附录 I (规范性)

东莞市政务服务大厅物料流转规范

I.1 物料流转总则

物料流转是指在政务服务事项办理过程中，物料在窗口人员、审批人员、物料流转员等政务服务人员与服务对象之间流动转移的过程，包括收取物料、转移物料、签入物料数据等环节。不包括相同层级审批部门审批人员之间的流转。

I.1.2 物料的分类

根据物料的用途，物料分为五种类型：申请材料、退回材料、补正材料、办理结果、回执文书。

- a) 申请材料：服务对象根据政务服务事项要求所提供的纸质材料、光盘等介质材料；
- b) 退回材料：政务服务审批部门退回给服务对象的未符合要求、需要修订的部分或全部申请材料；
- c) 补正材料：服务对象按照补正要求增补订正后，再次提交的申请材料；
- d) 办理结果：政务服务审批部门对服务对象提出的申请进行受理审批后，审批部门依法作出的予以批准的决定书及其相关批准证件，或者审批部门依法作出的不予批准的决定书；
- e) 回执文书：政务服务大厅和村（社区）便民服务站的收件记录、发证记录的书面凭证，如《收件凭证》《送达回证》《遗失情况说明》《办理结果代领委托书》等。

I.1.3 物料流转的分类

根据发起方和接收方的位置关系，物料流转分为五种类型：

- a) 市级政务服务大厅的流转（一个大厅的流转），镇街（园区）政务服务大厅的流转（一个大厅的流转），市级政务服务大厅、镇街（园区）政务服务大厅之间的流转（至少两个大厅的流转）。
 - 区域流转（厅内）：物料流转发起方和接收方属于相同区域，且双方常驻在政务服务大厅；
 - 区域流转（厅外）：物料流转发起方和接收方属于相同区域，且仅有一方常驻在政务服务大厅；
 - 跨区流转：物料流转发起方和物料流转接收方属于不同区域，包括不同镇街（园区）政务服务大厅之间的流转、市级政务服务大厅和镇街（园区）政务服务大厅之间的流转。
- b) 镇街（园区）政务服务大厅、村（社区）便民服务站之间的流转（两个大厅的流转）。
 - 镇村流转（自送）：物料流转发起方和接收方属于相同区域，且有一方为村（社区）便民服务站；
 - 镇村流转（寄递）：指的是物料流转发起方和接收方属于相同区域，且有一方为村（社区）便民服务站；
- c) 村（社区）便民服务站的流转（一个大厅的流转），参照“区域流转（厅内）”“区域流转（厅外）”。

I.1.4 流转员

流转员是负责各物料流转点物料流转的工作人员，应由专人专职或由窗口人员兼任，主要职能是与邮递员、窗口人员、审批部门交接物料。各政务服务大厅、各村（社区）便民服务站应配置若干流转员。

I.1.5 配置物料室

- 政务服务大厅应配置物料室，具备配置条件的村（社区）便民服务站可参照配置；
- 物料室是各政务服务大厅中配置的物料存放区域，该区域应配置相应的管理员。物料室管理员负责把需要流出本政务服务大厅的物料统一转交给邮递员、非常驻审批部门，以及统一接收邮递员、非常驻审批部门需要流入本政务服务大厅的物料；
- 物料室管理员应由专人专职担任。

I.1.6 邮政寄递

各政务服务大厅、各村（社区）便民服务站寄递政务服务资料统一使用中国邮政寄递服务，各中心根据实际情况与中国邮政集团公司东莞市分公司签订具体协议。

I.1.7 时限要求

各政务服务大厅、各村（社区）便民服务站应保证物料的流转时间在规定范围之内。

——区域流转（厅内）、区域流转（厅外）中，应保证即办件的物料自发起物料流转的 10 分钟内完成流转，应保证非即办件的物料自发起物料流转的 30 分钟内完成流转；

——跨区流转中，应保证物料自发起物料流转的 36 小时内完成流转，法定休息日或周末前一个工作日 16 点前的物料，应当日寄出，16 时后的物料，应在假期后第 1 个工作日内寄出；

——镇村流转（自送）中，应保证物料自发起物料流转的 1 个工作日内完成流转，法定休息日或周末前一个工作日的资料，应在假期后第 1 个工作日内完成流转；

——镇村流转（寄递）中，应保证物料自发起物料流转的 36 小时内完成流转，法定休息日或周末前一个工作日 16 点前的物料，应当日寄出，16 点后的物料，应在假期后第 1 个工作日内寄出；

