

惠州市司法局文件

惠市司通〔2016〕43号

印发惠州市司法局进一步深化 机关公共服务标准化建设工作的通知

市局机关各科室、直属各单位：

现将《惠州市司法局进一步深化机关公共服务标准化建设工作方案》印发给你们，请结合实际认真组织实施。实施过程中的工作动态、经验做法等，请及时报市局法规科。



公开方式：依申请公开

惠州市司法局办公室

2016年8月1日印发

惠州市司法局进一步深化 机关公共服务标准化建设工作方案

为了贯彻市委全面深化改革领导小组相关部署，进一步深化市直机关公共服务标准化建设工作，按照“互联网+政务服务”和“一门式一网式”政务服务模式改革工作要求，结合本局实际，制定本方案。

一、工作目标

在去年推行机关服务标准化建设的基础上，按照“互联网+政务服务”改革工作总体部署，结合“两学一做”学习教育，紧紧围绕“提高效率、狠抓落实”要求，以提神、提质、提效为核心，对公共服务流程进行再优化再提升，编制公共服务项目相关标准，建立起一套不以人的意志为转移、不因人事更迭而变化、不为时间推移而失效的机关服务和作风建设长效机制。同时全面落实好“一门式一网式”政务服务模式改革任务，为惠州经济社会发展提供优质高效的政务环境保障。

二、实施项目

此次市直机关服务标准化建设实施项目为市委全面深化改革领导小组审定的《惠州市职能部门服务清单（2016年版）》中所列服务项目（其中涉及我局部分请见附件1），以上项目均须按照《惠州市推进“互联网+政务服务”改革工作实施方案》（惠府办〔2016〕12号）和《市委改革办关于印发〈惠州市市直机关服务标准化建设工作方案〉的通知》（惠改办发〔2015〕4号）

要求深化标准化建设。在此基础上，除涉及保密、敏感和网上办事客观条件不成熟的事项外，其余项目全部纳入“一门式一网式”政务服务模式改革范畴。

三、实施主要内容

（一）全面梳理公共服务清单。按照“一门式一网式”政务服务模式改革等要求，梳理本局公共服务清单，更新、制定公共服务目录，明确所属部门事项编码、子项名称、事项类型、主题分类、实施对象、法定实施主体、具体实施部门等要素，并筛选出需纳入对接“一门式一网式”政务服务模式改革的项目。（市局法规科牵头，各涉及科室实施）

（二）对服务流程再优化再提升。在去年工作的基础上，对所有服务事项的流程进一步优化、简化，最大限度精简办事程序，减少办事环节，缩短办事时限，改进服务质量。按照“一事项一流程”原则和减少环节、便捷高效、方便群众的要求，对列入公共服务目录事项的申请、受理、审查等环节的办理流程进行压减和规范，实行分类管理和优化，尽量简化本部门范围内跨层级、跨部门服务事项的办理流程，探索跨层级事项扁平化办理、跨部门事项并联化办理路子，实行合理授权，减少不必要的请示、协调等环节，创造条件推行由一个平台或一个窗口统一受理的方式，力求做到程序最简、环节最少、时间最短、效果最好，切实为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的公共服务。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度，积极推行一站式办理、上门办理、预约办理、

自助办理、同城通办、委托代办等服务，消除“中梗阻”，打通群众办事“最后一公里”。（各涉及科室实施）

（三）砍掉无谓的证明材料和繁琐的手续。凡是没有法律法规依据的证明和盖章环节，原则上一律取消。确需申请人提供的证明，要严格论证，广泛听取各方意见，并作出明确规定，必要时履行公开听证程序。办事部门可通过与其他部门信息共享获取相关信息的，不得要求申请人提供证明材料。可结合实际，探索由申请人书面承诺符合相关条件并进行公示，办事部门先予以办理，再相应加强事后核查与监管，进一步减少由申请人提供的证明材料，提高办事效率。（各涉及科室实施）

