

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5045—2025

政务服务 “一件事一次办”服务规范

Specifications for one-stop government service

2025-02-06 发布

2025-03-06 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

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。

本文件由江苏省数据局提出并组织实施。

本文件由江苏省政务服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：启东市数据局、扬州市数据局、盐城市盐都区数据局、海安市数据局、太仓港经济技术开发区行政审批局、盐城市大丰区数据局、扬州市江都区数据局。

本文件主要起草人：徐海爽、张建驰、秦珮翎、翟小华、施燕飞、彭雯博、张霖娟、乔有金、马骏、钱梦煜、柯峤、刘婷婷、吴萧。

政务服务 “一件事一次办”服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务“一件事一次办”的工作原则、组织机构、服务范围、服务渠道、服务流程、服务保障、监督及评价、持续改进的要求。

本文件适用于政务服务事项集成化办理。

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 32169.1 政务服务中心运行规范

GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

GB/T 40756 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南

GB/T 43558 全国一体化政务服务平台移动端规范

DB32/T 4660 政务服务差评处置工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一件事 a series of government service

从企业和群众需求出发,将需要多个部门办理或跨层级办理的,关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个单一政务服务事项形成企业和群众视角集成化办理的一系列事项。

3.2

一件事一次办 one-stop government service

按照不同应用场景、业务情形,服务对象(3.5)通过线下一个窗口或线上一个专区,将“一件事”(3.1)以“一张清单、一窗(端)受理、一次告知(3.6)、一表申请(3.7)、一套材料(3.8)、一次提交、一次反馈、一次分办、一窗(端)出件、一号服务”的模式集成办理。

3.3

政务服务事项 government service item

政府部门及法律法规授权具有管理公共事务职能的机构和组织依据法定职能,直接面向自然人、法人和其他组织提供的依申请办理事项,包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。

注:行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共服务事项包括水、电、气、热、通信等社会服务以及公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域的服务事项。

3.4

政务服务管理机构 administration of government service

承担政务服务管理职能的机构。

注：负责政务服务事项管理、运行管理、监督考核等工作。

3.5

服务对象 service object

申请办理“一件事”(3.1)的自然人、法人及其他组织。

3.6

一次告知 one-time notification

对“一件事一次办”(3.2)涉及的多个政务服务事项的设定依据、受理条件、申请材料、业务流程、办结期限、收费标准等信息实行一次性告知。

3.7

一表申请 one-form application

对“一件事一次办”涉及的多个政务服务事项的表单,通过内容归集、数据共享等方式自动生成一张申请表格,便于服务对象填报。

3.8

一套材料 one-set of application material

对“一件事”涉及的多个部门的材料进行整合、精简、优化,形成一份材料清单,并提供申报材料样式,服务对象(3.5)只需按要求提供一套申请材料。

3.9

企业全生命周期 the life circles of businesses

企业从开办到退出全生命周期所涉及的企业设立、企业准营、项目立项、规划许可、生产许可、经营许可等关联性强、高频发生的政务服务事项。

注：包含准入准营、工程建设、注销退出等生命阶段。

3.10

个人全生命周期 the life circles of individuals

自然人从出生到死亡全生命周期所涉及的户口登记、社保登记、医保登记、不动产登记等关联性强、高频发生的政务服务事项。

注：包含出生、教育、就业、婚育、退休、身后等生命阶段。

4 工作原则

4.1 需求导向。根据企业和个人全生命周期各阶段的实际办事需求,对涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的多个单一政务服务事项,整合成“一件事一次办”,为企业和群众提供规范化、便利化政务服务。

4.2 系统集成。按照不同应用场景、业务情形,整合优化业务流程,为企业和群众提供线上线下集成服务。

4.3 数据赋能。加强政务服务平台建设,充分运用数据共享,推动“一件事”相关事项办理的业务系统互联互通,为业务协同提供支撑,便利企业 and 群众线上申办、自助申办。

4.4 协同高效。建立跨部门协同推进机制,科学设计流程、简化申报方式、缩短办理时限。统一受理方式,实现“一表申请”“一套材料”即可办理,高效推动跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”。

5 组织机构

5.1 统筹部门

各级政务服务管理机构负责统筹协调本区域内“一件事一次办”工作,牵头落实重点事项清单,明确责任部门(含牵头部门和配合部门),对推进情况进行跟踪督促和业务指导。

5.2 牵头部门

5.2.1 “一件事”涉及的政务服务事项跨多个部门的,由所在层级政务服务管理机构以“首个办理事项部门负责”或“关键审核事项部门负责”等为原则指定牵头部门。

5.2.2 “一件事”涉及的政务服务事项跨多层级的,由上一层级的政务服务管理机构指定牵头部门。

5.2.3 负责系统开发建设,推动“一件事”的业务整合,编制“一件事”事项的工作规程和办事指南。

5.2.4 开展政务服务“一件事一次办”政策解读和宣传引导,加强业务培训。

5.3 配合部门

5.3.1 “一件事”事项中除牵头部门以外的相关责任部门,为配合部门。

5.3.2 按照政务服务“一件事一次办”工作需要,配合牵头部门开展流程再造、表单整合、办事指南编制等工作。

5.3.3 开展政务服务“一件事一次办”政策解读和宣传引导,加强业务培训。

6 服务范围

6.1 事项梳理

江苏省政务服务管理机构负责梳理全省范围内实施的“一件事一次办”事项,各市、县政务服务管理机构负责梳理省政务服务管理机构确定事项以外的在本区域实施的“一件事一次办”事项。

