

# 杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2017〕18号

---

## 关于转发浙江省质量技术监督局《政务办事 “最多跑一次”工作规范第一部分：总则》 浙江省地方标准的通知

各区、县(市)人民政府,市政府各有关部门:

《政务办事“最多跑一次”工作规范第一部分:总则》浙江省地方标准已经省质量技术监督局发布,现转发给你们,请认真贯彻执行。

市“最多跑一次”改革专题组办公室  
(杭州市机构编制委员会办公室代章)

2017年6月6日



ICS 01.040.03

A 12

# DB33

## 浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2036.1—2017

---

### 政务办事“最多跑一次”工作规范 第 1 部分：总则

Method of operation for government affairs to "maximum one visit service procedure".General requirements—Part 1:General requirements

2017 - 05 - 21 发布

2017 - 05 - 21 实施

浙江省质量技术监督局 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 事项范围.....	2
5 工作要求.....	2
6 监管要求.....	3
7 制度建设.....	3
8 咨询服务.....	4
9 网上服务.....	5
10 现场服务.....	6
11 投诉处理.....	7
12 监督检查.....	8
13 评价改进.....	8
附录 A（规范性附录） 服务指南编制要求.....	11
参考文献.....	15

## 前 言

DB33/T 2036-2017《政务办事“最多跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

——第1部分：总则；

——第2部分：一窗受理、集成服务；

……

本部分为DB33/T 2036-2017的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由浙江省机构编制委员会办公室提出并归口。

本部分起草单位：浙江省机构编制研究会、浙江省标准化研究院、浙江省数据管理中心、台州市行政服务中心、衢州市行政服务中心管理办公室。

本部分主要起草人：张欢、董继鸿、姚画、郭林将、陈桂明、潘洋、裘丹娜、陈双斌、张英姿、袁琼。

# 政务办事“最多跑一次”工作规范

## 第1部分：总则

### 1 范围

本部分规定了政务办事“最多跑一次”的术语和定义、事项范围、工作要求、制度建设、咨询服务、网上服务、现场服务、投诉处理、监督检查与评价改进等内容。

本部分适用于政府及其工作部门、承担行政职能的事业单位行使行政权力和办理公共服务。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 1526 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 32168 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 政务办事

政府及其工作部门、承担行政职能的事业单位为群众和企业到政府办事所提供的服务活动。

#### 3.2

##### 最多跑一次

通过优化办理流程、整合政务资源、融合线上线下、借助新兴手段等方式，群众和企业（自然人、法人和其他组织）到政府办理“一事情”在申请材料齐全、符合法定受理条件时，从受理申请到作出办理决定、形成办理结果的全过程一次上门或零上门。

注：一事情，涉及一个部门一个办理事项、多个部门一个办理事项、一个部门多个办理事项、多个部门多个办理事项的，均适用“最多跑一次”。

#### 3.3

##### 单一事项

由一个实施机关受理和审查，并作出决定的政务办事事项。

### 3.4

#### 联办事项

由两个以上实施机关共同审查或者联合办理的政务办事事项。

### 3.5

#### 服务指南

为便于群众和企业到政府办事，针对每个政务事项的办理流程、办结时限、申请材料、流程图等信息编制指引，明确办理政务办事事项各方应共同遵守的文件，包括完整版和简版。

### 3.6

#### 受理集中率

通过窗口或服务大厅集中受理的政务事项数与实施机关的总政务办事事项数之比。

## 4 事项范围

### 4.1 群众和企业到政府部门办理的事项应为权力清单和公共服务事项目录中的事项。

注：权力清单和公共服务事项目录以外，现阶段确需跑到政府部门办理的事项，宜列入群众和企业到政府部门办理的事项范围。

### 4.2 行政权力事项主要为：

- 依申请的行政行为（例如：行政许可、行政确认、行政给付、行政裁决等）和法律规定行政相对人负有申报、报送等义务的行政行为（例如：税款征收实行纳税人申报制度等）；
- 行政处罚、行政强制等依职权的行政行为，除法律特别的制度设计外，不宜列入事项清单。

