|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  |

     地方标准

DB 51/T XXXX—XXXX

"天府通办"服务导引工作指南

Guide for service guidance of "Tianfu Tongban"

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

四川省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc161999023)

[1 范围 1](#_Toc161999024)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc161999025)

[3 术语和定义 1](#_Toc161999026)

[4 办事指南 1](#_Toc161999027)

[5 事项标签化分类 2](#_Toc161999028)

[5.1 概述 2](#_Toc161999029)

[5.2 服务对象 2](#_Toc161999030)

[5.3 事项属性 2](#_Toc161999031)

[6 导引服务功能 2](#_Toc161999032)

[6.1 总体要求 2](#_Toc161999033)

[6.2 服务检索 2](#_Toc161999034)

[6.3 服务咨询 2](#_Toc161999035)

[6.4 办事指南 3](#_Toc161999036)

[6.5 在线帮办 3](#_Toc161999037)

[6.6 政务服务地图 3](#_Toc161999038)

[6.7 用户专区 3](#_Toc161999039)

[7 评价与改进 4](#_Toc161999040)

[参考文献 5](#_Toc161999041)

1. 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。

本文件由四川省大数据中心提出、归口并解释。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

"天府通办"服务导引工作指南

* 1. 范围

本文件给出了“天府通办”服务导引工作的指导，包括办事指南、事项标签化分类、导引服务功能、评价与改进等内容。

本文件适用于我省各级政府部门通过“天府通办”政务服务平台提供线上导引服务。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

政务服务事项 government service item

政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。行政权力事项包括行政许可和依申请办理的行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励及其他行政权力事项；政务生育养老、公共教育、劳动就业、社会教助、医疗卫生、公共法律、优军优抚、住房保障、文化体育、扶残助残等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。政府信息公开、信访维稳、纪检监察、行政复议、行政赔偿、行政调解等行政机关共有的行政职权不纳入政务服务事项范围。

“天府通办”服务导引 service guidance of“Tianfu Tongban”

通过“天府通办”政务服务平台（包括四川政务服务网、移动客户端、自助终端及各类小程序等）提供的网上办事导引服务。

* 1. 办事指南

办事指南为用户提供办事指引和帮助，包括但不限于以下内容：

1. 事项名称：政务服务事项具体名称，应规范准确，避免产生歧义；
2. 申请材料：列出办理该事项所需的全部申请材料，包括材料的名称、格式、数量等要求，提供材料的获取途径和填写示例；
3. 受理条件：列出办理该事项所需满足的具体条件，包括资格要求、材料准备等；
4. 办理流程：申请、受理、审查、决定等环节的具体步骤和时限；
5. 办理时限：事项办理的法定时限和承诺时限；
6. 收费信息：事项涉及收费的应明确列出收费标准、依据及支付方式；
7. 设定依据：事项的设定依据，包括设定依据条款、条文信息；
8. 办理结果：展示政务服务事项办理完成后申请人可获得的证件、批复等结果形式，以便申请人了解办理成果；
9. 咨询方式：政务服务事项的咨询方式，包括联系电话、电子邮箱、咨询地址等；
10. 监督投诉：公布政务服务事项的监督投诉渠道，包括投诉电话、投诉邮箱等。

