

JNCR-2024-0020005

济南市人民政府办公厅文件

济政办发〔2024〕10号

济南市人民政府办公厅 关于印发济南政务服务标准化 管理办法的通知

各区县人民政府，市政府各部门（单位）：

《济南政务服务标准化管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

济南市人民政府办公厅
2024年11月22日

(联系电话：市行政审批服务局政务服务体系建设指导处，68966390)

(此件公开发布)

济南市政务服务标准化管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步优化政务服务，提升行政效能，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》以及《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事” 的指导意见》（国发〔2024〕3号）等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内政务服务标准化工作的管理，适用本办法。

第三条 本办法所称政务服务标准化，是指对政务服务事项基本目录和办事指南、服务场所、服务平台、服务流程、监督评价、档案归集等实施标准化管理，实现同一政务服务事项在全市范围内无差别受理、同标准办理，为企业群众提供线上线下标准统一、体验一致的政务服务。

第四条 本办法所称政务服务管理机构，是指承担本级政府政务服务管理职能，负责政务服务事项管理、运行管理、监督考核等工作的机构。

本办法所称政务服务机构，是指行政机关和其他负有政务服务职责的机构。

第五条 市、区县（含代管镇、街道的功能区，下同）政务服务管理机构负责统筹协调推进本区域内政务服务标准化管理工作。全市各级政务服务机构依职责做好政务服务标准化工作。

第二章 事项基本目录和办事指南标准化

第六条 加强政务服务事项基本目录清单管理。全市各级政务服务机构编制的各类服务清单应当与政务服务事项基本目录保持一致，不得变相实施未列入目录内的政务服务事项，不得擅自取消、下放和调整政务服务事项。

第七条 本市民政务服务事项依托“山东省政务服务事项标准化梳理和管理系统”实施统一管理。

第八条 政务服务事项基本目录应当包含事项名称、事项类型、基本编码、设定依据、行使层级等基本属性要素。各级政务服务机构应当及时认领或创建政务服务事项基本目录。

（一）对省级以上设定的政务服务事项，全市各级政务服务机构应当在本级政务服务管理机构指导下，认领省级梳理的事项基本目录；

（二）对市级以下设定的政务服务事项，由市级政务服务机构提出，经市级司法行政部门对事项内容的合法性进行审查后，创建并发布事项基本目录。

第九条 全市各级政务服务机构应当依据政务服务事项基本目录编制办事指南。办事指南应当对政务服务事项的办理主体、依据、流程、材料、注意事项等内容作出指导性说明，为企业群众提供明确清晰的办事指引。

(一) 市级政务服务机构应当统一办事指南中受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果、是否网办、网办深度、网办地址、到现场次数、业务系统等要素；

(二) 办事指南应当列明申请材料的名称、类型、份数、规格、来源渠道等信息，并提供相关空白样表及示例范本。材料须有相应的法律法规、规章及规范性文件作为依据，不得含有“其他”“有关”等模糊性兜底性条款，其中包含的证明类材料，应当是列入本市证明事项实施清单内的材料；

(三) 办事指南应当列明办事过程中直接面向企业群众的法定程序和环节，并列明每个环节的办理时限、审查标准、办理结果等信息；

(四) 办事指南应当提供政务服务事项办理产生的批文或证照等办理结果样本，涉及企业或个人不宜公开信息的，应在进行隐藏处理后提供。

第十条 全市各级政务服务机构应当按规定动态调整政务服务事项基本目录和办事指南，通过电脑端、移动端、窗口端、自助端等途径对外展示，实行同源管理、同源发布。

第三章 服务场所标准化

第十一条 本市民政务服务场所主要包括市、区县政务服务中心，街道（镇）便民服务中心，社区（村）便民服务站。

政务服务场所应当按照统一功能定位、统一名称标识、统一基础设施、统一运行模式的要求，实施标准化建设。

第十二条 政务服务场所应当使用“济南市政务服务中心”“济南市XX区（县）政务服务中心”“XX区（县）XX街道（镇）便民服务中心”“XX街道（镇）XX社区（村）便民服务站”等名称。相关政务服务机构单独设立的专业大厅应当使用“济南市政务服务中心XX分中心”“济南市XX区（县）政务服务中心XX分中心”等名称。

第十三条 市、区县政务服务中心应当按照功能集中、适度分离、方便服务的原则，合理设置咨询服务、窗口服务、投诉受理、休息等候、自助服务等功能分区，配备必要的服务设施、办公设备、保障设备和应急设施等。

