

## 黑龙江省地方标准化指导性技术文件

DB23/ZXXXX—XXXX

### 政务服务全省通办规范

(征求意见稿)

联系人:王生瑶

电话:0451-51895556

邮箱:jsbzc2023@163.com

在提交反馈意见时,请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2026-XX-XX 发布

## 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。

本文件由黑龙江省政务大数据中心提出。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局归口。

本文件起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、黑龙江省政务大数据中心、哈尔滨市标准化研究院、中移雄安信息通信科技有限公司。

本文件主要起草人：XXX。

# 政务服务全省通办规范

## 1 范围

本文件规定了政务服务全省通办的总体要求、服务内容、运行保障及评价与改进等内容。

本文件适用于黑龙江省辖区内各级政务服务相关部门，开展政务服务全省通办事项的管理、申报、受理、办理、流程管控、投诉处置等全流程工作。

## 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 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 政务服务事项

政府部门及其授权或委托的其他组织行使依申请办理的行政权力和公共服务事项过程中提供的服务事项。

[来源:GB/T 39554.1—2020, 3.3]

### 3.2

#### 全省通办

通过线上线下融合的方式，实现政务服务事项在全省范围内跨区域、跨层级、跨部门的无差别受理、同标准办理和结果互认。全省通办办理模式分为：全程网办、异地代收-属地办理、异地代收-异地办理。

### 3.3

#### 全程网办

从提出申请到收到办理结果的全过程，均通过网络形式完成。

[来源:GB/T 44193—2024, 3.5]

### 3.4

#### 异地代收-属地办理

异地综合窗口依据政务服务事项申请材料清单代收申请材料，并流转至属地进行受理、办理。

### 3.5

#### 异地代收-异地办理

异地综合窗口依据政务服务事项申请材料清单代收申请材料，异地被授权部门受理申请并审批。

## 4 总体要求

#### 4.1 通用要求

应先确认全省统一的通办事项清单，并按照统一标准在多渠道开展政务服务全省通办工作，清单中各事项所属部门可根据实际业务情况，选择事项的全省通办模式（多模式可并选）。各地政务服务机构应配合事项所属部门开通业务窗口并上架相应事项，黑龙江省一体化政务服务平台（以下简称“省平台”）同步开通相应线上申报渠道。详细要求可见下文。

#### 4.2 事项清单明确

应建立全省统一的通办事项清单制度，明确事项范围、适用层级、办理方式、办理深度、所需材料、审查标准、材料流转时效等内容，并实行动态管理。建立通办事项更新机制，明确更新频率、责任单位和调整流程，应使事项清单持续适用与高效运行。通办事项清单应对接国务院“高效办成一件事”总体清单及年度重点事项清单，通过省平台动态更新并同步中国一体化在线政务服务平台（以下简称“国家平台”）。

#### 4.3 标准统一

各地政务服务机构应执行省级统一制定的办事指南、流程标准、材料清单等相关要素。办事指南应包括事项名称、设定依据、服务对象、申请材料、办理流程、办理时限、收费情况等要素。线上办事指南与国家平台同源发布，线下窗口材料与线上清单保持一致。

#### 4.4 服务渠道融合

政务服务应线上与线下深度融合，支撑窗口办、手机办、网上办、自助办等多渠道服务方式，实现流程统一、数据共享、结果互认。省平台应多端协同，支持事项从受理到反馈的全过程在线跟踪、跨平台操作与数据同步。

#### 4.5 权责机制明确

明晰前台收件、后台审批、属地出件各环节职责，通办事项应可追溯。

#### 4.6 数据互认与共享

应依托省平台，构建统一的用户身份认证、电子证照、电子印章、电子档案等支撑体系，信息共享和材料互认。

### 5 服务内容

#### 5.1 综合窗口服务

各级政务服务中心统一设置“全省通办”综合窗口，专岗专人，配备相应设备和寄递通道，开展材料收件、身份核验、咨询引导、办结反馈等服务。

#### 5.2 线上专区

在黑龙江政务服务网及相关移动端平台设立“全省通办”专区，集中发布清单事项、操作指引、政策动态、通办路径及结果查询功能，支持在线咨询与投诉反馈。

#### 5.3 办理模式

##### 5.3.1 全程网办

全程网办应实现申请、审批、制证、送达全流程网上办理,包括网上申请指导、受理、审批、决定、颁发、送达、归档等关键环节。全程网办事项应通过省平台办理,对特殊群体或复杂事项保留线下窗口服务,但需与线上数据同源。工作要点见表1。全程网办服务流程应符合附录A的规定。

