

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD03 0004—2024

“一件事一次办”主题事项标准规范

Subject matter standard specifications of "one thing done once"

2024 - 04 - 15 发布

2024 - 06 - 01 实施

淄博市大数据局 发 布

目 次

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本类型 2

 4.1 类型一：单部门主题 2

 4.2 类型二：跨部门主题 2

 4.3 类型三：跨层级主题 2

5 基本特征 2

6 基本原则 2

 6.1 坚持需求导向 2

 6.2 坚持系统集成 2

 6.3 坚持协同高效 2

 6.4 坚持依法监管 2

7 业务描述 2

 7.1 一次告知 2

 7.2 一表申请 3

 7.3 一套材料 3

 7.4 一窗（端）受理 3

 7.5 一网办理 3

8 系统要求 3

 8.1 系统基本功能 3

 8.2 系统集成对接 3

 8.3 材料梳理集成 3

 8.4 接入国家政务服务平台 4

 8.5 纳入监察监管体系 4

9 组织要求 4

 9.1 基本要求 4

 9.2 政务服务管理部门 4

 9.3 政务服务实施部门 4

 9.4 综窗设置和服务要求 4

 9.5 监督检查和评价要求 5

10 安全要求 5

 10.1 申请接入系统 5

 10.2 “一件事一次办”审批系统 5

11 管理要求 5

 11.1 人员管理 5

11.2 运维管理..... 6

12 数据标准..... 6

12.1 办事环节信息..... 6

12.2 材料及结果信息..... 6

参 考 文 献..... 7

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。

本文件由淄博市大数据局提出和归口。

本文件起草单位：淄博市大数据局、淄博市行政审批服务局、浪潮软件股份有限公司。

本文件主要起草人：李文娜、姜超、何晨、张硕、吴超、林本霖、张心怡、杨莹、徐继涛、王伟、费洪祥、徐梦尧、于文生。

“一件事一次办”主题事项标准规范

1 范围

本文件规定了淄博市“一件事一次办”主题事项的系统要求、组织要求、安全要求、管理要求及数据标准。

本文件适用于淄博市开展“一件事一次办”主题事项建设。

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。

DB43/T 1799.1-2020 “一件事一次办”服务规范 第1部分：总则

DB33/T 2304-2021 群众和企业全生命周期“一件事”工作指南

DB14/T 2634.1—2023 政务服务“一件事一次办”工作规范 第1部分：总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“一件事一次办” one-stop government services

从需求出发，聚焦企业和个人全生命周期涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中、关联性强的多个政务服务事项，按照不同应用场景、业务情形归集，形成企业和个人视角集成化办理的“一件事”，实现多个事项“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”。

3.2

政务服务事项 government service item

政府部门及法律、法规授权具有管理公共事务职能的机构和组织依据法定职能，直接面向自然人、法人和其他组织提供的依申请办理事项，包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项其中：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服务事项包括水、电、气、热、通信等社会服务以及公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的服务事项。

3.3

一件事办事指南 guideline for one thing

为申请人提供“一件事一次办”主题事项的办事指南和办事解读，指引用户进行“一件事”办理的规范性文件。

3.4

一件事综合窗口 windows for comprehensive business

提供各类“一件事一次办”咨询、导办、收件与受理、帮（代）办、资料流转、结果送达等相关服务的线下行政服务大厅“一件事一次办”综合窗口。

4 基本类型

“一件事一次办”主题事项从类型上包含单部门主题、跨部门主题、跨层级主题三种基本类型。

4.1 类型一：单部门主题

同一部门涉及两个以上相关联的办事服务通过流程优化、业务协同形成的“一件事一次办”主题事项。

4.2 类型二：跨部门主题

不同部门间涉及两个以上相关联的办事服务通过流程优化、业务协同形成的“一件事”主题。

4.3 类型三：跨层级主题

不同层级涉及两个以上相关的办事服务通过流程优化、业务协同形成的“一件事一次办”主题事项。

5 基本特征

“一件事一次办”主题事项集成服务须具备“减时间、减材料、减环节、减跑动”基本特征。

6 基本原则

6.1 坚持需求导向

从企业和群众实际需求出发，聚焦企业和个人全生命周期涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项，实行“一件事一次办”，实现企业和群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变，最大程度利企便民。