（四）加大跨部门协同和信息共享力度。建立健全信息采集、归类、储存、维护机制，通过政务信息资源共享平台，整合、打通网上统一申办受理平台，逐步实现政务服务数据资源跨层级、跨区域、跨部门交换和共享，实现各系统、各环节、各时段服务数据的互联互通，促进部门服务相互衔接，变“群众奔波”为信息服务，变“群众来回跑”为“部门协同办”。（市局法规科、办公室牵头，各涉及科室实施）

（五）编制《办事指南》和《业务手册》。《惠州市职能部门服务清单（2016年版）》所列服务项目均须参考市直公共服务标准化参考模板（见附件2）和佛山市对口部门的范本，逐一编制《办事指南》和《业务手册》。《办事指南》和《业务手册》必须按照完整要素进行编制。《办事指南》是面向服务相对人而编制的文本，要简单清晰，将每一服务事项名称、申请条件、

办理依据、资料清单、基本流程、收费依据及标准、办结时限等要素予以细化优化，针对服务相对人在办事过程中容易出现的问题予以说明解答，提供申请材料示范文本、办事表格下载、常见错误示例等，并将《办事指南》和相关辅助资料进行公布；《业务手册》是面向工作人员，要求工作人员按照标准化的要求操作而编制的文本，以改变凭个人经验办理为凭规范办理，约束自由裁量权，保障服务质量的可靠性。（各涉及科室实施）

（六）推动服务项目标准线上线下融合应用。完善公共服务事项标准录入模块功能，优化升级公共服务事项目录管理系统，做好与公共服务标准录入模块的融合和对接。加快公共服务标准的在线应用，通过市网上办事大厅或本系统、本部门信息化系统，实现标准化信息全部或部分办事环节在线受理、在线服务、在线通知、在线监管。建立全程留痕、过往可溯、进度可查的办事记录与督查机制。有条件纳入“一门式”实体办事大厅的项目，原则上全部进入，方便群众办事。（法规科牵头，各涉及科室实施）

（七）加强作风建设提升服务能力。公共服务标准化建设是建立机关作风建设长效机制的重要举措，要结合“两学一做”学习教育，从群众利益出发，设身处地为群众着想，建立健全服务规则，提升运用新技术新方法为民服务的能力。大力整治群众反映强烈的庸懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责以及服务态度生硬等问题，坚决克服服务过程中不作为、乱作为现象。加大效能评估和监督考核力度，畅通群众投诉举报渠道，完善举报

受理、处理和反馈制度，及时解决群众反映的问题。（政治处、纪检组牵头，各涉及科室实施）

四、实施步骤

（一）全面启动（7月下旬前完成）。组建由法规科牵头，各涉及科室组成的标准化建设工作组，明确公共服务标准化的具体要求，建立沟通协作机制，明确科室责任，细化任务分工，定好时间节点，参加培训工作。

（二）服务流程再优化（8月10日前完成）。采取征求服务对象相对人的意见、咨询专家等形式，对每一事项的办事流程进行全面梳理，最大限度精简办事程序，减少办事环节，缩短办理时限，降低办事门槛，砍掉无谓的证明材料；要明确法定办理时限和承诺服务时限。对跨部门的事项，实施牵头单位要切实负起责任，组织相关部门和单位对服务流程进行大力简化和优化。

（三）编制上报《办事指南》《业务手册》（8月30日前完成）。各业务科室按照“谁行使、谁负责”的原则，参考有关模板，认真编制本单位所有纳入此次标准化建设的公共服务项目的《办事指南》和《业务手册》，并反复核对、自审、汇总，经分管领导审定后，以书面（一式5份）和电子文档形式于8月30日前报法规科，由法规科汇总上报市直机关工委（作风办）。

（四）验收总结（11月底前完成）。各涉及业务科室请于2016年11月25日前形成公共服务标准化建设工作总结，报法规科。法规科牵头做好本局公共服务标准化建设总结验收工作。

