

平顶山市石龙区政务服务工作领导小组办公室文件

平龙政服领办〔2022〕8号

平顶山市石龙区政务服务工作领导小组办公室 关于转发《平顶山市政务服务“统一受理、全市通办”操作规程(试行)》的通知

区直各有关单位：

为全面贯彻落实《优化营商环境条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》相关要求，日前平顶山市政务服务和大数据管理局印发了《平顶山市政务服务“统一受理、全市通办”操作规程（试行）》（平政数〔2022〕47号），现将文件转发给你们，请认真抓好贯彻落实。

附件：平顶山市政务服务和大数据管理局关于印发平顶山市政务服务“统一受理、全市通办”操作规程（试行）



平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政数〔2022〕47号

关于印发《平顶山市政务服务 “统一受理、全市通办”操作规程（试行）》的 通知

各县（市、区）政务服务和大数据管理机构，各有关单位：

为全面贯彻落实《优化营商环境条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》相关要求，结合实际工作，制定《平顶山市政务服务“统一受理、全市通办”操作规程（试行）》，现印发给你们，认真贯彻执行。



附件

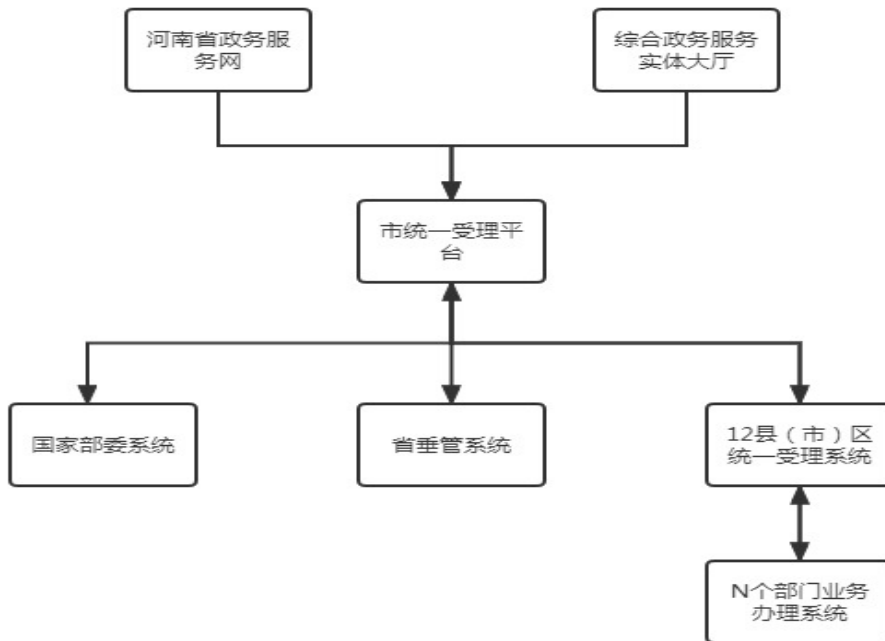
平顶山市政务服务“统一受理、全市通办” 操作规程（试行）

第一章 总则

第一条 为切实推进政务服务“统一受理、全市通办”改革工作，提高政务服务标准化、协同化、集成化、智能化水平，依据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》等法律法规，制定本规程。

第二条 本规程所称“统一受理、全市通办”是指依托市统一受理体系和全市通办窗口，打破区域限制，让申请人在平顶山市行政区域范围内自主选择综合实体政务服务大厅，就近申请、属地办理、多渠道领取结果的政务服务新模式。

市统一受理体系包括“1+12+N”构架，其中市级搭建“1”个市统一受理平台、“12”个县（市、区）统一受理系统和“N”个各级各部门业务办理系统，打造平顶山市政务服务事项线上线下一体化统一办理入口，实现“异地收件、属地办理”的政务服务体系。示意图如下所示：



