河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

豫“放管服”组办〔2021〕1号

河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好一体化政务服务能力提升工作的通知

各省辖市人民政府、济源示范区管委会、各省直管县（市）人民政府，省直有关部门：

在国务院办公厅电子政务办公室组织的2020年度省级政府一体化政务服务能力调查评估中，我省位居全国第8名，但与先进省（市）相比，我省优势指标不突出，在线服务成效度、在线办理成熟度、服务事项覆盖度、办事指南准确度等指标方面还存在一些突出问题。按照国务院办公厅电子政务办公室制定的《2021年度省级政府和重点城市一体化政务服务能力（政务服务

“好差评”）第三方调查评估工作方案》要求，为进一步推进政务服务标准化、规范化、便利化，不断改进政务服务方式，促进政务服务创新应用，尽快补齐短板弱项，继续争先进位，持续提升全省一体化政务服务对深化“放管服”改革和优化营商环境的支撑作用，经省政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组同意，现将有关工作通知如下：

一、推进深化政务服务标准化和政务流程再造工作

（一）持续提升减时间、减材料、减环节、减跑动、即办程度和网上办理深度。11 月 30 日前，逐项检查在河南政务服务网公布的政务服务事项办事指南要素信息准确性，持续推进减时间、减材料、减环节、减跑动，自然人和法人申请的政务服务事项，承诺办结时限在法定办结时限的基础上分别压缩 75％和 70％以上，政务服务事项平均跑动次数不超过 0.1，政务服务事项即办件占比达到 40％以上，三级办理深度事项占比达到 99％以上，四级办理深度事项占比达到 90％以上。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

（二）严格落实“减证便民”措施。10 月 31 日前，对照《未取消到位的证明材料清单》（材料 1），修改各级政务服务部门发布的办事指南，确保证明材料取消到位；11 月 15 日前，梳理应取消证明材料的文件，全面清理各级各部门办事指南，确保应取消的证明材料全部取消到位。（各省辖市政府、济源示范区

管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

（三）持续提升政务服务事项标准化水平。11 月 30 日前，按照政务服务事项基本目录动态调整要求，对政务服务事项和办事指南进行动态调整。开展政务服务事项要素同源自查工作，逐事项检查办事指南要素在各级政务服务平台、部门网站、部门审批业务系统的展示内容是否与省一体化政务服务平台政务服务事项管理系统要素一致，对不一致事项及时进行整改。部门没有事项管理系统的，应直接调用河南政务服务网本部门分厅的办事指南；部门有单独事项管理系统的，应使用本部门在省一体化政务服务平台政务服务事项管理系统中录入的办事指南数据。推动实现同一事项无差别受理、同标准办理。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

（四）推进全省统一的“一件事”主题集成服务落地实施。11 月 30 日前，省大数据局会同省直各部门出台全省统一的“一件事”清单和实施方案，支撑 50 件全省统一的“一件事”线上线下可办、易办。12 月 31 日前，各地完成实体政务服务大厅“一件事”窗口部署和线上“一件事”系统配置，实现“一件事”在河南政务服务网能够进行申报，窗口工作人员能够分发，业务部门能够分别办理，办理结果能够通过“一件事”窗口工作人员集中反馈并在河南政务服务网及时显示。（省大数据局牵头，各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府及省直有关部门按职责分工负责）

（五）扎实开展事项模拟申报测试。11 月 30 日前，各级各部门组织工作专班完成政务服务事项的逐项网上申报测试工作，确保办事指南信息准确详实、用户登录无需二次认证、电子证照能够免于提交、办理结果能够实时反馈。（省大数据局牵头，各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府及省直有关部门按职责分工负责）

二、持续提升政务服务“好差评”工作质效

（六）提高主动评价率。11 月 15 日前，实现业务系统与省一体化政务服务平台政务服务“好差评”系统应接尽接，省、市、县（市、区）三级实体政务服务大厅业务窗口评价设备全覆盖，乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站点评价二维码全覆盖。11 月 30 日前，主动评价覆盖事项率达到 100%。省本级未完成对接工作的系统清单见《政务服务“好差评”未对接系统清单（省级）》（材料 2）。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

（七）确保实名差评按期整改。聚焦企业和群众办事的难点、痛点、堵点问题，按照“谁办理、谁负责”的原则，及时核实、整改、反馈收到的实名差评，确保实名差评 100%按照《河南省政务服务“好差评”工作制度（试行）》要求整改。按期办理全国一体化政务服务平台转办的投诉建议和河南政务服务网收到的咨询投诉，确保 100%按期办结。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