### 4.3 公共服务事项主要为：

- 需要群众和企业提交办事申请、政府部门提供服务的事项；
- 基于一般民事合同关系提供的商业性服务事项，不宜列入事项清单。

## 5 工作要求

5.1 应以群众和企业的办事需求为导向，打通部门间办事环节，建立一体化的办事规范和办理流程，推进部门间、环节间、系统间的无缝对接、集成办理，实现“一事情”全流程“最多跑一次”。

5.2 应以权力清单和公共服务事项目录为基础梳理群众和企业到政府办事事项，清理各类无谓证明和繁琐手续。实现简政放权、放管结合、优化服务。

5.3 建立省、市、县（市、区）、乡镇（街道）、社区（村）五级政务服务体系，推行前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的服务模式，实行“一窗受理、集成服务”，实现“就近能办、同城通办、异地可办”。

5.4 应设立全省统一的网上政务服务平台，推进“互联网+政务服务”，推行网上申请、一次核验、快递送达等办理方式，通过线上线下的融合互动，实现政务事项受理、办理“一网通办”。

- 5.5 应设立实时畅通的政务咨询投诉举报平台，将各类非应急的咨询投诉举报热线和来信、来访、网上投诉举报统一整合，实行“一号接听、一网受理”，做到平台受理、部门办理、同步监督、群众评价，方便受理群众、企业办事咨询和投诉。
- 5.6 深化行政审批制度、市场准入等系列改革，提升便民服务的质量和效益，优化我省营商环境。
- 5.7 应结合政务办事实际，建立配套制度体系。
- 5.8 应对每项政务办事事项编制服务指南完整版和简版，服务窗口可仅提供简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式，见规范性附录A。

## 6 监管要求

6.1 按照“最多跑一次”的目标和要求，建立行政执法协调指挥机制，推行“双随机、一公开”等监管机制，建立健全“部门联合、随机抽查、按标监管”的“一次到位”机制，构建“事前管标准、事中管达标、事后管信用”监管体系。

注：“双随机、一公开”指对法律法规规章规定的检查事项，实行随机确定检查对象、随机确定执法人员，抽查情况及查处结果依法及时向社会公开。

- 6.2 加强分析研判，探索适合新产业、新业态、新模式等新经济特点的审慎监管方式，利用浙江政务服务网和大数据、云计算等信息化手段，推进智慧监管。
- 6.3 推进基层治理“四个平台”（综治工作、市场监管、综合执法、便民服务），融合县级派驻部门和乡镇（街道）力量，提升效能、创新管理，提升基层监管能力。

## 7 制度建设

### 7.1 信息公开制度

应包括办理依据、办理条件、申请材料、办理流程、办理结果等内容。

### 7.2 一窗受理制度

应包括一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈等内容。

### 7.3 首问负责制度

应包括首问工作人员给群众和企业完整答复或有效答复的途径，引导群众和企业到相关窗口办理等内容。

### 7.4 顶岗补位制度

应包括在与群众和企业直接接触的环节，工作人员补岗、顶岗分工，实现两个岗位之间顶岗或互为备岗等内容。

### 7.5 限时办结制度

内容应包括：

- 对群众和企业到政府办事事项能当场办结的，应立即办结；
- 不能当场办结的，应告知承诺时限，并在承诺时限内办结。

### 7.6 否决事项报告备案制度

内容应包括：

- 办理依法不予受理、批准的事项，应书面告知群众和企业，并登记备案；
- 对不予办理的重大事项或疑难问题，应按照法定程序报批，不得擅自决定。

#### 7.7 责任追究制度

应包括通过走访、监督评价等方式发现工作中的问题，及时纠正错误，对工作人员予以责任追究等内容。

#### 7.8 一次性告知制度

应包括一次性告知申请材料是否齐全、是否符合法定形式以及如何补正等内容。

#### 7.9 服务承诺制度

应包括办结时限、廉政、优质服务承诺等内容。

#### 7.10 文明服务制度

应包括文明用语、微笑服务、便民服务项目等内容。

#### 7.11 容缺受理制度

应包括对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定条件，但次要条件或手续有欠缺的政务事项，应先予受理和办理，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法，在材料补齐后及时出具办理意见，颁发相关批文、证照等内容。

