

湖南省《“一件事一次办”服务规范》 (征求意见稿)编制说明

一、任务来源

“一件事一次办”系列地方标准编制任务于2020年4月13日下发，本任务由湖南省政务管理服务局提出并归口，计划于2020年9月底前发布实施。

二、背景与意义

2018年3月28日，习近平总书记主持召开中央全面深化改革委员会第一次会议，要求深入推进审批服务便民化，切实解决企业群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题。中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进审批服务便民化的指导意见》，强调要以为企业和群众办好一件事为标准，进一步提升审批服务效能；国务院办公厅《关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）也对此提出具体要求。省委、省政府认真贯彻落实习近平总书记关于审批服务便民化重要指示精神和党中央、国务院“放管服”改革决策部署，2019年3月，推出“一件事一次办”改革，从企业群众心头的事、身边的事、创业的事、最难的事入手，以“办事者”的视角，梳理改造“一件事”，科学设计“一次办”，构建“一次告知、一次表单、一次联办、一

次送达”闭环，实现“一次办好”。经过一年多努力，“一件事一次办”理念扎根三湘大地，框架体系基本建成，改革效应不断放大，治理效能日益凸显，已经成为我省推进“放管服”改革的总抓手和优化营商环境的金字招牌，成为叫得响、立得住、群众认可的硬招实招，在全省营商环境第三方评价中，群众对“一件事一次办”服务满意率达99.7%。同时，被兄弟省市借鉴复制，据初步统计，目前有13个省市和100多个地级市复制了我省“一件事一次办”改革做法，如上海市在一网通办平台增设“一件事一次办”功能模块，重庆市政府办公厅印发《政务服务“一件事一次办”工作方案》，最近人力资源社会保障部将高频服务事项打包成10个企业群众眼里的“一件事”，在全系统推行“一件事一次办”。

为进一步深化“一件事一次办”改革，及时将改革举措上升为标准成果，将标准成果集成为标准优势、转化为治理效能，省委、省政府部署推进“一件事一次办”标准规范编制工作，推动“一件事一次办”改革协同高效、系统集成、积厚成势，打造“放管服”改革升级版。2020年3月10日，省委副书记、省长许达哲主持召开省政务公开政务服务领导小组会议，审定《湖南省2020年政务管理服务工作要点》，强调要编制好“一件事一次办”标准规范；省委制定出台《湖南省深化整治形式主义官僚主义10条措施》，将“一件事一次办”作为措施之一，明确提出

“编制‘一件事一次办’标准规范”。省政务局按照省委、省政府部署要求，精心组织标准规范编制工作，4月13日，印发《“一件事一次办”标准规范编制方案》，明确了标准规范编制的总体要求、内容体系和编制主体等。

“一件事一次办”是推进审批服务便民化、深化“放管服”改革的重要抓手，是企业群众需求侧“一件事”和政务服务供给侧“一次办”的完美结合，为系统破解“进”多扇门、“排”多回队、“上”多张网、“报”多次材料提供了一个全新“路径”。通过对改革做法总结提炼，形成标准规范并推广实施，可以优化畅通这个全新“路径”，助力提升审批服务便民化和“放管服”改革水平，优化营商环境，增强企业群众获得感，也为全国政务服务创新发展贡献可复制可推广的制度成果。

三、主要工作过程

（一）成立标准工作组

2020年4月，常德市行政审批服务局作为牵头起草单位组织成立了“一件事一次办”标准工作小组、标准化专家小组，并聘请第三方标准化技术服务机构作为支撑。标准工作组与标准化专家小组成员详见表1。

