

福建省行政审批制度改革工作小组办公室

闽审改办〔2023〕4号

福建省行政审批制度改革工作小组办公室 关于进一步规范政务服务事项办事 指南标准的通知

各设区市审改办、行政服务中心管委会，厦门市行政审批管理局，平潭综合实验区行政审批局：

为确保政务服务事项标准设置依法、客观、准确，根据《福建省2023年政务服务“一网好办”改革工作要点》关于“全面开展办事指南要素逻辑人工校验，提升办事指南实际可操作性”的工作安排，以及省政府督查室、省效能办关于开展政务服务事项标准自查整改工作的要求，现对政务服务事项办事指南要素标准进行明确，并就进一步规范政务服务事项标准工作通知

如下：

一、政务服务事项网上办理深度标准

政务服务事项网上办理深度是指审批部门通过省一体化政务服务平台（含电脑端、移动端、自助端）能够向申请人提供的网上服务水平。根据全国一体化政务服务平台网上办理深度标准设置情况，将我省政务服务事项网上办理深度标准调整为“信息发布（I 级，对应原一星标准）、在线预审（II 级，对应原三星标准）、在线核验（III 级，对应原四星标准）、全程网办（IV 级，对应原五星标准）”等四个等级（详见附件）。

1. 除涉密事项外，原则上所有 I 级（一星）事项均应通过配置网上预审功能，提升为 II 级（三星）事项。

2. 原省网上办事大厅二星（跳转链接）事项根据跳转后能达到的网上服务水平，按照 II 级（三星）、III 级（四星）、IV 级（五星）进行设置。

3. 网上预审通过后，申请人员必须提交纸质材料（可邮寄收取）或到现场进行身份核验、现场签字、采集指纹和照相等相关程序后，审批部门才能予以正式受理的事项，可以设为 II 级（三星）事项。

4. 网上预审通过后，审批人员根据预审收取的电子材料即可开展受理、审查、决定等相关环节工作，但在出具结果材料前，仍要求申请人提供纸质原件（可邮寄收取）进行核验，或

要求申请人到现场进行身份核验的事项，可以设为 III 级（四星）事项。

5. 网上预审通过后，审批人员根据预审收取的电子材料即可开展受理、审查、决定等相关环节工作，并在出具结果材料前，无需申请人提交纸质原件进行核验，也不需要申请人到现场进行身份核验，同时结果材料支持邮寄送达、以及电子证照或可信电子文档在线获取等方式的事项，可以设为 IV 级（五星）事项。部分事项需要收取旧证或个人照片，仅是为了制作结果材料、销毁失效证件，并不作为身份核验或材料核查所用，若上述材料支持邮寄收取，相关事项仍可设为 IV 级（五星）事项。

6. 本通知中提到的“现场”特指政务服务场所，包含政务（便民）服务中心（站）、各级政务服务分中心，以及线下服务延伸窗口。对于能在政务服务场所外布设的自助设备上办理的事项，只要符合无纸化办理、结果材料当场领取或邮寄送达等要求，可暂时设为 IV 级（五星）事项。各级政务服务管理机构应合理扩大自助设备布设范围，有效构建“15 分钟便民服务区”，提升自助设备全程网办的实际办事体验。

二、政务服务事项跑趟次数标准

政务服务事项跑趟次数是指申请人办理政务服务事项必须前往现场的次数，分为“跑多趟、最多跑一趟、一趟不用跑”三个等级标准。

1. 无特殊情况，原则上不再设置“跑多趟”事项。

2. 跑趟次数标准不考虑申请人因携带材料不全，或不符合办理条件要求造成办事跑多趟的情形。各级政务服务机构应通过明确办事指南标准，推行容缺受理、告知承诺制等服务方式，减少申请人因材料和条件不满足审批条件造成申请人实际办事跑多趟的情况。

3. 凡是能够通过“网上办、掌上办、自助办、邮寄办、上门办、视频办”等方式，实现申请人办事无需跑现场的事项，均可设为“一趟不用跑”事项，其中，“自助办”专指在政务服务场所以外设置的自助设备上办理事项。无特殊情况，各级政务服务管理机构应指导政务服务机构配齐邮寄办服务方式，通过最基础的邮寄服务实现政务服务事项办事减跑动。

4. 审批部门在审批过程中开展现场勘验、专家评审、检验检测等，需要申请人到场的情形，不算作申请人跑现场的次数。

5. 全程网办事项必须是“一趟不用跑”事项，但“一趟不用跑”事项不一定是全程网办事项。“一趟不用跑”事项标准允许审批部门邮寄收取纸质材料；全程网办事项标准要求审批部门在出具结果材料前不得以任何形式收取纸质材料进行核验，实现审批过程“全程无纸化”。

