

山东省人民政府办公厅

山东省政务服务事项标准化提升工作方案

为加快推进政务服务事项标准化建设，切实解决各级各部门政务服务事项标准不尽统一，事项、数据、服务不同源等问题，全面提升网上政务服务能力和水平，制定本方案。

一、工作目标

按照国家政务服务事项最新标准，依托山东省政务服务事项管理系统，进一步完善政务服务事项目录清单和实施清单，推动政务服务事项在 PC 端、移动端、自助端、实体大厅等线上线下各类服务渠道数据同源、同标准办理，全面提升政务服务事项标准化、规范化水平。

9 月底前，完成“全省通办”“双全双百”工作涉及的 73 项行政许可事项标准化提升工作。12 月底前，完成全部政务服务事项标准化提升工作。

二、重点工作

（一）推动事项同源管理

各级各部门认真梳理本级本部门权责清单和实施清单，同步进行动态调整，确保事项名称、设定依据、事项类型等基本要素对应统一。实现山东省政务服务事项管理系统政务服务事项全量发布。

（二）推动数据同源管理

以山东省政务服务事项管理系统数据为基准，同步调整统建业务办理系统（政务服务平台）和省级（及以下）自建业务办理系统，实现“前端展示、窗口收件、业务办理”三侧数据同源。

（三）推动服务同源管理

以山东省政务服务事项管理系统数据为基准，实现同一政务服务事项在线上政务服务“一网通办”总门户、政务服务网、部门网站、移动端，在线下实体大厅、各类服务网点、自助终端等渠道展示内容统一、服务指南一致，实现服务同源。

三、实施步骤

（一）统一事项标准

在前期“三级七同”基础上，重点对子项名称、受理条件、申请材料、收费项目、对应分类（依申请或非依申请）、办件类型（承诺件、即办件）、承诺时限、通办范围、网办层级（网上办理深度）、到现场办事次数、是否存在运行系统等梳理（附件1），实现更多要素统一。

6月份。选取第一批行政许可事项进行标准化提升（附件2）。各市要根据省政府办公厅统一部署，按照“前端展示、窗口收件、业务办理”三侧一致的原则开展事项标准化提升工作。鼓励各市在明确的事项分工基础上，积极与省直有关部门对接，争取承担更多任务，拓展梳理事项范围。梳理结果

于6月21日前报省政府办公厅（附件3）。

7月份。省政府办公厅对事项进行确认，形成全省统一标准。推动全省各级各部门按照统一标准，对事项实施清单进行修订完善，并纳入山东省政务服务事项管理系统。

8月份。省政府办公厅会同省大数据局推动事项上网运行。

9月份。继续分步骤推行其他依申请政务服务事项标准化提升，力争年底前完成。

10月份。按照新国标（《全国一体化政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第1部分：编码要求》GB/T 39554.1-2020、《全国一体化政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第2部分：要素要求》GB/T 39554.2-2020）确定的编码和要素要求，对全部政务服务事项有关要素进行新增或调整。

（二）推进事项标准化运行

9月底前，由省大数据局牵头，推动统一事项库与各级政务服务门户和移动端的对接，实现事项数据及相关办事指南同源发布。加快事项运行，推动统一事项库与省市政务服务平台业务受理和办理系统、各级部门自建业务办理系统对接，在业务受理、办理系统中，调整优化相关政务服务事项的表单、流程、材料等要素。按照其他依申请政务服务事项标准化提升进展，迭代推进事项标准化运行工作。依托标准化事项库，同步推动部门自建业务办理系统整合，加强事项

办理受理端统一入口和办结端统一出口管理，统一线上线下服务受理、反馈渠道，实现业务办理数据实时、准确、全量归集。

（三）加强工作调度

10月份起，省政府办公厅加强工作调度，充分利用政务服务平台数据，分析业务办理情况和实际成效，定期进行通报，确保事项标准化提升工作见到实效。

四、保障措施

省政府办公厅负责统筹推进全省政务服务事项标准化提升工作；各市要高度重视，明确目标任务，按照时间节点，认真组织实施；省直各有关部门、单位要确实负起业务主管职责，加强业务指导。相关工作落实情况将纳入全省政务服务年度评估、评价范围。

为加强沟通联系，协同配合推进工作开展，请各市、省直各有关部门、单位填写《政务服务事项标准化提升联络信息表》（附件4），于6月16日前报省政府办公厅。为方便工作联系，请各位工作联络人扫码入群。

联系人：徐凯、张伟；联系电话：0531-51786274

电子邮箱：zwfw@shandong.cn

- 附件：1. 政务服务事项标准化提升要素梳理要求
2. 政务服务事项标准化提升分工表
3. 政务服务事项标准化提升反馈表

4. 政务服务事项标准化提升联络信息表

山东省人民政府办公厅

2021 年 6 月 11 日

