

陕西省人民政府办公厅文件

陕政办发〔2018〕73号

陕西省人民政府办公厅关于
印发《陕西省实体政务大厅管理暂行办法》
《陕西政务服务网运行管理暂行办法》
和《陕西政务服务网电子文件管理
暂行办法》的通知

各市、县、区人民政府，省人民政府各工作部门、各直属机构：

《陕西省实体政务大厅管理暂行办法》《陕西政务服务网运行管理暂行办法》和《陕西政务服务网电子文件管理暂行办法》

法》已经省政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

陕西省人民政府办公厅

2018 年 12 月 29 日

(此件公开发布)

陕西省实体政务大厅管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为加强和规范全省各级实体政务大厅建设管理，提高服务效能和水平，根据国家相关要求，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称实体政务大厅指各级人民政府设立的面向企业和社会公众受理、办理政务服务事项的场所，包括省、市、县政务大厅和乡镇（街道）便民服务站、村（社区）便民服务室。

第三条 本办法所称政务服务事项主要指由申请人发起，各级政府职能部门办理的行政权力事项和公共服务事项。

第二章 县级及以上实体政务大厅

第四条 县级以上地方人民政府应建立综合性实体政务大厅（以下简称“政务大厅”）。政务大厅选址、场地建设和设施配备参照《陕西省政务服务地方标准》（DB61/T1121—2018）执行，悬挂统一标识。

第五条 逐步撤销各级政府部门所属服务大厅，确需保留的，报经本级政府批准后，改建为本级政府政务大厅分厅，与本级政府政务大厅业务通办，接受统一管理。有上位法或上级部门规章要求的，视情实施业务通办。

第六条 各级政务服务管理机构管理本级政府政务大厅，负责政务服务事项管理、服务实施、网上平台建设等工作，监督指导本级政府政务大厅各分厅、下级政府政务大厅工作。

第七条 遵循“应进全进”原则，各级政府政务服务事项全部进驻政务大厅。对进驻政务大厅的政务服务事项进行调整变更的，应报本级人民政府批准并报上级行政审批服务局（政务服务中心）备案。

第八条 政务大厅推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“综合窗口”服务模式，建立专业化前台服务队伍，实行“一窗受理”和“一站式”服务。

第九条 各级政务服务管理机构对本级政务服务事项办理情况开展电子监察，办理过程应有记录、可追溯，办理档案按照档案管理要求进行归档、管理。

第十条 政务大厅应建立健全首问负责、一次性告知、顶岗补位、服务承诺、文明服务、奖励激励、投诉监督、责任追究等制度，推进政务服务信息公开，主动接受社会监督。

第十一条 政务大厅工作日对外服务时间不少于7小时。根据企业和群众办事需求开展延时服务、周末服务和节假日紧急业

务办理服务。鼓励设立自助服务区和自助服务机，推行7×24小时自助服务。

第十二条 政务大厅窗口工作人员应着统一服装上岗，佩戴工作证（牌）。政府职能部门工作人员进驻政务大厅的，进驻期间由政务服务管理机构负责管理和考核工作。

第十三条 政务服务管理机构应建立代办帮办工作机制，在政务大厅设立代办服务窗口，编制公布代办目录，主动为企业投资项目无偿提供全程专业化帮办服务，为特殊困难群体无偿提供代缴代办代理等便民服务。

第十四条 县级以上地方人民政府应将政务大厅建设运行、人员聘用、考核奖励、工作服装、工作宣传、邮递业务等经费纳入财政预算，保障工作开展。

第十五条 在县域范围内强化以县级政务大厅为主体、乡镇（街道）便民服务站为纽带、村（社区）便民服务室为基础的服务支撑网络。市县级财政应安排专项资金支持乡镇（街道）、村（社区）便民服务站（室）建设，并将运行经费纳入财政预算。