三、政务服务事项时限计算标准

政务服务事项时限分为法定时限和承诺时限。法定时限是

指依法明确的办理相关政务服务事项所需的时限；承诺时限是指审批部门办理相关政务服务事项，承诺从正式受理之日起到做出审批决定所需的时限。

1. 原则上，政务服务简单办件必须实行“收件即受理”，当场出具《受理通知书》。复杂办件应在 3 个工作日内作出受理决定，如果 3 个工作日内未作出“不予受理决定”的，承诺时限的起算时间应从收件之日起算，出具的《受理通知书》应将收件日期设为正式受理日期。

2. 根据《行政许可法》规定，“行政机关作出准予行政许可的决定，应当自作出决定之日起十日内向申请人颁发、送达行政许可证件，或者加贴标签、加盖检验、检测、检疫印章”。因此，省网上办事大厅设置的承诺时限不含做出审批决定后的制证、送达时限。审批部门作出审批决定后，无法当场出具审批结果材料的，应出具审批决定文书，告知申请人审批决定情况，以及结果材料获取方式和时限。自建系统计时如果存在将制证、送达环节纳入承诺时限的，要进行计时方式调整。

3. 政务服务事项的承诺时限应等于办事指南办理流程中受理、审查、决定三个步骤配置的时限之和，不含制证、送达、特殊环节等步骤时限。受理的时限不得超出 3 个工作日，制证、送达时限不得超出 10 个工作日，有条件的地市可以进一步压缩相关环节时限。

4. 承诺时限计时方式是从正式受理之日开始计算，至下一个工作日 24 时视为 1 个工作日，以此类推。设有法定特殊环节的事项，特殊环节挂起之日和恢复计时之日均不计入承诺时限计时。

5. 对于办件材料通过线下在不同层级、不同部门之间流转所需的时限，以及申请人缴费所用时间(无法当场完成缴费的)，不计入承诺时限计算范围，应进行挂起操作。审批部门要规范审批系统时限计算方式，完善办事指南时限说明和办件进度告知义务，压缩部门间材料传递时长。同时，推行网上办件流转，减少文件线下流转耗时，提供线上缴费功能，提升企业群众实际办事体验。

6. 根据国务院《优化营商环境条例》规定，“没有法律、法规、规章依据，不得增设政务服务事项的办理条件和环节”，因此设置特殊环节原则上必须有规章级别以上法律依据。行政许可事项的特殊环节按照国家行政许可事项实施规范标准进行设置。非法定特殊环节所需时限应计入承诺审批用时，在办事指南的办理流程中不得单列出来。

7. 根据《行政许可法》规定，“听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审”等特殊环节不计入承诺审批用时。如果法律、法规、规章等未明确规定现地勘验、公示所需时间不纳入审批用时，现地勘验和公示不得列为特殊环节，所

需用时应计入承诺审批用时。

8. 法律、法规、规章等未明确规定特殊环节时限的，审批部门应结合业务实际，合理公布特殊环节承诺时限。法律、法规、规章等有明确规定特殊环节时限的，应在法定特殊环节时限范围内合理公布特殊环节承诺时限。存在多个特殊环节的，审批部门应合理采用串、并联相结合的方式，进一步缩短特殊环节整体用时，为申请人节省办理时间。

四、政务服务事项即办程度

根据办件用时情况，将政务服务事项分为即办件和承诺件。即办件是指审批部门对于线下收到的办件能够在当天办结的事项，同时对于线上收到的办件能够在下一个工作日 24 时前办结的事项。

1. 原则上，含有法定特殊环节的事项不设为即办件。

2. 即办件的承诺时限在系统中默认为 1 个工作日，但实际内涵与承诺时限为 1 个工作日的承诺件不同。即办件线下办件是否超时是按照办结时限是否超出收件当天 24 时进行判断；承诺时限为 1 个工作日的承诺件线下办件在没有法定特殊环节的情况下，是否超时是按照办结时限是否超出受理后下一个工作日 24 时进行判断。即办件线上办件是否超时是按照办结时限是否超出收件的下一个工作日 24 时进行判断；承诺时限为 1 个工作日的承诺件线上办件在没有法定特殊环节的情况下，是否超

时是按照办结时限是否超出预审通过的下一个工作日 24 时进行判断。

3. 对于工作时段收到的线上即办件，审批部门应配置短信通知功能，配齐工作人员，完善工作机制，原则上做到工作时间内的线上即办件“收件即预审”“预审结束，即出结论”，缩短申请人线上办事的实际等待时间。

4. 窗口工作人员当天临下班收到的线下即办件，原则上应延长服务时长并在当日内完成审批业务，不得以临下班为由拒收办件申请。

5. 对于即办件，审批人员应提高审批效率，减少申请人等待时长，实现“立等可取”。非申请人自愿，审批人员在办件材料、条件符合要求的情况下，不得要求申请人先行返回，待审批完成后邮寄送达结果材料。

