

DB22

吉 林 省 地 方 标 准

DB22/T 2871.1—2018

政务服务“只跑一次”工作规范 第1部分： 总则

Administrative services “One Visit Only” specifications—Part 1:

General requirement

2018 - 07 - 12 发布

2018 - 08 - 01 实施

吉林省质量技术监督局

发布

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 事项范围	2
5 工作要求	2
6 制度建设	2
7 咨询服务	4
8 网上服务	4
9 现场服务	5
10 投诉处理	7
11 监督检查	7
12 评价改进	7

前 言

DB22/T 2871 《政务服务“只跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：一窗受理、集成服务；
- 第 3 部分：电子文件归档；
- 第 4 部分：政务大厅现场管理。

.....

本部分为 DB22/T 2871 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分由吉林省人民政府办公厅提出。

本部分由吉林省质量技术监督局归口。

本部分起草单位：吉林省标准研究院、吉林省人民政府政务公开协调办公室、吉林市人民政府政务公开办公室、临江市行政审批局、辽源市人民政府政务服务中心。

本部分主要起草人：杨明、韩雪、李伟、刘连芳、王师东、徐彩晶、隋铭、孙世林、何晓霖、刘岩峰、杜勇、李东华、李会晶、白秀成、张诚、徐照亮、郭克利、康壮、于海波、迟丽华、关英楠。

政务服务“只跑一次”工作规范 第1部分：总则

1 范围

本部分规定了政务服务“只跑一次”的事项范围、工作要求、制度建设、咨询服务、网上服务、现场服务、投诉处理、监督检查和评价改进。

本部分适用于实施政务服务“只跑一次”工作的总体要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

DB22/T 2850 行政许可事项服务指南编写规范

DB22/T 2871.3 政务服务“只跑一次”工作规范 第3部分：电子文件归档

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务 administrative Services

政府及其部门、承担行政职能的企事业单位、提供公共服务的社会团体为群众和企业办事所提供的服务活动。

3.2

只跑一次 only one visit service procedure

群众和企业（自然人、法人及社会组织）办理“一事情”在申请材料齐全、符合法定受理条件的前提下，从提出申请到接收办理结果的全过程一次上门。

注：一事情：涉及一个部门一个办理事项、多个部门一个办理事项、一个部门多个办理事项、多个部门多个办理事项的，均适用“只跑一次”。

3.3

服务指南 service guide

为便于群众和企业办事，针对每个政务事项的办理流程、办结时限、申请材料、流程图等信息编制指引，明确政务服务事项各方应共同遵守的文件。

3.4

受理集中率 acceptance concentration rate

通过窗口或政务大厅集中受理的政务服务事项数与实施部门的政务服务事项总数之比。

3.5

容缺受理 let lack of acceptance

申请人在办理非即办类政务服务承诺事项时，在基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件前提下，审批服务部门对缺少或存在缺陷与瑕疵的非关键性材料，在申请人做出补正或撤换的书面承诺基础上，先行受理。

3.6

政务大厅 service hall

为群众和企业提供咨询、办理政务服务事项的场所。

4 事项范围

权力清单和公共服务事项目录中依申请办理的事项。

5 工作要求

5.1 应结合政务服务办事实况，建立配套制度。

5.2 应以群众和企业的办事需求为导向，打通部门间办事环节，建立一体化的办事规范和办理流程，推进部门间、环节间、系统间的无缝对接，集成办理，实现“一事情”全流程“只跑一次”。

5.3 应以权力清单和公共服务事项目录为基础梳理群众和企业办事事项，清理各类无谓证明和繁琐手续，实现简政放权、放管结合、优化服务。

5.4 应建立省、市（州）、县（市、区）、乡镇（街道）、社区（村）五级政务服务体系，推行前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件的服务模式，实行“一窗受理、集成服务”，实现“就近能办、同城通办、异地可办”。

5.5 应设立吉林政务服务网，推进“互联网+政务服务”，全面推广“在线咨询、网上申请、快递送达”办理模式，除涉密或法律法规有特别规定外，基本实现服务事项网上办理全覆盖。

5.6 应建设统一的政务咨询投诉举报平台，建立健全政务服务事项数据库，整合各类政务服务、便民服务专线，形成覆盖全省链接政府各部门和国有企事业单位的集政务服务、公共服务、社会服务为一体的“惠民通热线”，为群众提供电话、网络等多样化新媒体信息政策咨询、社会管理服务和便民、利民服务。

5.7 应将各部门非涉密业务系统接入吉林政务服务网，推动更多审批和便民服务事项通过互联网办理。

5.8 每项政务服务事项应编制完整版和简版的服务指南，服务窗口可仅提供简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式，具体内容应按照 DB22/T 2850 中要求编写。