第三章 乡镇（街道）便民服务站

第十六条 县级人民政府应指导乡镇政府（街道办事处）整合基层站所服务资源，坚持经济实用、因地制宜、符合规范、确保需求的原则，在交通便利、环境整洁、人口相对集中的场地建

立乡镇（街道）便民服务站。

第十七条 便民服务站集中办理民政、财政、户籍、就业、劳动权益保障、社保、工商、税务、农业服务等与群众生产生活密切相关的服务事项，承接县级政府下放事项，履行乡镇政府（街道办事处）政务公开职能。

第十八条 便民服务站应按照辖区人口数量和业务量合理设置服务窗口数量，推行“综合窗口”服务模式，配备必要的服务设施。

第十九条 乡镇政府（街道办事处）要加强便民服务站管理，从乡镇（街道）现有人员中选派政治素质好、业务能力强、善于协调服务的人员到便民服务站工作，保持相对稳定。也可按照有关规定招聘合同制员工，经过业务培训后承担窗口办事服务工作。

第二十条 便民服务站应积极使用在线政务服务平台，开展便民服务事项网上预约、网上申报、上下联办，成为县级政务服务中心的延伸窗口。

第二十一条 便民服务站应在规定的机关作息时间内，根据群众办事服务需求，积极开展预约、延时、周末和节假日服务。

第二十二条 便民服务站应建立健全首问负责、一次性告知、限时办结、AB岗、免费代办、信息公开和监督投诉、考核奖惩等制度，并设立公开栏、电子屏、意见箱等，方便群众监督，提升服务水平。

第四章 村（社区）便民服务室

第二十三条 乡镇政府（街道办事处）应指导村（社区）整合利用现有各类公共服务资源，在村民（居民）委员会办公地点设立便民服务室，配备必要的工作及服务设施，综合开展党务、村务、政务服务及便民服务等，切实发挥联系服务群众“第一服务窗口”作用。

第二十四条 村（社区）便民服务室主要以便民利民为出发点，为村（居）民提供居家养老、社会救助、惠农资金、卫生健康、证件办理代理等便民服务。各地可结合本地实际确定具体服务内容。

第二十五条 便民服务室按照“一个场所、一块牌子、一套制度、一本台账、一部电话、一台电脑、一个公示栏、一名以上代办员、一套办事须知、一张便民服务卡”等“十个一”标准建设，公开公示代办服务事项、代办流程、便民服务事项办事指南等。

第二十六条 城镇社区便民服务室由街道办事处下派2名正式工作人员负责。农村便民服务室受村党支部和村委会领导，安排适当人员提供综合服务。村（社区）便民服务室安排1名以上熟悉相关政策法规和村（社区）基本情况的干部兼任代办员，提供代办服务。便民服务室和代办员纳入乡镇（街道）便民服务站

统一管理和考核。

第二十七条 代办人员应与乡镇（街道）便民服务站和县（市、区）政务服务中心保持密切联系，及时传递代办事项材料并反馈办理结果。

第二十八条 便民服务室应利用在线政务服务平台开展代办事项网上申报，提高服务效能，降低办事成本。

第二十九条 便民服务室应建立代办服务制度、一次性告知制度和责任追究等制度。

第五章 附 则

第三十条 本办法由省政府办公厅负责解释。

第三十一条 本办法自 2019 年 2 月 1 日起施行。

陕西政务服务网运行管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为加强陕西政务服务网运行维护、管理使用和监督考核，提高政务服务水平，方便企业和群众办事，结合我省实际，制定本办法。

第二条 陕西政务服务网采取省市两级建设，省市县三级使用的建设运行模式，包括省级政务服务平台、省级有关部门业务办理系统和市级政务服务平台，由互联网政务服务门户、政务服务管理平台、业务办理系统和政务数据共享交换平台等组成，省市两级平台互联互通，构成全省一体化在线政务服务平台，为公民、法人和其他组织提供一站式在线办事服务。