#### 7.12 并联审批制度

应包括对涉及两个以上部门共同审批办理的事项或一个部门内的多个关联审批事项，实行由一个中心（部门或窗口）牵头协调、组织各责任部门同步审批办理等内容。

#### 7.13 代办帮办制度

应包括建立专业化、高素质、复合型的政务办事代办帮办队伍，对复杂事项提供代办帮办服务，对内衔接流转等内容。

#### 7.14 法制审核制度

应包括重大事项的合法性审查等内容。

### 8 咨询服务

#### 8.1 电话咨询

8.1.1 电话咨询平台应实时畅通，及时登记咨询来电信息。

8.1.2 应对群众和企业的咨询一次性做出明确答复，当场不能答复的，应告知群众和企业答复时间及其他咨询途径。

#### 8.2 网上咨询

应设立网上咨询平台，及时回复群众和企业的咨询。

### 8.3 现场咨询

8.3.1 应对群众和企业做好咨询引导服务，宜建立咨询接待记录。

8.3.2 应实行一次性告知制度，对群众和企业做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他需要查询的相关服务内容。

### 8.4 信函咨询

8.4.1 应及时整理来信，记录群众和企业信息。

8.4.2 应在承诺时限内，对信函咨询问题通过电话或信函方式一次性做出明确答复，提供查询服务指南完整版的途径。

## 9 网上服务

### 9.1 基本要求

9.1.1 在网上政务服务平台体系下，开发受理模块，扩大“跑一次”或“零上门”事项的数量和比例。

9.1.2 建立全省统一的事项编码规则，应采用浙江政务服务网权力事项库和公共服务事项目录库事项编码。

9.1.3 应建立政务数据资源共享交换通道，推进部门纵向隔离的业务专网与省电子政务外网双向实时互通，实现各业务办理平台的数据实时互通。

9.1.4 应建立电子证照库，提供数字证照的生成、管理、共享服务，实现办理过程中的证照管理、真实性鉴别、信息共享功能。

9.1.5 网上申报界面，应实现群众和企业办事历史信息自动导入，减少手动填表信息。

9.1.6 应在应用中植入电子签章功能，电子档案可作为正式的办理材料。

9.1.7 应建立电子档案库，电子档案应加盖时间戳，实现办理材料电子化归档、管理、查阅。

9.1.8 应使用网上统一公共支付平台，方便群众和企业网上缴费。

9.1.9 应开发政务服务网移动端应用，实现服务事项、办事指南、办事监督、投诉反馈等统一查询和一站式服务。

9.1.10 应在网上平台实现网上预约、网上申请、在线办理、实时查询、民意互动，遵循网上政务办事的基本原则、服务提供、服务保障等要求，可参照 GB/T 32168 中的有关规定执行。

### 9.2 网上预约

9.2.1 应通过互联网终端等渠道提供办事预约，选择预约窗口和事项、日期和时间段，预约申请成功后应给予成功提示。

9.2.2 应提供预约控制功能，设置政务事项最大预约数。

9.2.3 同一政务事项一个有效证件只能预约一次，办理完成或者取消预约后可再进行预约。

9.2.4 预约到期前应通过短信、移动端等提醒群众和企业去现场办理。

9.2.5 在预约时间段前和时段内，可取消预约。

### 9.3 网上申请

9.3.1 群众和企业登录后，应自动引用群众和企业的用户信息、电子证照信息，引导群众和企业完善填写其他信息，上传申请材料。

9.3.2 应给予申请成功提示，告知申请编号，并通过有效方式及时提醒。

#### 9.4 网上办理

9.4.1 应通过网上预审功能查看群众和企业提交的相关信息和材料：

- 符合全流程网上办理条件的办事事项，可按照事项的办理流程作出办理决定，通过快递送达或在线下载打印提供办理结果文件；
- 符合办理条件，不在网上全流程办理事项范围内的，以短信、移动端等通知群众和企业携带原件材料到现场办理。

