

政务服务大厅进驻事项梳理规范

Specification for Item Grooming of Administrative Service Center

2021 - 03 - 15 发布

2021 - 03 - 15 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由珠海市政务服务与数字管理中心提出。

本文件由珠海市政务服务数据管理局归口。

本文件起草单位：珠海市政务服务与数字管理中心、广东省珠海市质量技术监督标准与编码所。

本文件主要起草人：潘永强、陈琪、娄俊民、陈镬、温佩瑜。

政务服务大厅进驻事项梳理规范

1 范围

本文件规定了政务服务大厅事项梳理的总体要求、梳理程序、梳理要点、结果输出的要求。
本文件适用于进驻的政务服务大厅事项的梳理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 32170.2 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系

3 术语和定义

GB/T 32170.2界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务大厅 Administrative Service Center

提供集中办理政务服务事项的综合性服务场所。

3.2

政务服务管理部门 department of administrative service

地方各级人民政府设立的，负责统筹、协调、管理、监督政务服务工作的机构。

3.3

事项 item

进驻政务服务大厅办理的政务服务事项。

[来源：GB/T 32170.2-2015, 3.3]

4 总体要求

事项梳理旨在规范进驻事项管理，提高办事效率，减少群众跑动次数。

5 事项梳理

5.1 梳理程序

5.1.1 纳入广东省政务服务事项通用目录的事项，事项管理部门应按《广东省深化政务服务事项标准化专项工作事项要素编制指引》完成事项梳理。

5.1.2 未纳入广东省政务服务事项通用目录的事项，进驻部门应规范填写《事项要素梳理表》（见表A.1），形成规范、清晰的办事指南对外公布，同时报送政务服务管理部门备案。

5.1.3 进驻事项部门应对事项实施动态管理，事项有调整应在3个工作日内对外公布并报送政务服务管理部门备案。

5.2 梳理要点

5.2.1 事项名称

同一事项的事项名称在珠海市范围内应保持一致。其中进驻广东政务服务网的事项，事项名称应与广东政务服务网保持一致。

5.2.2 办理时限

同一事项的办理时限在珠海市范围内应保持一致。承诺办理时限应少于等于法定办理时限。办理时限的起始时间为事项受理之日。

5.2.3 办理形式

5.2.3.1 应根据实际情形列出该事项所有可办理的形式，办理形式一般为窗口办理、网上办理、自助终端办理、微信办理、APP办理等。

5.2.3.2 窗口办理应提供本级行政区域内能办理该事项所有窗口的办理机构名称、办理地址、办公电话、办公时间、位置指引，并规范填写相关内容。

5.2.3.3 网上办理应提供事项的办理链接。

5.2.3.4 自助终端办理应提供自助终端办理位置以及提供服务时间。

5.2.3.5 微信办理应提供微信办事链接。

5.2.3.6 APP办理应提供APP的下载网址以及办理简要说明。

5.2.3.7 预约服务应列出预约服务的具体方式，如电话预约则提供电话号码，网络预约则提供预约链接等。

5.2.4 办理流程

5.2.4.1 同一事项的办理流程应保持一致。

5.2.4.2 应提供清晰明了的窗口办理流程图及网上办理流程图。

5.2.4.3 办理流程图由标识办理环节的框形符号、简单的说明性文字和流线组成。常用符号的名称及含义见表1。其它符号使用应符合GB/T 1526中的规定。

表1 办理流程图常用符号及使用

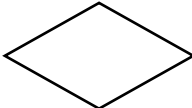
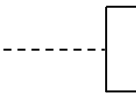
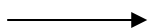
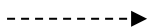
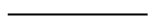
符号名称	图示	含义及使用方法
椭圆形跑道框		表示流程的“开始”或“结束”。
菱形框		表示“判定”功能。该符号只有一个入口，但可以有若干个可选择的出口。

表1 办理流程图常用符号及使用（续）

符号名称	图示	含义及使用方法
方形框		表示各种处理功能。
注释符		用于引出简单的说明性文字，注释符的虚线要连接在相关框形符号的一侧，注释的正文应靠近注释框的边线。
实心流线		表示数据流或控制流，代表流程进展的方向及两相另环节之间的关系。
虚线流线		表示非本级权限的数据流或控制流，代表流程进展的方向及两相邻环节之间的关系
并行流线		表示同步进行两个以上的并行操作。

