

# 山西省地方标准

## 《政务服务事项市域通办指南》编制说明

### 一、工作简介

#### (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 2024 年度第二批山西省地方标准制修订项目计划的通知》，计划项目《政务服务事项全省通办工作指南》，项目编号为 2024-02094。

本项目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/TC12）归口。

#### (二) 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。

#### (三) 起草人

姓名	工作单位及职务	分工
白彬丽	晋城市政务服务中心主任	统筹组织全过程
王飞	晋城市政务服务中心副主任	调研需求，起草文件

崔健	晋城市政务服务中心政务服务科科长	调研需求，起草文件
程娜娜	晋城市政务服务中心科员	调研需求，审查资料
李柯妍	麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司项目经理	调研需求，收集资料

## 二、制定标准的必要性、可行性及意义

### （一）必要性

为贯彻落实好国家、省、市政务服务“跨省通办”“全省通办”的工作要求，满足企业群众多元化、个性化、便捷化的办事需求，切实解决企业和群众“多地跑”“多次跑”的堵点难点问题。我们以政务服务“市域通办”实施为牵引，通过梳理高频事项清单，编制办事指南，规范事项要素和办理流程，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，实现政务服务事项跨区域、跨层级受理、审批和办结，为群众提供更精准、更快捷、更高效的服务。

### （二）意义

1. 提高政务服务质量：通过规范办理材料、办理标准、办理流程，达到同标准受理、办理。

2. 提高政务服务效率：通过增加服务方式、采用线上线下材料流转的方式，缩短审批时限，提高办事效率。

3. 降低办事成本：市域通办打破了“属地办理”的传统模式，使企业、群众可异地办理政务服务事项，优化资源配

置，降低企业群众办事的时间成本和经济成本。

4. 提升企业群众便利度：通过市域通办事项办理，拓宽了服务渠道，丰富了办理方式，提升企业群众办事便捷性。

### **三、编制过程介绍**

#### **（一）预研阶段**

2023年11月~12月，起草组结合工作实际，确定编制标准的目的是为了规范政务服务事项市域通办的流程、要求和操作，以提高政务服务的效率和质量，确立立项意向。

#### **（二）立项阶段**

2024年6月，标准草案编制完成后，起草组将申报材料装订好后向山西省政务服务标准化技术委员会提交，参加标准立项答辩会。

2024年7月，山西省市场监督管理局下达了2024年度第二批山西省地方标准制修订项目计划的通知。

#### **（三）起草阶段**

2024年6月~8月，制修订计划下达后，成立标准起草组。标准起草组根据前期调研情况对标准框架进行内部讨论，围绕标准的内容完整性、可行性进行讨论，进一步完善标准草案和编制说明。

2024年8~9月，标准起草组定向向省内各地市及县区的行政审批服务管理局征求意见，根据收到的意见完善标准文本内容。

2024年9月5日，组织专家召开了初审会议，专家组听取了标准编制组的工作汇报，审阅了相关资料，对标准的名称及框架进行了讨论，建议将标准名称修改为《政务服务事项市域通办指南》。

## 四、制订标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

### （一）制定原则

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、地方标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

#### 1. 适用性原则

本文件中规定的内容立足当前“市域通办”工作实际要求和需求，所规定的内容既符合国家政策及规范性文件要求，又要满足实际，为全市全省范围内“政务服务事项市域通办”的实施提供规范性指导。

#### 2. 统一性原则

本文件制定与现行的法律法规和国家标准相一致。符合国家、山西省出台的法律法规、政策文件有关要求。

#### 3. 规范性原则

多次召开标准编写研讨会，起草组就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式、结构和内容的编制符合 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。

## **(二) 制定依据**

1. 《中华人民共和国标准化法》;
2. 《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);
3. 《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(国发〔2024〕3号);
4. 《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》(国办发〔2020〕35号);
5. 《国务院办公厅关于扩大政务服务“跨省通办”范围进一步提升服务效能的意见》(国办发〔2022〕34号);
6. 《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》(国办发〔2023〕29号);
7. 《山西省人民政府办公厅关于印发山西省推进政务服务“跨省通办”“全省通办”实施方案的通知》(晋政办发〔2021〕63号);
8. 《山西省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》(晋政发〔2024〕8号)。

## **(三) 与现行法律法规和标准的关系**

本标准符合相关法律、法规要求，且与强制性国家标准不存在冲突。

**五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述**

第1章是范围。本文件规定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、评价与改进方面的要求。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。

第2章是规范性引用文件。本标准引用的文件有：《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》(GB/T 36114)。

第3章是术语和定义。本文件针对“市域通办”、“异地代收、属地受理”“异地委托审批”等术语做出了解释。

第4章是基本原则。包含需求导向、便民高效、协同联动、就近办理等原则。

第5章是梳理清单。阐述了“市域通办”政务服务事项清单的梳理方式。

第6章是办事指南。规定了办事指南的编制要求。

第7章是线上专区。包含申请、办理、送达、归档等环节。

第8章是线下专窗。包含申请、代收、流转、办理、送达等环节。

第9章是评价与改进。

**六、标准中如有涉及专利，应有明确的知识产权说明**

本文件不涉及专利。

**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**

本文件没有采用国际标准或国外先进标准。

**八、重大意见分歧的处理经过和依据**

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

## **九、贯彻标准的措施建议**

### **（一）大力推广宣传贯彻**

#### **1. 广泛宣传**

利用政府网站、新闻媒体、政务服务大厅显示屏等多种渠道，向社会公众宣传市域通办指南的重要意义、主要内容和实施效果，提高企业和群众对市域通办的知晓度和认同感。

#### **2. 实地宣传**

组织各级政务服务机构工作人员开展市域通办指南的专题培训，邀请专家进行讲解，使工作人员准确理解标准的各项要求，掌握市域通办的操作流程和技术规范。

针对不同岗位的工作人员，开展有针对性的培训，如窗口工作人员重点培训代收、流转、办理、送达等环节的操作规范，技术人员重点材料流转信息系统的使用和维护等。

### **（二）积极开展检查检验改进**

建立市域通办工作的反馈机制，及时收集企业和群众的意见和建议，了解他们在办理市域通办事项过程中的需求和问题。并组织相关部门和专家对反馈意见进行分析研究，提出改进措施和建议。