五、工作要求

（一）加强组织领导。深化市直机关公共服务标准化建设是一项复杂的系统工程，时间紧、任务重、要求高。各实施单位要高度重视，加强组织领导，按时间节点和要求抓好任务落实。

（二）准确把握政策依据。市直机关公共服务标准化工作是一项政策性很强的工作，各单位要加强学习、强化培训，准确把握政策依据和标准。凡涉及“一门式一网式”政务服务模式改革项目须按省、市有关文件精神执行。各单位在政策执行过程中如遇到问题，请及时与相关部门联系和沟通。

（三）强化督促检查。市委、市政府对机关公共服务标准化建设高度重视，将工作情况纳入市直部门正职目标责任考核和“万众评公务”考核范畴。市局督查办要会同有关部门加大对深化公共服务标准化建设工作的督促检查力度。

附件：1、惠州市司法局服务事项清单（2016年版）

2、市直公共服务标准化参考模板

附件 1

惠州市司法局服务事项清单（2016 年）

序号	事项名称	责任科室
1	国家司法考试报名资格（初审）	市国家司法考试办公室
2	律师事务所（分所）设立、变更、注销许可	市司法局公律科
3	法律援助审批	惠州市法律援助处
4	基层法律服务工作者变更执业机构	市司法局基层科
5	基层法律服务工作者的执业注销	市司法局基层科
6	基层法律服务工作者年度注册	市司法局基层科
7	法律职业资格审核（初审）	市国家司法考试办公室
8	公证机构和公证员涉外公证业务印章和签名章备案	市司法局公律科
9	司法鉴定机构变更登记	市司法局法规科
10	司法鉴定人执业变更登记	市司法局法规科
11	基层法律服务工作者的表彰、记功嘉奖	市司法局基层科
12	人民调解委员会和人民调解员的表彰奖励	市司法局基层科
13	司法鉴定机构及其分支机构登记	法规科
14	司法鉴定人执业登记	法规科
15	基层法律服务所登记	市司法局基层科
16	公证机构负责人（变更）备案	市司法局公律科

市直公共服务标准化参考模板

惠州市直公共服务标准（事项编码：XXXXXXX）

XXXXXXX 办事指南

惠州市 XXX 局 2016 年 X 月 X 日发布 2016 年 X 月 X 日实施

一、受理范围

- 1. 具备 XXXXXXX 申请条件的 XX（单位、企业、个人等）。
- 2. 符合下列全部条件（或条件之一），可提出申请：
 - 1)
 - 2)
 - 3)
 -

二、设立依据

- 1.
- 2.
- 3.
-

三、实施机关

本公共服务办理机关为 XXXXXXX，我市分为 X 级，（分别）为 XX、XX。

- 1. 权责划分（市）
- 2. 权责划分（县、区）

四、办理条件

设立依据	
必要条件	符合下列全部条件的，予以办理：

	1. 2. 3.
--	-------------------------

五、申请材料

纸质申请材料采用 A4 纸，手写材料应当字迹工整、清晰，复印件申请人均应签名、复印清晰、大小与原件相符。

表 X XXXXXX 申请材料目录

材料名称	要求	原件份数 （份/套）	复印件分数 （份/套）	纸质/电子版

六、办理时限

申请时限			
受理时限		受理时限说明	
法定办理时限		法定办理时限说明	
承诺办理时限		承诺办理时限说明	

七、办理收费

八、办理流程

本事项窗口办理流程如下：

- 1.
- 2.
- 3.
-

本事项的窗口办理流程见图 1

本事项网上办理流程如下：

- 1.
- 2.
- 3.