6. 备案类事项原则上应作为即办件，实现“收件即受理”“形式审查通过即办结”。不得对备案类事项开展实质审查，防止出现“以备案之名、行审批之实”。

五、全面规范设置政务服务事项标准

政务服务事项办事指南标准既是政务服务机构规范开展政务服务的依据，也是社会主体监督政府部门服务效能的依据。请省级业务部门、各级政务服务管理机构务必重视标准设置工作，于 7 月 10 日前全面细致开展政务服务事项标准自查整改工作。

作，纠正标准设置存在不合法、不科学、不客观等问题。相关自查整改情况于7月14日前书面报送省审改办(省发改委体改处)。省审改办将把政务服务事项标准规范设置情况作为年度政务服务绩效考核的重要内容，对于已经明确设置要求，但未及时整改的单位从严进行扣分。

1. 省级业务部门要重点强化“五级十五同”标准的规范化设置，从源头上提升政务服务事项标准的准确度。重点清理笼统材料、模糊条件、非法设置的特殊环节；细化业务办理情形，围绕不同办理情形精准设置申请材料；及时处理基层提出的标准动态调整申请，有效指导下级行业部门规范开展政务服务。

2. 各级政务服务管理机构对于本级短期内暂时不能达到的政务服务标准应组织科学、合理的调整，不能简单地“一降了之”，应组织学习借鉴先进地市做法，分析标准无法达成的原因，通过优化系统功能支撑、依法科学简化材料条件，加快提升服务供给水平。

3. 各级政务服务管理机构应加强本级政务服务机构设置的办事指南标准各要素内在逻辑的核查，纠治各项标准前后矛盾、标准混乱、表述不清等问题。

4. 各级政务服务管理机构要加强本级窗口工作人员业务培训，让窗口工作人员熟悉政务服务标准达成方式，规范日常业务咨询答复，不允许引导申请人通过低于省网上办事大厅公布

的标准来办理相关事项。

5. 各级政务服务管理机构应加大政务服务改革工作宣传力度，通过微信公众号、自媒体、短视频等让企业群众了解政务服务改革创新举措，熟悉网上办、掌上办、自助办等新型办理方式，鼓励申请人通过更加科学、便捷的方式申报政务服务事项。

联系人：潘宏，87063635

附件：政务服务事项网上办理深度标准

福建省行政审批制度改革工作小组办公室

2023年6月30日



附件

政务服务事项网上办理深度标准

一、Ⅰ级（一星）事项。该事项已经实现事项信息发布。该事项可以提供详细具体的办事指南、网上咨询和投诉渠道，但无法提供网上办理，需到现场提交办理。

二、Ⅱ级（三星）事项。该事项已经实现申请材料在线预审。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对材料进行预审，预审通过后，申请人仍需携带纸质材料和相关证件到现场提交办理，作出审批决定后，申请人可来现场领取结果，也可选择物流递送形式递送证书结果。整个办理过程应到现场不超过2次。

三、Ⅲ级（四星）事项。该事项已经实现申请材料在线核验。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，材料符合办理条件直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人需到现场核验原件材料、缴费后领取证书结果。整个办事过程应到大厅现场不超过1次。

四、Ⅳ级（五星）事项。该事项已经实现全程网办。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审批机构对所提交的材料进行网上验证，受理通过后直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人可以通过网上缴费后物流递送证书结果。整个办事过程无需到现场办理。

抄送：省委宣传部（新闻出版局、电影局）、统战部（侨办）、网信办、军民融合办（省国防科工办）、编办，省档案局、保密局、密码管理局，各设区市人民政府、平潭综合实验区管委会，省教育厅、科技厅、工信厅、民族宗教厅、公安厅、民政厅、司法厅、财政厅、人社厅、自然资源厅、生态环境厅、住建厅、交通运输厅、水利厅、农业农村厅、商务厅、文旅厅、卫健委、退役军人厅、应急厅、外办，省林业局、海洋渔业局、市场监管局、广电局、体育局、统计局、人防办、医保局、金融监管局、药监局、粮储局、数字办，省政府督查室，省效能办，省消防救援总队，省国家安全厅、人行福州中心支行、福州海关、省税务局、福建海事局、省气象局、省地震局、省通信管理局、省邮政管理局、省烟草专卖局、国家矿山安全监察局福建局、国家能源局福建监管办、福建银保监局、福建证监局，人行厦门市中心支行、厦门市税务局、厦门海关、厦门银保监、厦门证监局、厦门出入境边防检查总站，武夷山国家公园管理局，省总工会、残联、贸促会，省电力公司、省大数据集团、省广电网集团。

福建省发展和改革委员会办公室

2023年6月30日印发