6.2 坚持系统集成

围绕企业从开办到注销、个人从出生到身后的重要阶段，按照不同应用场景、业务情形，将多个相关联的“单项事”合理归集，科学设计办理流程，梳理形成政务服务“一件事一次办”事项清单，提供主题式、套餐式服务。

6.3 坚持协同高效

强化部门间业务协同、系统联通和数据共享，围绕业务流程、办理要素、申报方式、受理方式、联办机制、出件方式等进行优化，大幅减时间、减环节、减材料、减跑动，实现多个事项“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”。

6.4 坚持依法监管

按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，在推进“一件事一次办”过程中，强化审管衔接，严格落实有关部门监管责任，健全各司其职、各负其责、相互配合、齐抓共管的协同监管机制，确保事有人管、责有人负，实现无缝衔接。

7 业务描述

7.1 一次告知

对设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素一次性书面告知服务对象，为服务对象提供友好、直观、精准的办事指引。

7.2 一表申请

通过单项字段采集去重、相似比对、清洗去重，将政务服务“一件事一次办”服务事项涉及的多张单一政务服务事项的申请表单整合成一张综合性申请表。

7.3 一套材料

通过精简优化，将政务服务“一件事一次办”服务事项涉及的多个单一政务服务事项申请材料，整合成一张材料清单，并提供申报材料样式，实现所需申报材料一次性提交。

7.4 一窗（端）受理

按照受理和审批分离的原则，在政务服务中心设置无差别或分领域综合窗口，对外一窗受理政务服务事项申请，后台审批部门分类办理，办理结果由综合窗口统一发件，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的审批服务模式。

7.5 一网办理

将多个政府部门的相关业务进行整合，通过一个平台或网络进行在线办理，以提高行政效率和服务质量。

8 系统要求

8.1 系统基本功能

“一件事一次办”审批系统需具备网上咨询、导办、申报、预审、核验、查询、评价等功能。

8.2 系统集成对接

系统集成对接主要包括以下方面：

- a) “一件事一次办”审批系统需与本省市一体化在线政务服务平台实现集成对接，包括但不限于统一身份认证、统一受理、统一事项、统一办件、统一电子证照、统一物流支付、统一好差评等各子系统；
- b) 平台查询对接，包括获取接口访问令牌，根据申办流水号获取申报信息，获取申办材料附件信息，接收业务受理信息，接收业务办结信息，接收审批结果信息等接口；
- c) 平台主动推送方式对接，部门自有业务系统自行开发的接口需要 http 、rest 风格接口，或 Webservice 接口实现，主要包括推送申办流水号接口；
- d) 材料及结果对接，市统一申办受理平台通过市共享交换平台将申办材料附件存入网盘，网盘 ID 存入材料接口，部门自有业务系统通过材料接口获取申办材料；市部门自有业务系统办理产生的审批结果以及通知书存入网盘，网盘 ID 存入审批结果接口，市统一申办受理平台通过接口获取审批结果。

8.3 材料梳理集成

“一件事一次办”审批系统需具备对全部申报材料最小颗粒化梳理集成，“多表变一表、一表拆多表”，为企业群众办事提交“一表”、不同审批服务部门后台业务多表审批提供支撑的能力。

