锡政办发〔2022〕70号

市政府办公室关于印发无锡市政务服务

“一网通办”工作规范的通知

各市（县）、区人民政府，市各委办局，市各直属单位：

《无锡市政务服务“一网通办”工作规范》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

无锡市人民政府办公室

2022 年8月11日

无锡市政务服务“一网通办”工作规范

第一章 总则

第一条 为深入贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，全面提升我市政务服务标准化、规范化、便利化水平，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》《江苏省优化营商环境条例》《无锡市推动数字经济提速和数字化转型的实施意见》等文件精神，结合全市工作实际，特制定本工作规范。

第二条 全市各级行政机关、履行公共服务职能的事业单位、水电气等公用事业运营单位适用本规范，垂直管理部门参照执行。

全市政务服务数据和“一网通办”工作的平台建设、运维、应用、安全保障和监督考核等管理活动，适用本规范。

涉及到国家秘密的政务服务数据管理，按照相关保密法律、法规的规定执行。

第三条 本规范所称“一网通办”，是指依托无锡市一体化在线政务服务平台（以下简称“一体化平台”）和线下办事窗口，整合政务服务数据资源，加强业务协同办理，优化政务服务流程，推动企业和群众办事线上一个总入口、一次登录全网通办，线下只进一扇门、最多跑一次。

本规范所称政务服务事项，是指依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。依申请办理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、行政奖励及其他行政权力事项；依申请办理的公共服务事项涵盖公共教育、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、残疾人服务等领域的公共服务事项。

第四条 本市“一网通办”工作应遵循统筹规划、上下联动，整体协同、共享开放，场景先导、精准服务，标准规范、安全高效的原则。

第五条 各市（县）、区人民政府和无锡经济开发区管委会负责指导、协调、推进、监督本地政务服务“一网通办”工作。

市政务服务主管部门具体负责统筹规划、组织实施、指导监督本市政务服务“一网通办”工作。

市大数据行政主管部门负责全市政务服务数据应用管理的组织协调工作。

市市域社会治理现代化指挥中心具体承担政务服务数据的归集、整合、共享、开放、应用等工作。

市相关职能部门在各自职责范围内做好“一网通办”的相关工作。

第二章 事项管理

第六条 全市政务服务事项实行清单化管理。各级政务服务职能部门（单位）负责认领本部门（单位）政务服务事项和编制办事指南，在江苏政务服务网统一公示，并同步到本级政府网站向社会公开。

政务服务事项清单应当按照国家要求，确保同一政务服务事项的名称、编码、依据、类型等要素在不同层级、不同区域相统一。政务服务事项办事指南应当确保线上与线下标准统一，内容完整、准确、全面。

第七条 办事指南包括基本信息、部门信息、办理窗口、受理标准、办理材料、办理流程、办理时限、收费情况、审批结果、法律依据、常见问题、咨询投诉、权利义务、法律救济等事项要素。

第八条 政务服务事项应当依据法律、法规和政策规定进行动态调整。动态调整办法和程序，按照《无锡市政务服务事项动态调整管理办法》执行。

第九条 各地、市各政务服务职能部门（单位）要及时固化政务服务改革成果，梳理并发布“全域通办”“马上办”“就近办”“网上办”“掌上办”“免证办”“智能秒办、秒批”“帮办代办”“政银合作”等特色服务清单。

第三章 流程再造

第十条 各地、市各政务服务职能部门（单位）应当整合内部业务流程与跨部门、跨层级、跨区域业务流程，优化政务服务事项网上申请、审查、决定、送达等环节，减少审批环节、审批时间、申请材料和申请人跑动次数。

第十一条 从企业和群众办成“一件事”的角度出发，各地、市各政务服务职能部门（单位）通过事项整合、环节优化、流程二次再造、材料共享等措施，推进政务服务事项菜单式“一件事”集成办理，实现“一窗受理、一表申请、一套材料、一次提交、一次办成”。

第十二条 各地、市各政务服务职能部门（单位）积极推动“不见面”和“最多跑一次”政务服务办理模式，对于申请材料齐全、符合法律规定的，切实做到从申请到办结只需“跑一次”或者不见面。

第四章 数据共享

第十三条 政务服务数据包括且不限于政务服务工作中的申请主体信息、材料信息、过程信息、结果信息、电子证照、“好差评”数据等数据信息。

市大数据行政主管部门指导建立全市统一的政务服务数据库。

市政务服务主管部门负责统筹建设全市政务服务数据主题库。

市市域社会治理现代化指挥中心对全市政务服务数据实行集中统一管理。

第十四条 政务服务数据实行统一目录管理。目录包括名称、内容、数据来源、共享属性、开放属性、更新周期等要素。市大数据行政主管部门负责制定政务服务数据目录编制要求。各地、市各政务服务职能部门（单位）应当按照法律、法规规定和政务服务数据目录编制要求编制本地、本部门（单位）政务服务数据目录，由市大数据行政主管部门进行目录汇总、审核，形成全市统一的政务服务数据目录。