6 制度建设

6.1 信息安全管理制

应包括网络系统维护、软件管理与维护、数据备份管理、病毒防治、系统保密、信息安全保密、基础线路建设等内容。

6.2 信息公开制度

应包括办理依据、办理条件、申请材料、办理流程、办理结果等内容。

6.3 一窗受理制度

应包括一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈等内容。

6.4 首问负责制度

应包括首问工作人员给群众和企业完整答复或有效答复的途径,引导群众和企业到相关窗口办理等内容。

6.5 顶岗补位制度

应包括在与群众和企业直接接触的环节,工作人员补岗、顶岗分工,实现两个岗位之间顶岗或互为备岗等内容。

6.6 限时办结制度

内容应包括:

- a) 对群众和企业办事事项能当场办结的,应立即办结;
- b) 不能当场办结的,应告知承诺时限,并在承诺时限内办结。

6.7 否决事项报告备案制度

内容应包括:

- a) 办理依法不予受理、批准的事项,应书面告知群众和企业,并登记备案;
- b) 对不予办理的重大事项或疑难问题,应按照法定程序报批,不得擅自决定。

6.8 责任追究制度

应包括通过走访、监督评价等方式发现工作中的问题,及时纠正错误,对工作人员予以责任追究等内容。

6.9 一次性告知制度

应包括一次性告知申请材料是否齐全、是否符合法定形式以及如何补正等内容。

6.10 服务承诺制度

应包括办结时限、廉政、优质服务承诺等内容。

6.11 文明服务制度

应包括文明用语、微笑服务、便民服务等内容。

6.12 容缺受理制度

应包括容缺受理实施条件、工作流程及工作要求等内容。

6.13 并联审批制度

应包括对涉及两个及以上部门共同审批办理的事项或一个部门内的多个关联审批事项,实行由一个中心(部门或窗口)牵头协调、组织各责任部门同步审批办理等内容。

6.14 代办帮办制度

应包括建立专业化、高素质、复合型的政务服务代办帮办队伍,对复杂事项提供代办帮办服务,对内衔接流转等内容。

6.15 评价改进制度

应包括总体要求、评价方式、评价指标、评价结果和持续改进等内容。

7 咨询服务

7.1 现场咨询

7.1.1 应对群众和企业做好咨询引导服务，宜建立咨询接待记录。

7.1.2 应实行一次性告知制度，对群众和企业做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他需要查询的相关服务内容。

7.2 信函咨询

7.2.1 应及时整理来信，记录群众和企业信息。

7.2.2 应在承诺时限内，对信函咨询问题通过电话或信函方式一次性做出明确答复。

7.3 电话咨询

电话咨询平台应实时畅通。应对群众和企业的咨询一次性做出明确答复，当场不能答复的，应告知群众和企业答复时间及其他咨询途径。

7.4 网上咨询

应设立网上咨询平台，及时回复群众和企业的咨询。

8 网上服务

8.1 基本要求

8.1.1 统一开发全省政务服务“只跑一次”受理平台。

8.1.2 建立全省统一的电子政务信息数据库编码规则。

8.1.3 应建立政务数据资源共享交换通道，推进部门纵向隔离的业务专网与省电子政务外网双向互通，实现各业务办理平台的数据互通。

8.1.4 应建立电子证照库，提供数字证照的生成、管理、共享服务，实现办理过程中的证照管理、真实性鉴别、信息共享功能。

8.1.5 网上申报界面，应实现群众和企业办事历史信息自动导入，减少手动填表信息。

8.1.6 应在应用中植入电子签章功能，使其形成的电子材料具有法律效力。

8.1.7 应建立电子档案管理平台，电子档案应加盖时间戳，实现办理材料电子化归档、管理、查阅和利用。

8.1.8 应使用网上统一公共支付平台，方便群众和企业网上缴费。

8.1.9 应开发政务服务网移动端应用，实现服务事项、办事指南、办事监督、投诉反馈等统一查询和一站式服务。

8.1.10 应在网上平台实现网上预约、网上申请、在线办理、实时查询、民意互动，遵循网上政务服务事项的基本原则、服务提供、服务保障等要求，应按照 GB/T 32168 中的规定执行。