6.2 清单管理

健全“一件事一次办”重点事项清单管理机制和常态化推进机制,涉及事项所依据的法律、法规、规章等修改或废止,事项调整或取消时,责任部门应及时上报牵头部门作出相应调整。

6.3 指南编制

编制纸质和电子版办事指南,注明“一件事”事项名称、申报材料等基本信息,并加载二维码供扫码查阅。指南要素应包括但不限于:设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等内容。涉及事项所依据的法律、法规、政策性文件等发生变更、废止或事项权力依据发生变化的,应及时修订,动态调整办事指南。

7 服务渠道

“一件事一次办”服务渠道包括但不限于:

——江苏政务服务网设立的“高效办成一件事”专区;

——“苏服办”移动端(含 APP、小程序等)等线上服务渠道;

——各级政务服务管理机构设置的“一件事”综合受理窗口。

8 服务流程

8.1 收件(受理)

8.1.1 窗口工作人员对申请材料的完整性进行审核,主要申请材料齐全并符合法定形式,窗口工作人员应予以当场收件,并出具收件凭证。

8.1.2 申请材料不齐全或不符合法定形式的,窗口工作人员应一次告知需补齐补全的材料。

8.1.3 江苏政务服务网、“苏服办”移动端(含 APP、小程序等)“一件事一次办”专区在线收集服务对象提交的“一件事一次办”申请材料。

8.2 一次分办

依托一体化政务服务平台将收件材料一次性分办给相关责任部门,同步获取办理信息。线上流转无法实现的,可根据实际情况线下流转。

8.3 联动审批

8.3.1 涉及的责任部门收到“一件事一次办”分办材料后,应及时对受理材料的合法性、规范性进行审核。符合容缺受理条件的政务服务事项,经服务对象自愿申请并作出承诺,可实行“容缺受理”。

8.3.2 审批事项涉及并联审批、联合评估、联合审图、联合勘验、联合验收等多环节联动情况时,由牵头部门组织配合部门协同办理。

8.3.3 单一事项审核不通过,影响其他联动事项审批的,“一件事”办理流程终止,并将相关材料退回。窗口工作人员应向服务对象做好解释说明。

8.3.4 单一事项审核不通过,不影响其他联动事项审批的,其他事项可继续办理。

8.3.5 事项全部审批通过,各责任部门出具审批决定后,应形成办理结果或电子证照,归集入库,数据共享。

8.4 一窗(端)出件

依托一体化政务服务平台以信息化方式推送办理结果或电子证照,实现“一端出件”,同时提供窗口发放、物流快递送达等灵活多样的方式,将办理结果、实体证照和批准文书第一时间统一送达服务对象。