三、全力推进电子证照建设及应用

（八）推进电子证照标准化制证。10 月 31 日前，省直各部门确认《第二批省市两级电子证照制证参考清单》（材料 3），填写《电子证照情况统计表》（材料 4）加盖单位印章后反馈省大数据局（电子版发送至邮箱 dsjjsjzyc@163.com），汇总核实形成第二批省市两级电子证照责任清单。省直各部门要严格落实国务院办公厅会同国家部委制定的电子证照工程标准（国家未出台工程标准的电子证照底图模板由相关省直部门自行制定，同一电子证照底图模板要做到全省统一），11 月 15 日前，确认并下发本业务条线市级责任清单电子证照底图模板和证照数据。12 月 10 日前，各级各部门按照“应制尽制”原则，根据第二批省市两级电子证照责任清单完成标准化制证工作，每类证照数量低于 50 张的要向省大数据局反馈情况说明。（各省辖市政府、济源示范区管委会，省直有关部门负责）

（九）落实电子证照国家工程标准。根据《国家工程标准电子证照制作情况表》（材料 5）严格按照国家工程标准（电子政务外网 http：//59.255.22.67/查询）制发电子证照，12 月 10 日前，完成我省有事权且国家部委授权地方制作的电子证照全量制证。（各省辖市政府、济源示范区管委会，省直有关部门负责）

（十）加快电子证照数据汇聚。依托自建证照系统制证的省直部门完成制证后，要通过省政务数据共享交换平台，以库表的方式实时更新证照数据、证照文件，并推送至省电子证照系统。

依托省电子证照系统制证的省直部门在业务办结后，要通过省政务数据共享交换平台，以库表或电子证照生成服务接口方式，实时更新照面数据，并推送至省电子证照系统。各地制证完成后，要通过省政务数据共享交换平台，以库表的方式实时更新证照索引数据或证照数据，并推送至省电子证照系统。10 月 31 日前，第一批省市两级电子证照责任清单内证照实现全量数据推送。12 月 10 日前，第二批省市两级电子证照责任清单内证照实现全量数据推送。（各省辖市政府、济源示范区管委会，省直有关部门负责）

（十一）提升省级电子证照共享应用能力。各级各部门依托省政务数据共享交换平台，根据《可用电子证照清单》（材料 6），按照《河南省政务数据共享交换平台操作指南》（电子政务外网 http：//59.207.107.14/share—portal/index.html，至资料中心下载）开展电子证照数据共享目录创建、数据资源挂接应用订阅审核等工作。10 月 31 日前，完成《可用电子证照清单》内电子证照资源挂载。12 月 10 日前，完成第一、二批省市两级电子证照责任清单内电子证照资源挂载，并持续挂载新增具备共享条件的电子证照数据资源。（省直有关部门负责）

（十二）推动纸质证照免提交。结合“一网通办”、“证照分离”改革等要求，根据《可用电子证照清单》，以身份证、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照、不动产权证、不动产登记证明等电子证照为重点，形成《证照免提交政务服务事项清

单》（材料7）。省直有关部门对纳入《证照免提交政务服务事项清单》的事项，通过省政务数据共享交换平台提出电子证照应用订阅申请，改造业务办理系统，在保证用证安全的前提下实现业务办理过程中电子证照代替纸质材料。各地参照省级用证方式，实现电子证照应用。10月31日前，各级各部门将加盖单位印章的《证照免提交政务服务事项清单》反馈省大数据局（电子版发送至邮箱dsjjsjzyc@163.com）；11月15日前，依托省一体化政务服务平台办理的事项完成电子证照应用；12月10日前，将《证照免提交政务服务事项清单》内政务服务事项电子证照应用情况，形成书面报告加盖单位印章后反馈省大数据局（电子版发送至邮箱dsjjsjzyc@163.com）。（各省辖市政府、济源示范区管委会，省直有关部门负责）

（十三）深化电子证照便利化应用。参照“（十二）推动纸质证照免提交”的方式，梳理卫生许可证、网络预约出租汽车经营许可证、工程监理资质证书、医疗机构执业许可证等电子证照在执业资格核查、社会化认证、公开查询等社会公示领域的应用场景，形成《电子证照社会公示应用场景清单》（材料8）。依托河南政务服务网及“豫事办”，实现社会公众可通过企业名称和统一社会信用代码查询电子证照；以身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照为重点，依托河南省政务服务网及“豫事办”，通过亮示电子证照、扫描二维码核验证照真伪、下载使用等方式实现电子证照便利化应用。10

