

政务服务事项市域通办指南

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - 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 基本原则	1
4.1 需求导向原则	1
4.2 便民高效原则	1
4.3 协同联动原则	2
4.4 就近办理原则	2
5 梳理清单	2
6 办事指南	2
7 线上专区	2
7.1 申请	2
7.2 办理	2
7.3 送达	2
7.4 归档	2
8 线下专窗	3
8.1 申请	3
8.2 代收	3
8.3 流转	3
8.4 办理	3
8.5 送达	3
9 评价与改进	3
附录 A（资料性） 申请材料接收通知书	4
附录 B（资料性） 申请材料转办单	5
附录 C（资料性） 事项办理台账	6
附录 D（资料性） 审批流程登记卡	7

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。

本文件由山西省行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查。

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：晋城市政务服务中心、晋城市城区政务服务中心、泽州县政务服务中心、高平市政务服务中心、阳城县政务服务中心、陵川县政务服务中心、沁水县政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：白彬丽、王飞、崔健、程娜娜、李柯妍。

本文件为首次发布。

政务服务事项市域通办指南

1 范围

本文件提供了政务服务事项市域通办的基本原则、梳理清单、办事指南、线上专区、线下专窗、评价与改进方面的指导。

本文件适用于各地级市区域内政务服务事项的市域通办工作。

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 36114 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

市域通办

以群众和企业办事需求为导向，打破户籍、居住地、注册地等区域限制，通过梳理高频事项清单，规范事项要素和办理流程逐步优化通办流程，让申请人可就近选择市、县、乡、村各级政务服务大厅和便民服务中心进行业务申请或材料提交（含网上申请），实现政务服务事项跨区域、跨层级受理、审批和办结。

3.2

异地代收、属地受理

异地“市域通办”窗口依据事项申请材料清单，代收申请材料，并流转至属地审批机关受理、审查、决定、结果告知的服务形式。

3.3

异地委托审批

由异地全域通办窗口接受服务对象申请，异地受委托单位按照授权的权限、条件、要求，依法进行受理、审查、决定、结果告知的服务形式。

4 基本原则

4.1 需求导向原则

以企业和群众的政务服务需求为核心出发点，分析办理政务服务事项过程中面临的地域限制、办理不便等问题，提高事项办理的针对性和实用性。

4.2 便民高效原则

优化政务服务事项办理流程，丰富办理渠道，减少申请材料，提高办事效率。

4.3 协同联动原则

加强市域内不同地区政务服务部门之间的协同合作，实现信息共享和业务协同办理。

4.4 就近办理原则

打破政务服务事项属地办理限制，让申请人可就近选择各级政务服务中心和便民服务中心进行业务办理。

5 梳理清单

5.1 宜统一梳理并发布“市域通办”政务服务事项清单。

5.2 宜根据政务服务办理数据统计，将事项按照不同业务领域划分为高频办理事项、中频办理事项和低频办理事项。

5.3 “市域通办”政务服务事项清单宜优先纳入高频办理事项，根据办理情况逐步纳入中频办理事项，条件成熟时纳入低频办理事项。

5.4 宜设立固定的评估周期，定期更新和调整“市域通办”政务服务事项清单。

5.5 宜建立反馈渠道，收集企业、群众及政务服务工作人员的意见，调整“市域通办”政务服务事项清单。

6 办事指南

6.1 宜围绕与企业、群众密切相关的异地办事需求，编制“市域通办”办事指南。

6.2 “市域通办”事项办事指南的编制宜按照 GB/T 36114 的要求执行。

6.3 同一事项的办理流程 and 办事指南宜按统一标准执行，实现同一事项在不同区域“无差别受理”。

7 线上专区

7.1 申请

申请人登录线上政务服务事项办理平台，提交申请材料。

7.2 办理

业务办理部门宜及时在网上接收服务对象申请。申请材料齐全且符合法定形式的，宜确认办理，并出具办理结果；申请材料需要补正或不符合办理条件的，宜告知申请人不予办理的原因。