第二章 管理职责

第三条 省政府办公厅负责陕西政务服务网的统一监督管理，指导推进政务服务网深度应用，协调督促信息共享和业务协同。各设区市人民政府办公厅（室）或政务服务管理机构负责本级政务服务平台的统一管理应用。

第四条 省市县三级政务服务管理机构根据职责权限，负责陕西政务服务网本级信息发布管理、事项办理监督、电子监察实施、咨询投诉受理等具体运行管理工作。

第五条 各级政府职能部门负责应用陕西政务服务网开展网上业务办理，负责本部门各类业务系统整合接入陕西政务服务网，实现数据共享。

第六条 省信息中心和市、县信息化技术服务部门（或市、县人民政府指定的部门）分级负责陕西政务服务网的安全保障、技术维护和持续优化工作。网络安全主管部门负责指导督促政务服务数据共享安全。各级政府职能部门负责本部门业务系统和数据的管理以及安全保密相关工作。

第三章 政务服务事项管理

第七条 政务服务事项主要指由申请人发起，各级政府职能部门办理的行政权力事项和公共服务事项。

第八条 政务服务事项（不包含涉密事项，下同）全部纳入陕西省政务服务事项库（以下简称“事项库”），在陕西政务服务网上公布、调整，实施“颗粒化”管理和动态管理。

第九条 省政府办公厅、省司法厅牵头，省级各部门具体负责本系统省市县三级政务服务事项通用目录（以下简称“通用目录”）编制和标准化工作。

第十条 通用目录及其办理项、办事指南（不包含各地的个性要素）调整，由省级行业主管部门向省政府办公厅提出书面申请，省政府办公厅会同省司法厅审核批准后，由省政务服务中心统一在事项库中进行调整。个性要素调整，由市县人民政府制定具体操作流程，由本级政务服务中心在事项库中进行调整。

第十一条 通用目录外的政务服务事项一并纳入事项库，由各市县人民政府负责，实施“颗粒化”管理和动态管理。坚持“平级相同”原则，确保本辖区内各地事项和办理流程、标准一致。涉及增加行政权力事项的，按照有关规定执行。

第四章 政务服务事项办理

第十二条 除法律法规另有规定或涉密等外，原则上政务服务事项全部纳入陕西政务服务网办理，实现统一查询、统一管理、在线办理、在线反馈、全流程监督。

第十三条 陕西政务服务网采用实名制，各级政府职能部门要确定政务服务事项办理环节具体办理人员及其权限。如遇人员变动等需要修改的，经本单位负责人审核后由本单位管理员修改相关信息并报同级政务服务中心备案。

第十四条 陕西政务服务网事项办理实行统一收件、转递部门、分头办理、统一反馈。事项申请符合受理条件的，涉及业务部门应及时受理，出具受理通知书或电子回执。不符合受理条件

的，按照有关规定和程序做出补齐补正、不予受理、退件等决定。

第十五条 各级政府职能部门在办理公民、法人或其他组织的申请时，除法律、法规规定需要本人到场提出申请外，应当接受通过陕西政务服务网提出的申请。除法律法规规定需要提供纸质材料外，应当接受公民、法人或者其他组织通过网络上传的电子材料，不得强制要求提供纸质或者其他形式的材料。已在实体政务大厅办理的事项，不得要求企业和群众补填网上流程。

第十六条 公民、法人或者其他组织通过陕西政务服务网申请办理事项，可以使用电子签名或者电子签章，使用的电子签名或者电子签章应当符合法律法规的有关规定。符合规定的电子签名或者电子签章与手写签名或者盖章具有同等效力。