月31日前，将《电子证照社会公示应用场景清单》加盖单位印章后反馈省大数据局（电子版发送至邮箱dsjjsjzyc@163.com）。11月15日前，《电子证照社会公示应用场景清单》中50%的场景实现证照便利化应用，身份证、驾驶证、行驶证等电子证照实现扫码核验、证照下载。12月10日前，《电子证照社会公示应用场景清单》中100%的场景实现证照便利化应用，社会保障卡、医保电子凭证、营业执照等电子证照实现电子亮证、扫码核验。（各省辖市政府、济源示范区管委会，省直有关部门负责）

（十四）提升各地电子印章制作备案质量和覆盖率。11月30日前，按照《关于提升我省一体化政务服务平台市级电子印章质量和覆盖率的通知》要求，完成电子印章自查整改工作，实现电子印章“应制尽制”，电子印章的覆盖率达到90%以上。（各省辖市政府、济源示范区管委会负责）

四、加快推进数据共享应用

（十五）完成政务数据目录编制。10月31日前，完成事项、权责、行业、基础库、应急突发（如疫情、灾情）等数据清单准备工作，开展政务数据目录梳理工作；参照全国一体化政务服务平台（电子政务外网http：//59.255.22.67/）数据资源目录名称，在省政务数据共享交换平台开展政务数据目录梳理、编制、审核和注册等工作，并向省大数据局报送相关完成情况（电子版发送至邮箱dsjjsjzyc@163.com）。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

（十六）加快全国一体化政务服务平台共享数据应用。省大数据局持续开展我省高频数据接口在全国一体化政务服务平台重新订阅工作，各级各部门按照“审核通过一个，对接联调一个”的工作方式，配合省大数据局进行技术联调。提升全国一体化政务服务平台数据资源订阅数量和数据接口实际使用次数，充分运用全国一体化政务服务平台数据解决政务服务、公共服务和监管工作中遇到的问题。10 月 31 日前，登录全国一体化政务服务平台，查询需申请的数据目录，按照要求填写资源申请表报送省大数据局，审核通过后，申请单位在 10 个工作日内完成技术对接。12 月 15 日前，将应用全国一体化政务服务平台数据资源成效反馈省大数据局（电子版发送至邮箱 dsjjsjzyc@163.com）。数据资源调用过程中要确保真实性和良性增长，不得突击冲量、调而不用。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

五、全面推进政务服务事项“跨省通办”

（十七）实现 132 个全国高频政务服务事项“跨省通办”。11 月 30 日前，将本部门“跨省通办”政务服务事项与我省政务服务基本事项目录进行比对，完成相关政务服务事项纳入河南省政务服务基本事项目录工作，实现《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35 号）中 132 个高频政务服务事项的“跨省通办”。（省直有关部门负责）

（十八）报送“跨省通办”特色事项。10 月 31 日前，在国

办发〔2020〕35号文件附件《全国高频政务服务“跨省通办”事项清单》的基础上，以我省外出人员旅居养老、婚姻生育、就业创业、医疗社保、子女入学等领域为重点，梳理本系统可“跨省通办”的政务服务事项，形成《高频政务服务“跨省通办”特色事项清单》（材料9），加盖单位印章后反馈省大数据局（电子版发送至电子邮箱sdsjjsgc@126.com）。事项名称须与我省政务服务事项基本目录一致，未纳入的应按程序纳入。（省直有关部门负责）

（十九）推动“点对点”跨省通办。以我省外出人员旅居养老、婚姻生育、就业创业、医疗社保、子女入学等领域的服务需求为重点，主动与邻边接壤、劳动力集中输入输出、东西部协作地区对接，探索开展点对点“跨省通办”，不断拓展通办范围。通办事项名称要与河南省政务服务事项基本目录一致，未纳入河南省政务服务事项基本目录的按规定程序纳入。10月31日前，各地汇总形成《政务服务“跨省通办”事项统计表》（材料10），连同最新工作推进情况，加盖单位印章后反馈省大数据局（电子版发送至电子邮箱sdsjjsgc@126.com），并配合做好通办事项在河南省政务服务网“跨省通办”服务专区的上线展示工作。（各省辖市政府、济源示范区管委会负责）

六、加快推进政务服务创新应用

（二十）推进互联网创新成果与政务服务深度融合，推动网上政务服务从“可办”向“好办”、“易办”转变。10月31日

前，以教育、民政、社会保障、医疗保障、住房保障、卫生健康、交通运输、文化旅游、弱势群体服务等领域为重点，围绕智能审批、政策精准推送、“免申即享”等内容，梳理形成《特色创新服务统计表》（材料11），并将新闻报道和经验材料一并反馈省大数据局（电子版发送至邮箱sdsjjsgc@126.com）。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