7.3 送达

办件结束后，业务办理部门宜及时将办理结果反馈给申请人，申请人领取办理结果的方式包括但不限于：

- a) 线上领取电子审批结果（电子证照）；
- b) 纸质审批结果根据申请人需求邮寄至“市域通办”窗口或本人提供的收件地址。

7.4 归档

属地业务办理部门宜及时归档事项文件。

8 线下专窗

8.1 申请

申请人携带申请材料，前往异地“市域通办”窗口提出异地办事申请。

8.2 代收

8.2.1 异地“市域通办”窗口代收材料，并检查材料是否齐全且符合法定形式，资料齐全、准确且符合法定形式的，宜接收材料，考虑出具申请材料接收通知书（附录 A）；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，宜当场一次告知申请人需要补正的全部内容。

8.2.2 异地“市域通办”窗口考虑填写申请材料转办单（附录 B），随申请材料（纸件材料、电子材料）流转（邮寄或系统推送）至业务办理部门，并考虑记录事项办理台账（见附录 C）。

8.3 流转

8.3.1 属于“异地代收、属地受理”的事项，异地“市域通办”窗口宜将相关材料流转至属地业务办理部门。

8.3.2 属于“异地委托审批”的事项，异地“市域通办”窗口宜将相关材料流转至异地业务办理部门。

8.4 办理

8.4.1 业务办理部门宜及时查收异地“市域通办”窗口流转的申请材料（纸质材料、电子材料），并对申请材料进行办理。申请材料齐全且符合法定形式的，宜确认办理，并出具办理结果；申请材料需要补正或不符合办理条件的，宜告知申请人不予办理的原因。

8.4.2 业务办理部门对事项办理后，填写审批流程登记卡（见附录 D），与申请材料一起归档。

8.5 送达

根据申请人领取办理结果的方式不同，宜考虑分为以下两种方式：

- a) 申请人选择邮寄的，业务办理部门将结果邮寄至申请人提供的地址；
- b) 申请人选择自取的，业务办理部门将办理结果邮寄至异地“市域通办”窗口，由申请人到“市域通办”窗口自行领取。

9 评价与改进

9.1 各级政务服务部门宜在收件及办理环节设置评价服务。

9.2 业务办理窗口与工作专窗宜建立衔接机制，及时对工作中发现的问题进行核实、反馈与整改，提升服务质量。

附录 A
(资料性)
申请材料接收通知书

《申请材料接收通知书》见表A.1。

表 A.1 申请材料接收通知书

申请材料接收通知书				
x x x (申请人姓名):				
你申请办理的____(申请事项名称)____, 属于____(事项办理单位)____的权限, 我单位负责将你的申请材料在 2 日内转报到____(事项办理单位)____。				
你的申请材料:				
序号	材料名称	数量	页数	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
你的联系方式: _____				
你的通讯地址: _____				
单位:				
年 月 日				

附 录 B
(资料性)
申请材料转办单

《申请材料转办单》见表B.1。

表 B.1 申请材料转办单

申请材料转办单				
序号	材料名称	数量	页数	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
申请人承诺和联系方式	<p>郑重承诺:</p> <p>我(单位)向_____申请办理(事项名称_____),提交的以上材料真实合法有效,并对申请材料实质内容的真实性负责。如有虚假,愿意承担相应的法律责任。</p> <p style="text-align: center;">申请人(签名或盖章):</p> <p style="text-align: center;">法定代表人(签名):</p>			
	联系电话:			
	收件地址:			
接件单位	<p>(章)</p> <p>年 月 日</p>			

附 录 C
(资料性)
事项办理台账

事项办理台账见表C.1。

表 C.1 事项办理台账

办理时间	业务科室	办理事项	数量	办件类型 (即办件/承诺件)	申请人	联系电话	办理窗口	办理人员	办理状态	备注

附 录 D
(资料性)
审批流程登记卡

《审批流程登记卡》见表D.1。

表 D.1 审批流程登记卡

审批流程登记卡					
申请事项					
申请人姓名					
联系人				联系电话	
受理编号				承诺时限	
受理时间					
办理环节		接件时间	办结时间	办理意见	责任人
1	收件				
2	流转				
3	办理				
4	送达				
特殊环节					
1	勘验				
2	评审				
3	整改				

备注：此表与其它审批文书及申请材料一起存档。特殊环节不计入承诺时限。