8.2 网上预约

8.2.1 应通过互联网终端等渠道提供办事预约，选择预约窗口和事项、日期和时间段，预约申请成功后应给予成功提示。

8.2.2 应提供预约控制功能，设置政务服务事项最大预约数。

8.2.3 同一政务服务事项一个有效证件只能预约一次，办理完成或者取消预约后可再进行预约。

8.2.4 预约到期前应通过电话、移动端等提醒群众和企业去现场办理。

8.2.5 在预约时间段前和时段内，可取消预约。

8.3 网上申请

8.3.1 群众和企业登录后，应自动引用群众和企业的用户信息、电子证照信息，引导群众和企业完善填写其他信息，上传申请材料。

8.3.2 应给予申请成功提示，告知申请编号，并通过有效方式及时提醒。

8.4 网上办理

8.4.1 应通过网上预审功能查看群众和企业提交的相关信息和材料：

- a) 符合全流程网上办理条件的政务服务事项，可按照事项的办理流程做出办理决定，通过快递送达或在线下载打印提供办理结果文件；
- b) 符合办理条件，不在网上全流程办理事项范围内的，以电话、移动端等通知群众和企业携带原件材料到现场办理。

8.4.2 需核验材料的办事项，应通知群众和企业携带原件材料到受理窗口进行核验。

8.4.3 需现场勘察的办事项，应通知群众和企业携带原件材料到现场进行勘察。

8.5 实时查询

通过网上平台、移动端实时查看办件进度和办件信息，办件信息应包含但不限于：

- a) 事项申请信息，包括统一审核编码、申请材料、申请时间、收件凭证、受理通知书等；
- b) 办理结果信息，包括审查决定及证照批文等。

8.6 民意互动

开展民意互动服务，了解民意，积极为群众和企业解决诉求。

9 现场服务

9.1 基本要求

9.1.1 政务大厅应按功能设置综合受理窗口、后台办理区，开展一窗受理、按责转办、统一出件、物料流转等政务服务。

9.1.2 基于政务数据资源共享平台，开放公共数据的共享权限，可通过政务数据资源共享平台获取的证明材料，不得要求群众和企业提供，减少群众办事成本。

9.1.3 宜设置为群众和企业提供服务的配套服务区，现场设施设备、运行管理、服务保障等要求应按照 GB/T 32169.1 中的规定执行。

9.2 服务公示

应公示政务服务事项服务指南并及时更新，具体内容应按照 DB22/T 2850 中要素设置进行公示并提供服务公示获取渠道。

9.3 窗口受理

- 9.3.1 应及时受理群众和企业提出政务服务事项办理申请，并提供相应的申请表格和示范文本。
- 9.3.2 对申请材料齐全且符合法定形式的，应当场登记受理。
- 9.3.3 对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当场予以指正，一次性书面告知需要更正的全部内容，对不予受理的说明理由和依据，并出具不予受理决定书。
- 9.3.4 事项受理后依法需要听证、招标、拍卖、检验、检疫、鉴定、专家评审等特别程序的，应在《受理通知书》上注明。
- 9.3.5 发现群众和企业所申办的事项，存在法律、法规不明确等特殊情况，应在第一时间请示，并把结果明确告知群众和企业。
- 9.3.6 符合容缺受理条件的事项，应先予受理，并一次性告知需要补正的材料、时限和超期处理办法。
- 9.3.7 窗口服务应按照 GB/T 32169.3 中的规定执行。

9.4 按责转办

应将受理材料流转给相应部门，并督促相应部门在承诺时限内完成审核。

9.5 同步审核

9.5.1 材料审核

各部门应同步对涉及本部门受理材料的真实性、合法性和规范性进行审核。

9.5.2 现场勘察

- 9.5.2.1 由相关部门勘察人员进行现场勘察、检测等工作，并出具勘察结果。
- 9.5.2.2 现场勘察过程中，需要补正有关材料的，应当场告知，待材料补正完成后出具勘察结果。
- 9.5.2.3 需两个及以上部门进行现场勘察的事项，应联合进行现场勘察。

9.5.3 其他审查方式

依法或利害关系人提出相关申请，需要听证、招标、拍卖、检验、检疫、鉴定、专家评审等特别程序的，应按照程序运作。

9.5.4 审查决定

- 9.5.4.1 需两个及以上部门办理的事项，应组织相关部门联合办理。
- 9.5.4.2 属于本级权限内的事项，经审查符合条件的，应做出办理决定并及时出具办理结果。
- 9.5.4.3 属上级部门办理的事项，经审查后应在承诺期限内上报。
- 9.5.4.4 经审查不符合条件的，应依法告知结果。
- 9.5.4.5 依法需要公示的，应按规定进行公示。

