

信阳市行政审批和政务信息管理局文件

信审信〔2024〕48号

关于印发信阳市政务服务事项办事指南标准化管理办法（试行）的通知

各县区行政审批和政务信息管理机构，各管理区、开发区政务服务工作机构，市政务大数据中心，入驻市政务大数据中心各窗口单位：

现将《信阳市政务服务事项办事指南标准化管理办法（试行）》印发给你们，请认真抓好落实。

2024年10月16日

信阳市政务服务事项办事指南标准化管理办法

（试 行）

第一条 根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《河南省优化营商环境条例》和《信阳市政务服务条例》等，为建立健全以标准化为基础的政务服务制度，结合政务服务事项办事指南管理工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务管理部门，是指代表本级人民政府协调、指导和监督本级政务服务工作的部门。

本办法所称政务服务部门，是指各级行政机关和其他负有政务服务职责的部门。

第三条 政务服务事项实行清单式管理，事项清单包括目录清单和实施清单。政务服务管理部门根据《河南省政务服务事项基本目录》及本地区放权赋能情况，组织政务服务部门编制并公布政务服务事项目录清单。各级政务服务部门负责编制并公布本部门的实施清单及其办事指南。

第四条 政务服务部门应严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，按照事项管理系统编制格式统一的政务服务事项办事指南，明确各项办理要素，推进办事指南标准化、办理要件规范化、办理材料精准化，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

办事指南应当保持线上线下标准统一、内容完整准确。

第五条 办事指南应包括事项名称、事项编码、事项类型、设定依据、实施主体、申请条件、服务对象、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、结果样本、申请材料、收费标准、收费依据、办理流程、审查标准、通办范围、办理形式、网上支付、物流快递、预约办理、办理地点、办理时间、咨询方式、监督投诉方式等要素。

办事指南应提供常见问题解答、示范文本、格式样表等信息，形式直观、易看易懂，杜绝模糊条款和兜底条款。

第六条 办事指南应列明所需材料名称、材料类型、材料样本、电子表单、来源渠道、材料份数和规格、受理标准、是否需电子材料等信息。

（一）所需材料须有相应的法律法规、规章及规范性文件作为依据，不得含有“其他、有关”等模糊性兜底性条款。

（二）所需证明类材料应在本市保留证明事项目录内。确因法律法规修订需新设的证明，政务服务部门应在十五个工作日内向本级司法行政机构和政务服务管理部门进行备案并同步更新办事指南。

（三）所需表格类材料应提供空表和样本。

（四）所需材料为中介机构或法定机构产生的，应注明该机构类别或法定资质资格要求。

（五）能够通过部门之间信息共享获取的材料，不得要

求企业群众提供，但可要求企业群众予以确认。对确认已发生合法变更的，应以变更后的材料为准。

第七条 办事指南应列明办事过程中直接面向企业群众的法定程序和环节，并列明每个环节的办理时限、审查标准、办理结果等信息。

除文字信息外，还应提供清晰易懂、线上线下一体化的办理流程图表。

第八条 办事指南应提供政务服务事项批准形成的批文或证照等结果文书样本。样本采用安全通用的文件格式，如涉及企业或个人不宜公开的信息须作隐藏处理。

第九条 办事指南应通过各级政务服务中心（包括各级综合性政务服务中心、专业分中心、服务站点等）、一体化在线政务服务平台、移动终端、自助终端等途径对外展示，并支持应用程序、二维码等方式浏览查询，实行同源管理、同源发布。

第十条 政务服务部门对办事指南的准确性负有主体责任，不得要求申请人提交办事指南以外的申报材料或自行附加办理条件。政务服务事项的法定依据、申请要件、办理流程等依法变更的，政务服务部门应当在 3 个工作日内更新，并向社会公开。

第十一条 按照谁主管、谁实施、谁制定的原则，依据办事情形对政务服务事项实施颗粒度细化，按照办事对象、

办事流程等不同要素、不同维度分类细化业务场景，逐项编制完善全面、详实、准确、可执行的操作规程。

第十二条 政务服务管理部门牵头政务服务事项业务流程、服务模式的优化再造，政务服务部门承担主体责任，对业务流程、服务模式进行细化优化，在实践中调整完善、规范提升，推进业务流程无缝衔接、集成办理，强化协同配合，实现减环节、减材料、减时间、减跑动。可在省级统一的办事标准基础上进行优化提升，依托数据共享、材料互认、告知承诺等改革举措，办理时限压缩比率、申请材料精简度、网办深度等可优于省级标准。

第十三条 市、县、区司法行政部门建立公布证明事项清单，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位等内容。政务服务部门不得向行政相对人索要清单之外的证明。

各部门之间应当加强证明的互认共享，不得重复索要证明。

第十四条 申请材料齐全、符合法定形式的，政务服务部门应当出具受理凭证；当场予以办结的，可以不再出具受理凭证。符合告知承诺制和容缺受理条件的，按照相关规定办理。

第十五条 因法律、法规、规章及规范性文件制定、修改、废止需调整办事指南的，应同步完成调整并公示。

第十六条 各级政务服务管理部门负责本级政务服务事

项办事指南管理监督考核，组织对本级政务服务办事指南的准确度情况进行监督检查和通报。

第十七条 各级政务服务管理部门要建立健全政务服务事项办事指南管理投诉举报机制，畅通投诉举报渠道，充分发挥社会舆论监督和公众监督作用，鼓励市场主体、人民群众、社会组织和新闻媒体，对政务服务事项办事指南管理情况开展监督评议。

第十八条 各级政务服务部门及其工作人员在政务服务事项办事指南管理工作中，有下列情形之一的，由上级主管机关责令整改，对整改不力、敷衍塞责、进度缓慢的，将提请市委市政府督查督办或移交纪检监察部门处理。

（一）擅自增设政务服务事项的办理条件和环节的；

（二）要求申请人提交的证明未在保留证明清单之内的；

（三）对符合法定条件的申请不予受理、不予批准、不在规定时限或者承诺期限内作出决定的；

（四）办事指南公布结果与实际处理情况不一致，弄虚作假的；

（五）未按照本管理办法规定履行职责的其他情形。

第十九条 本办法自 2024 年 9 月 30 日起试行。