全面梳理办事环节，逐环节明确实施主体、审查要点、办理时限等运行信息，形成图文详尽的事项办理流程图谱，使申请人一图尽知。

因法律法规变化、行政审批制度改革或工作需要修改办事指南的，应按程序及时修订，根据情况变化及时更新公开。

* 1. 事项标签化分类
     1. 概述

通过政务服务事项标注标签的方式对事项进行分类管理，可以从事项适用服务对象和事项属性等维度添加标签。

* + 1. 服务对象

服务对象包括自然人、法人和项目，梳理服务对象全生命周期，提炼标签。

自然人全生命周期宜涵盖出生与户籍、教育与就业、医疗与健康、住房与养老等。

法人全生命周期宜涵盖开办、工程建设、不动产登记、员工录用、生产经营、惠企政策兑现、注销（破产）等。

项目全生命周期宜涵盖项目储备、策划生成、工程建设许可、施工许可、竣工验收、建成投产等。

* + 1. 事项属性

将政务服务事项按照属性进行分类，如：川渝通办、跨省通办、便民服务、涉外服务、一件事等。

* 1. 导引服务功能
     1. 总体要求

“天府通办”政务服务平台应具备包括服务检索、服务咨询、办事指南、在线帮办、政务服务地图、用户专区等功能。

* + 1. 服务检索

满足服务对象事项搜索需求，展现相关性最高的政务服务、政务动态、法律法规、公开信息、常见问题等搜索结果。

扩大检索对象范围，包括但不限于事项、应用、一件事、政策法规等内容。

优化检索方式，宜支持关键词模糊检索、百姓体模糊检索。

应提供场景化检索，用户可根据事项名称、标签等多种检索方式获得想要办理事项的操作指南和相关服务。

* + 1. 服务咨询

用户在“天府通办”的咨询窗口发起咨询时，系统应识别语义内容，通过文字、语音等多种交互方式帮助用户查询服务，解决用户的高频问题。

当系统识别用户咨询政务服务事项时，应主动推送事项相关信息包括但不限于以下内容：

1. 受理条件；
2. 申报材料；
3. 办理流程；
4. 特别程序；
5. 承诺办结时限；
6. 办理方式；
7. 办理时间；
8. 咨询方式；
9. 收费情况；
10. 结果名称；
11. 领取方式。
    * 1. 办事指南

“天府通办”政务服务平台应在服务事项栏目中提供事项完整版办事指南电子文本，申请材料及示例范本可在线上查阅并下载。

* + 1. 在线帮办

支持线上用户在法定工作日和工作时间向帮办人员发起视频、语音等帮办申请，帮办人员通过“视频面对面”“语音点对点”的方式帮助申请人进行咨询解答、帮填、帮核等内容。服务结束，申请人可以对帮办结果进行在线评价。

* + 1. 政务服务地图

为用户打造多终端地图指引服务，具体服务内容包括但不限于：

1. 办理网点指引：在地图上汇聚和展现各级政务服务中心（便民服务中心）、党群服务中心等网点及自助终端，网点信息包括基本信息、进驻事项、服务时间、好差评服务星级、网点现场排队情况,引导用户“就近办事”；
2. 预约预审指引：提供在线预约、事项材料告知、在线申报预审、不见面办理等服务的快捷指引,引导用户由线下办事向线上办事转变；
3. 大厅实景引导：提供办事大厅的实景引导，基于全景VR搭建的三维空间平台，以实景拍摄的形式720度全方位全景展示政务服务中心实体大厅的环境、办事区域等。
   * 1. 用户专区
        1. 概述

建设用户专区，提供办件进度查询、个性化内容推荐和提醒等服务。

* + - 1. 办件进度查询

用户通过办件进度查询可查看办理进度情况，审核通过或需补正材料时能够提供相应的查询、办事链接。

* + - 1. 个性化内容推荐

根据用户基础信息和行为信息，分析用户可能需要办理的服务事项，主动推送事项服务及相关信息指引。

结合社会热点，为潜在目标人群主动推送热门事项服务。

* + - 1. 提醒服务

对于证照类等实效期限的审批结果，临近到期前可通过短信、通知等方式提前告知，提醒用户即时办理。

* 1. 评价与改进

根据用户评价结果，及时采取纠正改进措施，对“天府通办”服务导引工作的堵点开展数据分析研究，不断提高导引服务质量。

参考文献

[1] 国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见

[2] 国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见

[3] 四川省人民政府办公厅关于印发《2024年四川省优化政务服务提升行政效能工作要点》的通知

[4] 四川省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见

[5] 四川省人民政府办公厅关于加强行政许可事项“一单一图一表”运用切实提升政务服务效能的通知

[6] 四川省人民政府办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知