表 1 标准工作组与标准化专家小组人员构成表

标准工作组成员					
序号	姓名	性别	职务/职称	项目任务分工	所在单位
1	李 芳	女	党组书记、局长	统筹协调、组织推进、技术把关	常德市行政审批服务局
2	尹正锡	男	副市长	统筹组织、资源协调、资金保障	常德市人民政府
3	郭 杰	男	副秘书长	统筹组织、资源协调、资金保障	常德市人民政府
4	罗邦明	男	党组成员、常务副局长	协助协调、组织推进、技术攻关	常德市行政审批服务局
5	刘铁坚	男	党组书记、局长	协助协调、组织推进、技术把关	湘潭市行政审批服务局
6	莫雄	男	党组书记、局长	协助协调、组织推进、技术把关	郴州市行政审批服务局
7	冯利军	男	党组成员、副局长	协助协调、组织推进、技术攻关	湘潭市行政审批服务局
8	史顺黎	男	党组成员、副局长	协助协调、组织推进、技术攻关	郴州市行政审批服务局
9	程 节	男	党委书记、主任	参与技术攻关、标准编写与意见处理	常德市政务服务中心
10	王 勇	男	制度改革科科长	参与技术攻关、标准编写与意见处理	常德市行政审批服务局
11	胡名栋	男	政务服务科科长	参与技术攻关、标准编写与意见处理	常德市行政审批服务局
12	黄 彦	女	党委副书记、副主任	参与技术攻关、标准编写与意见处理	常德市政务服务中心
13	王春丽	女	制度改革科科员	参与技术攻关、标准编写与意见处理	常德市行政审批服务局
标准化专家组成员					
序号	姓名	性别	职务/职称	项目任务分工	所在单位
1	万福军	男	服务标准化研究所研究室主任	标准编写与意见处理	中国标准化研究院
2	王世川	男	国际标准部副主任	标准编写与意见处理	国家标准技术评审中心

3	唐国伟	男	秘书长	标准编写与意见处理	湖南省标准化协会
4	陈培叶	女	高级标准化工程师	标准编写与意见处理	湖南省质量和标准化研究院
5	白冰彦	女	技术总监/标准化工程师	标准编写与意见处理	湖南莫尔标准化咨询有限公司

（二）标准起草

1、2020年4月13日，标准编制任务下发后，标准工作组进行了任务分工，着手标准编写。在标准编制过程中搜集了相关法律法规、政策文件、现行国家标准、行业标准、地方标准、各地经验做法介绍等文件资料，以常德市经验做法为基础、结合其他地市州优秀做法进行总结提炼，于5月13日完成了标准体系内容、系列标准概要及初稿编写。

2、2020年5月14日-5月15日，标准工作组与标准化专家组召开第一次标准研讨会。对“一件事一次办”标准体系内容、系列标准概要与初稿进行了讨论，初步确定系列标准名称为：《总则》、《“一件事”命名规范》、《“一次告知”规范》、《“一次表单”规范》、《“一次联办”规范》、《“一次送达”规范》、《办事指南规范》、《办事流程规范》、《事项梳理规范》、《综合窗口管理运行规范》、《告知承诺规范》、《容缺审批规范》共12个标准，确定了系列标准框架。会后，标准工作组根据会上形成的意见对系列标准进行了完善、确认，于5月18日形成了系列标准讨论稿（一稿）。

3、2020年5月19日，标准工作组与标准化专家组召开第

二次标准研讨会，对系列标准的内容进行讨论，经过逐个标准内容的研讨及回顾总结，修改了“一件事一次办”标准体系内容，将《“一件事”命名规范》修改为《“一件事”命名与分类编码》，将《办事流程规范》、《告知承诺规范》、《容缺审批规范》合并为《“一次受理”规范》；新增了《标志设计与应用规范》、《“一事一评价”规范》、《行政效能评价规范》。标准体系建设内容由12个标准修改为13个标准。会后，标准工作组根据会上形成的意见对系列标准进行了完善、确认，于5月23日形成了系列标准讨论稿（二稿）。

4、2020年5月25日-5月26日，标准工作组与标准化专家组召开第三次研讨会，对系列标准内容进行第三次讨论，经过逐个标准内容的研讨及回顾总结，将《“一件事”命名规范》修改为《“一件事”名称与分类》，将《窗口管理运行规范》修改为《综合窗口服务与管理规范》。会后，标准工作组根据会上形成的意见对系列标准进行了完善、确认，于6月4日形成了标准讨论稿（三稿）。