七、全面构建政务服务移动端“豫事办”应用体系

（二十一）加快政务服务移动端应用向“豫事办”汇聚。按照“应接必接，应汇必汇”的原则，逐步将现有和新增的政务服务移动端应用统一汇聚至“豫事办”。12月10日前，省辖市分厅上线事项数量不少于60个。（各省辖市政府、济源示范区管委会，省直有关部门负责）

（二十二）提高政务服务移动端应用服务“同源同质”能力。10月31日前，开展省直部门政务服务移动端和市级城市服务类移动端“同源同质”自查工作，梳理所提供应用服务是否与“豫事办”应用服务、省一体化政务服务平台相关服务“同源同质”，填写《政务服务移动端、城市服务移动端统计表》（材料12）《政务服务移动端应用同质同源统计表》（材料13），并反馈省大数据局（电子版发送至邮箱hnyushiban@126.com）。（各省辖市政府、济源示范区管委会，省直有关部门负责）

（二十三）提升移动政务服务应用的用户体验感。11月15

日前，完成移动政务服务应用的可用性、准确性、兼容性、友好性自查和问题整改工作，并将自查工作的开展情况和整改结果反馈省大数据局（电子版发送至邮箱 hnyushiban@126.com）。（各省辖市政府、济源示范区管委会，省直有关部门负责）

八、持续优化一体化政务服务平台功能

（二十四）进一步扩充省一体化政务服务平台用户注册量。引导企业和群众通过河南政务服务网和“豫事办”办理政务服务事项。11 月 30 日前，将“豫事办”作为全省城乡居民社保缴费、电子身份证申领及核验使用、医保电子凭证申领及使用的重要渠道进行宣传推广。推动全省群众在“豫事办”申领河南健康码或纸质码，实现人人有码、人人可用。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省公安厅、医保局、大数据局、税务局按职责分工负责）

（二十五）提高用户活跃度及应用使用率。12 月 15 日前，各省辖市分厅日均访问人数与当地用户注册量的比值不低于 3%；各省辖市分厅应用月使用率不低于 90%。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府负责）

（二十六）加大政务服务信息系统接入统一用户中心力度。10 月 31 日前，各级各部门完成政务信息系统用户中心与省一体化政务服务平台统一用户中心的对接工作，完成自然人、法人存量用户信息同步工作，存量用户信息同步过程应满足国家三级实名认证要求。2020 年评估中存在二次登录、重复验证问题的系

统清单详见《未完成统一身份认证对接工作系统清单》（材料14）。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

（二十七）进一步做好办件数据汇聚工作。全面汇聚2021年以来的办件数据，提高办件数据汇聚及时性，确保办件数据和状态更新信息在数据产生当天及时、全量、准确推送至省一体化政务服务平台。11月15日前，各地办件数量与本地区常住人口总量比值要大于0.8；年底前，比值要大于1。2021年至今未产生办件数据的政务服务事项，要组织开展测试办理和测试数据推送工作。11月15日前，办件涉及事项发生率不低于90%。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

九、深入推进省统一受理平台对接和应用推广

（二十八）推进自建业务系统与省统一受理平台对接。10月31日前，对照河南省政务服务事项基本目录，根据政务服务标准化和政务流程优化再造工作梳理结果，梳理本级本部门未与省统一受理平台对接的政务服务事项清单、所属业务系统及对接工作打算，以书面形式加盖单位印章后反馈省大数据局（电子版发送至邮箱hntysl2020@126.com）。11月20日前，省直部门全面完成与省统一受理平台的对接工作并实现通过省统一受理平台受理办件申请。使用部委垂建系统的，应与上级部门加强联系，本着“应上尽上”原则，加快推进部委垂建系统与省统一受理平台

对接。各地统一受理覆盖率达到70%，并确保事项真实可办。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

（二十九）推动第二批政务服务事项“全豫通办”。10月31日前，按照《河南省政务服务“跨省通办”实施方案》（豫政办〔2021〕38号）要求，主动认领省内通办事项，将更多办事频率高、群众获得感强的事项纳入“全豫通办”事项清单，并将认领结果加盖单位印章后反馈省大数据局（电子版发送至邮箱hntysl2020@126.com）。11月10日前，对认领的省内通办事项要逐项研究，并开展相关系统改造工作。11月30日前实现认领事项“全豫通办”。（省直有关部门负责）