表 1 “全程网办”关键环节工作要点

序号	关键环节	服务提供单位	工作要点
1	网上申请指导	异地综合窗口 属地综合窗口	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 异地综合窗口可联络属地综合窗口获取事项网上申请指导与帮助;</li> <li>b) 属地综合窗口指导服务对象网上填报、提交申请材料,提供帮办、代办等服务。</li> </ul>
2	受理	属地政务服务审批部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 及时在网上受理服务对象申请,资料齐全且符合法定形式的,确认受理,并出具受理通知书;</li> <li>b) 不符合受理条件的,不予受理并出具不予受理通知书,一次性告知不予受理的原因。</li> </ul>
3	审批和决定	属地政务服务审批部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 在承诺时限内按照规定程序在网上作出审批决定: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 申报材料需要补正的,将各办理环节需补正的材料和原因一次性汇总后,出具补正通知书,明确补正时限,反馈给服务对象;</li> <li>2) 审批通过的,出具办结通知书,制作办理结果;</li> <li>3) 审批不通过的,出具不予通过通知书,并说明理由。</li> </ul> </li> <li>b) 及时将办理结果反馈给属地综合窗口。</li> </ul>
4	颁发和送达	属地综合窗口	属地综合窗口根据服务对象的送达需求,并按服务对象确定的方式及时送达办理结果。
5	归档	属地综合窗口 属地政务服务审批部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 属地综合窗口归档事项受理、流转、颁发、送达环节的资料;</li> <li>b) 属地政务服务审批部门归档事项全部材料,包括但不限于: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 事项申请材料;</li> <li>2) 事项受理、审查材料;</li> <li>3) 事项办理结果材料。</li> </ul> </li> </ul>

## 5.3.2 异地代收-属地办理

材料由异地收件后转至属地审批、反馈结果。“异地代收-属地办理”包括代收、受理、审批、决定、颁发、送达、归档等关键环节，工作要点见表2。“异地代收-属地办理”服务流程应符合附录B的规定。

表2 “异地代收-属地办理”关键环节工作要点

序号	关键环节	服务提供单位	工作要点
1	代收申请	异地综合窗口	a) 代收申请材料： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 资料齐全、材料一致的，应出具代收凭证；</li> <li>2) 不符合要求的，不予代收，出具不予代收凭证，一次性告知不予代收的原因。</li> </ol> b) 明确服务对象办理结果的送达方式； c) 将已代收的材料通过系统推送或邮寄的方式及时流转至属地综合窗口。
2	受理	属地政务服务审批部门	a) 受理服务对象申请： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 资料齐全且符合法定形式的应确认受理，并出具受理通知书；</li> <li>2) 不符合受理条件的，不予受理并出具不予受理通知书，一次性告知不予受理的原因。</li> </ol> b) 受理的申报材料及时进行下一步审批，不予受理的申报材料及时反馈至异地综合窗口，由异地综合窗口反馈给服务对象。
3	审批和决定	属地政务服务审批部门	a) 在承诺时限内按照规定程序做出审批决定： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 申报材料需要补正的，将各办理环节需补正的材料和原因一次性汇总后，出具补正通知书，明确补正时限；</li> <li>2) 审批通过的，出具办结通知书，制作办理结果；</li> <li>3) 审批不通过的，出具不予通过通知书，并说明理由。</li> </ol> b) 及时将办理结果反馈至属地综合窗口。
4	送达	异地综合窗口 属地综合窗口	属地综合窗口根据服务对象的送达需求，并按服务对象确定的方式及时送达办理结果： <ol style="list-style-type: none"> <li>a) 服务对象选择由属地综合窗口直接送达的，属地综合窗口在送达办理结果后及时将送达情况反馈至异地综合窗口；</li> <li>b) 服务对象选择由异地综合窗口送达的，属地综合窗口将办理结果送达至异地综合窗口进行颁发。</li> </ol>