5、2020年6月5日，标准工作组与标准化专家组召开第四次研讨会，对系列标准内容进行第四次讨论，经过逐个标准内容的研讨及回顾总结，将《“一事一评价”规范》、《行政效能评价规范》合并为《“好差评”规范》，调整了系列标准顺序。会后，标准工作组根据会上形成的意见对系列标准进行了完善、确

认，于6月7日形成了标准讨论稿（四稿）。

（三）标准讨论

2020年6月8日，省政务管理服务有限公司组织召开标准讨论稿研讨会，对系列标准内容进行讨论，经过逐个标准内容的研讨，将《容缺办理规范》、《告知承诺规范》合并为《告知承诺与容缺办理规范》，增加《跨域通办规范》，调整了系列标准顺序。会后，标准工作组根据会上形成的意见对系列标准进行了完善、确认，于6月14日形成了标准征求意见稿。

四、编写原则

编写过程中，我们全面对标分析国家相关法律、法规和文件要求，立足工作实践，坚持以问题为导向，使标准规范系统全面、协调科学、可操作性强。

（一）合法合规。“一件事一次办”服务规范符合《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国行政许可法》等相关法律、法规规定。

（二）问题导向。落实省政府办公厅印发的《“一件事一次办”改革工作实施方案》要求，除总结提炼各地推进“一件事一次办”改革典型经验做法形成标准成果外，还结合工作实际，梳理归纳改革中存在的问题，通过建立相关规范予以解决。

（三）对标国标。充分利用和遵循国家现有政务服务文件规定、全国政务服务一体化平台要求，对于已有国家标准的内容尽

量采用国家标准。

（四）协调科学。标准规范体系涵盖“一件事一次办”改革工作总体要求和全闭环操作流程，各部分、各环节有机结合，互相协调，系统科学。

（五）可操作性。标准所确定的办理流程和要求符合我省各地政务管理服务部门在“一件事一次办”事项办理过程中的实际操作。

（六）扩展兼容。充分考虑可扩展性和兼容性，为政务服务制度改革和未来业务发展预留足够的扩展空间。

五、主要内容

（一）“一件事一次办”服务规范 第1部分：总则

对照湖南省人民政府“一件事一次办”改革工作实施方案要求，以企业和群众需求为导向，按照“前台一次受理、后台联合审批、统一窗口出件”的工作模式，对“一件事一次办”总体要求、组织要求、事项管理、平台要求、服务要求、监督检查与评价改进等进行了规范，为“一件事一次办”改革工作落地实施提供整体参考依据。

（1）总体要求：对“一件事一次办”工作开展提出整体性要求。

（2）组织要求：明确“一件事一次办”组织管理要求。

（3）事项管理：明确涉及事项的范围、事项梳理管理要求。

(4) 平台要求：明确线下、线上（含移动端）平台建设与管理要求。

(5) 服务要求：明确人员配置、机制、标准建设要求。

(6) 监督检查：提出监督监察方式、机制建设要求。

(7) 评价改进：提出评价改进方式、机制建设要求。

(二) “一件事一次办”服务规范 第2部分：“一件事”名称与编码规则

以为企业和群众办好“一件事”为标准，从企业和群众的视角将事件归类、定义“一件事”，使政务服务事项易懂、易记。

(1) 编码规则：按照唯一性、实用性、可扩展性、无含义性和兼容性原则给予每个事项唯一标识代码。编码规则参照国家政务服务事项基本编码规则。

(2) 事项名称：详细列出现有“一件事”事项编码、事项名称及对应的涉及事项名称。

(三) “一件事一次办”服务规范 第3部分：“一次告知”服务规范

以让企业和群众“跑一次”为目标，对告知的内容、告知方式、告知要求进行规范，减少因信息不对称导致的“多跑路”。

(1) 告知方式：包括线上告知、线下告知。

(2) 告知内容：明确不同情形下告知的具体内容。

(3) 告知要求：明确不同情形下的告知要求。

（四）“一件事一次办”服务规范 第 4 部分：“一次表单”服务规范

通过明确事项涉及申请表编制、管理及填写与提交要求，减少服务对象的填报次数，最终实现服务对象一次填写、一次提交。

（1）梳理要求：明确表单梳理组织与梳理流程，内容包括：表单提供、表单要素优化合并、审核发布。

（2）日常要求：明确表单的印制、动态管理规则。

（3）填写与提交要求：明确工作人员对表单填写与提交的告知要求。

（五）“一件事一次办”服务规范 第 5 部分：“一次受理”服务规范

以方便企业和群众办事为目标，遵循企业和群众意见的前提下，规定了“一件事一次办”受理相关要求，明确线下、线上受理审核及审核结果出具要求；明确涉及告知承诺及容缺办理时的受理要求。