第三条 各级政务服务部门开展政务服务“统一受理、全市通办”改革工作适用本规程。

第二章 事项管理

第四条 清单梳理

政务服务“统一受理、全市通办”改革工作按照清单管理的原则，由平顶山市大数据管理局会同市直有关部门，以《国务院办公厅秘书局关于进一步推进政务服务“一网通办”有关工作的通知》（国办秘函〔2019〕30号）公布的2019年各省（区、市）辖区内通办事项参考清单（第一批）为基础，全面梳理办事频率高、群众异地办事需求强的事项，汇总形成《平顶山市政务服务“统一受理、全市通办”事项清单（第一批）》（以下简称通办事

项清单),向社会公布实施。建立民意征求机制,通过河南政务服务网、豫事办 APP、微信公众号等多渠道广泛收集民情民意,充分听取市县意见,对改革呼声较高的高频、热点事项,提交市直相关部门尽快研究纳入通办服务范围。

第五条 编制办事指南

市直有关部门牵头,依据《平顶山市政务服务事项清单》对通办事项申请条件、申请方式、设定依据、申请材料、办理时限、办理层级、办理流程等基本要素进行统一规范,编制《平顶山市通办事项办事指南》,全市同一事项建立同一通办标准,指导并组织各市县业务部门按照一个标准实施。

第六条 编制审查要点

市直有关部门牵头,对每一个通办事项所需申请材料的形式和实质要求及标准逐一明确,梳理形成审查要点,并采用列表方式展现,注明材料介质、数量、审查方式、示范文本、存档要求等关键内容,需纸质材料审查或存档的要明确标注,可实现容缺受理的申请材料要一并标注清楚。

第七条 模拟测试

市政务服务大数据管理会同市直有关部门组织各级综合实体政务服务大厅通办窗口人员,按照市直部门确定的办事指南、审查要点,逐个事项进行“模拟办件”,每个事项测试成功办理且受理、办理人员均未提出异议的,视为测试通过。

第八条 纠错机制

各地各部门应按照市直有关部门统一的办事指南规范操作，不得擅自增减变化。通办窗口人员在实际收件过程中，若发现办事指南信息不准确、属地部门擅自增加材料或以“审查要点与实际不符”为由拒绝受理等问题的，应第一时间通过市统一受理平台上报，市直相关部门应及时核查解决，杜绝“通办事项办不通”问题发生。

第九条 动态调整

通办事项清单与《平顶山市政务服务事项清单》保持事项同源，按照全面深化“放管服”改革和转变政府职能要求，根据法律法规规章的“立改废释”情况、机构和职能调整情况等，实施动态管理并向社会公开公布。

在实际办理过程中发现通办事项的审查要点、办理流程等需要调整的，由市直相关部门先行调整办事指南，并组织培训，确保调整内容尽快在各级综合实体政务服务大厅通办窗口落实。在事项内容调整完成后3个工作日内，通过河南政务服务网公布说明调整原因、上传相关佐证资料，并反馈市政务服务和大数据管理备案。

第三章 窗口设置

第十条 窗口职责

政务服务“统一受理、全市通办”改革工作按照申请人就近向申请地通办窗口提出申请、属地通办窗口审核办理的模式运行。申请地通办窗口是指在授权范围内按照全市统一的办事指南模板材料清单和审查要点，帮助申请人提出申请，并开展材料收集、信息录入、资料上传或邮寄、结果送达等工作的窗口。属地通办窗口是指在通办事项法定归属地设立的窗口，具体负责远程协助申请地通办窗口收件，接收转办邮寄到的申请材料，将办理结果直接或间接反馈给申请人等。

第十一条 人员配备

各级政务服务管理机构要根据事项及办件量合理设置通办窗口，配备专职人员及相关设备。申请地和属地通办窗口人员可以是政府部门在职在编人员、政府购买服务或其他方式聘用的工作人员，分别负责辅助申请、收件、转办、结果送达等工作，在日常管理上由各级政务服务管理机构统一监督、考核和管理。

第四章 系统应用

第十二条 市政务服务和大数据管理负责建设全市统一受理体系，支撑“统一受理、全市通办”政务服务全流程办理，与各地各部门业务办理系统实现入口统一及事项申请、过程、结果等数据实时共享。