本事项的网上办理流程见图 2

九、办理地址

1.窗口办理

地址：惠州市 XX 县（区）XXXXXX

电话：0752-XXXXXXX

办公时间：

交通指引：

2.网上办理网址

十、咨询、投诉、行政复议或行政诉讼

1.申请人可通过电话、网络等方式进行咨询和审批进程查询。

电话咨询：0752-XXXXXXX

网上查询：

2.申请人可通过电话、网络、窗口等方式进行投诉。

电话投诉：0752-12345/XXXXXXX

网上投诉：

3.申请人对本服务事项的办理结果有异议的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

行政复议：惠州市法制局行政复议科，惠州市惠城区江北云山西路 6 号行政中心 5 号楼 710 室，0752-2819093

行政诉讼：惠州市中级人民法院，惠州市惠州大道（江北段）41 号，电话：0752-12368

·
·
·
·
·
·

图 1 XXXXXX 窗口办理流程

·
·
·
·
·
·

图 2 XXXXXX 网上办理流程

XXXXXX 业务手册

惠州市 XXX 局 2016—XX—XX 发布 2016—XX—XX 实施

一、受理范围

- 1.具备 XXXXXX 申请条件的 XX（单位、企业、个人等）。
- 2.符合下列全部条件（或条件之一），可提出申请：
 - (1)
 - (2)
 - (3)
 -

二、设立依据

- 1.
- 2.
- 3.
-

三、实施机关

本公共服务办理机关为 XXXXXX，我市分为 X 级，（分别）为 XX、XX。

- 1.权责划分(市)
- 2.权责划分(县、区)

四、办理条件

设立依据	
必要条件	符合下列全部条件的，予以办理： 1.

	2. 3.
--	-------------------

五、申请材料

纸质申请材料采用 A4 纸，手写材料应当字迹工整、清晰，复印件申请人均应签名、复印清晰、大小与原件相符。

表 X XXXXXX 申请材料目录

材料名称	要求	原件份数 (份/套)	复印件分数 (份/套)	纸质/电子版

六、办理结果

办理结果为《XXXXXXX》,证件有效期 XX。批准后，XXXXXXX。

七、办理时限

申请时限			
受理时限		受理时限说明	
法定办理时限		法定办理时限说明	
承诺办理时限		承诺办理时限说明	

八、办理收费

九、办理流程（请根据工作实际，并参照佛山市各部门相应模板）

1.申请

(1)

(2)

(3)

.....

2.受理

- (1)
- (2)
- (3)

.....

3.审查

(1) 书面审查

书面审查规定和要求细化表及书面审查量化表见表 X 和表 X。

表 X XXXXXX 书面审查规定和要求细化表

	规定和要求
需要该审查的依据	
岗位的职责和权限	
审查时限	
审查内容	
审查结论	
审查报告名称	
审查材料清单	

表 X XXXXXX 书面审查量化表

审查内容	
审查要求	
审查程序	
审查方法	
审查判定标准	
审查结论	

(2) 特殊审查

.....

4.作出决定

(1)

(2)

(3)

.....

本公共服务审批流程见图 1 《XXXXXXX 审批流程图》。

十、咨询、投诉及审批进程查询

1.咨询

(1) 岗位职责和权限。实施机关工作人员有义务准确、可靠地答复行政审批申请人的疑问。申请人按照实施机关提供的信息提交行政审批申请的，实施机关应视为符合规定，不得拒绝接受。

(2) 咨询途径。实施机关提供窗口、电话、网络、信函等咨询方式。

窗口咨询：惠州市 XX 县（区）XXXXXXX

电话咨询：0752-12345 或 0752-XXXXXXX

网络咨询：XXXXXXX

2.投诉

(1) 投诉途径。实施机关提供窗口、电话、网络、信函等投诉方式。

窗口投诉：惠州市 XX 县（区）XXXXXXX

电话投诉：0752-12345 或 0752-XXXXXXX

网上投诉：XXXXXXX

(2) 投诉回复

回复时限：能当场回复的，当场回复；不能当场回复的，24 小时内回复。

回复形式：当场或电话回复。

3.进程查询

可到 XXXXXXX 咨询办理进度

网上进度查询网址：XXXXXXX

电话查询：0752-XXXXXXX

十一、监督检查

1.

2.

3.

.....

.

图 1 XXXXXX 流程图