（六）“一件事一次办”服务规范 第 6 部分：“一次联办”服务规范

通过联合审查、联合会审、联合勘察的方式，提高企业和群众办事的便捷度。明确“一件事”联办审批的流程与要求。

（七）“一件事一次办”服务规范 第 7 部分：“一次送达”服务规范

充分借助现代物流和电子传输方法，减少企业和群众领取结果跑腿次数，助力“一件事一次办”目标达成。内容包括送达要求、送达方式、送达流程。

（1）送达要求：明确送达一般要求与邮寄要求。

（2）送达方式：明确送达的方式，包括：邮政寄递、口头告知、短信告知、网上传输、公示公告、自取等。

（3）送达流程：明确办理结果从产生到送至服务对象的流程与要求。

（八）“一件事一次办”服务规范 第8部分：告知承诺和容缺办理规范

对“一件事一次办”告知承诺与容缺办理的基本要求、办理条件、清单梳理、流程、监督管理等进行规范。

（1）基本要求：明确告知承诺与容缺办理的事项管理、受理、告知责任分配要求。

（2）办理条件：明确告知承诺与容缺办理的办理条件。

（3）清单梳理：明确《告知承诺政务服务事项清单》、《容缺办理政务服务事项清单》的梳理规则。

（4）流程：明确告知承诺与容缺办理的流程要求，内容包括：申请、告知、承诺、受理、送达、公开。

（5）监督管理：明确诚信管理与监督检查的具体要求。

（九）“一件事一次办”服务规范 第9部分：跨域通办规

范

通过建立“就近申报、异地收件、远程流转、属地办理、跨层联办”的“一件事一次办”跨域通办方式，实现让企业和群众不受地域、层级限制，就近提出办事申请、上传申报材料，原地收取办事结果、完成办事行为，做到跨地域、跨层级办事“跑一次”或“一次都不跑”。对跨域通办总体性要求及事项管理、窗口设置与人员配备、服务内容、服务要求、服务流程进行了规范，为跨域通办实施提供整体参考依据。