8.4 接入国家政务服务平台

“一件事一次办”审批系统需具备和国家政务服务平台互联互通能力。

8.5 纳入监察监管体系

“一件事一次办”审批系统需对接统一监察监管系统，围绕“一件事一次办”线上线下全过程开展监督、评价与反馈。

9 组织要求

9.1 基本要求

各级政务服务管理部门建立一窗受理、一网通办、统筹协调、整体联动、线上线下融合的新型政务服务管理体系、工作机制和配套制度，保障“一件事一次办”相关工作有效运行。

9.2 政务服务管理部门

政务服务管理部门应遵循以下要求：

- a) 应加强“一件事一次办”的统筹、组织、协调、考核等相关工作；
- b) 应组织相关部门开展“一件事一次办”主题事项的业务梳理、运行实施、监督考核与评价改进等工作；
- c) 应配备符合“一件事一次办”综窗受理业务运行要求的相关设施设备及人员（含导服人员、窗口工作人员、资料流转员），合理设置和管理“一件事一次办”综窗；
- d) 应通过制定和完善相关标准，实现“一件事一次办”咨询、引导、办理、运行、评价、监管全流程标准化。

9.3 政务服务实施部门

政务服务实施部门应遵循以下要求：

- a) 应提供符合“一件事一次办”主题清单，在政务服务管理部门的组织、指导下开展业务梳理、流程再造；
- b) 应配合政务服务管理部门开展标准制定、实施，统一区域内的事项标准；
- c) 相关政务服务实施部门应对涉及政务服务事项的收件、受理、出件进行授权，并进行公开；
- d) 应根据“一件事一次办”事项办理需求，配备相关人员进驻政务服务大厅，开展审批服务；
- e) 应配合政务服务管理部门开展“一件事一次办”工作的监督检查与评价改进。

9.4 综窗设置和服务要求

综窗设置和服务应遵循以下要求：

- a) 应合理设置相关功能区，包含但不限于窗口服务区、审批区、资料流转区、自助办理区合理配备自助办理和便民服务相关设施设备；
- b) 应设置规范统一、导向清晰的标识标牌，相关标识标牌使用参照 DB43/T 1799.14 执行；
- c) 政务服务管理部门和政务服务实施部门应配备业务能力强、政治素质高的工作人员，并定期组织开展培训以满足业务运行需要政务服务实施部门应按照法定时限或承诺时限办理相关审批事项；
- d) 政务服务管理部门应建立包括但不限于人员管理、设施设备管理、公开管理等管理制度，对各项管理过程进行监督考核；

- e) 政务服务管理部门应建立包括但不限于首要负责制、限时办结制、一次告知制等工作机制，实现相关部门的联动配合、有效运行；
- f) 应加强与线上平台的集成融合，实行线上线下同一标准、同一流程、同质服务。

9.5 监督检查和评价要求

监督检查和评价应遵循以下要求：

- a) 政务服务管理部门应定期或不定期采取现场巡查、电子监察等多种方式开展抽样、抽点、定点监督检查；
- b) 政务服务管理部门应建立信用承诺、信息公示等监管模式，开展市场主体信用信息归集、共享和应用，与政府审批服务、监管处罚等工作衔接；
- c) 政务服务管理部门应建立督办机制，对流程优化、办事进程、环节衔接等方面进行统一督办；
- d) 应根据监督检查结果，实施纠正或预防措施；
- e) 应采取内部与外部评价相结合的方式，对“一件事一次办”的整体运行管理和服务情况进行评价；
- f) 应建立优化改进机制，及时进行总结、优化、改进。

10 安全要求

10.1 申请接入系统

申请接入系统应满足如下安全要求：

- a) 数据传输使用端应采用国密要进行加密，支持 RSA 加密机制，使用安全可靠的加密流程，应确保数据在运行时只有使用端才能得到数据解密；
- b) 不得私自拷贝或向任何第三方输出用户隐私数据。