街道（镇）便民服务中心应当按照《山东省乡镇（街道）便民服务中心运行管理规范指引》进行建设。

第十四条 政务服务场所应当进行无障碍环境改造，配备无障碍设施和辅助器具，为残疾人和老年人办事提供便利。

第十五条 市、区县政务服务管理机构应当协调推进本级所有政务服务事项进驻政务服务大厅集中办理，实现统一受理和一站式办理。对有特殊要求不能进驻的事项，实行负面清单管理。

第十六条 市、区县政务服务大厅应当结合实际，推行“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，合理设置综合服务窗口。

第十七条 政务服务场所应当按照《政务服务大厅服务规范》(DB3701/T 14—2020)，提供线上、线下、预约、延时、上门、帮办代办等各类服务。

第四章 服务平台标准化

第十八条 本办法所称政务服务平台，是指本市统一提供网上政务服务的应用平台，包括“爱山东”政务服务平台济南分厅〔含市、区县、街道（镇）、社区（村）各层级〕及保障其正常运行的各类公共组件。

第十九条 政务服务平台应当具备为企业群众提供用户注册、登录认证、用户中心、信息查询、办事预约、办事申请、办事评价等服务功能和为各级政务服务机构提供评价管理、统计分析等管理功能。

第二十条 政务服务平台应当按照全省“一网统建、三级管理、五级覆盖”的要求建设，全面整合市级以下政务服

务事项办事入口，完善各级站点和栏目，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。

第二十一条 除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项应当全部纳入政务服务平台运行。全市各级政务服务机构应当加强技术创新、流程再造，提升政务服务事项网上办理深度，推动政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。

第二十二条 “爱山东”政务服务平台济南分厅展示页面应当基于全省统一框架搭建，统一展现样式、功能布局，并结合本地需求，建设特色专区，丰富站点内容。

第二十三条 加强政务服务平台公共支撑能力建设，完善个人和企业画像标签，丰富用户空间个性化应用。推进智能检索关键词调优、智能客服和用户反馈运营等工作，完善数据归集渠道，创新公共组件，提升平台服务水平。

全市各级政务服务机构应当积极配合做好政务服务平台的运营工作。

第五章 服务流程标准化

第二十四条 政务服务流程主要包括政务服务事项咨询、预约、申请、受理、审查、决定、结果送达等程序。

全市各级政务服务机构应当对本部门政务服务流程实行“全链条”标准化管理。

第二十五条 市、区县政务服务机构应当以方便企业群众为导向，围绕政务服务事项办理流程，制定清晰易懂、线上线下一体化的办理流程图。

第二十六条 办理流程图应当包含具有确定含义的符号、简单的说明性文字和各种连线，简明直观地提供政务服务事项办理流程的操作顺序，图中所使用的符号及其名称应当符合《信息处理 数据流程图、程序流程图、系统流程图、程序网络图和系统资源图的文件编制符号及约定》（GB/T 1526—1989）的要求。

第二十七条 全市各级政务服务机构应当坚持透明、高效、便民的原则，将办理流程图在线上各端同源展示，并通过线下窗口提供查阅服务，为企业群众高效办事提供清晰指引。

第二十八条 全市各级政务服务机构应当为企业群众提供窗口咨询、电话咨询、网上咨询、信函咨询等畅通的服务渠道，落实首问负责制，有问必答、有疑必释。

市级政务服务管理机构负责建设全市统一的政务服务线上咨询服务体系，全市各级政务服务机构依托政务服务“智惠导服”平台，统一对外提供咨询服务。

第二十九条 市级政务服务管理机构应当统筹建设全市统一的在线预约平台，在电脑端、移动端、自助端等渠道布设入口，提供统一预约服务。

市、区县政务服务中心应当积极推动进驻事项在线可约，实现统一预约与线下取号、叫号闭环管理。鼓励有条件的政务服务大厅推广鲁通码取号、人脸取号、无卡取号、无声叫号等多种取叫号方式。

第三十条 全市各级政务服务机构应当为企业群众提供线上线下申请渠道，供企业群众自主选择。企业群众提交的申请材料齐全、符合法定形式的，应当及时出具《受理通知书》；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，可根据实际情况实行容缺受理或一次性告知补齐补正材料；不符合受理条件的，出具《不予受理通知书》并说明理由。

