

# 开封市行政审批制度改革领导小组办公室文件

汴审改办〔2022〕24号

## 关于做好河南政务服务网服务事项 网办情况自查工作的通知

各市直单位、各县区政府：

为进一步提升一体化政务服务平台网上服务能力，高标准推进政务服务体系建设，现就做好河南政务服务网服务事项网办情况自查工作通知如下：

### 一、自查的事项范围和工作内容

1. 自查范围：市县两级接入河南政务服务网的全部政务服务事项和应用(以下简称事项)。

2. 工作内容：市、县两级分别对本部门已发生办件的事项，在河南政务服务网办件进行全流程自查；对其他未发生业务办理的事项采用测试件或入网查看的方式自查。

### 二、自查的重点

1. 网上办事申报易用性。本部门事项在河南政务服务网是否存在登录困难、异常注销(登录后使用过程中重新跳转至登录界面)等现象;已登录的个人或法人用户打开办事指南后,点击“在线办理”按钮能否正常打开河南政务服务网申报页面,后续能否顺利进行申报;点击“在线办理”按钮如跳转至厅局业务办理系统,是否需重新查找办事入口或具体事项、是否需二次登录、是否需重新补全用户信息等。

2. 办事指南准确性。河南政务服务网发布的办事指南中标注的法定办结时限、承诺办结时限、材料名称、材料类型(原件/复印件,下同)和收取方式(纸质/电子材料,下同)、办理流程各环节内容等是否准确,办事指南内容之间是否符合逻辑关系(如要求提供纸质材料且不支持物流快递,却标注最多到现场办事次数为“0”等逻辑错误),是否提供空表、样表并能正常下载且内容准确(如,样表下载后打开显示的是非开封市的样表内容)。

3. 办理方式一致性。事项实际办理是否与河南政务服务网办事指南公布的“通办范围(全国通办/全省通办/全市通办/全县通办/其他)”、“办件类型(即办件/承诺件)”、“最多到现场办事次数(0次/1次/2次)”等一致;实际办事过程中收取的材料与办事指南中标注的材料名称、份数、材料类型、材料收取方式等是否一致。

4. 办理过程便利性。通过河南政务服务网申报时,表单填写是否复杂、难懂,河南政务服务网办事指南中标注“通过数据共享减免,无需提供”的电子证照,在申报过程中能否便捷获取、正常提交。

5. 结果获取便捷性。在河南政务服务网“个人中心”中“我的办件”栏目能否及时准确查询办件进度，纸质证照制发后48小时内能否在“我的证照”栏目查询到电子证照。

6. 评价功能可用性。办事指南“好差评”评价功能是否可用；事项办理完成后是否正常弹出“好差评”评价页面，评价结果能否正常提交；评价结果能否在河南政务服务网“个人中心”中“我的评价”栏目正常展示。

### **三、自查的方式方法**

1. 真实办件全程跟踪。主动引导办事企业群众到网办专区登录河南政务服务网进行申报，全程跟踪真实办件的申报、受理、办结、结果反馈等环节。

2. 入网查看自纠。登录河南政务服务网，通过点击本部门事项不同功能模块、用测试件模拟申报等方式，开展自查重点问题。

### **四、具体工作要求**

一要坚持自愿原则。对于真实办件全程跟踪，引导企业、群众使用河南政务服务网申报时，要坚持企业群众自愿原则，不得强制要求企业群众网上申报，不得给企业群众增加办事负担。

二要完成工作台账。各市直部门要按照自查工作任务要求，形成电子台账记录(样表见附件1)。对自查发现的问题，能自行纠正的要第一时间整改到位。要坚持实事求是，确保台账记录数据真实，不得为完成自查任务伪造生成数据记录。市政务服务和大数数据管理局将组织抽检，对数据造假或不实的予以通报，并在为营商环境评价提供数据时予以标注。



三要明确专人负责。各市直部门要高度重视网办问题自查整改工作，扎实推动政务服务线上线下融合，全面提升一体化政务服务能力。

请各单位于2022年12月26日前将《业务网办问题排查台账》加盖公章扫描，扫描件报送到kfxzzxywk@163.com邮箱。

联系电话： 23859638

附件：业务网办问题排查台账(填写样例)



## 业务网办问题排查台账(填写样例)

填报单位:

联系人:

联系电话:

序号	事项名称	审批部门	业务办理系统名称	办件编号	存在的问题							处理情况	备注
					网上申报易用性方面	办事指南准确性方面	办理方式一致性方面	办理过程便利性方面	结果获取便捷性方面	评价功能可用性方面	其它问题方面		
1	关闭煤矿和报废矿井许可	工业和信息化局	省政务服务体系	无	<input type="checkbox"/> 登录困难 <input type="checkbox"/> 异常注销 <input type="checkbox"/> 办理页面打不开 <input type="checkbox"/> 回办理页面能打开但无法进行申报 <input type="checkbox"/> 办事入口查找困难 <input type="checkbox"/> 二次登录需多次补充用户信息	<input type="checkbox"/> 办事指南要素不准确 <input type="checkbox"/> 办事指南逻辑错误 <input type="checkbox"/> 空表、样表存在问题	<input type="checkbox"/> 通办范围不正确 <input type="checkbox"/> 办件类型不正确 <input type="checkbox"/> 最多到现场办事次数标注不准确 <input type="checkbox"/> 实际收取材料与办事指南标注不一致	<input type="checkbox"/> 在线办理填写表单复杂难懂 <input type="checkbox"/> 办事指南中已标注可通过共享减免的材料,在申报中无法便捷获取	<input type="checkbox"/> 在河南政务服务网查询不到办件进度 <input type="checkbox"/> 纸质证照制发后超过48小时,在河南政务服务网查询不到电子证照	<input type="checkbox"/> 办事指南评价不可用 <input type="checkbox"/> 办事完毕未弹出“好评”评价页面 <input type="checkbox"/> “好评”评价页面正常弹出但无法提交评价 <input type="checkbox"/> 评价结果在河南政务服务网“我的评价”栏目无法显示	<input type="checkbox"/> 其它问题方面	<input type="checkbox"/> 已处理 <input type="checkbox"/> 正在处理,需省级政务服务热线协调处理	申报页面提示“尊敬的用户,您申请的事项《关闭煤矿和报废矿井许可》配置异常,请联系河南政务服务网反馈问题”

备注: 1. 本表为填写样例, 日常排查工作通过在线表单形式填报(地址: <http://222.143.33.220/summary/#/pages/login/LoginPage>)。2. 排查中, 已生成办件编号的任务如实填写, 未生成办件编号的请在“办件编号”栏填写“无”。3. 排查中发现的问题详情请在备注栏说明。4. 排查中未发现问题的事项, 请在备注栏填写“无问题”。