9.4.2 需核验材料的办事事项，应通知群众和企业携带原件材料到受理窗口进行核验。

9.4.3 需现场勘察的办事事项，应通知群众和企业携带原件材料到现场进行勘察。

#### 9.5 实时查询

通过网上平台、移动端实时查看办件进度和办件信息，办件信息应包含但不限于：

- 事项申请信息，包括统一审核编码、申请材料、申请时间、收件凭证、受理通知书等；
- 办理结果信息，包括审查决定及证照批文等。

#### 9.6 民意互动

开展民意互动服务，了解民意，积极为群众和企业解决诉求。

### 10 现场服务

#### 10.1 基本要求

10.1.1 服务大厅应按功能设置综合受理窗口、后台办理区，开展一窗受理、按责转办、统一出件等政务办事服务。

10.1.2 基于政务数据资源共享平台，开放公共数据的共享权限，可通过政务数据资源共享平台获取的证明材料，不得要求群众和企业提供，减少群众办事成本。

10.1.3 宜设置为群众和企业提供服务的配套服务区，现场设施设备、运行管理、服务保障等要求可参照 GB/T 32169.1 中的有关规定执行。

#### 10.2 服务公示

应公示政务办事事项服务指南并及时更新，包括名称、适用范围、事项审查类型、办理依据、受理机构、决定机构、数量限制、申请条件、禁止性要求、申请材料目录、办理基本流程、办结时限、收费依据及标准、结果送达方式、监督投诉渠道、办事地址和时间、申请材料示范文本、常见错误示例、常见问题解答等要素。

#### 10.3 窗口受理

10.3.1 应及时受理群众和企业提出事项办理申请，并提供相应的申请表格和示范文本。

10.3.2 对申请材料齐全且符合法定形式的，应当场登记受理。

10.3.3 对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当场予以指正，一次性书面告知需要更正的全部内容。