第十七条 政务服务事项办理过程中有现场踏勘、专家评审等线下环节的，其过程和结果应如实录入政务服务业务办理系统。

第十八条 各级政府职能部门在办理政务服务事项中产生的事项信息、电子证照、证明、批文等政务服务信息，基于政务数据共享交换平台在全省范围内共享互认。

第十九条 各级政府职能部门负责对本部门产生的政务服务信息进行保存并归档，原则上以电子文件为主，必要时将电子文件转换为纸质文件归档。

第五章 监督保障

第二十条 各级政务服务管理机构要制定电子监察规则，依托电子监察系统，从事项公开信息的完整性、事项办理的时效性、流程合法性和内容规范性等方面，对政务服务运行的事前、事中、事后各个环节进行电子监察。

第二十一条 县级以上人民政府应将政务服务网建设应用作为工作考核的重要内容，通过明察暗访、服务评价、第三方评估、媒体监督等方式，建立多元化监督评价体系，提升服务质量和水平。

第二十二条 陕西政务服务网运行维护、配套设施、升级改造、人员培训等所需经费纳入各级财政预算。

第六章 附 则

第二十三条 本办法由省政府办公厅负责解释。

第二十四条 本办法自 2019 年 2 月 1 日起施行。

陕西政务服务网电子文件管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为规范陕西政务服务网（按照统一标准规范建设的我省各级各部门面向社会提供政务服务事项办理的一体化网上在线服务系统）电子文件管理工作，确保电子文件的真实、完整、可用和安全，保存历史记录，促进信息资源开发利用，推动“互联网+政务服务”健康发展，根据《国务院关于印发政务信息资源共享管理暂行办法的通知》（国发〔2016〕51号）、《中共中央办公厅国务院办公厅关于印发〈电子文件管理暂行办法〉的通知》（厅字〔2009〕39号）和《国家档案局关于印发〈电子档案移交和接收办法〉的通知》（档发〔2012〕7号）等规定，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本省县级以上行政机关或其他法律法规授权、受委托行使行政职能的组织（以下统称行政机关）在陕西政务服务网上的电子文件管理，适用本办法。

第三条 本办法所称的电子文件，是指行政机关通过陕西政务服务网行使行政权力事项，履行经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等职能活动中直接形成或交换共享

的文字、图表、图像、音频、视频等不同形式的电子信息记录。

本办法所称的电子文件管理，是指行政机关对在陕西政务服务网上形成、办理、归档、移交、保管、利用等各环节的电子文件进行管理的活动。

第四条 在陕西政务服务网上办结归档的电子文件是行政机关依法履行职能的重要凭证，是国家档案信息资源的重要组成部分。陕西政务服务网电子文件管理应当遵循统一规划、全程管理、规范标准、高效利用、确保安全原则。

第二章 管理机构与职责

第五条 省政府办公厅负责全省政务服务网电子文件管理工作的组织领导，协调解决有关重大问题，督促检查各市、县（市、区）政府和行政机关工作落实情况。省政府办公厅会同省档案局统筹协调全省政务服务网电子文件管理工作。省信息中心负责电子文件应用平台的建设和运维工作。

各市、县（区）政府负责组织领导本级政务服务网电子文件管理工作，督促检查本级政务服务网电子文件管理工作。各级电子政务工作机构会同本级档案行政管理部门负责统筹协调本级政务服务网电子文件管理工作，提供相应技术支持和服务。

第六条 各地各部门按照有关法律法规规定，负责各自职责范围内的陕西政务服务网电子文件的形成、办理、归档、移交、

保管、利用等工作。

第七条 省档案局负责会同有关部门制定陕西政务服务网电子文件相关档案管理标准、流程等规范，开展对全省政务服务网电子文件归档和电子档案管理工作的培训和检查评估；各级档案行政管理部门依照职责负责对本级政务服务网电子文件归档和电子档案管理工作进行监督指导，结合数字档案室建设，推进政务服务网电子档案管理系统建设；各级国家综合档案馆负责接收、管理本级政务服务网移交的电子档案，促进电子文件接收归档、长久保存和共享利用。