（1）总体要求：对跨域通办工作开展提出整体性要求。

（2）事项管理：明确通办事项的范围、通办事项梳理、通办事项服务指南编制等要求。

（3）窗口设置与人员配备：明确“一件事一次办”窗口和工作人员承担通办事项的办理职责，并明确窗口设置和人员要求。

（4）服务内容：明确围绕跨域通办应提供的服务项目与具体内容。

（5）服务要求：明确跨域通办事项申请材料交接管理、窗口管理运行、异地交流沟通、异地授权办理、寄递管理等各项机制与标准建设要求。

（6）服务流程：明确服务涉及导办、咨询、受理、审批、查询与协调、结果送达、归档环节，并明确各环节具体要求。

（十）“一件事一次办”服务规范 第 10 部分：智能导办通则

充分结合现代化服务方式，提高企业和群众办事的体验感，从企业和群众角度设置情形引导、智能导办。明确智能导办的基本要求、建设要求、服务和管理要求。

（1）基本要求：对智能导办工作开展提出整体性要求。

（2）建设要求：对智能导办建设的基本原则、功能设置进行明确。

（3）服务与管理要求：明确智能导办服务程序、监督管理与评价改进要求。

（十一）“一件事一次办”服务规范 第 11 部分：服务指南编制与管理规范

以企业和群众的办事需求为目标，以通俗易懂的方式整合、优化事项各要素信息，提高企业和群众的办事效率。内容包括服务指南的编制原则、编制程序、管理要求。

（1）编制原则：明确服务指南编制的基本原则，即遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明。

（2）编制程序：明确服务指南的编写流程与要求，包含编写、征求意见、审查发布环节及要求。

（3）管理要求：明确服务指南日常管理要求。

（十二）“一件事一次办”服务规范 第 12 部分：事项梳理

与动态管理规范

以上级下达、高频发生、民生关注等事项为焦点，梳理事项信息，优化办事要素，压缩办事时限，方便群企办事。

（1）梳理流程：明确“一件事”从事项产生到事项整合优化、流程再造的全过程，内容包括：事项目录梳理、涉及事项要素梳理、要素整合优化、流程再造。

（2）动态管理要求：明确事项梳理动态管理规则。

（十三）“一件事一次办”服务规范 第13部分：窗口服务与管理规范

以实现群众和企业“一件事一次办”为目标，规范“一件事一次办”窗口设置、人员配置、设施设备配备、服务管理与服务内容，实现各地域各层级政务服务标准化管理。

（1）窗口设置：明确窗口的设置规则。

（2）人员配置：明确窗口的人员配置及人员素质与能力要求。

（3）设施设备配备：明确窗口的设施设备配备及窗口“一件事一次办”标志应用要求。

（4）服务管理：明确服务授权范围及授权管理、服务制度建设、服务行为规范、服务效率等要求；并给出了仪容仪态的参考示例图。

(5) 服务内容：明确服务涉及咨询、受理、送达环节，并明确各环节具体要求。

(十四) “一件事一次办”服务规范 第14部分：标志设计与应用规范

本着“彰显改革主题、营造改革氛围”的要求，明确“一件事一次办”标志设计与应用要求，内容包括标志组成、标志图形要求、标志应用及管理要求。

(1) 标志组成：明确标志的组成及各元素意义。

(2) 标志图形：明确标志的图形比例、色值要求。

(3) 标志应用：结合实际，给出场景应用参考。

(4) 管理要求：明确标志的管理主体及管理要求。

(十五) “一件事一次办”服务规范 第15部分：“好差评”规范

根据国办政务服务“好差评”要求，充分结合现有政务服务监督监察、评价改进方法，以客观公正、公开透明为原则，采取内外相结合的方式及时获取“一件事一次办”服务评价。内容包括评价原则、评价方式、服务对象评价、内部监管及结果应用。

(1) 评价原则：明确评价的基本原则，即遵循客观公正、公开透明的原则。

(2) 评价方式：采取内外相结合的方式，包括但不限于服务对象评价、内部监管等。

(3) 服务对象评价：明确评价主体、对象、评价指标与权重、评价要求、差评处置及数据管理要求。

(4) 内部监管：明确监管主体、对象、内容与要求。

(5) 结果应用：明确服务对象评价与内部监管结果的应用要求。

六、国内外现行相关法律、法规和标准情况

本标准依据的法律、法规及标准有《国务院关于进一步加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见（国发〔2016〕55号）》、《国务院关于在线政务服务的若干规定（中华人民共和国国务院令 第716号）》、《GB 37277-2018 审批服务便民化工作指南》、《GB/T 32170.1-2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要素》、《GB/T 32170.2-2015 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系》、《GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范》、《GB/T 32169.1-2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求》、《GB/T 32169.2-2015 政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求》、《GB/T 32169.3-2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求》、《GB/T 32169.4-2015 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求》等，本标准符合现行法律、法规和强制性（国家、行业、地方）标准要求，与其协调一致、无冲突。

六、重大意见分歧及处理结果

本标准暂无重大分歧意见。

七、实施地方标准要求和措施建议

建议发布后立即执行，建议由行业主管部门在标准发布后，采取老百姓喜闻乐见的方式，广泛宣传标准知识，加强标准解读力度，扩大标准知晓度，提升社会认知度，促进社会各界共同关心、关注、支持政务服务服务标准化建设，营造实施标准的良好氛围。深入政务服务中心开展标准培训，提高相关工作人员标准化意识和能力，准确理解和贯彻标准要求，并加强对实施情况的监督检查。