10.3.4 事项受理后依法需要听证、招标、拍卖、检验、检疫、鉴定、专家评审等特别程序的，应在《受理通知书》上注明。

10.3.5 发现群众和企业所申办的事项，存在法律、法规不明确等特殊情况，应在第一时间请示，并把结果明确告知群众和企业。

10.3.6 符合容缺受理制度的事项，应先予受理，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法。

10.3.7 窗口服务可参照 GB/T 32169.3 中的有关规定执行。

#### 10.4 按责转办

应将受理材料流转给相应部门，并督促相应部门在承诺时限内完成审核。

#### 10.5 同步审核

##### 10.5.1 材料审核

各部门应同步对涉及本部门受理材料的真实性、合法性和规范性进行审核。

##### 10.5.2 现场勘察

10.5.2.1 由相关部门勘察人员进行现场勘察、检测等工作，并出具勘察结果。

10.5.2.2 现场勘察过程中，需要补正有关材料的，应当场告知，待材料补正完成后出具勘察结果。

10.5.2.3 需两个以上部门进行现场勘察的事项，应联合进行现场勘察。

##### 10.5.3 特别程序

依法或利害关系人提出相关申请，需要听证、招标、拍卖、检验、检疫、鉴定、专家评审等特别程序的，应按照程序运作。

##### 10.5.4 审查决定

10.5.4.1 需两个以上部门办理的事项，应组织相关部门联合办理。

10.5.4.2 属于本级权限内的事项，经审查符合条件的，应做出办理决定并制作证照、批准文件。

10.5.4.3 属上级部门办理的事项，经审查后应在承诺期限内上报。

10.5.4.4 经审查不符合条件的，应依法告知结果。

10.5.4.5 依法需要公示的，应按规定进行公示。

#### 10.6 统一收费

涉及税费征收的事项，应提供多种支付方式，实行现场缴费。

#### 10.7 便捷送达

办理结果应根据群众和企业需求采取现场递交、快递送达等方式。

#### 10.8 资料归档

10.8.1 电子资料按照《浙江省公共数据和电子政务管理办法》要求归档。

10.8.2 纸质资料按照《中华人民共和国档案法实施办法》要求归档并制作案卷。

## 11 投诉处理

11.1 应及时受理群众和企业的投诉，及时处理回复或做好解释说明工作。

11.2 政务办事应提供网上、现场和信件投诉服务，应设置投诉举报表格，内容主要包括：

- 投诉举报受理编号；
- 被投诉举报单位或部门；
- 投诉举报类型；
- 被投诉举报人姓名；
- 投诉举报内容。

11.3 应提供投诉举报结果反馈查询功能，通过投诉举报受理编号向群众和企业反馈。

11.4 应公布相关纠正措施。

11.5 投诉电话应由专人接听。

## 12 监督检查

### 12.1 总体要求

12.1.1 应建立业务监督与行政监察融合机制。

12.1.2 应明确监督检查的主体及方式程序，细化工作权限、明确监督检查重点、岗位职责、结果处理、处理期限、相关文书等具体内容，并依据监督结果督促和改进服务。

12.1.3 涉嫌违纪违法的，应按照行政监察、纪律检查及法律法规的有关规定予以查处。

### 12.2 检查方式

12.2.1 可采取定期或不定期的抽样检查、抽点检查、定点检查。

12.2.2 可采用现场巡查、电子监察相结合的方式。

12.2.3 可根据实际情况选择一种方式或多种方式的组合。

### 12.3 检查内容

检查内容主要包括：

- 服务指南的准确性、完整性、更新及时性等情况；
- 办事是否存在超权限、超时限、逆程序；
- 办事是否存在不作为、乱作为、权力寻租、恶意刁难、吃拿卡要等其他违规情况；
- 咨询投诉的及时回复情况及回复的质量情况。

## 13 评价改进

### 13.1 总体要求

应制定评价方案，明确评价主体、方式、指标和程序，并明确依据评估结果改进、持续提高政务办事质量，可参照GB/T 32169.4中的相关规定执行。

### 13.2 评价方式

- 13.2.1 可采用自我评价、群众和企业满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展评价。
- 13.2.2 自我评价宜每季一评，群众和企业满意度评价宜一事一评。
- 13.2.3 宜在事项办结后三日内，通过电话、短信等渠道进行抽样回访。
- 13.2.4 第三方评价应由具有相关能力的专业机构承担，宜每年度进行一次评价，并向社会公布。

### 13.3 评价指标

#### 13.3.1 信息公开情况

内容应包括：

- “最多跑一次”办理事项向社会公开情况；
- 服务指南、办事进程、结果公开情况等。

#### 13.3.2 办理事项动态管理情况

内容应包括：

- 及时动态发布“最多跑一次”事项的改进和提升情况等；
- 阶段性更新办理事项信息情况。

#### 13.3.3 办理流程梳理优化情况

内容应包括：

- 流程设置合理性论证情况；
- 对功能、方法、对象重复的审查环节合并、整合、精简情况；
- 办理环节先后顺序合理性论证情况等。

#### 13.3.4 办事效率情况

内容应包括：

- 受理集中率；
- 按时办结率；
- 网上办结率；
- 即办件比率；
- “最多跑一次”事项比率。

#### 13.3.5 违规办理情况

出现以下违规办理情况应扣减量化评价值，包括但不限于：

- 申请事项无人受理、申请材料齐全且符合法定形式和受理权限的申请事项不予受理；
- 擅自增加办理环节和办理条件、对已经受理的事项无正当理由停止办理；
- 逾期未办结；
- 未按规定收费；
- 未向群众和企业送达证照、批准文件等。

#### 13.3.6 投诉、行政复议或行政诉讼情况

内容应包括：

- 投诉、行政复议、行政诉讼发生的频数，投诉处理结果满意情况；
- 出现投诉、行政复议或行政诉讼，且投诉处理结果、复议决定、法院判决等认定服务部门存在

违法或不当情形的，扣减量化评价值；

——群众和企业对投诉处理结果满意的，可适当增加量化评价值，但幅度不应大于扣减的量化评价值。

#### 13.4 评价结果

应及时公布评价结果，作为效能评价的重要依据。

#### 13.5 持续改进

应建立持续改进的机制，重点考虑以下方面：

- 畅通工作人员与群众和企业提出改进诉求和动议的渠道，及时发现问题；
- 建立诉求的快速反馈机制，使各方提出的诉求和动议能够及时得到响应；
- 建立激励机制，鼓励工作人员提出合理化建议；
- 针对持续改进的重大措施，可在部门内公开论证，也可实行社会听证；
- 持续拓展政务办事“最多跑一次”事项，提高政务办事效率。