5.2.4.4 应根据事项办理的有关规定，列出从申请到办结全过程必经的程序和环节，内容详细、真实。

5.2.5 申办材料

- 5.2.5.1 同一事项的申办材料原则上名称、数量、提交形式、要求及排序应一致。
- 5.2.5.2 因地区差异、办理条件不同的可提出个性材料或在表单添加个性化信息项。
- 5.2.5.3 材料名称应具体、规范，不应出现“其他材料”“有关部门”“身份证明”等模糊表述、兜底条款；办事所需的所有材料应逐一列明。
- 5.2.5.4 办事人提交的材料均应梳理出详细清晰的申报材料填写及审查说明，材料填写及审查说明的制作应满足以下要求：
 - a) 命名应与申请材料名称一致；
 - b) 内容应完整清晰，以图片展现的图片质量满足 800×600 像素以上，分辨率 300dpi 以上；
 - c) 对涉及个人或企业敏感信息应进行模糊化处理；
 - d) 文字注解宜使用区别于原文件的字体颜色，并使用统一字号、字体、字体颜色，保持整齐、美观。

5.2.6 咨询投诉

- 5.2.6.1 应列出事项咨询的具体方式，一般包括现场咨询、电话咨询、网上咨询等。
- 5.2.6.2 应列出事项监督投诉的具体渠道，一般包括现场监督投诉、电话监督投诉、网上监督投诉等。

6 结果输出

政务服务大厅内办理的事项，均应按照事项梳理结果制作规范、清晰的办事指南和申办材料填写及审查说明，根据事项的调整进行动态调整，及时对外公布。办事指南编制示例见附录 B，申办材料填写及审查说明见附录 C。

附 录 A
(规范性)
事项要素梳理表

《事项要素梳理表》见表A.1。

表A.1 事项要素梳理表

填报单位/部门				填报时间	
填报人姓名		职务		联系电话	
基本信息					
事项名称					
事项类型		事项编码			
受理机构		决定机构			
适用范围					
办理条件					
法定办理时限		承诺办理时限			
预约方式					
办理形式					
窗口办理	办理机构名称				
	办理地点				
	办公电话				
	办公时间				
	位置指引				
网上办理					
自助终端办理					
微信办理					
APP 办理					
审批结果					
序号	名称		类型		样例
					提供附件
是否支持快递领取结果					

表 A.1 事项要素梳理表(续)

特殊程序						
类型	总时限		总时限说明		特殊程序说明	
办理流程						
网上办理流程 程图	提供附件		线下办理流程图		提供附件	
申办材料						
序号	材料名称	原件/复印件	份数	纸质/电子版	特定要求	样本
						提供附件
收费项目信息						
收费项目						
收费依据						
收费标准						
法律依据						
设立 依据	序号	法律法规名称、依据文号、条款号			颁布机关	
实施 依据	序号	法律法规名称、依据文号、条款号			颁布机关	
行政救济途径与方式						
行政复议			行政诉讼			
部门			部门			
地址			地址			
电话			电话			
网址			网址			
咨询监督						
咨询方式			监督投诉渠道			
现场咨询			现场监督投诉			
电话咨询			电话监督投诉			
网上咨询			网上监督投诉			

表 A.1 事项要素梳理表(续)

办理进程和结果查询			
办理进程查询方式		结果公开查询方式	
现场查询		现场查询	
电话查询		电话查询	
网上查询		网上查询	
常见问题			
序号	问题	解答	

附录 B
(资料性)
办事指南编制示例

下面给出了办事指南编制示例。

示例：

第二类医疗器械经营备案注销办事指南

一、事项编码

11440400MB2C9104X73442072094002

二、适用范围

持有第二类医疗器械备案凭证的企业法人。

三、事项类型

其他行政权力

四、设立依据

《医疗器械监督管理条例》（2017 年国务院令 第 680 号 修订）第三十条；《医疗器械经营监督管理办法》（2017 年国家食品药品监管总局令 第 37 号 修订）第四条、第七条、第十二条、第十三条、第二十三条、第二十五条、第二十七条、第二十八条、第三十条。

