《政务服务 “一件事一次办”服务规范》

（征求意见稿）编制说明

一、目的意义

优化政务服务是加快转变政府职能、持续优化营商环境的重要内容，是加快构建新发展格局、建设人民满意的服务型政府的重要支撑。党的十八大以来，党中央国务院围绕“一网、一门、一次”优化政务服务出台了系列政策措施并开展了创新实践。2021年8月，中共中央、国务院印发《法治政府建设实施纲要（2021-2025年）》，把“一件事一次办”上升为国家制度性举措。2022年9月国务院办公厅印发《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），2024年1月国务院办公厅印发《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》（国办发〔2024〕3号），要求在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，进一步提升企业和群众获得感。

目前，江苏省委省政府扎实推进“一件事一次办”改革，将多个部门相关联的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”，推行集成化办理，实现“一件事一次办”，大幅减少办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数，得到企业和群众的普遍认可，但在实际推进过程中仍面临一些挑战，存在部门之间职责分工不明确、协同规则不清晰、事项管理不规范、流程运转不明确、服务规范不统一、服务质量难控制、服务机制不完善等问题，制约了“一件事一次办”的推广。

制定政务服务“一件事一次办”服务规范有助于细化“一件事一次办”相关的事项梳理、清单管理、流程运转、指南编制、服务保障等工作，推动线上江苏政务服务网“一件事”平台、线下“一件事”窗口无差别受理、同标准办理，不断提升行政效能，持续增强政府公信力，构建人民满意的服务型政府。

1. 任务来源

2023年8月4日江苏省市场监督管理局通知下发《省市场监管局关于下达 2023 年度江苏省地方标准项目计划的通知》（苏市监标〔2023〕173 号），此标准正式经批准立项，项目序号2023232，立项名称为《“一件事一次办”服务规范》。

标准名称变更说明：因“一件事一次办”的定义范围不明确，为了进一步明确标准使用范围，结合政务服务工作实际，起草组综合各方意见，决定将标准内容聚焦在“政务服务”领域内的“一件事一次办”，修改标准名称为《政务服务“一件事一次办”服务规范》。

1. 编制过程

（一）组建专班，制定计划

江苏省地方标准编制计划下达后，启东市数据局与相关参与单位系统学习了政策法规和标准制定规则，成立地方标准编制工作专班，明确专班主要职责和运行机制，制定《地方标准编制工作推进计划》，细分时间节点、任务分工和工作步骤。

（二）广泛调研，掌握实情

标准编制工作专班认真贯彻《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）文件要求，赴南京、苏州、盐城、南通部分县市区及本市镇、村开展重点领域和多频事项的实地调研，了解“一件事一次办”的运行开展情况，掌握全省各地“一件事一次办”基本业务流程，为标准编写打下坚实基础。

（三）起草标准，持续完善

标准编制工作专班立足于标准的普适性、系统性和实用性，积累调研中收集的相关资料，根据“一件事一次办”工作实践经验，多次召开地方标准起草工作研讨会，调整标准框架和内容，征求标准化领域专家、全省政务服务系统业务骨干意见，对标准草稿进行多次较大幅度修改，形成《政务服务“一件事一次办”服务规范》草案。

（四）广泛征求，博采众长

2024年3月起，标准编制专班陆续向全省各市（县、区）政务办、质标院、江苏省政务服务标准技术委员会等140家单位发函征求意见，回函的单位数41家，回函并有建议或意见的单位数13家，共收集40条建议意见，其中采纳19条，部分采纳17条，未采纳4条（其中重复意见2条）。上述未采纳意见与对方进行了充分沟通，达成一致。

（五）规范评审，确保质量

2024年9月18日，江苏省政务服务标委会在南京组织召开了《政务服务 一件事一次办 服务规范》地方标准评审会，省数据局相关人员赴现场指导，与会专家认真听取起草组关于标准制定的说明，审阅了标准送审材料，逐条审查了标准内容，认为本标准的制定任务来源明确，送审材料齐全，编制格式符合规范，在推动高效办成“一件事”，提升政务服务效能方面具有指导作用，对形成泛在可及、智慧便捷、集成高效的政务服务体系推广具有重要意义，一致同意该标准通过审查，同时提出3方面修改意见供起草单位修改完善。会后，起草组第一时间对专家提出的意见进行修改，报专家组审核定稿，最终形成报批稿报江苏省市场监督管理局批准发布。

1. 标准编制原则和地方标准主要内容的确定

（一）编制原则

1. **合法合规性原则。**本标准的制定，符合有关行政许可、政务服务相关法律法规的规定，综合考虑江苏省“一件事一次办”实际工作需求，归纳总结形成系统化“一件事一次办”服务规范。

2.  **导向性原则。**按照《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）《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）的要求，研制合理科学的《政务服务“一件事一次办”服务规范》，明确政务服务“一件事一次办”的基本要求、规范并指导各地开展集成化办事服务。

3.  **完整性原则。**标准力求突出对政务服务“一件事一次办”工作指导的完整性，全面系统地反映和涵盖企业和个人全生命周期各阶段“一件事一次办”相关的术语和定义、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、持续改进等内容，形成完整的工作闭环。

4. **协同性原则。**在原有系列标准和改革成果的基础上，充分考虑不同地区、部门、窗口业务上的可操作性与实际情形，重点提炼工作中的共性内容，促进办事流程全链条整合优化，提升政务服务效能。

1. 编制依据

根据已出台的相关标准和国家、省对“一件事一次办”相关文件精神，结合南通市和省内其他城市推行“一件事一次办”所积累的经验，按照全省范围可推广、可执行的标准，依据以下文件编制而成。