（三十）规范实体政务服务大厅“全豫通办”窗口建设。11月20日前，按照《河南省政务服务“统一受理、全省通办”操作规程（试行）》（豫“放管服”组办〔2020〕10号）要求，市、县实体政务服务大厅“全豫通办”窗口要做到人员配备到位、设备调试到位、指导培训到位、清单公示到位、监督管理到位。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府负责）

十、大力推进预约中心对接和应用推广

（三十一）统一预约。10月31日前，梳理实体政务服务大厅已建预约系统的详细功能、预约层级、事项分类、预约流程、覆盖部门情况及对接协调人，并将基本情况电子版反馈省大数据局（电子邮箱hntysl2020@126.com）。11月30日前，按照预约

管理中心技术对接规范，完成市、县实体政务服务大厅已建预约系统与省预约管理中心对接。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府负责）

十一、全面提升基层服务能力

（三十二）完成综合自助一体机向基层延伸试点工作。10 月 31 日，省人力资源社会保障厅、公安厅、住房城乡建设厅、自然资源厅、市场监管局、税务局梳理适宜在综合自助一体机上办理的查询、打印、申报、缴费类高频事项及应用，形成《综合自助办理事项推广应用清单》（材料 15）反馈省大数据局（电子版发送至邮箱 sdsjjhjc@126.com）。11 月 15 日前，完成相关事项、应用与省一体化政务服务平台对接工作，实现在政务服务一体自助办试点地区的综合自助一体机上办理。11 月 30 日前，省大数据局确定的政务服务一体自助办试点单位，完成综合自助一体机基层铺设、培训、应用、推广等工作，按照试点工作要求完成相关标准规范制定工作，并形成试点工作经验材料报省大数据局。12 月 15 日前，市、县实体政务服务大厅全部完成“24 小时自助服务区”设置工作，综合自助一体机配备数量不少于两台。（省人力资源社会保障厅、公安厅、住房城乡建设厅、自然资源厅、大数据局、市场监管局、税务局，漯河市政府、济源市政府、禹州市政府按职责分工负责）

（三十三）推进政务服务事项办理向基层延伸。10 月 31 日前，省大数据局牵头编制《河南省乡村政务服务事项通用目录》；

11月15日前，各地完成乡村两级政务服务事项在一体化政务服务平台录入和河南政务服务网站点维护工作，实现电子政务外网、一体化政务服务平台审批业务系统在乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站全覆盖。12月15日前，完成基层便民服务站点可办事项清单公示、审批业务培训及办理等工作，持续完善基层服务规范和服务机制。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府负责）

十二、努力扩大便民服务覆盖面

（三十四）扩大便民服务覆盖面。10月31日前，各地完成供水、供电、供气、公证、法律援助等领域的高频事项梳理工作，形成《便民服务应用清单》（材料16）反馈省大数据局（电子版发送至邮箱sdsjjhjc@126.com）。11月30日前，按照政务服务事项录入流程和规范完成事项录入工作，并与省一体化政务服务平台统一用户中心打通，完成事项入驻河南政务服务网便民服务专区和政务服务大厅工作。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省司法厅、住房城乡建设厅、大数据局、电力公司按职责分工负责）

十三、加快提升统一入口质量

（三十五）统一入口。10月31日前，《政务服务一张网问题清单》（材料17）中涉及单位完成统一入口和事项同源问题整改工作。11月15日前，各级各部门按照省大数据局下发的统一入口技术标准，在网站首页首屏标准化、醒目化展示河南政务服务

网统一入口，实现一次点击即可进入河南政务服务网部门和省辖市分厅。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

十四、持续推进省级平台一网服务整合工作

（三十六）一网服务。11 月 30 日前，各级各部门新建政务服务类平台采取统一受理或办理地址链接跳转等方式，完成与省一体化政务服务平台对接，要做到数据同源、服务同质。（各省辖市政府、济源示范区管委会、各省直管县〔市〕政府，省直有关部门负责）

请各级各部门切实加强组织领导，压实工作责任，明确一体化政务服务能力提升工作分管负责同志和具体工作责任人（填写《对接人员联系表》，于 10 月 28 日前书面正式反馈省大数据局，电子版发送至邮箱 sdsjjhjc@126.com），全力完成攻坚任务，省大数据局将对各级各部门攻坚工作及相关指标完成情况适时予以通报。

《一体化政务服务能力提升任务指标》《对接人员联系表》《2021 年度省级政府一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作方案》及材料 1 至材料 17，请登录邮箱 dsjzwhjc@163.com（密码：69698115）下载。

2021 年 10 月 23 日

河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室　2021 年 10 月 23 日印发