五、受理机构

珠海市市场监督管理局

六、决定机构

珠海市市场监督管理局

七、办理条件

持有第二类医疗器械备案凭证的，均不限条件办理取消凭证。

八、申办材料

申请人把下列申请材料（文件、物品）送交办理窗口：

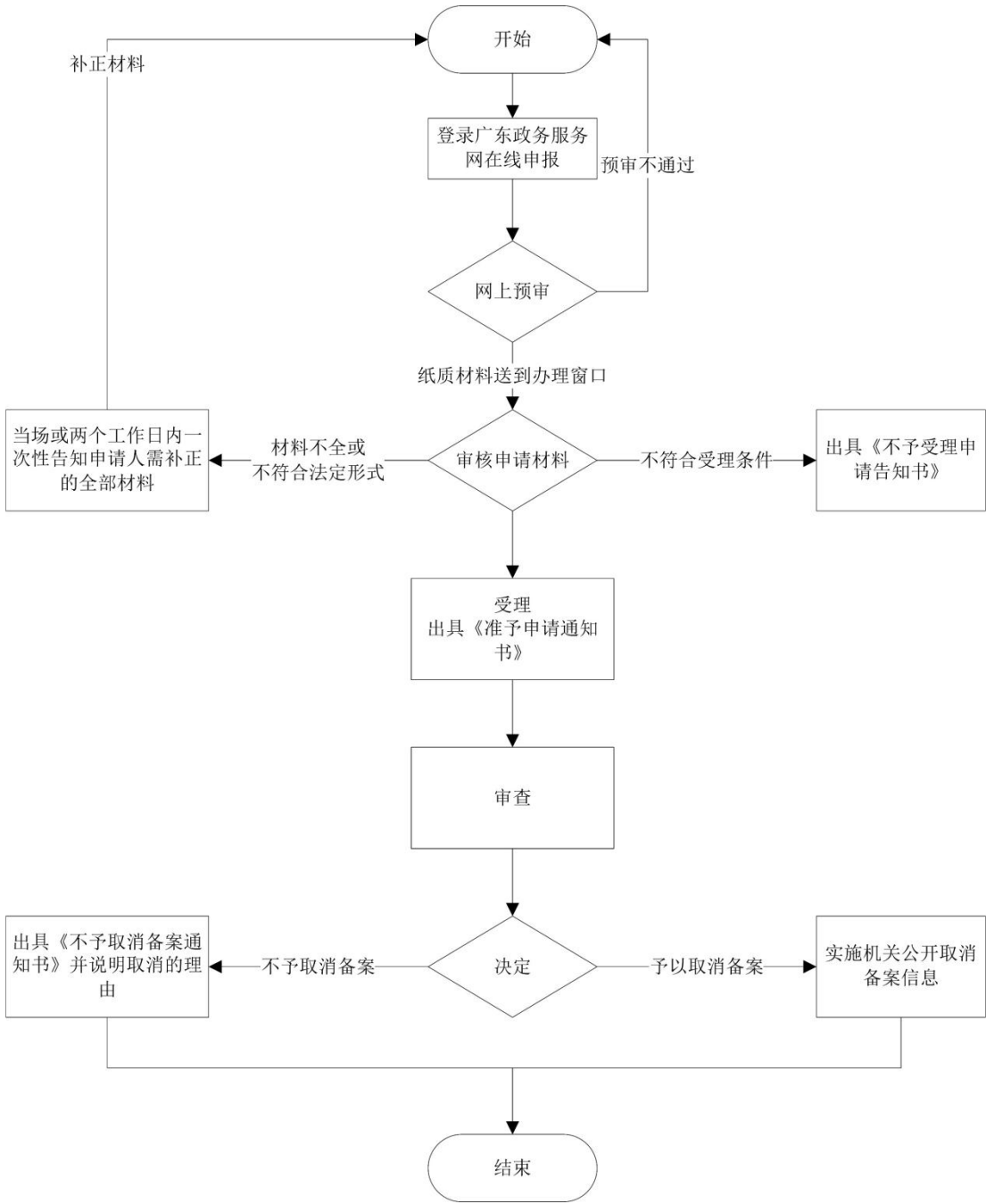
序号	提交材料名称	原件/复印件	份数	纸质/电子版	特定要求
1	第二类医疗器械经营备案取消申请表	原件	1	纸质/电子版	企业法定代表人签字或盖法人章，并加盖申请单位公章
2	营业执照 (A 类有限责任公司)	复印件	1	纸质/电子版	加盖申请单位公章
3	第二类医疗器械经营备案凭证	原件	1	纸质/电子版	提交原件
4	授权委托书	原件	1	纸质/电子版	申请企业申报材料时，具体办理人员不是法定代表人的，企业应提交《授权委托书》，加盖申请单位公章
...					

