事项要素标准

一、流程环节

（一）明确提供的办理流程中各环节要素中内容及要点。内容应包含明确的办理时限、办理人员（为具体人员真实姓名、xx窗口人员、xx科业务人员等）、审批标准等信息内容

1、办理流程是否涵盖收件、受理、审查、决定、制证、送达等环节内容，具体环节以实际办理环节设置为准，能形成闭环的流程，即可。各个流程环节的审查标准、办理结果内容不可重复。

2、办理时限须明确工作日或自然日。

3、流程环节根据实际情况填写。

（二）办理时限

审查时限+决定时限≤承诺办结时限

二、办理流程

（一）在线申办服务网址

1、网址是否可以正常打开、是否直接跳转到申办页面。

2、在线办理提供的服务与事项是否相符。

3、材料上传是否实现免提交。

4、申办链接中的材料清单与办事指南的材料清单是否一致。

5、申办流程是否能完成。

（二）办理流程图

明确提供的网上、线下办理流程中各环节要素中内容及要点。检查是否流程图的内容与流程环节内容保持一致，是否为正确的办理流程。

1、线下办理流程图需为正确的线下办理流程图，不可出现网办情况。

2、网上办理流程图需为正确的网上办理流程图，不可出现线下办理相关情况。

3、网上/线下流程图中时限与XX流程环节时限与不一致，建议流程图不出现时限。

4、流程图不要出现涂抹痕迹，语句要通顺，不可出现其他地市字眼。

5、网上办理流程图与线下办理流程图不可一致。

（三）特别程序总时限说明

需明确或者不填，不可出现“G”等错误字眼。填写时，时间需与【特别程序总时限】一致。

（四）现场办理次数

是否网办为“否”，办理形式不包含“快递申请”时，到现场办理次数必须大于0。

三、办事材料

若材料名称出现其他地市字眼，如：xxx申请表（广州），则需添加本地市材料直接替换。

（一）材料来源

1、材料已关联电子证照，材料来源渠道理应是政府部门核发或其他

2、材料名称包含“申请表”字样时，“材料模板”、“材料样例”必须上传附件,来源渠道理应是申请人自备。

3、材料来源渠道不能为空，当材料来源渠道选择“政府部门核发”或“其他”时，来源渠道说明不能为空，且不能填“无”。

（二）空表

1、若为业务表单的空表，需要核查可下载、可打开，内容无误，同时需要核查空表的规范性【空表应显示为可下载可编辑的空白表格】

2、若为办理材料的空表，需要核查可下载、可打开，内容无误，无需检查空表的规范性。

（三）样表

1、若为业务表单的样表，需要核查可下载、可打开，内容无误，同时需要核查样表的规范性【样表应显示为可下载的示范性电子样表】

2、若为办理材料的样表，需要核查可下载、可打开，内容无误，无需检查样表的规范性。

（四）材料份数

当材料未实现免提交，材料形式含纸质版时，材料份数不可为0。

（五）材料必要性与非必要性

必要材料是在指任意情形下都必须要提交的材料，特定情形需要提交的材料为非必要材料，不应设定为必要材料，需注意核准各材料的必要性，并将可合并的材料进行合并，压减材料份数。

1. 办事窗口

办理形式选择窗口办理，办事窗口必须填写。

（一）办理地点（窗口地址）：明确标注该事项的办理地点，有明确街道名称、门牌号、房间号、窗口号。如【汕尾市城区S241汕尾城乡金融中心大厦北侧约40米汕尾市政务服务中心三楼综合窗口159-164号窗口】

（二）办公时间：明确标注该事项受理的时间周期，如【星期一至星期五：上午8：30-12：00,下午14:30-18:00（法定节假日除外）】。

（三）交通指引：应为搭乘XX交通工具到某地点的交通路线

五、投诉电话、咨询电话、办公电话

明确标注该事项受理部门的联系电话（投诉电话、咨询电话、办公电话），电话前需要加区号，如【0660-3828201、0660-3828202】；不可出现缺少区号的情况，如【0660-3828201/3828202】。

六、业务系统

“计算机端是否对接单点登录”为“是”时，“是否网办”不能为“否”。