附 录 A  
(规范性附录)  
服务指南编制要求

### A.1 构成要素和框架

A.1.1 服务指南框架应包含封面、正文、附录。

A.1.2 服务部门应规范编制服务指南完整版（见表A.1）和简版。

注1：完整版应包含表A.1中的所有项目，还可包含表A.1之外的其他要素。简版应包含表A.1中的所有必选项目。

注2：为方便申请人索取和使用，服务窗口可仅提供简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式。

表A.1 服务指南的构成要素和框架

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
封面	事项编码		
	服务指南名称	应体现事项名称。	必选
	发布日期		
	实施日期		
	发布机构		
正文	正文标题		
	一、适用范围	应明确该服务指南所涉及的内容以及所适用的对象。	
	二、事项审查类型	应注明该事项的审查类型，如前审后批、即审即办等。	
	三、办理依据	应注明该事项所依据的法律法规、国务院决定、规章等的名称，适宜时，也可指明所依据的具体条款。可提供查询所依据的法律法规、规章等的指引。	
	四、受理机构		
	五、决定机构		
	六、数量限制	应对该事项一定时期内办件总量有限制的做出说明。如果无数量限制，应注明“无数量限制”；如果有数量限制，应注明“有数量限制”，并标出月限额和年限额。如果无法标出月限额、年限额，应注明查询的途径或数量设定的出处。	

表A.1 服务指南的构成要素和框架（续）

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
正文	七、申请条件	应注明提出申请之前群众和企业需具备的条件或群众和企业提交的材料需具备的条件，如需提供省级主管部门签署的审查意见，需加盖单位公章等。	
	八、禁止性要求	应注明不予批准的情形。如果内容不复杂，可合并到“七、申请条件”中。	
	九、申请材料目录	应注明需要提交的全部材料目录以及每个材料所需的数量、性质（原件还是复印件）。	必选
	十、申请接收	根据实际情况，可注明接收申请材料的联系人、联系电话、办公地址、邮箱、传真或网址。	
	十一、办理基本流程		
	十二、办理方式		
	十三、办结时限	应注明从受理之日到作出决定的时间范围（不包含依法进行听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审等所需的时间）。依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审等的，应注明所需时间。涉及征求其他实施机关意见的，征求意见时限计算在办结时限内。需经国务院审议的，办结时限按照《行政许可法》第42、43条的规定确定。决定的做出涉及国（境）外有关机构获准的，应注明时限不含国（境）外有关机构的所需时间。	必选
	十四、收费依据及标准	应注明收费所依据的法律、法规，适宜时，还应指明法定收费项目及标准。无需收费的，应注明“无”或“不收费”。	必选
	十五、办理结果	应注明证照载体形式。	
	十六、结果送达	应注明决定的颁发、送达时限以及决定的送达方式。送达方式应注明“当场送达”或“快递送达”。	必选
	十七、行政相对人权利和义务	可注明查询或查看群众和企业权利和义务的途径。	
	十八、咨询途径	注明咨询窗口的联系方式或具体承担办理工作的业务机构的联系方式等。	必选
	十九、监督投诉渠道	宜按照“一号投诉”要求办理，注明“12345投诉热线”。	
	二十、办公地址和时间	注明事项办理地址和工作时间，宜执行“午间值班”、“双休日预约办理”等制度。	必选
二十一、办理进程和结果公开查询	注明查询办理进程和结果的途径。该项可与“十八、咨询途径”合并。		

表A.1 服务指南的构成要素和框架（续）

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
附录	流程图	如果是流程图简版，应注明查询完整版的途径。	
	相关申请材料示范文本、常见错误示例、常见问题解答		