第三十一条 政务服务机构在受理材料、作出审批后，应当通过短信、电话、电子邮件、网上查询等方式，及时告知办理进度、办理结果等信息。

政务服务事项办理结果可通过窗口领取送达、电子文书网上送达、自助领取送达和邮寄送达等方式送达。

第六章 监督评价标准化

第三十二条 全市各级政务服务机构应当建立健全便利、畅通的意见建议收集反馈、监督投诉渠道，受理有关政务服务方面的意见建议和投诉举报，做到有诉必应、接诉即办。

市、区县政务服务管理机构应当建立健全内部监督机

制，探索数字化监测途径，加强对审批业务的全流程运行监测。

第三十三条 全市各级政务服务机构应当规范开展政务服务“好差评”，推动“好差评”在政务服务事项、评价对象和服务渠道全覆盖，健全评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制，强化实名差评整改。

第三十四条 市、区县政务服务中心应当设置“办不成事”反映窗口，建立问题台账，规范办理流程，切实解决企业群众疑难事项和复杂问题，实现闭环管理。

第三十五条 全市各级政务服务机构应当对通过12345市民服务热线受理的意见建议和投诉举报及时分析研判，推动问题解决，提升政务服务水平。

第三十六条 市、区县政务服务管理机构应当健全社会多元监督机制，积极邀请人大代表、政协委员、企业家代表、专家学者等社会各界人士，常态化开展社会监督体验活动。

第七章 文件归档和档案管理标准化

第三十七条 全市各级政务服务机构应当将政务服务档案工作纳入本单位档案工作进行统一规划、统一管理。

政务服务机构在办理政务服务过程中形成的文件材料，按照有关规定应当归档的，必须收集、整理并按规定时间交

本单位档案机构和档案工作人员集中管理。任何单位或者个人不得篡改、损毁、伪造、擅自销毁档案。

第三十八条 政务服务档案包含传统载体档案和电子档案两种形式。电子档案与传统载体档案具有同等效力。

本办法所称电子档案，是指具有凭证、查考价值，对国家以及社会具有保存价值，并归档保存的政务服务电子文件。

本办法所称政务服务电子文件，是指政务服务机构在履行职责过程中通过政务服务办理系统形成、传输和存储的，包含内容、结构、背景等要素的，数字格式的信息记录。

第三十九条 政务服务档案一般以办件为基本单位进行归档整理，涉及联合办理的政务服务事项，相关政务服务机构应当分别做好归档工作。

第四十条 政务服务档案整理完毕后，应当在第二年6月底前向本单位档案机构归档。政务服务电子文件归档一般采用在线实时归档方式，不具备在线归档条件的，可以采用离线归档方式。

第四十一条 政务服务电子文件应当连同元数据一并收集。政务服务电子文件元数据和以数据共享形式调用的电子证照等电子文件及其元数据应当与该办件办理材料一并归档。

政务服务电子文件归档格式应当符合国家规范，并且通

用、开放、不绑定软硬件，确保电子档案来源可靠、程序规范、要素合规。加密的政务服务电子文件应当解除加密技术手段后归档。

第四十二条 全市各级政务服务机构应当根据档案载体的不同要求，对档案进行存储和保管。档案存储和保管应当确保实体安全和信息安全。

政务服务机构应当合理确定政务服务档案保管期限，保管期限分为永久和定期。定期保管期限应当不低于行政管理、诉讼、审计等活动所需的追溯年限。

第四十三条 全市各级政务服务机构应当按规定做好政务服务档案移交工作。政务服务档案移交前，应当做好密级变更或解除工作，并提出划控与开放意见。政务服务档案移交时，应当将传统载体档案的数字复制件与档案原件一并移交。

政务服务电子档案移交一般采用在线移交方式，不具备条件的，可以采用离线移交方式。

第八章 健全政务服务标准体系

第四十四条 市级政务服务管理机构应当建立健全政务服务标准体系，完善政务服务事项管理、政务服务实施、政务服务场所、政务服务平台、政务服务评估评价等领域的标准规范，探索运用互联网、云计算、大数据等新技术。

第四十五条 全市各级政务服务机构应当配备专（兼）职标准化工作人员，负责政务服务标准化相关工作，定期参加业务培训，提升标准化素养。

第四十六条 市级标准化行政主管部门应当构建标准化创新发展智库和标准化专家库，加强高端标准化专业人才引进，形成多层次标准化人员体系框架，为政务服务标准化发展提供智力支持。

第四十七条 鼓励全市各级政务服务机构深化政务服务改革创新，固化优秀创新成果，形成可复制推广的工作经验。条件成熟的，应当积极开展地方标准研制和标准化试点建设，推动全市政务服务标准化创新发展。

第九章 附 则

第四十八条 本办法自 2024 年 12 月 25 日起施行。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委，市工商联。