表2 “异地代收-属地办理”关键环节工作要点（续）

序号	关键环节	服务提供单位	工作要点
5	归档	异地综合窗口 属地综合窗口 属地政务服务审批部门	a) 异地综合窗口归档事项代收、流转、颁发和送达环节的资料； b) 属地综合窗口归档事项受理、流转、颁发和送达环节的资料； c) 属地政务服务审批部门（办理单位）归档事项全部材料，包括但不限于： 1) 事项申请材料； 2) 事项受理、审查材料； 3) 事项办理结果材料。

### 5.3.3 异地代收-异地办理

异地窗口完成材料接收并转由授权部门办理、出件，“异地代收-异地办理”包括受理、审批、决定、颁发、送达、归档等全流程环节，工作要点见表3。“异地代收-异地办理”服务流程应符合附录C的规定。

表3 “异地代收-异地办理”关键环节工作要点

序号	关键环节	服务提供单位	工作要点
1	代收申请	异地综合窗口	a) 代收申请材料： 1) 资料齐全、材料一致的，出具代收凭证； 2) 不符合要求的，不予代收，出具不予代收凭证，一次性告知不予代收的原因。 b) 明确服务对象办理结果的送达方式。
2	受理	异地被授权部门	a) 受理服务对象申请： 1) 资料齐全且符合法定形式的，确认受理，并出具受理通知书； 2) 不符合受理条件的，不予受理并出具不予受理通知书，一次性告知不予受理的原因。 b) 受理的申报材料及时进行下一步审批，不予受理的申报材料及时反馈至异地综合窗口，由异地综合窗口反馈给服务对象。

表3 “异地代收-异地办理”关键环节工作要点（续）

序号	关键环节	服务提供单位	工作要点
3	审批和决定	异地被授权部门	<p>a) 在承诺时限内按照规定程序做出审批决定：</p> <p>1) 申报材料需要补正的，将各办理环节需补正的材料和原因一次性汇总后，出具补正通知书，明确补正时限，并送达异地综合窗口，由异地综合窗口反馈给服务对象；</p> <p>2) 审批通过的，出具办结通知书，制作办理结果；</p> <p>3) 审批不通过的，出具不予通过通知书，并说明理由。</p> <p>b) 及时将办理结果反馈至异地综合窗口。</p>
4	颁发和送达	异地综合窗口	<p>a) 异地综合窗口根据服务对象的送达需求，并按服务对象确定的方式及时送达办理结果；</p> <p>b) 异地综合窗口及时将办结后的材料流转至属地综合窗口。</p>
5	归档	异地综合窗口 异地被授权部门 属地综合窗口 属地政务服务审批部门	<p>a) 异地综合窗口归档事项受理、流转、颁发和送达环节的资料（电子版）；</p> <p>b) 异地被授权部门归档事项办理全部材料，并将事项办理全部材料原件移交至属地政务服务审批部门，包括但不限于：</p> <p>1) 事项申请材料；</p> <p>2) 事项受理、审查材料；</p> <p>3) 事项办理结果材料。</p> <p>c) 属地综合窗口归档事项流转材料。</p>

#### 5.4 结果送达

申请人可自主选择结果获取方式，包括自取、政务快递、电子送达、短信告知等方式。

### 6 运行保障

#### 6.1 问责机制

建立全省通办事项责任清单，明确各环节牵头与配合单位职责，实行“首问负责、限时办结、责任倒查”制度。建立通办问题快速响应和责任交办机制。

#### 6.2 人员配备

应建立AB角制度确保窗口不空岗。窗口人员核心职责应包括：收件核验、咨询引导、系统操作、材料流转发起、结果反馈、异常登记、物流对接等。

#### 6.3 人员培训

窗口人员应培训上岗。窗口人员核心培训内容包括：政策解读、服务规范与礼仪、事项清单与指南详解、材料核验要点、系统操作、沟通技巧、应急处理、常见问题解答等。

#### 6.4 技术配置

构建统一身份认证体系、可信电子证照体系、安全传输通道与日志追溯机制。

### 7 评价与改进

#### 7.1 服务评价

应建立服务质量评价机制，包括事项覆盖率、网办率、减材料率、问题处理率、群众满意度、窗口收件准确率、材料流转及时率、咨询一次性解答准确率、平台操作效率指标、一线人员对系统的满意度等维度，并定期发布评价结果。

评价体系应纳入：

- a) 线上评价：全程网办率、数据共享调用率；
- b) 线下评价：窗口整合度、基层投诉响应时效；
- c) 满意度调查：服务效率、咨询响应、业务规范、办事体验。

