

政务服务“一事通办”工作规范

Working specification of one thing with full services in administrative service

地方标准信息服务平台

2021 - 12 - 20 发布

2022 - 01 - 20 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 制度建设	2
4.1 一次性告知制度	2
4.2 “一件事”套餐制度	2
4.3 一窗受理制度	3
4.4 容缺受理制度	3
4.5 限时办结制度	3
4.6 并联审批制度	3
4.7 首问责任制度	3
4.8 AB 岗制度	3
4.9 责任追究制度	3
4.10 评价与改进制度	3
5 服务要求	3
5.1 服务环境	3
5.2 服务基础	4
5.3 咨询	4
5.4 预约	5
5.5 申请	5
5.6 受理	5
5.7 审查	6
5.8 决定	6
5.9 制证、出件	7
5.10 送达	7
5.11 查询	7
5.12 归档	7
6 投诉处理	7
7 监督管理	8
7.1 总体要求	8
7.2 监督管理主体	8
7.3 检查方式	8
7.4 检查内容	8
8 评价与持续改进	8
附录 A (资料性) 涉及多部门的“一件事”办事清单	9
附录 B (资料性) 事项受理单样式	10
附录 C (资料性) 投诉表单样式	11
参考文献	12