——完成流转指完成“申请材料的区域流转（厅内）”“申请材料的区域流转（厅外）”“申请材料的跨域流转”等整项流程，各项流程及其具体步骤详见附录 J。

I.2 物料流转的发起、交接、签入

I.2.1 使用流转系统

政务服务工作人员须使用东莞市一体化政务服务平台物料流转子系统进行物料流转的发起操作、签入操作。

物料流转子系统支持单独使用和对接使用。各单位可根据实际情况选择合适的使用方式。

I.2.2 流转系统的记录

物料每次流转通过物料流转子系统进行记录，做到交接流程清晰可控、交接记录真实有效、交接数据完整可查。

物料发生丢失、损坏等意外时，以东莞市一体化政务服务平台物料流转子系统的登记记录作为追究责任的关键文件。

I.2.3 流转系统的路径

物料流转的路径由物料流转子系统自动设定，不得随意更改。

I.2.4 流转系统的设置

审批部门负责根据实际情况在东莞市政务服务一体化平台正确配置审批部门的相关信息。

——根据是否派专人常驻在政务服务大厅办公，审批部门分为两种类型：常驻部门、非常驻部门；

——根据是否由政务服务大厅寄出邮件给服务对象，邮件的寄出分为两种类型：政务服务大厅寄出、审批部门寄出。

I.2.5 物料流转的发起情况

物料流转的发起主要有以下几种情况：办理窗口收件后发起申请材料的物料流转；补正窗口补件后发起补正材料的物料流转；审批部门受理前发起退回材料的物料流转；审批部门审批后发起办理结果的物料流转；出证窗口出件后发起回执文书的物料流转。

I.2.6 物料流转发起方的工作

发起物料流转后，发起方用文件袋装好物料、把物料流转子系统生成的《物料流转单》打印并附在文件袋中。发起方应监督并保证物料按时完成流转。

I.2.7 一档通模式的流转动作

对于已实现一档通模式的事项，收件时，办理窗口收件发起物料流转后，用文件袋装好物料、用封条纸密封文件袋并标注密封日期、把物料流转子系统生成的《物料流转单》打印并附在文件袋中。补件时，补正窗口补件发起物料流转后，用文件袋装好物料、用封条纸密封文件袋并标注密封日期、把物料流转子系统生成的《物料流转单》打印并附在文件袋中。

审批部门审批时，审查电子文件，不得拆开封条纸翻阅物质文件。审批部门归档时，把相同流水号的物料存放至一个文件袋中，用封条纸密封文件袋并标注密封日期。审批部门保存已密封的物料。

I.2.8 物料流转的流程

流转员是物料在政务服务大厅内部各个岗位之间流动转移的主要链接者，邮递员是物料在各个政务服务大厅之间流动转移的主要链接者。物料流转的步骤见附录 J。

I.2.9 物料流转的交接

签入物料时应在交接双方的现场当面完成签入。物料流转子系统支持手机 app 签入物料，也支持电脑端签入物料。物料流转子系统支持扫码输入流水号，也支持手动输入流水号。各单位根据实际情况选择合适的签入方式。

I.2.10 物料流转的签入

政务服务工作人员在签收物料前，应核对物料和《物料流转单》是否一致，接收方签入物料视为对物料无异议。

补正窗口、出证窗口签入物料后，应把物料按相应的规定存放至文件柜中，保证物料的安全存放。审批部门签入物料后，应及时完成审批工作、归档工作。物料室签入物料后，应分类处理物料。

I.3 物料流转的管理

I.3.1 文具物资

跨区流转、镇村流转（自送）、镇村流转（寄递）中，物料由发出大厅使用牛皮纸文件袋打包后，根据物料体积选择不同规格的包裹进行封装。包裹的材料和规格按照市级标准，材质和规格的具体标准另行通知。

I.3.2 邮费支付

物料流转的费用按以下情形确定支付方。

a) 大厅与大厅之间物料流转的邮寄费用，由发出厅支付。当服务对象在 A 大厅提交申请材料，登记在 B 大厅领取办理结果的情况属于大厅与大厅之间物料流转；

b) 大厅与审批部门之间物料流转的邮寄费用，由审批部门支付；

c) 服务对象委托邮政公司寄递申请材料到大厅的或寄递办理结果到指定地址的，由服务对象支付邮寄费用。具备条件的大厅可以由大厅支付邮寄费用，大厅与服务对象另行约定的，按约定执行。

I.3.3 物料室设施要求

a) 物料室宜结合窗口与物料室的交接动线、物料室与邮递员的交接动线合理布置，符合就近原则。宜设有专门存放邮具的收纳区域，应保持整洁有序；

b) 物料室应当配备消防系统，可以选择采用洁净气体、惰性气体或高压细水雾灭火设备，应配备火灾自动报警设备；

c) 物料室应当设置视频监控设备，可以选择智能门禁识别、红外报警、视频监控、出入口控制、电子巡查等安全防范系统。

I.3.4 物料保管要求

a) 物料存储和保管应当确保实体安全和信息安全，未经允许，与政务服务无关的人员不准进入物料室；

b) 物料室管理人员应定期对物料数量进行清点，对存放状况进行检查，发现问题应当及时处理，并建立检查和处理情况台账；

c) 对于补正材料，在补正窗口补件时应独立装袋放置，在审批部门审批后与原申请材料合装在一个文件袋中，同时在文件袋外须张贴增补或替换的提示纸片。