九、 办理方式

网上预审后窗口办理：登录广东政务服务网在线申报，经网上预审通过后，将纸质材料送到珠海市政务服务大厅一楼综合窗口提交申请。

十、 办理流程

（一） 流程图



（二） 办理程序

1. 受理

受理窗口对申请材料进行审查，符合受理条件或通过当场补正达到受理条件的，当场出具《准予申请通知书》；材料不全或不符合法定形式的，当场或两个工作日内一次性告知申请人需补正的全部材料；不符合受理条件的，当场出具《不予受理申请告知书》。

2. 审查

审查机关对材料审查，提出初步意见，转入决定程序。

3. 决定

准予取消备案的，公开取消备案信息；不予取消备案的，出具《不予取消备案通知书》并说明取消的理由。

十一、 办理时限

（一） 法定办理时限：自受理之日起 1 个工作日。

（二） 承诺办理时限：自受理之日起 1 个工作日。

十二、 收费依据及标准

（一） 收费项目：无

（二） 收费依据：无

（三） 收费标准：无

十三、 结果送达

窗口领取或邮件方式送达。

十四、 行政救济途径与方式

（一） 行政复议

部门：珠海市人民政府行政复议委员会办公室；广东省药品监督管理局法规和科技处

地址：珠海市香洲区康宁路 28 号；广州市东风东路 753 号

电话：0756-2255940；020-37885230

网址：<http://sfj.zhuhai.gov.cn/zmhd/xzfyys/xzfyjdsgk/>；<http://mpa.gd.gov.cn/>

（二） 行政诉讼

部门：珠海市金湾区人民法院

地址：广东省珠海市金湾区金铭东路

电话：0756-7266662

网址：<http://www.jwfy.gov.cn/>

十五、 咨询方式

（一） 现场咨询：珠海市香洲区红山路 230 号珠海政务服务中心一楼综合窗口

（二） 电话咨询：0756-2287666

(三) 网上咨询: <http://www.gdzwfw.gov.cn/zxts/>

十六、监督投诉渠道

(一) 现场监督投诉: 珠海市香洲区红山路 230 号珠海市政府服务数据管理局指导监督科

(二) 电话监督投诉: 0756-12345

(三) 网上监督投诉: <http://www.gdzwfw.gov.cn/zxts/complaint.html>

十七、办理地址和时间

办理地址: 珠海市香洲区红山路 230 号珠海市政府服务大厅一楼综合窗口

办公时间: 周一至周五 上午 9: 00-12: 00, 下午 2: 00-6: 00, 法定节假日除外。

位置指引: 可乘坐 23、26、35 路公交车至珠海市行政服务中心站

十八、办理进程和结果查询

(一) 办理进程查询方式

1. 现场查询: 珠海市香洲区红山路 230 号珠海市政府服务大厅一楼综合窗口
2. 电话查询: 0756-2287666

(二) 结果公开查询方式

1. 电话查询: 0756-2287666
2. 网上查询: <http://www.zhuhai.gov.cn/scjgj/gkmlpt/index#251>

十九、常见问题解答

1. 问: 《第二类医疗器械经营备案凭证》原件丢失了, 还可以办理注销手续吗?

答: 《第二类医疗器械经营备案凭证》丢失了先办理补发手续, 补发凭证后再申请注销, 补发手续和注销手续都是即办件, 准备好相关材料后可以同时办理。

2. 问: 《营业执照》近期变更了名称, 《第二类医疗器械经营备案凭证》还没有变更企业名称, 怎么办理注销?

答: 申请注销时附上《名称变更准许通知书》和情况说明就可以办理了。

附 录 C
(资料性)
填写及审查说明示例

下面给出了填写及审查说明示例。
示例：

第二类医疗器械经营备案取消申请书					
企业名称	与提交的《营业执照》《第二类医疗器械经营备案凭证》一致				
备案编号	与提交的《第二类医疗器械经营备案凭证》一致		备案日期	与提交的《第二类医疗器械经营备案凭证》一致	
统一社会信用代码	与提交的《营业执照》一致		法定代表人	与提交的《营业执照》一致	
企业负责人	与提交的《第二类医疗器械经营备案凭证》一致		经营方式	☐ 批发 ☐ 零售 ☐ 批零兼营	
经营模式	☐ 销售医疗器械 ☐ 为其他生产经营企业提供贮存、配送服务				
住 所	与提交的《第二类医疗器械经营备案凭证》一致				
经营场所	与提交的《第二类医疗器械经营备案凭证》一致				
库房地址	与提交的《第二类医疗器械经营备案凭证》一致				
经营范围	与提交的《第二类医疗器械经营备案凭证》一致				
联系人	姓名	身份证号	联系电话	传真	电子邮件
	联系人信息与提交的《授权委托书》中被委托人信息一致				
取消备案原因	取消备案原因				
本企业承诺所提交的全部资料真实有效，并承担一切法律责任。					
法人应手写签名（或盖法人章）并加盖企业公章					
法定代表人（签字）			（企业盖章）		
			年 月 日		

参 考 文 献

- [1] GB/T 36114—2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范
 - [2] 广东省深化政务服务事项标准化专项工作事项要素编制指引
-