第三章 形成与办理

第八条 各级电子政务工作机构应当按照《电子文件管理暂行办法》等有关规定，建设和完善各级政务服务网电子文件的形成、办理、数据交换、归档、数据移交等基本功能模块，并实现安全、可靠、有效运行。

各地各部门在陕西政务服务网外自行建设的、与陕西政务服务网以数据交换方式连接的电子政务系统，其功能需求、办理流程、数据标准等应与陕西政务服务网相衔接，并按规定向陕西政务服务网汇交电子文件。

第九条 各地各部门应当按照审核公布的行政权力清单、责任清单、公共服务事项目录和运行流程等要求，对本单位在陕西

政务服务网上办理事项的材料递交、办理、制作和留存等作出具体规定，确保电子文件的真实、完整、可用、安全。

第十条 在陕西政务服务网上申请、受理、办理、办结、送达等办理事项过程中形成、获取的电子文件，应当采用符合标准规范的文件存储格式，并根据信息化发展的需要，动态调整相应的文件存储格式和技术支撑，确保能够被长期有效读取。

第十一条 陕西政务服务网电子文件的形成、办理等过程，一般采用网上在线运行方式，法律法规另有规定的除外。采用网上在线运行方式的，应当符合国家法律法规对电子文件的原件形式和标准规范要求。

第四章 使用与管理

第十二条 各地各部门在办理公民、法人或者其他组织的申请事项时，除法律、法规规定需要本人到场提出申请的以外，应当接受通过网上政务服务平台提出的申请；除法律、法规规定需要提供纸质材料的以外，应当接受公民、法人或者其他组织通过网络上传的电子材料。

第十三条 申请人提交的电子材料，可分为电子证照、经数字签名的电子资料和不含数字签名的证照电子版与其他电子资料。陕西政务服务网应集成公民、法人电子签章和数字证书的认证并推广应用，增加业务审批系统对电子证照、经数字签名的电

子资料的识别与核验功能。

第十四条 各地各部门应关注群众办事的堵点、难点问题，积极梳理各类事项的材料证明关系，简化业务流程，积极推进营业执照、身份证等法人和自然人证照电子化应用。在全省政务信息共享交换平台中已有的电子证照和数据信息，不得再由申请人提供。各级政务服务网应配合各部门调整业务流程和材料列表，并提供申请人免提供的证明和材料的查询和核验功能。

第十五条 各地各部门在事项办结后，应在向申请人核发结果交付件之前将办理结果交付件电子化，经电子签名后，转换为电子证照。

第十六条 电子证照的签发、维护、更新、注销工作应依托全省电子证照库进行管理，原有存量证照信息应逐步实现电子化。如已有电子证照管理系统，应与全省电子证照库进行对接，并保证证照信息的真实性、完整性、有效性和及时性。

第五章 安全与共享

第十七条 陕西政务服务网电子文件形成、办理、归档等过程中，应按照《陕西省电子公文传输管理暂行办法》规定和其他相关技术、管理和数据标准规范执行，并采用时间戳、日志、备份等可靠技术保障措施，确保其信息真实、内容完整、可靠安全并形成记录。

第十八条 各地各部门应当建立健全陕西政务服务网电子文件安全保管各项规章制度，按照国家信息安全等级保护标准建立安全防护体系，配备电子文件管理、利用的设施设备。加强对在陕西政务服务网上办结归档的电子文件的安全保管，严格按照要求开展档案登记备份工作，定期对电子文件的保管情况、可读取状况等进行测试、检查，发现问题及时处理，并做好日常迁移、鉴定、到期销毁等工作。

第十九条 各地各部门按照《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令 第 492 号）和档案、保密、信息安全、知识产权保护、网络安全等法律法规规定，认真履行信息公开的主体责任，做好陕西政务服务网归档电子文件的信息公开、开放鉴定等工作，保证电子文件得到方便快捷的共享利用。

