

《政务服务体系调查表》常见问题

一、相关概念界定

1. 综合性实体大厅具体指什么？

答：综合性实体大厅是指地方政府设立的，直接面向社会公众集中公开办理和反馈两个及以上本级政府部门政务服务事项的场所。如，北京市政务服务中心、安徽省政务服务中心、辽宁省政务服务中心等。

2. 一体化互联网政务服务平台具体指什么？

答：一体化互联网政务服务平台是指以地方政府名义开办的，整合提供两个及以上本级政府部门政务服务资源的，面向企业群众提供一站式政务服务的互联网平台。如，浙江政务服务网、广东省网上办事大厅、贵州省网上办事大厅等。

3. 综合政务移动客户端具体指什么？

答：综合政务移动客户端是指以地方政府名义上线运行的，整合两个及以上本级政府部门的政务服务资源，以移动客户端（APP）方式面向企业群众提供政务服务。

4. 统一的政务服务热线具体指什么？

答：统一的政务服务热线是指以地方政府名义开通的，多个部门政府咨询、投诉、或服务热线整合而成的，以统一号码面向社会公众提供两个及以上部门政务服务相关的集咨询、建议、投诉等于一体的热线。如，上海市“12345”市民服务热线、济南市“12345”市民服务热线、武汉市“12345”市长热线等。

5. 统一的公共资源交易平台具体指什么？

答：统一的公共资源交易平台是指以地方政府建立的，按照国办发〔2015〕63号文件要求整合工程建设项目招标投标、土地使用权和矿业权出让、国有产权交易、政府采购等分散交易平台而成的，在统一的平台体系上实现信息和资源共享，依法推进公共资源交易高效规范运行的平台。

二、政务服务体系概况与政务服务管理机构

6. “本级政府是否建立了统一的公共资源交易平台”选择“否”的，对应的“公共资源交易平台”调查表是否可以不填？

答：未建立统一的公共资源交易平台的，请注意填写“公共资源交易平台”调查表后半部分，即“未建立统一的公共资源交易平台的，请回答：”对应的内容。

7. 本级政府政务服务管理机构本身是政府办公厅（室）的内设机构，不属于独立的行政机关，机构性质应如何填写？

答：请勾选“其他”，同时在“其他”后面的横线上注明“政府办公厅（室）内设机构”。

8. 本级政府未建立行政审批局的，行政审批局相关内容是否可以不填？

答：本级政府未建立行政审批局的，调查表中的“行政审批局有关情况”不用填写。

三、综合性实体政务大厅

9. 直辖市相关单位填写时，编办层级、监控层级、检查范围等如何选择？

答：以北京市为例，北京市编办批复的请勾选“省编办”选项，海淀区编办批复的请勾选“市编办”选项；实现直辖市及相关区县监控或监察的，请勾选“省市两级”选项，实现直辖市、区县及乡镇（街道）监控或监察的，请勾选“省市县三级”选项。

10. 如编办发批文中的大厅名称与大厅常用名称不一致，应选择哪一个填写？

答：请填写编办批复的大厅名称，同时括号“()”注明大厅常用名称。

11. 2016 年经费预算填写大厅管理机构的预算还是针对大厅的管理预算？

答：请填写政务服务中心 2016 年度建设、信息系统运维及日常办公相关的经费预算。

12. 进驻大厅的部门数量包括中介机构、银行吗？

答：不包括，请统计提供政务服务的部门数量。

13. 2014 年之前的联办事项现在已经取消了，还用在调查表里体现吗？

答：请填写截至 2016 年 12 月 31 日的的数据，已经取消的联办事项不用填写。

14. “按事项办理时限划分”统计进驻大厅事项，其中的时限是指法定时限还是承诺时限？

答：请按照事项的承诺时限统计。

15. “5 个工作日内办结的事项数”包括“1 个工作日内办结的事项数”吗？

答：调查表中按照“1个工作日内”、“5个工作日内”、“20个工作日内”、“20个工作日以上”对事项进行划分。其中，“1个工作日内”指申请当天即可办结的事项，“5个工作日内”指申请第2天至第5天这4天内办结的事项，“20个工作日内”指申请第6天至第20天这15天内办结的事项，“20个工作日以上”指申请第21天及以上办结的事项。上述事项的和应等于大厅入驻的总事项数。

四、统一的政务服务热线

16. 直辖市及下属的区县已实现热线整合的，区县还需要填写“统一的政务服务热线”调查表吗？

答：考虑到不同区域的话务量、热点咨询领域及咨询量等的不同，已实现热线整合的也需要分别填写调查表。

17. 如存在多个统一的政务服务热线，应如何填写调查表？

答：由于电子表格各部分内容无法拆分，请填写多张电子表，除“统一的政务服务热线”之外的内容无需重复填写。

五、公共资源交易平台

18. 统一的公共资源交易平台还未实现有效整合的，需要填写分散的公共资源交易平台相关内容吗？

答：未整合到位的，请根据实际情况同时填写统一的公共资

源交易平台以及分散的交易平台相关内容。

19. 分散的公共资源交易平台多于 6 个的该如何填写？

答：请从中选择有代表性的 6 个交易平台填写。

六、支撑保障体系及其他

20. 部分区县法人数量不足万家，由于电子表格设置了整数值约束，无法完成填写，应如何处理？

答：电子表格相关内容无需填写，请在打印的调查表对应位置填写准确数据。

21. 区县填写“本级政府权力清单事项数量”，是否应统计市属派出机构，如工商局区县分局的事项？

答：以各地政府公布的权力清单为准，请参照填写权力清单事项数量。

七、其他问题

22. 直辖市的乡镇（街道）需要填写调查表吗？

答：北京、上海、天津、重庆 4 个直辖市，只有市级、区县两级政府需要填写调查表，乡镇（街道）无需填写。

23. “政务服务体系普查表（Microsoft Office 适用）”用

2003 版的 Microsoft Excel 打开后无法单选框和复选框无法正常使用？

答：请安装 Microsoft Excel 2007 及以上版本，并完成宏设置和 ActiveX 设置。

24. 开放性问题字数能正常输入，但打印后显示不全，应如何处理？

答：请精简输入内容，按照“填写说明”要求，将字数控制在 500 字以内。