享、数据核验等方式进行证明核验。

8 监督与评价

8.1 监督投诉

- 8.1.1 采用现场巡查、电子监察、视频资源、事后回访等方式，对事项办理流程进行监督。
- 8.1.2 建立应急处置机制，对施行一证通办模式导致的办事不便，或办件缓慢拥堵等突发状况实行应急处置。
- 8.1.3 应及时专人核实材料多次提交的投诉问题，应按照“接诉即办”规定和时限要求办结反馈，按

时回访。

8.2 评价应用

应建立政务服务“好差评”和群众满意度测评机制，通过现场评价、网上评价、综合评价和第三方满意度测评等方式进行评价，并对评价结果予以处置应用。

8.3 持续改进

8.3.1 建立持续改进机制，根据评价结果及时采取纠正措施，并对改进情况进行跟踪。

8.3.2 考核评估应纳入绩效考核，通报考核结果，按照 GB/T 32168 中第 7 章的相关规定不断完善改进。

8.3.3 行政审批部门应根据评价结果不断改进网上服务方式，优化网上服务流程，持续提升服务质量。