第二十条 在陕西政务服务网上形成的电子文件坚持以共享利用为常态、以不共享利用为例外的原则。各地各部门应当按照办理事项，对本单位在陕西政务服务网上形成的电子文件进行逐项梳理，按照有关规定，明确其共享利用的范围和条件。

第二十一条 对属于共享利用范围的陕西政务服务网电子文件，行政机关应当按照《国务院关于印发政务信息资源共享管理暂行办法的通知》（国发〔2016〕51 号）和《陕西省人民政府关于印发〈陕西省政务信息资源共享管理办法〉的通知》（陕政发〔2017〕34 号），通过全省政务信息共享交换平台，拓宽利用渠道，促进共享利用。

第六章 归档与移交

第二十二条 各地各部门应当按照国家有关文件材料归档范围（包括背景信息及元数据）和保管期限的规定，制定本单位陕西政务服务网电子文件的归档范围和保管期限表，并报同级档案行政管理部门审核确定。

陕西政务服务网电子文件一般按办理事项确定保管期限；对于凭证性电子文件，其保管期限不得低于行政管理、诉讼、审计等活动所需要的追溯年限。

第二十三条 各地各部门应当对本单位在陕西政务服务网上运行并具有保存价值的电子文件实时或定期进行归档，定期归档应在第二年6月底前完成。电子文件归档后应移交本单位档案部门。

第二十四条 归档的陕西政务服务网电子文件应当满足可长期保存的要求，各级电子政务工作单位部门要加强技术指导和服务保障，确保电子文件在脱离陕西政务服务网归档后能够被正确读取和使用。

文字、图表、图像、音频、视频等形式的陕西政务服务网电子文件的归档格式，按照国家有关标准规范执行；在陕西政务服务网上以数据库信息临时抽取组合方式显示的电子文件，归档时以 OFD、PDF、XML、HTML 等通用格式保存；根据信息化发

展的需要，由省政府办公厅会同省档案局动态确定相应通用格式后公布施行。以数据链接形式存放的陕西政务服务网电子文件，归档时需下载保存原发布单位的实际电子文件。

第二十五条 各地各部门一般应通过本单位电子文件归档和电子档案管理系统，对政务服务网办结的电子文件进行归档和集中管理，并按标准规范做好分类、整理、存储、封装、鉴定、检测等工作。各地各部门的电子文件归档和电子档案管理系统，功能需求应符合同级档案行政管理部门的标准规范，并做好与本级国家综合档案馆电子档案管理平台的技术对接。

陕西政务服务网电子文件归档及电子档案的移交、保管、利用等具体业务标准规范和功能需求，由省档案局另行制定发布。

第二十六条 各地各部门对本单位在陕西政务服务网上形成的具有永久保存价值的电子档案，自电子档案形成之日起5年内向本级国家档案馆移交。已移交的电子档案在本单位档案机构至少保存5年。对有特殊要求的电子档案，经同级档案行政主管部门同意，可适当延长移交时间；对涉密电子档案的移交时间，按保密管理有关规定和程序报经批准后另行实施。

第七章 考核与监督

第二十七条 行政机关应当制定本单位陕西政务服务网电子文件管理工作的各项制度规定和责任分工，确保责任到岗到人。

第二十八条 加强对陕西政务服务网电子文件管理工作的考核监督，各级电子政务工作机构负责会同档案行政管理部门组织开展工作检查，对陕西政务服务网电子文件管理工作进行评估和通报。考核结果作为安排行政机关信息化建设项目和部门预算的重要依据。

第八章 附 则

第二十九条 各市、县（市、区）政府可根据本办法，制定本级政务服务网电子文件管理工作实施办法。

第三十条 本办法由省政府办公厅负责解释。

第三十一条 本办法自 2019 年 2 月 1 日起施行。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省军区。

省监委，省法院，省检察院，各人民团体，各新闻单位。

国务院各有关部门驻陕单位。

陕西省人民政府办公厅

2019 年 1 月 4 日印发

共印 1460 份