

平顶山市卫东区人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组文件

平卫“放管服”组〔2022〕4号

关于转发《河南省政务服务电子监察工作规则（试行）》的通知

各街道办事处，区政府各部门：

现将省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室引发的《河南省政务服务电子监察工作规则（试行）》转发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

附件：《河南省政务服务电子监察工作规则（试行）》

2022年5月7日



河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

豫“放管服”组办〔2019〕2号

河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于印发河南省政务服务电子监察工作规则(试行)的通知

各省辖市、省直管县（市）人民政府，省人民政府有关部门：

《河南省政务服务电子监察工作规则（试行）》已经河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2019年3月21日

河南省政务服务电子监察工作规则（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范我省政务服务电子监察工作，加强政务运行监督，提高政务服务效能，根据《中华人民共和国行政许可法》等有关法律、法规、规章规定，结合我省实际，制订本规则。

第二条 本规则适用于对我省各级具有政务服务职能的部门（含法律、法规授权具有政务服务职能的单位和组织）及其工作人员政务服务行为的全流程动态实时监督、预警纠错、绩效测评等活动。

中央驻豫单位政务服务电子监察工作参照本规则执行。

第三条 政务服务电子监察工作应当遵循办件监察全覆盖、电子监控与人工监察相结合、纠偏纠错与制度建设相结合等原则。

第二章 监察数据归集

第四条 监察数据包括具有政务服务职能的省直部门及中央驻豫单位业务办理系统和各省辖市、县（市、区）政务服务平台产生的所有非涉密办件数据，以及公民、法人或者其他组织（以下统称“申请人”）的办件评价数据。

第五条 具有政务服务职能的省直部门及中央驻豫单位，各

省辖市、省直管县（市）应将本部门或本地区的办件数据，按照《河南省网上政务服务平台办件信息交换规范》进行转换后，通过省政务数据共享交换平台实时推送至省政务服务办件库。

第六条 本规则所称办件评价数据是指申请人在河南政务服务网及其移动端上对办件的评价数据。

第三章 监察规则

第七条 术语定义

（一）法定时限：指法律、法规、规章及规范性文件中规定业务从受理到办结的办理期限。

（二）承诺时限：指部门根据实际办理情况向社会公开承诺业务办理完成所需的办理期限，此办理期限应在法定时限内。

（三）所剩时限：指业务在受理后，至承诺时限结束剩余的工作日天数。

（四）特别程序：指依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审和批前公示 9 项程序。

第八条 系统内部监察规则描述

（一）业务办理时限监察

业务办理时限监察是对办件从受理到办结所用时限的监察。当业务办理所剩时限小于等于 2 个工作日，监察系统发出预警（省政务服务统一工作门户同步发出系统消息提醒）；当业务办理用时超过承诺时限，监察系统发红牌。

（二）一次性补正告知监察

当需要申请人补正材料时，未及时发出一次性补正告知通知书的，视为异常情况，监察系统发出预警，启动人工监察；同一办件二次发出补正告知通知书的，且告知内容所涉及材料不在第一次补正通知书中的，视为异常情况，监察系统发出预警，启动人工监察。

补正告知通知书发出后，业务办理时限监察暂停，待申请人补齐补正相关材料且经审批部门确认无误后继续时限监察。

（三）特别程序时限监察

当有批前公示程序时，公示期到期后 1 个工作日内未完成公示程序的，监察系统发出预警，公示期到期后 2 个工作日内未完成公示程序的，监察系统发红牌；当有其他特别程序时，法定约定时限结束前 1 个工作日未完成特别程序的，监察系统发出预警；超出法定约定时限未完成特别程序的，监察系统发红牌。

（四）收费（税）监察

对政务服务中出现的收费（税）及减免（缓）情况进行监察，无依据收费（税）、乱收费（税）和不符合规定减免（缓）的，监察系统发出红牌。

（五）证照监察

办件完成后，按照国家和省电子证照数据采集相关要求上传证照资料信息至省电子证照库并进行共享。办结后 3 个工作日内未上传的，视为异常情况，监察系统发出预警；预警发出后 3 个工作日内仍未上传的，监察系统发红牌。若部分证照资料信息由国家部委确定，需在信息确定后 3 个工作日内上传，否则监察系