## A.2 字号和字体

表A.2规定了服务指南中各个位置的文字的字号和字体。

表A.2 字号和字体

序号	页别	文字内容	位置	字号和字体
01	封面	服务指南编号	左上第二行	四号黑体
02		标志	右上第二行	
03		服务指南名称	封面居中	一号黑体
04		发布日期	左下倒数第二行	四号黑体
05		实施日期	右下倒数第二行	四号黑体
06		发布机构	倒数第一行居中	四号黑体
07	正文	正文标题	第一行居中	三号黑体
08		章、节标题		五号黑体
09		正文内容		五号宋体
10		标明注的“注”		小五号黑体
11		标明示例的“示例”		小五号黑体
12		图的编号、图题		五号黑体
13		表中的数字和文字		六号宋体
14		表的编号、表题		五号黑体
15		表中的数字和文字		小五号宋体
16		附录	附录编号、标题	第一行居中
17	章、节标题			五号黑体
18	附录内容			五号宋体

## A.3 流程图

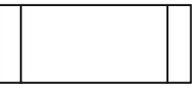
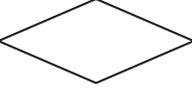
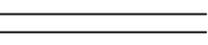
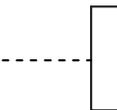
A.3.1 流程图分为单一办事流程和共同办事流程。应明确清晰地绘制出此项政务办事事项所涉及的办理程序，包括但不限于申请、受理、审查方式、审查环节、决定等的办理环节所对应的服务部门名称或经办人（若需网上办理，则应绘制网上办理流程图），并附以相应的文字说明。

注：流程图中，相应的办理环节应标明相应的办理时限。

A.3.2 流程图应包含具有确定含义的符号、简单的说明性文字和各种连线，以简明直观地提供政务办事流程的操作顺序，所使用的符号及其名称应符合GB 1526的要求。常用的处理符号、流线符号和特殊符号见表A.3。

注：流程图中，各个符号均匀分配空间，各种符号大小统一。

表A.3 常用的处理符号、流线符号和特殊符号

符号类别	符号	符号名称	用途
处理符号		处理	表示各种处理功能。
		既定处理	表示在别处已经详细说明的一个或多个程序步骤。
		判断	表述判断。该符号只有一个入口，但可以有若干个可选择的出口。
		并行方式	表示同步进行两个以上的并行操作。
流线		流线	表示数据流或控制流，箭头的方向指示流向。
特殊符号		端点符	表示流程的起始或结束。
		连接符	表示转向流程图他处或自流程图他处转入。它用来作为一条流线的断点，使该流线在别处继续下去。例如，为了避免出现流线交叉和使用长线，或者为了将图在另一页上继续，需使用连接符将流线截断。
		注解符	用来标识注解内容。注解符的虚线要连接在相关符号上或框住一组符号，注解的正文应靠近边线。

A.3.3 理解某个符号功能所需要的最低限度的说明性文字应置于符号内，应按从左至右和自上而下的方式来书写，而与流向无关。

注：说明性文字因篇幅过大不便放进符号内时，可使用注解符。

A.3.4 流线应对准符号的中心，从符号的左边或顶端进入，从右边或底端离开。流线应尽量避免交叉，不可避免出现交叉时，交叉的流线之间应无任何逻辑关系，不对流向产生任何影响。

A.3.5 宜采用visio绘图软件编制流程图。

### 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国行政许可法》（中华人民共和国主席令 第七号）
  - [2] 《中华人民共和国行政处罚法》（中华人民共和国主席令 第六十三号）
  - [3] 《中华人民共和国行政强制法》（中华人民共和国主席令 第四十九号）
  - [4] 《中华人民共和国电子签名法》（中华人民共和国主席令 第十八号）
  - [5] 《政务信息资源共享管理暂行办法》（国发〔2016〕51号）
  - [6] 《行政许可标准化指引（2016版）》
  - [7] 《中华人民共和国档案法实施办法》（国家档案局令 第5号）
  - [8] 《浙江省行政程序办法》（省政府令第348号）
  - [9] 《浙江省公共数据和电子政务管理办法》（省政府令354号）
-