#### 7.2 投诉处理

应依据 GB/T 36113 建立“受理→调查→处置→反馈”闭环处理机制，通办事项相关投诉应在 5 个工作日内处理并反馈申请人。

#### 7.3 服务改进

应每季度根据服务评价的相关结果进行分析，用于事项优化与能力提升的改进。对评分较低的指标项进行深度剖析，明确问题产生的环节与原因，例如咨询响应不及时可能涉及人员配置不足或知识库更新滞后等。

针对发现的问题，建立“问题清单-责任部门-整改措施-完成时限”的改进台账。根据台账内容进行业务改进。及时进行调整和优化，确保政务服务质量的不断提高。

附录 A  
(规范性)  
全程网办服务流程

全程网办服务流程见图 A.1。

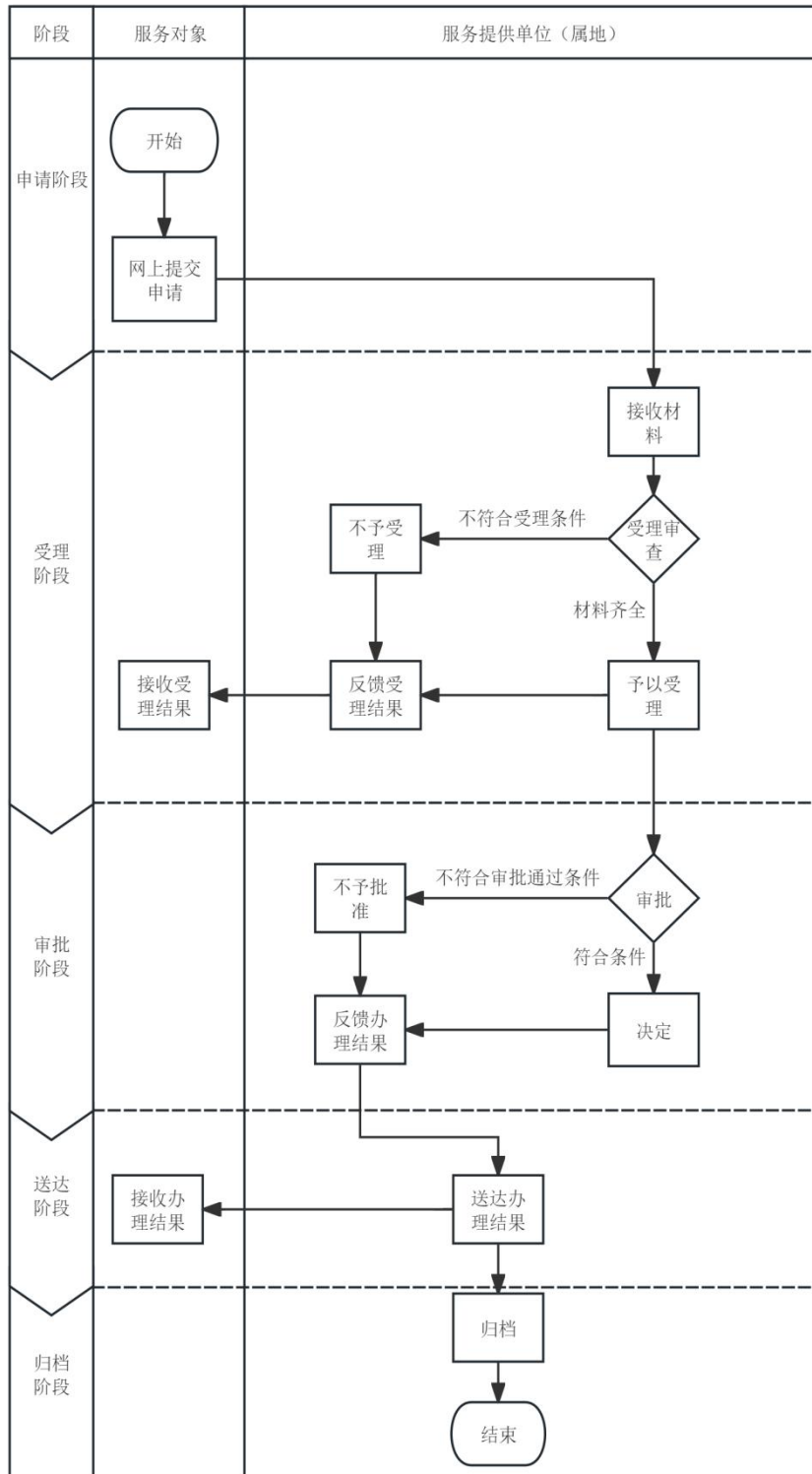


图 A.1 全程网办服务流程

附 录 B  
(规范性)  
“异地代收-属地办理” 服务流程

“异地代收-属地办理” 服务流程见图 B.1。