9.6 统一收费

涉及税费征收的事项，应提供多种支付方式，实行现场缴费。

9.7 便捷送达

办理结果应根据群众和企业需求采取现场递交、快递送达等方式。

9.8 材料归档

9.8.1 电子材料应按照 DB22/T 2871.3 要求归档。

9.8.2 纸质材料的归档按照档案管理相关法律法规的规定执行。

10 投诉处理

10.1 应及时受理群众和企业的投诉，及时处理回复或做好解释说明工作。

10.2 政务服务事项应提供电话、网上、现场和信件投诉服务，电话应由专人接听，网上、现场和信件投诉应有专人负责，应设置投诉举报表格，内容主要包括：

- a) 投诉举报受理编号；
- b) 被投诉举报单位或部门；
- c) 投诉举报类型；
- d) 被投诉举报人姓名；
- e) 投诉举报内容及投诉举报人提出的要求。

10.3 应提供投诉举报结果反馈查询功能，通过投诉举报受理编号向群众和企业反馈。

10.4 应公布相关纠正措施。

11 监督检查

11.1 总体要求

11.1.1 应建立业务监督与行政监察融合机制。

11.1.2 应明确监督检查的主体及方式程序，细化工作权限、明确监督检查重点、岗位职责、结果处理、处理期限、相关文书等具体内容，并依据监督结果督促和改进服务。

11.1.3 涉嫌违纪违法的，应按照法律法规的有关规定予以查处。

11.2 检查方式

11.2.1 可采取定期或不定期的抽样检查、抽点检查、定点检查的方式。

11.2.2 可采用现场巡查、电子监察相结合的方式。

11.2.3 可根据实际情况选择一种方式或多种方式的组合。

11.3 检查内容

检查内容主要包括：

- a) 服务指南的准确性、完整性、更新及时性等情况；
- b) 办事是否存在超权限、超时限、逆程序等情况；
- c) 办事是否存在不作为、乱作为、权力寻租、恶意刁难、吃拿卡要等其他违规情况；
- d) 咨询投诉的及时回复及回复的质量情况。

12 评价改进

12.1 总体要求

应制定评价方案，明确评价主体、方式、指标和程序，并明确依据评估结果改进、持续提高政务服务质量，应按照 GB/T 32169.4 中的规定执行。

12.2 评价方式

12.2.1 可采用自我评价、群众和企业满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展评价。

12.2.2 自我评价宜每季一评，群众和企业满意度评价宜一事一评。

12.2.3 宜在事项办结后通过电话、短信等渠道进行抽样回访。

12.2.4 第三方评价应由具有相关能力的专业机构承担，宜每年度进行一次评价，并向社会公布。

12.3 评价指标

12.3.1 信息公开

内容应包括：

- a) “只跑一次”政务服务事项向社会公开情况；
- b) 服务指南、办事进程、结果公开情况等。

12.3.2 办理事项动态管理

内容应包括：

- a) 及时动态发布“只跑一次”政务服务事项的改进和提升情况等；
- b) 阶段性更新办理事项信息情况。

12.3.3 办理流程优化

内容应包括：

- a) 流程设置合理性论证情况；
- b) 对功能、方法、对象重复的审查环节合并、整合、精简情况；
- c) 办理环节先后顺序合理性论证情况等。

12.3.4 办事效率

内容应包括：

- a) 受理集中率；
- b) 按时办结率；
- c) 网上办结率；
- d) 即办件比率；

12.3.5 违规办理

出现以下违规办理情况应扣减量化评价值，包括但不限于：

- a) 申请事项无人受理、申请材料齐全且符合法定形式和受理权限的申请事项不予受理；
- b) 擅自增加办理环节和办理条件、对已经受理的事项无正当理由停止办理；
- c) 逾期未办结；
- d) 未按规定收费；
- e) 未向群众和企业出具办理结果等。

12.3.6 投诉、行政复议或行政诉讼

内容应包括：

- a) 投诉、行政复议、行政诉讼发生的频数，投诉处理结果满意情况；
- b) 出现投诉、行政复议或行政诉讼，且投诉处理结果、复议决定、法院判决等认定服务部门存在违法或不当情形的，扣减量化评价值；
- c) 群众和企业对投诉处理结果满意的，可适当增加量化评价值，但幅度不应大于扣减的量化评价值。

12.4 评价结果

应及时公布评价结果，作为效能评价的重要依据。

12.5 持续改进

应建立持续改进的机制，重点考虑以下方面：

- a) 畅通工作人员与群众和企业提出改进诉求和动议的渠道，及时发现问题；
 - b) 建立诉求的快速反馈机制，使各方提出的诉求和动议能够及时得到响应；
 - c) 建立激励机制，鼓励工作人员提出合理化建议；
 - d) 针对持续改进的重大措施，可在部门内公开论证，也可实行社会听证；
 - e) 持续拓展“只跑一次”政务服务事项，提高政务服务效率；
 - f) 及时改进在监督过程中发现的问题。
-