

# 河北省人民政府

冀政字〔2022〕35号

## 河北省人民政府 印发关于加快推进政务服务标准化规范化 便利化若干措施的通知

各市（含定州、辛集市）人民政府，雄安新区管委会，省政府各部门：

现将《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的若干措施》印发给你们，请结合本地本部门实际认真贯彻执行。



（此件公开发布）

# 关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的若干措施

为贯彻落实《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）精神，全面提升我省政务服务标准化、规范化、便利化水平，更好满足企业和群众办事需求，结合我省实际，制定以下措施。

## 一、全面推进政务服务标准化

（一）明确政务服务事项范围。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

（二）健全事项基本目录审核和动态调整机制。省级行业主管部门负责根据国家政务服务事项基本目录确定应承接事项，并全面梳理依法依规自设的事项，修订完善本行业领域政务服务事项目录。省政务服务管理办公室负责组织对政务服务事项的合法性，基本目录及其要素信息的完整度、准确性进行联合审核，修订印发全省政务服务事项基本目录。各市、县要根据上级政务服

务事项基本目录和本地实际明确应承接的事项，梳理依法依规自行设立的事项，并编制本地政务服务事项目录。各级各部门应及时公布政务服务事项目录，按程序进行动态调整，接受社会监督。

（三）统一事项实施规范标准。省级行业主管部门要充分发挥业务引领和指导作用，统筹规范本行业领域政务服务事项实施清单，确保同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素在全省范围内统一。国家行业主管部门对事项拆分、实施清单要素标准有新规定的，省有关部门要按规定进行调整。

## **二、加快推进政务服务规范化**

（一）规范审批服务行为。推进政务服务事项依法依规办理，严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导。规范政务服务事项审核办理流程，多渠道、多方式及时送达办理结果。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单管理，建立限时办结机制并向社会公布。

（二）规范中介服务。进一步清理政务服务领域没有法律、法规或国务院决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。各级行业主管部门要加强对中介服务的规范管理，清理中介机构在服务中不合理和违

规收费，对中介服务机构实行信用等级评价、资质动态管理，同步将信用评价和监管结果等信息推送至河北省五级一体化信用平台。各级各部门不得强制企业选择特定中介服务机构。完善河北省行政审批中介超市，推动中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。

（三）规范政务服务场所设立。统一各地设立的集中提供政务服务的综合性场所名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）、村（社区）逐步分别规范为便民服务中心、便民服务站。各地要建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。各级各部门单设的专项业务大厅和政务服务窗口原则上应整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的要按照本级政务服务中心受理模式、运行机制、审批规范等实行一体化管理和规范化服务。

（四）规范政务服务窗口服务。鼓励推行一窗无差别综合受理，对医保、社保、不动产、税务等部门进驻事项分领域设置综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。各级政务服务中心要规范设置综合咨询窗口、帮办代办窗口、“跨区域通办”窗口、“办不成事”反映窗口等，满足群众各类办事需求。进驻的政务服务事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。鼓励各级有关部门将受理条件明确、风险程度较低的政务服务事项，委托给本级政务服务管理部门在政务服务中心统一受理。健全进

驻部门“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。

（五）规范政务服务线上线下融合发展。各级各部门要结合实际，合理配置线上线下政务服务资源，协同推进政务服务中心〔便民服务中心（站）〕与政务服务平台建设，线上线下并行提供服务，满足企业和群众的多样化办事需求。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获得规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。调整政务服务事项目录或实施规范时，要同步更新办事指南和相关业务办理系统，确保线上线下办理的事项、材料、流程、时限等要素统一、标准统一、运行统一。

（六）规范开展政务服务评估评价。落实政务服务“好差评”制度，在各级政务服务机构、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，建立健全全省一体化政务服务平台“好差评”管理体系，确保评价数据真实、全量和及时汇聚，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。省政务服务管理办公室负责统筹全省开展的政务服务相关评估评价工作，优化评价方式方法，科学引导政务服务优化提升。规范政务服务社会第三方评估，更好发挥社会监督作用，及时回应社会关切。

(七) 加强审批监管协同。健全部门内部审管衔接机制，实现审批与监管信息实时共享。对已划转市、县行政审批部门实施的事项，按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”原则，明确行政审批、行业主管部门的监管职责和边界，加强协同配合，及时将有关政务服务事项办理信息和结果同步推送至行业主管部门，各级行业主管部门要将相关的行政检查、行政处罚等监管信息反馈至行政审批部门，实现审批和监管信息同步推送、同步共享。

### **三、深入推进政务服务便利化**

(一) 推进政务服务“集成办”。推行企业设立登记、公章刻制、发票领用、社会保险登记等企业开办事项一日办结制度。大力推进涉企经营审批事项集成办理，提供更多套餐式服务。整合准营信息，实现营业执照、经营许可、资质资格证书等涉企证照信息的联动变更。推进市场主体注销便利化，实现涉企注销业务跨部门同步办理。梳理个人从出生到身后的全生命周期主题式服务事项，推进公安、社会保障、民政、卫生健康、残联、教育等领域的民生服务协同办理。