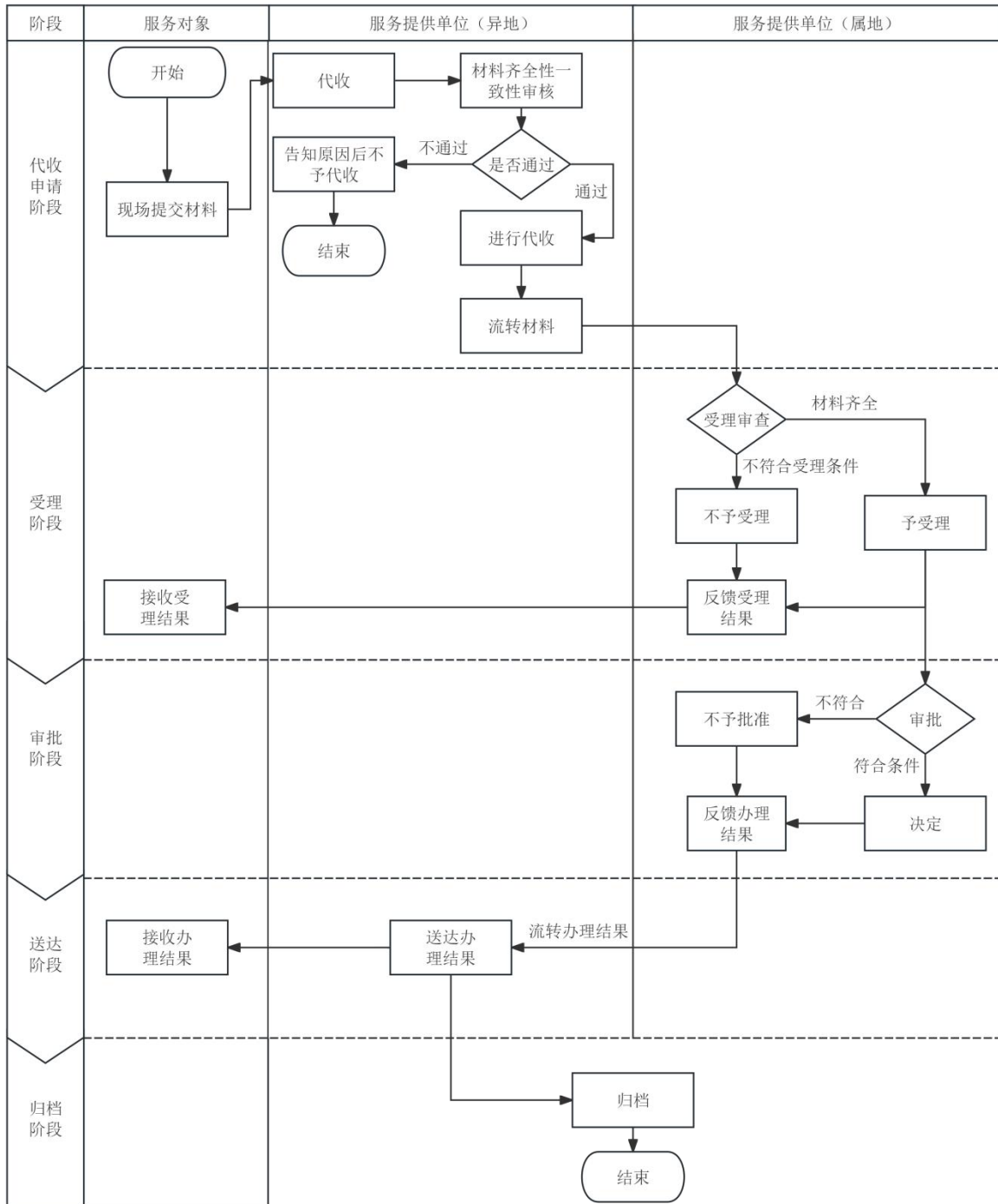


图 B.1 “异地代收-属地办理” 服务流程

**附录 C**  
(规范性)  
**“异地代收-异地办理” 服务流程**

“异地代收-异地办理” 服务流程见图 C.1。

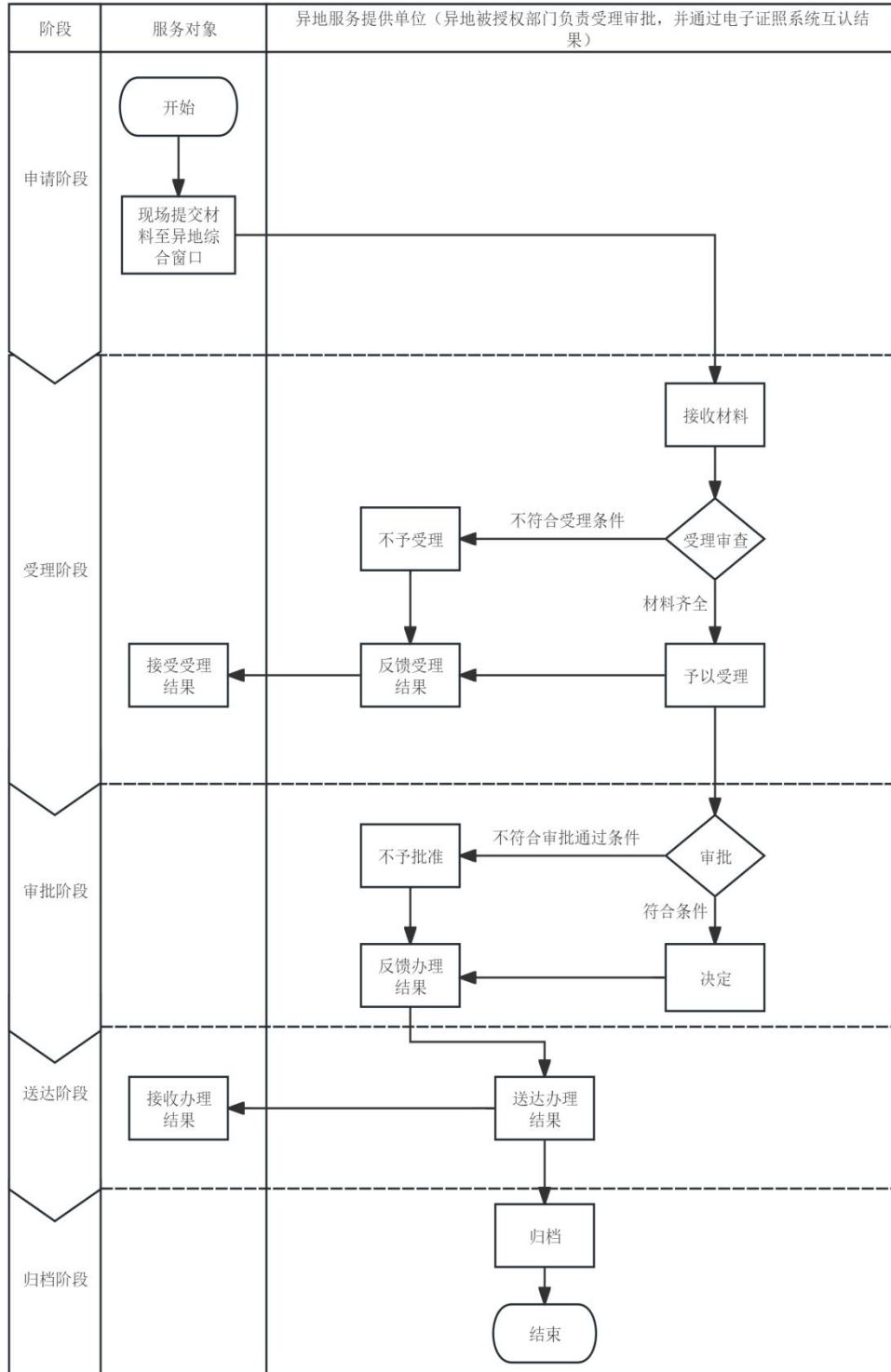


图 C.1 “异地代收-异地办理” 服务流程