第十三条 通办事项按照“前端在全市统一受理平台受理，

后端分发到各部门业务办理系统办理”的模式运行。

第十四条 全市统一受理平台市级管理员负责管理全市通办窗口人员账号；通办窗口人员负责管理本人账号，对账号安全负责，不得将账号随意转交他人使用。

第十五条 各级政务服务管理机构应按照统一规范为通办窗口配备开展远程协助等工作所需的高清摄像头、耳机、麦克风、高拍仪等通用设备。有关视频数据系统存储保存6个月，各地各部门可根据工作需要自行下载。

第十六条 各级政务服务管理机构负责保障本级综合实体政务服务大厅电子政务外网独享带宽100M以上，支撑全市统一受理平台正常运行。

第五章 通办流程

第十七条 申请

申请人在平顶山市行政区域内自主选择综合实体政务服务大厅提交申请，申请地通办窗口人员按照全市统一的材料清单和审查要点，核验原件，判断申请材料是否齐全、是否符合法定形式。材料不齐全的，一次性告知申请人所需材料，可当场补正的指导申请人当场补齐补正；材料齐全的，根据审查要点要求，将纸质材料转化为电子材料，及时通过系统传输至属地业务办理部门。属地业务办理部门需要纸质材料审核或存档的，申请地通办

窗口人员应在收件后 1 个工作日内将纸质材料寄出。

第十八条 视频远程协助

申请地通办窗口人员对申请材料是否齐全、是否符合法定形式把握不准的，可向属地通办窗口发起视频远程协助请求。属地通办窗口须在办公时间内保持远程视频系统实时在线，及时接收、回应申请地通办窗口人员的视频远程协助请求，必要时可联系属地业务办理部门共同协助。因故未能及时回应的，系统自动发送短信提醒，1 个月内超过 3 次未及时接收、回应，经核实确属属地通办窗口人员责任的，交上一级政务服务管理机构处理。

第十九条 受理

属地业务办理部门收到申请人材料后，应在 2 个工作日内依法作出受理或不予受理决定。予以受理的，出具受理通知书或短信告知申请人相关信息；不予受理的，制作不予受理通知书，注明不予受理的理由，根据实际情况选择直接邮寄送达申请人或转交申请地通办窗口打印后送达申请人。

第二十条 补齐补正

属地业务办理部门发现申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当自收到申请人材料起 2 个工作日内联系申请人，一次性告知需补正的全部内容以及线上、邮寄等补正的方式。

第二十一条 审批

属地业务办理部门受理申请业务后，业务办理即开始计时，

应在承诺时限内作出审批决定。

第二十二条 办结

具备条件的通办事项，可由属地业务办理部门通过系统办结并制作证照后，由申请地通办窗口人员代为打印。

第二十三条 送达

政务服务结果确需申请人到现场领取的，可由申请人自主选择在申请地通办窗口或属地通办窗口领取；政务服务结果不需要申请人到现场领取的，可由属地通办窗口邮寄送达；政务服务结果已实现自助终端设备远程打印的，申请人可选择自行打印。