(二) 推进政务服务“网上办”。除涉及国家秘密等不宜网办的情形外，政务服务事项全部纳入全省一体化政务服务平台管理和运行。积极推广使用身份认证、电子印章、电子签名等技术，加快实现全流程网办。依托全省一体化政务服务平台建设在线视频导办系统，提供视频咨询和帮办服务。建设咨询知识库，提供

精准、智能的咨询引导服务。优化办事指南，提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明。

（三）推进政务服务“掌上办、就近办”。整合政务服务移动端应用，原则上全省统一使用“冀时办”提供服务。推进身份证、社保卡、驾驶证、营业证照等高频电子证照在“冀时办”汇聚，并在日常生产生活各领域中使用。推动公共教育、劳动就业、社会保险等领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。开发建设河北省政务服务集成自助终端，除必须由专业化终端承载的功能外，公安、税务、社会保障、医疗保障等部门基层常办事项全部接入政务服务集成自助终端，2023年底前实现在便民服务站的全部布设，并逐步向园区、商场和银行、邮政、电信网点等公共场所延伸。

（四）推行告知承诺制和容缺受理服务模式。对不涉及国家安全、公共安全、金融业审慎监管等风险等级和纠错成本较低的政务服务事项，推行告知承诺制，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，并向社会公布，监管部门要将申请人承诺及其履行情况信息及时推送至信用平台。各级各部门要完善容缺受理服务机制，依法依规编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。

（五）创新方式提供更多便利服务。各类政务服务场所要加

强无障碍建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心和政务服务平台。政务服务中心〔便民服务中心（站）〕要依法加强与各类寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。鼓励政务服务中心开展延时错时、预约办理等服务。建设完善企业和个人专属服务空间，建立“一企一档”“一人一档”。规范和扩展二维码、数字名片等场景应用，推进“免申即享”、政务服务地图“一码办事”、智能审批等创新应用模式。

#### **四、全面提升全省一体化政务服务平台服务能力**

（一）加强平台集约化建设。各级各部门能依托全省一体化政务服务平台支撑业务办理的，不再单独建设系统，与政务服务相关的信息化项目初审、立项时，项目建设部门应当征求同级政务服务管理部门和平台管理部门意见；确有必要单独建设的，要把与全省一体化政务服务平台对接融合作为项目立项和验收条件。市一体化平台主要功能的升级，要报省政务服务管理办公室同意后实施，县级不得建设本级政务服务平台，已经建设的2023年底前完成向市级平台的迁移。

（二）强化平台公共支撑。完善统一身份认证体系，各级各部门政务服务业务系统使用统一的身份认证，实现“一号服务、全网漫游”。推进电子印章系统集约化、规范化建设，为各级政务服务部门及社会主体提供电子印章制发、核验、签章及电子认



证服务。各级各部门按职责推进电子证照数据归集，2022年底前实现“应归尽归”。推行政务服务电子文件单套归档和电子档案单套管理。

（三）提升数据共享能力。省政务数据共享协调机制统筹推进政务数据共享工作，各地要明确政务数据共享工作主管部门。建设省、市一体协同的政务大数据体系，按需归集各类政务数据。完善政务数据供需对接机制，满足不动产登记、社会保障、市场主体准入准营等重点领域以及人口、法人、地名、信用等普遍性数据需求。

（四）加强安全保障。强化各级政务服务平台网络安全管理系统建设，分级落实安全管理主体责任，加强政务服务平台建设运营和网络数据安全保障，定期开展网络安全等级测评、密码测评，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系。加强政务数据全生命周期安全防护，强化个人隐私、商业秘密保护，确保政务网络和数据安全。

## **五、强化组织保障确保政策落地见效**

（一）加强组织领导。各级各部门要高度重视，切实加强组织领导，强化经费、人员、编制、场地、信息化保障。省政务服务管理办公室负责组织建立健全政务服务责任和标准体系，完善政务数据共享协调机制。省级行业主管部门负责指导、协调和督促本行业本领域的政务服务工作。市、县政府对本地政务服务工作负主要责任，明确牵头部门，制定本地工作举措，细化分解任

务，层层压实责任。乡镇政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务管理部门指导和监督。

（二）加强人员队伍建设。各地要配齐配强政务服务人员力量，重点保障一线政务服务窗口人员需求。政务服务中心综合窗口工作人员由同级政务服务管理机构统一配备，支持有条件的市、县推动便民服务中心（站）窗口工作人员由县级政务服务管理机构统一配备。政务服务管理机构负责部门派驻人员的日常管理、服务规范和年度考核。通过政府购买服务提供办事窗口服务的市、县，要健全完善和督促落实相关服务标准，合理确定政府购买服务价格，加快推动按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍稳定性。

（三）抓好监督考核。建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作纳入依法行政考核指标，作为省管领导班子领导干部综合考核的重要内容。充分发挥内部监督检查、群众评议、媒体监督、第三方评估等作用，对审批服务办理、服务平台运行及工作人员服务质量、工作作风进行全面监督。

---

抄送：省委办公厅，省委组织部，省委宣传部，省委网信办，省委编办，省委军民融合办。

---

河北省人民政府办公厅

2022年7月7日印发