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

《中华人民共和国行政许可法》（主席令第7号）

《优化营商环境条例》（中华人民共和国国务院令第722号）

《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）

《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）

《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）

《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）

《关于深入推进“一件事”改革优化政务服务的实施方案》（苏协调小组﹝2019﹞15号）

（三）主要内容说明

**1.关于“范围”的说明**

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.关于“规范性引用文件”的说明**

本章主要列出了本部分标准引用其他文件的文件清单。

**3.关于“术语和定义”的说明**

本章明确了一件事、一件事一次办、政务服务事项、政务服务管理机构、服务对象、一次告知 、一表申请、一套材料、 企业全生命周期和个人全生命周期等术语定义。

**4.关于“工作原则”的说明**

本章主要从“一件事一次办”工作的需求导向、系统集成、数据赋能、协同高效等方面对原则进行阐述。

**5.关于“组织机构”的说明**

本章主要对“一件事一次办”工作的统筹部门、牵头部门、配合部门的相应职责进行阐述。

**6.关于“服务范围”的说明**

本章对事项梳理、清单管理、指南编制三个方面作了规定。

**7.关于“服务渠道”的说明**

本章对“一件事一次办”线上线下的服务渠道作了说明。

**8.关于“服务流程”的说明**

本章对“一件事一次办”工作的收件（受理）、一次分办、联动审批、一窗（端）出件作了规定。

**9.关于“服务保障”的说明**

本章从服务场所、系统支撑、数据管理、人员管理、一号服务、服务机制六个维度出发，对服务保障的工作要求作了规定。

**10.关于“持续改进”的说明**

本章从平台建设、监督评价和改进提升三个方面，对持续改进的工作要求作了规定。

1. 重大分歧意见的处理经过和依据

本标准无重大分歧意见。

1. 与相关法律法规和标准的关系

本标准所有条款均符合相关法律法规、国家标准和地方标准要求。在全国标准信息公共服务平台，通过国家标准专栏分别以“一件事”“一次办”为关键字检索现行标准，未检索到相关标准。通过地方标准专栏分别以“一件事”“一次办”为关键字检索现行江苏省省标，检索到3个标准，分别是《企业开办“一件事”服务规范》（DB3208/T 192-2023）、《“小餐饮行业准营一件事”一次办服务规范》（DB3208/T 153-2021）、《“零售药店行业准营一件事”一次办服务规范》（DB3208/T 152-2021），这些标准主要围绕某一具体政务服务事项制定，切口小，未涵盖所有政务服务事项，涵盖面小，缺乏普适性。本标准覆盖企业和个人全生命周期各阶段政务服务事项集成化办理，涵盖面更广、内容更完整，是政务服务“一件事一次办”工作开展的基本纲领性规范。据查证，目前省内未发布过通用范围内的政务服务一件事一次办标准，省标的出台有助于对全省各地提供纲领性基本操作要点，同时，不影响各地延续地方特色做法，细化各领域一件事一次办的内容，继续探索更高要求的地方标准。

七、推广实施建议

通过标准的推广实施，有效指导各地区开展“一件事一次办”工作，同时推动更多关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”，进一步优化政务服务，提升行政效能，提高企业和群众办事的获得感和满意度。起草单位在标准正式出台后，将通过媒体宣传、业务培训等形式开展标准宣贯，持续跟踪标准实施情况，收集标准实施过程中的反馈意见，并在今后的工作实践中视情开展标准修订完善。

八、标准起草人员

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **单位名称** | **职务/职称** | **项目分工** |
| 1 | 徐海爽 | 启东市数据局 | 行政审批制度改革科科长 | 负责标准文本起草、重点编写术语和定义、服务范围相关内容，开展“一件事一次办”工作调研。 |
| 2 | 张建驰 | 启东市数据局 | 总工程师 | 调研全省各地“一件事一次办”工作情况，对相关做法进行统一规范的表述，全面负责标准的质量及其技术内容，监督标准工作计划的执行。 |
| 3 | 秦珮翎 | 启东市数据局 | 政务服务科副科长 | 负责镇村级政务服务机构“一件事”事项需求调研，负责标准文本起草及编制服务流程等工作，负责梳理汇总省内市县区各单位意见。 |
| 4 | 翟小华 | 启东市数据局 | 总规划师 | 负责统筹各地各级工作做法、标准的整体框架和章节分布量。 |
| 5 | 施燕飞 | 启东市数据局 | 四级主任科员 | 负责标准编制的总体协调，制定标准编制的工作计划，对标准结构及文字把关。 |
| 6 | 彭雯博 | 启东市数据局 | 行政审批制度改革科工作人员 | 负责标准文稿的起草，重点编写服务渠道相关内容。 |
| 7 | 张霖娟 | 启东市数据局 | 政务服务科工作人员 | 负责相关标准的查询引用，注重语言和格式规范性把关。 |
| 8 | 乔有金 | 扬州市数据局 | 副局长 | 负责标准文稿的起草，重点编写服务流程相关内容。 |
| 9 | 马骏 | 盐城市盐都区数据局 | 局长 | 负责标准文稿的起草，重点编写服务保障等相关内容。 |
| 10 | 钱梦煜 | 海安市数据局 | 政务服务科工作人员 | 参与全省各地“一件事一次办”工作情况调研，负责资料收集与整理，重点编写持续改进相关内容。 |
| 11 | 柯峤 | 太仓港经济技术开发区行政审批局 | 副局长 | 参与全省各地“一件事一次办”工作情况调研，负责资料收集与整理，重点编写监督及评价相关内容。 |
| 12 | 刘婷婷 | 盐城市大丰区数据局 | 行政审批制度改革科负责人 | 负责标准文稿的起草，重点编写组织机构相关内容。 |
| 13 | 吴萧 | 扬州市江都区数据局 | 政务服务管理科副科长 | 负责标准文稿的起草，重点编写工作原则相关内容。 |