政务服务数据目录要素调整或者部门（单位）行政管理职能变化的，应当在15个工作日内更新政务服务数据目录。

第十五条 各地、市各政务服务职能部门（单位）应当按照法律、法规等有关规定，按照“一数一源”的要求，在政务服务数据目录范围内采集数据，遵循“谁采集、谁更新、谁负责”的原则，确保数据采集的准确性、完整性、时效性。

第十六条 各地、市各政务服务职能部门（单位）应当对政务服务数据及时维护和更新，确保共享、开放的政务服务数据完整、准确。

市大数据行政主管部门要建立政务服务数据异议处理机制，负责政务服务数据的质量监管，对政务服务数据的数量、质量以及更新情况等进行实时监测和全面评价，实现数据状态可感知、数据使用可追溯、安全责任可落实。

第十七条 政务服务数据共享应当以简申报、减材料、利复用为目的，以共享为原则，不共享为例外，无偿共享政务服务数据。

各地、市各政务服务职能部门（单位）通过共享获得的政务服务数据，仅用于本地、本部门（单位）开展政务服务需要，不得以任何形式提供给第三方，也不得用于其他任何目的。

各地、市各政务服务职能部门（单位）应当根据政务服务需要，形成需要其他部门（单位）予以共享的数据需求清单。根据法定职责，各地、市各政务服务职能部门（单位）应当明确本地、本部门（单位）可以向其他地区、部门（单位）共享的数据责任清单。

第十八条 各地、市各政务服务职能部门（单位）根据“一网通办”改革需要，按照关联和最小够用原则，以政务服务应用需求为基础，明确政务服务数据共享的具体应用场景，向市大数据行政主管部门提出共享申请，并说明利用目的、数据格式等，审核通过后，由市市域社会治理现代化指挥中心开通数据应用通道。市大数据行政主管部门应当自收到申请之日起10个工作日内作出答复，同意的及时授权共享，不同意的说明理由。

第五章 服务渠道

第十九条 一体化平台依托“苏服办”总门户“一网四端”（江苏政务服务网无锡旗舰店，“苏服办”APP无锡站、支付宝、微信小程序和公众号）入口，并与“灵锡”城市服务APP深度融合，建立统一的线上政务服务入口。政务服务事项应当全部纳入一体化平台办理，实现申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等全流程在线办理。

各地、市各政务服务职能部门（单位）应当将本地、本部门（单位）自建的政务服务业务系统与一体化平台对接，实现互联共享。

各地、市各政务服务职能部门（单位）使用省级以上自建业务系统开展线上申报的，采取一体化平台系统留痕跳转、部门回流办理信息的方式开展。

第二十条 建立覆盖市、市（县）区、镇（街道）、村（社区）四级的政务服务体系，统一全市政务服务大厅名称，市（县）区及以上为政务服务中心，镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。原则上政务服务事项均应纳入同级政务服务中心集中管理，因场地限制或涉及国家秘密等情形不能集中进驻的，按照“事项进中心，服务在现场”的要求，设置本级政务服务分中心，实行一体化管理，提供规范化服务。

政务服务中心设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务。按照“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”模式，逐步整合部门单设的办事窗口，合理设置综合、专业和主题窗口，实现“一窗受理、综合服务”。便民服务中心、便民服务站应当按照全科政务服务模式要求设置综合服务窗口。设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务。

第二十一条 各地、市各政务服务职能部门（单位）应当依托一体化平台，推进线上线下深度融合，做到线上线下统一标准服务、统一平台办理。

申请人可以通过线上或者线下的方式提出办事申请，各地、市各政务服务职能部门（单位）无正当理由不得限定申请方式。申请人选择线上申请的，合法有效且能够识别身份的电子申请材料与纸质申请材料具有同等法律效力；除法律、法规明确要求纸质材料外，各地、市各政务服务职能部门（单位）不得要求申请人提供纸质材料。

各地、市各政务服务职能部门（单位）认为申请人提交的材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次性告知需要补正的全部内容。告知的内容应当与其对外公示的办事指南内容一致。

第六章 业务办理

第二十二条 可全流程网上办理的政务服务事项，各地、市各政务服务职能部门（单位）受理后依托一体化平台在线开展材料审查，并在承诺期限内作出审批决定，制发电子证照，也可以根据办事企业群众的要求制发纸质证照，由线下综合出件窗口出件或邮寄给申请人。

依法律、法规规定须由申请人线下提交纸质材料或亲笔签名的政务服务事项，申请人可在线申请并上传电子材料，待政务服务职能部门（单位）预审通过后至线下窗口办理。

申请人可在“一网四端”和“灵锡”APP查询所办事项的受理情况、办理进度、办理结果等信息。

第二十三条 各级政务服务大厅要积极推行“一窗受理”服务，将原来分散在各个部门窗口的服务事项集中整合到综合窗口办理，使企业和群众由“跑多个窗口”转变为“只跑一个窗口”，切实提高企业群众办事便利度。