10.2 “一件事一次办”审批系统

“一件事一次办”审批系统应满足如下安全要求：

- a) 数据传输服务端应采用国密要进行加密，支持 RSA 加密机制，使用安全可靠的加密流程，应确保数据在运行时只有服务端才能得到数据解密；
- b) 服务端应用层面权限管理，异常访问应进行锁定限制；
- c) 一件事一次办服务端应进行日志记录，用于检测分析异常数据访问记录，便于及时告警运维修复；
- d) 涉及用户数据未经客户的充分授权，不得分享或向任何第三方输出对外输出的数据必须在数据的范围、数量及知情者是可控的对外数据遵循符合法律、法规、政策、行业标准等要求。

11 管理要求

11.1 人员管理

人员管理方面应满足如下要求：

- a) 申请接入单位应设置专员负责对接沟通工作，按要求提交相关申请材料，且保证提供信息完整、真实；

- b) 申请接入单位应对系统开发商项目组人员进行管理，设置技术负责人，负责技术管理工作，参与处理在开发过程中遇到的技术问题，确保相关硬件适配封装改造工作按照本规范进行，完成系统上线工作；
- c) “一件事一次办”审批系统主管部门应设置专员负责对接申请处理和解决问题，协助申请接入单位完成申请材料填写和登记授权发放；
- d) “一件事一次办”审批系统主管部门根据接入单位反馈组织必要的培训工作，协助申请接入部门完成相关硬件适配封装改造、测试和上线工作。

11.2 运维管理

运维管理应满足如下要求：

- a) 申请接入单位应在一网通办系统上线后开展系统运维工作，确保系统正常运行，系统运行有问题时和及时反馈；
- b) “一件事一次办”审批系统主管部门运维人员应负责解答接入单位的问题或需求，定期检查接入系统的运行情况，及时反馈系统问题信息。

12 数据标准

12.1 办事环节信息

办事环节信息主要包括以下内容：

- a) 申办，申请人通过网上或者实体窗口提交的申办信息通过申办流水号关联一次办事全过程信息；
- b) 预审，对申请人网上提交申请进行预审审核的信息当出现申请人超过期限不来现场提交材料的情况时，后续应产生办结信息（办结结果代码为作废办结）当需要申请人网上补交补正材料时，预审状态应为补交补正材料，系统发出补交补正短信告知，由申请人网上补交补正材料，产生新的申办信息如事项无网上预审环节，则可以没有此信息；
- c) 受理，网上通过预审进入受理过程的信息，或实体窗口收件受理过程信息；
- d) 审批（处理），对行政审批事项，表示审批过程信息存在一个或多个审批环节（承办、审核、批准等）；对社会事务服务事项，表示业务处理过程信息存在一个或多个业务处理环节；
- e) 补正告知，确认受理后，存在资料不齐或内容需要更正时产生补正告知的信息与“补正受理”一一对应如无补正材料，则可以没有此信息当出现申请人超过期限不来补正的情况时，后续应产生办结信息（办结结果代码为补正不来办结）；
- f) 补正受理，申请人补正材料受理时产生信息如无补正材料，则可以没有此信息；
- g) 特别程序申请，需要进行特别程序时作出的申请信息与“特别程序结果”一一对应特别程序可出现多次，期间按照规定的期限计时或者不计时如无特别程序申请，则可以没有此信息；
- h) 特别程序结果，特别程序结束后的结果信息如无特别程序申请，则可以没有此信息；
- i) 办结，办结业务时产生信息；
- j) 领取登记，申请人（经办人）领取办事结果信息如无领取登记，则可以没有此信息；
- k) 邮寄数据，获取申报数据的邮寄数据；
- l) 公安回填表单数据，获取申报数据的邮寄数据。

12.2 材料及结果信息

主要包括申办材料，审批结果，通知书。

参 考 文 献

- [1]DB43/T 1799.1-2020 “一件事一次办”服务规范 第1部分：总则
 - [2]DB33/T 2304-2021 群众和企业全生命周期“一件事”工作指南
 - [3]DB14/T 2634.1—2023 政务服务“一件事一次办”工作规范 第1部分：总则
-