统发红牌。

按照证照照面信息进行信息完整性监察，信息不完整的，视为异常情况，监察系统发出预警；预警发出后3个工作日内未补充完整的，监察系统发红牌。

（六）流程环节完整性监察

办件完成后，按照省政务服务平台办件数据采集要求上传办件数据。上传数据中实际办理业务环节名称与省政务服务事项管理系统中的环节名称不一致的，视为异常情况，监察系统发出预警；预警发出后3个工作日内未补齐流程环节信息的，监察系统发红牌。

（七）业务办理信息完整性监察

上传办件数据中业务办理过程基本信息、非正常办结原因、不受理原因、申请人/申请单位名称、申请人/申请单位联系方式等要素信息不完整的，视为异常情况，监察系统发出预警；预警发出后3个工作日内未补齐相关要素的，监察系统发红牌。

（八）申请材料的监察

对上传办件数据中业务办理申请材料进行监察，未提交必要材料的，或者提交申请材料超出省政务服务事项管理系统规定材料范围的，视为异常情况，监察系统发出预警；预警发出后3个工作日内未重新上传申请材料列表的，监察系统发红牌。

（九）特别程序异常监察

对业务办理过程中出现特别程序的业务进行监察，以省政务服务事项管理系统中录入的办理流程为依据，对不允许实施特别

程序但实际业务办理时出现特别程序的，视为异常情况，监察系统发红牌。

（十）收件到出具受理意见时限监察

对于申请人通过河南政务服务网和实体政务服务大厅提交的办件，收件后2个工作日内未给出受理意见的，视为异常情况，监察系统发出预警；预警发出后3个工作日内仍未给出受理意见的，监察系统发红牌。

第九条 系统外部评价规则描述

（一）满意度评价

满意度评价分为满意和不满意两档，默认评价为“满意”，评价为“不满意”且给出适当理由的纳入异常办件。

（二）申请材料评价

申请材料评价以办事指南所需材料列表作为依据。申请人在评价表中填写是否多收取申请材料，默认评价为“否”，评价为“是”的纳入异常办件。

（三）收费评价

收费评价以办事指南收费标准作为依据。申请人在评价表中填写是否多收费，默认评价为“否”，评价为“是”的纳入异常办件。

（四）中介服务评价

中介服务评价以法定不涉及中介的政务服务事项作为评价内容。申请人在评价表中填写是否被强制要求通过中介办理，默认评价为“否”，评价为“是”的纳入异常办件。

（五）办理时限评价

办理时限评价以办事指南中的承诺办结时限和法定办理时限为依据。申请人在评价表中填写相应选项，评价为超过承诺时限和法定时限的纳入异常办件。

（六）窗口跑动次数评价

窗口跑动次数评价以办事指南中的承诺跑动次数为依据。申请人在评价表中填写符合受理条件后的实际窗口跑动次数，评价为窗口跑动次数超过承诺次数的纳入异常办件。

（七）服务态度评价

服务态度评价分为态度好和态度差两档，默认评价为“态度好”，评价为“态度差”且给出适当理由的纳入异常办件。

（八）办事环境评价

办事环境评价分为环境好和环境差两档，默认评价为“环境好”，评价为“环境差”且给出适当理由的纳入异常办件。

（九）其他问题评价

申请人可自主对办事过程中遇到的其他问题进行反馈和评价。电子监察机构根据反馈问题和评价结果判断是否纳入异常办件。

（十）异常办件申诉及二次评价

出现异常办件时，相关工作人员可在被判定为异常状态 10 个工作日内，通过省网上政务服务平台电子监察系统发起申诉。申请人可在申诉后 10 个工作日内，通过河南政务服务网及其移动端查看申诉内容进行二次评价。电子监察系统将根据二次评价数据重新进行考核；未收到二次评价的，电子监察机构将视情调

查核实。

第四章 电子监察机构职责及监察结果应用

第十条 省大数据管理局是电子监察工作的省级主管部门，其主要职责是：

（一）通过电子监察系统，监督全省各级具有政务服务职能的部门及其工作人员实施政务服务的行为；

（二）随机进入部门自建系统或地市政务服务平台对政务服务情况进行抽查核查（部门、地市提供管理员查看帐号）；

（三）定期对全省政务服务情况进行汇总分析及评价；

（四）对电子监察系统采集的异常情况进行汇总分析，不定期进行通报；

（五）省政府赋予的其他职责。

各省辖市、省直管县（市）电子监察机构及其职责由本级政府根据实际确定。

第十一条 针对电子监察系统发出的红牌，根据情节轻重，对相关责任部门进行通报批评或追责。

第五章 附 则

第十二条 本规则自印发之日起施行。