第六章 职责划分

第二十四条 市直有关部门职责

（一）市直有关部门是各级政务服务事项管理主体，是本部门本系统通办事项要素统一、办事指南和审查要点的编制主体，应履行以下职责：

1. 按照统一标准规范，梳理本系统市、县、乡三级通办事项，编制办事指南和审查要点。

2. 配合市政务服务和大数据管理，推动本部门所有业务办理系统与市统一受理平台互联互通，实现数据实时共享；

3. 统一将通办事项的收件审查、办理结果送达等事务性工作授权赋能通办窗口人员代为办理，由通办窗口人员按照全市统

一的标准开展材料核对、一次性告知及原件核验等工作；

4. 指导本部门本系统事项办理机构，做好与县（市）、区通办窗口的衔接，制定可供参考的工作规程，并及时进行动态调整，组织相应业务和实操培训；

5. 定期对通办事项的通办条件、申请材料、审查要点及通办实效进行分析研判，提高全市通办范围和效率；

6. 定期梳理、公布更多的通办事项纳入全市通办实施范围。

（二）市直有关部门及其工作人员存在下列情形之一的，按照权责一致原则承担相应责任：

1. 对群众反映强烈的通办诉求，未及时回应的；

2. 未按要求编制全市通办办事指南模板、审查要点或材料要求及审查要点与实际不符的；

3. 未按要求指导市县开展政务服务“统一受理、全市通办”工作的；

4. 其他违反本规程及相关法律法规的行为。

第二十五条 市政务服务和大数据管理局职责

市政务服务和大数据管理是政务服务“统一受理、全市通办”改革工作的推进主体，负责统筹推进全市通办工作，建设全市统一受理体系，做好市直有关部门与各级政务服务管理机构之间的协调工作，研究解决推进中的重点难点问题，应履行以下职责：

1. 公布通办事项清单，动态调整事项内容；

2. 对全市各地工作成果、服务质量、服务效率进行评估通报;

3. 规范通办窗口设置标准及设备参数标准;

4. 收集全市统一受理平台对接需求, 组织开展本系统相关业务培训;

5. 牵头打通各级各部门业务办理系统与全市统一受理平台互联互通, 实现入口统一, 事项申请、办理、结果等数据实时共享;

6. 持续对市统一受理平台功能进行优化完善, 加强对统一受理体系的运维升级保障。

第二十六条 各级政务服务管理机构职责

各级政务服务管理机构是政务服务“统一受理、全市通办”改革工作的落实主体, 应履行以下职责:

1. 由县(市)、区政务服务管理机构分别推动本辖区所有业务办理系统与本级统一受理平台互联互通, 实现数据实时共享;

2. 设置通办窗口, 指导通办窗口和业务办理部门开展“统一受理、全市通办”工作;

3. 建立健全材料流转机制, 加强对窗口人员培训;

4. 对通办窗口人员进行考核管理、服务评价及监督;

5. 收集、处理、上报“统一受理、全市通办”工作中的意见和投诉。

第二十七条 通办窗口人员职责

申请地通办窗口人员要严格按照授权范围和审查要点开展相关工作，存在下列情形之一的，按照权责一致原则承担相应责任：

1. 无故不收件的；
2. 未认真学习审查要点，随意发起视频协助等影响属地通办窗口正常工作的；
3. 未按审查要点收件、传输、寄送资料的；
4. 未履行一次性告知义务，在材料清单之外擅自增减申请材料的；
5. 擅自超出授权范围或不按授权要求办理的；
6. 违反保密原则，将业务数据、申请人信息等重要数据泄露给其他企业或个人的；
7. 其他违反本规程及相关法律法规的行为。

属地窗口人员要按照全市统一标准开展审批服务工作，存在下列情形之一的，按照权责一致原则承担相应责任：

1. 无故拒绝向通办窗口提供远程视频协助的；
2. 其他违反本规程及相关法律法规的行为。

第二十八条 属地业务办理部门职责

属地业务办理部门要按照全市统一标准开展审批服务工作，存在下列情形之一的，按照权责一致原则承担相应责任：

1. 无故拒不认可申请地通办窗口协助申请人提交材料的；
2. 在材料清单基础上，擅自增加材料、增设条件的（特殊情况依法依规提供补充材料的除外）；
3. 未在规定时限内作出审批服务决定的；
4. 其他违反本规程及相关法律法规的行为。

第二十九条 其他情形

在全市通办过程中涉及差评或投诉的，经核查属实，由相应责任人或责任单位承担责任。

第七章 监督管理

第三十条 各级政务服务管理机构联合相关部门，对“统一受理、全市通办”改革工作的推进情况、窗口设置、硬件及人员配备情况，以及权责划分履职情况等进行督查，对督查发现的问题通报并限期整改、跟踪落实。

第三十一条 各级政务服务管理机构对“统一受理、全市通办”全流程管控，超时预警。市政务服务和大数据管理局适时对办件量、收件时限、办理时限，退件率、出错率、不予受理量等进行通报。

第三十二条 通办事项的服务评价，参照《平顶山市政务服务“好差评”工作制度》等相关规定执行。

第八章附则

第三十三条 本操作规程自印发之日起试行。

第三十四条 本操作规程由市政务服务和大数据管理负责解释。