第二十四条 各级政务服务大厅及其他服务窗口应按照自愿、无偿、协同的原则开展导办、帮办服务。

第二十五条 符合《中华人民共和国电子签名法》规定的可靠的电子签名，与手写签名或者盖章具有同等法律效力，各地、市各政务服务职能部门（单位）应予以认可。

电子印章与实物印章具有同等法律效力，加盖电子印章的电子材料合法有效。各地、市各政务服务职能部门（单位）要逐步运用加盖电子印章的电子材料代替纸质材料。电子印章的制发、管理与应用工作按照《无锡市一体化在线政务服务平台电子印章管理办法（试行）》规定执行。

第二十六条 按照《无锡市电子证照应用管理暂行办法》要求，对全市电子证照类型、共享证照目录实施清单化管理，推进电子证照在政务服务“一网通办”工作中的共享应用。

各地、市各政务服务职能部门（单位）在保护个人隐私、商业秘密和确保数据安全的前提下，通过证照调用、在线核验等方式，推动实现“两个免于提交”审批服务，推广政务服务事项“免证办”。

第二十七条 推动关联性强、办事需求量大、企业群众获得感强的跨部门、跨层级政务服务事项“一件事”办理，切实减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限，实现“一件事、一次办”，并实行 “一件事”赋码管理。

第二十八条 推动政务服务事项“就近办”，积极推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理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。

在企业密集度高、需求量大、针对性强的特色载体、商务楼宇等场所，设立一站式政务服务“融驿站”，将“店小二”式政务服务延伸至企业身边，实现政务服务“就近办、家门口办”。

推动“成全e站”自助服务终端向村（社区）延伸，扩展在各园区、商场、楼宇和商业银行、邮政、电信网点等场所的布点，提供24小时自助办理服务。各地、市各政务服务职能部门（单位）原则上不得新建政务服务类自助终端系统，相关业务功能统一由“成全e站”实现，已开通自助终端的各类应用应当逐步接入“成全e站”自助服务终端。

鼓励各地、市各政务服务职能部门（单位）与商业银行展开合作，推动政务服务事项入驻银行网点办理，进一步提升企业群众办事的便利度和自由度。

第二十九条 市一体化平台应开设“跨省通办”“省内通办”和长三角“一网通办”服务专栏，开通异地可办事项的网办渠道。

市、各市（县）区和无锡经开区线下政务服务大厅要开设“跨省通办”“省内通办”和长三角“一网通办”服务专窗，方便企业群众就近办理。

各地、市各政务服务职能部门（单位）应充分发挥电子证照跨地域共享互认功效，为实施“跨省通办”“省内通办”和长三角“一网通办”提供业务支撑。

第三十条 各地、市各政务服务职能部门（单位）应严格落实政务服务“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，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖。

各地、市各政务服务职能部门（单位）应当加强“好差评”工作宣传引导和督办，通过现场评、在线评、扫码评、短信评等形式，优化评价方式方法，实现线上服务“一事一评”、线下服务“一次一评”。

1. 保障措施

第三十一条 各地、市各政务服务职能部门（单位）要充分认识推进政务服务“一网通办”工作的重要意义，切实加强组织领导，层层压实责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。要建立全市政务服务“一网通办”工作协同推进机制，定期召开工作例会，及时总结工作经验并分析解决问题。

第三十二条 各级政务服务管理部门要针对“一网通办”改革要求，会同各业务主管部门建立“一网通办”工作人员的培训机制，采取专题培训与常态化培训相结合的方式开展业务培训，持续提升工作人员的服务意识、业务能力和办事效率。加强一体化平台运营管理队伍建设，强化各级政务服务管理部门相关人员力量配备。

第三十三条 聚焦“一网通办”改革面临的政策制度障碍，及时清理和修改完善与推进“一网通办”工作不相适应的规章和行政规范性文件。推动将行之有效并可长期坚持的做法以法规、规章或行政规范性文件的形式予以固化，发挥法治引领和保障作用。

第三十四条 强化一体化平台安全保障体系建设，落实安全管理主体责任，做好一体化平台建设运营和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系，不断提升一体化平台风险防控能力。

第三十五条 市政务服务管理部门要加强对各地、市各政务服务职能部门（单位）政务服务“一网通办”工作的日常考核，积极引入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。定期通报各地、各部门（单位）的事项规范程度、流程优化程度、线上线下服务融合程度、电子证照应用情况及“好差评”等数据指标，全面反映各地、各部门（单位）“一网通办”工作情况。政务服务“一网通办”工作纳入地区高质量发展考核和部门年度绩效考核。

第三十六条 各地、市各政务服务职能部门（单位）要加强“一网通办”工作的宣传，通过政府网站、政务新媒体、一体化平台等向社会及时提供通俗易懂的服务解读。加强对“一网通办”改革成效和经验做法的总结和复制推广。

第八章 附则

第三十七条 本规范自印发之日起施行。

第三十八条 本规范由市行政审批局承担具体解释工作。