8.5 “一件事一次办”服务流程

“一件事一次办”服务流程见图 1。

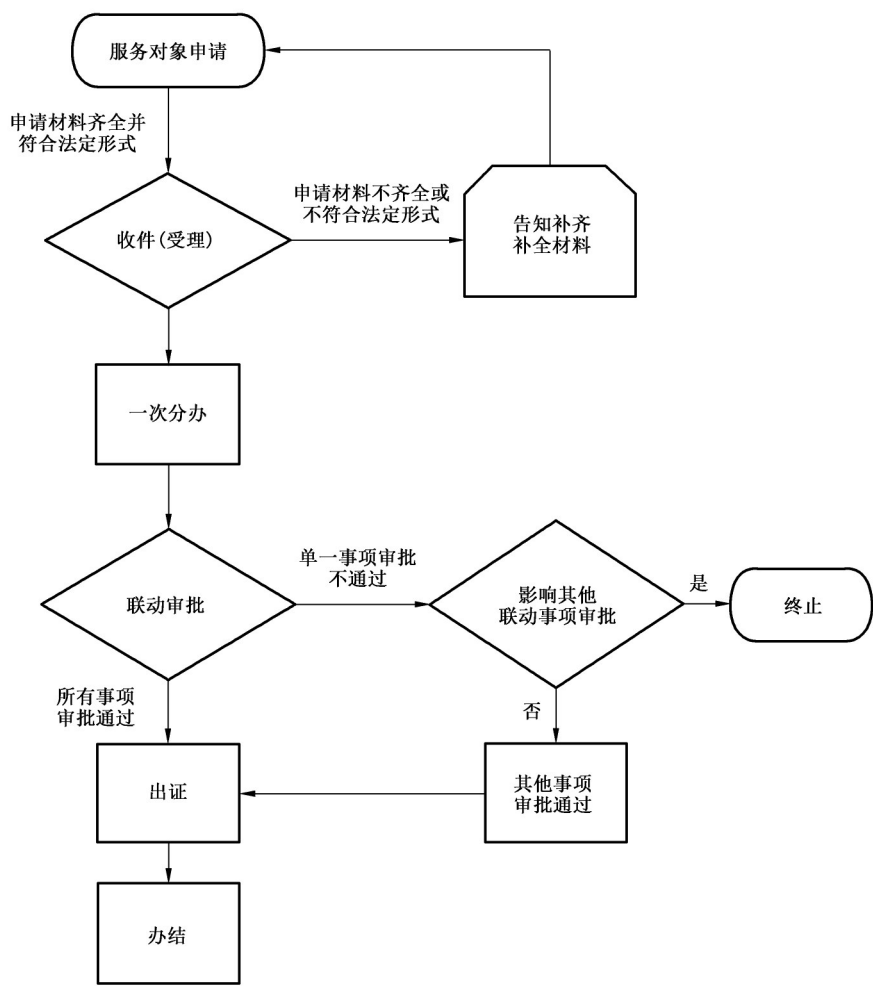


图1 “一件事一次办”服务流程

9 服务保障

9.1 服务场所

政务服务管理机构或牵头部门开设“一件事”综合受理窗口。乡镇(街道)便民服务中心依托全科窗口受理“一件事”事项。应设置“一件事一次办”标识标牌,服务设施设备应按照 GB/T 32169.1 的规定执行。

9.2 系统支撑

依托一体化政务服务平台,整合升级各类业务系统,建立全省一体化共享交换体系。拓展政务服务移动端(含 APP、小程序等)、集成化自助服务终端等功能,为“一件事一次办”提供智能问答、智能搜索、智能导办等服务。技术要求应符合 GB/T 43558 的规定。

9.3 数据管理

开展政务服务“一件事一次办”所需各类信息资源的采集、汇聚、协同使用等工作,促进依法依规共享使用政务数据。优化统一身份认证系统,强化电子证照、电子签名、电子印章等应用。加强数据安全管。数据管理应按照 GB/T 40756 的规定执行。

9.4 人员管理

9.4.1 人员配备

应配备专业素养高、协调能力好的复合型业务骨干,建立政治素质高、业务能力强的工作人员队伍。由政务服务管理机构做好人员的日常管理,管理应符合 GB/T 32169.2 的要求。

9.4.2 业务培训

9.4.2.1 各级政务服务管理机构应建立健全政务服务培训管理制度。

9.4.2.2 责任部门应每年至少组织 1 次系统业务培训,根据政策变动、业务调整、人员变动等情况,应及时开展“一件事一次办”相关培训。

9.5 一号服务

充分发挥“12345”热线的作用,在语音端和互联网端采用民声接听员现场解答、政策专员连线解答、政务问答台在线答复、复杂诉求流转承办等多种方式,一口式、一站式回应企业和群众在办理“一件事”过程中的咨询、查询、建议和投诉。

9.6 服务机制

“一件事一次办”服务遵循首问负责、一次性告知、限时办结、AB 岗工作、帮办代办、延时服务等制度。

10 监督及评价

10.1 各级政务服务管理机构应对“一件事一次办”工作开展情况进行监督,如办事流程是否优化、环节衔接是否顺畅等方面,督促各部门加强协同联动。

10.2 牵头部门应对配合部门“一件事一次办”开展过程中存在的推送流转不畅、材料复用不便等问题进行督办协调解决。

10.3 开展政务服务“一件事一次办”服务评价应符合 GB/T 39735 的要求。

10.4 利用政务服务“好差评”平台,按照“谁办理、谁负责”的原则,根据差评情形明确差评整改责任单位或部门,做到限期整改、按时反馈,处置流程应符合 DB32/T 4660 的要求。

11 持续改进

11.1 江苏省省级政务服务管理机构应加强“一件事一次办”系统平台的建设,从企业和群众视角出发,加强顶层设计,推动模式创新。

11.2 各级政务服务管理机构应对监督及评价中发现的问题进行分析研判,有针对性地改进工作、提升服务,推动更多“一件事”网上办、一次办。

11.3 各责任部门应持续推出“高效办成一件事”重点事项,加强组织协调,推动流程再造,实现办事方式多样化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化,确保高效办成。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国行政许可法(中华人民共和国主席令第七号)
 - [2] 优化营商环境条例(中华人民共和国国务院令 第722号)
 - [3] 国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见(国办发〔2022〕32号)
 - [4] 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)
 - [5] 省政府办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的实施意见(苏政办发〔2022〕87号)
 - [6] 关于深化“一件事改革为民办实事的实施方案”(苏协调小组〔2021〕1号)
 - [7] 关于深入推进“一件事”改革优化政务服务的实施方案(苏协调办〔2019〕15号)
-