政务服务

一、选择题（共 31 题）

1、对于采取告知承诺办理政务服务事项的申请人，一年内在同一领域内发生轻微违诺失信行为（） 以上（含）的，按一般违诺失信情节对待；一年内在同一领域内发生一般违诺失信行为 （）以上（含）的，按严重违诺失信情节对待。

A.两次；三次 B.三次；两次

C.两次；两次 D.三次；三次

答：（B）

2、优化营商环境应当坚持（）原则？

A.市场化 B.法治化 C.国际化 D.比较化

答：（ABC）

3、政务服务标准化是指对政务服务（）等实施全方位标准化管理。

A. 办事指南 B. 服务流程 C. 服务平台 D. 监督评价

答：（ABCD）

4、同一政务事项在同等条件下同标准受理、无差别办理，为企业群众提供 （）的政务服务。

A.线上线下统一 B.服务标准统一

C.服务品质统一 D.品牌形象统一

答：（ABCD）

5、本县对政务服务事项（）咨询、预约 结果送达等全流程实施标准化管理，为企业群众提供系统性、整体性、协同性的规范服务。

A. 申请 B. 受理 C. 审查 D. 决定

答：（ABCD）

6、对企业群众通过线上线下提交申请材料的，有关政府部门原则上应在（） 个工作日内对申请材料进行审查，并作出是否受理的决定。

A. 三 B. 五 C. 一 D. 无规定

答：（C）

7、按照“谁办理、谁负责”的原则，通过“好差评”系统平台将差评投诉及时推送到相关责任部门，相关责任部门应按照“接诉即办”的要求，在（） 日内完成核实整改，并将核实整改情况通过“好差评”系统平台向差评投诉人进行反馈，确保差评投诉件件有整改、有反馈。

A. 7 B. 5 C. 10 D. 15

答：（A）

8、以下（） 属于健全政务服务“好差评”闭环工作机制内容。

A. 评价 B. 反馈 C.整改 D.监督

答：（ABCD）

9、各县区、各部门应通过意见箱、投诉电话、举报平台、电子邮箱等渠道，主动接受和鼓励、引导社会各界对政务服

务状况进行（） 。

A. 一次一评 B. 一事一评 C. 综合点评 D. 监督查评

答：（C）

10、通过组织开展政务服务调查、随机抽取参评企业和群众进行回访调查、委托独立第三方开展政务服务评估等方式，对直接关系企业和群众切身利益的利企惠民政策、新提供的服务项目以及重点服务事项做好（） 。

A. 一次一评 B. 一事一评 C. 综合点评 D. 监督查评

答：（D）

11、我县持续开展了政务服务事项标准化工作，实现了市、县、乡镇（街道）三级同一政务服务事项（）的 四统一。

A. 事项名称 B. 基本编码 C. 设定依据 D.事项类型

答：（ABCD）

12、全县各级各类政务服务中心，应按照（）的运行机制，全面实施“一窗”受理的综合窗口服务模式。

A. 前台综合受理 B. 后台分类审批

C. 综合窗口出件 D. 综合受理服务

答：（ABC）

13、对在政务中心办理的事项，除依法依规需要集体决策的事项外，有关政府部门应赋予派驻各级政务服务中心工作人员充分的行政审批权限，对已受理的事项，实行（）“最多签两次”办结的工作机制，实现受理、审批、办结一站式服务。

A.经办人、部门负责人

B.首席代表、部门负责人

C.经办人、首席代表

D.部门负责人、首席代表

答：（C）

14、县政务服务办依托综合受理平台对进驻县政务服务中心事项的审批和制证环节实行“红、黄、绿”分级预警警告机制，其中对承诺办结时限为 2 个工作日（含）以下的事

项，距离承诺办结时限（） 的，进行“黄色”预警。

A.少于 0.5 个工作日（含）

B.少于 1 个工作日（含）

C.少于 0.5 个工作日

D.少于 1 个工作日

答：（A）

15、对委托受理的事项提供标准化的办事指南，并细化明确受理审核要点。对委托受理的政务服务事项，通过（）向社会公告。

A.委托部门网站

B.办事指南

C.办事指南和委托部门网站

D.办事指南、委托部门网站和微信公众号等多渠道

答：（B）

16、凡部门内部产生的信息、办事人已经提供过的材料、能够被主要材料覆盖的辅助材料、（）等材料一律不再索要。

A.复印件 B.原件 C.扫描件 D.电子证照

答：（A）

17、对涉及国家秘密、公共安全、生态安全、药品安全、

市场秩序、环境治理等本县严控但没有明文禁止的事项，仍

列入政务服务事项目录，统一答复口径，按（）不予受理，同时在办理流程和信息化建设等方面从简。

A.承诺件 B.即办件 C.零办件 D.取消

答：（B）

18、企业上市合法合规信息查询政务服务事项，具体事项类型为（），列入本县政务服务事项目录管理。

A.行政许可 B.其他行政权力 C.公共服务 D.行政确认

答：（C）

19、证明索要单位收到承诺书后，对符合告知承诺条件的，应当当场（），不再索要有关证明并依据书面承诺办理相关行政事项；对不符合告知承诺条件的，应当告知申请人改由一般程序申办。

A.采信 B.做出受理决定 C.收件 D.核查

答：（A）

20、进一步精简政务服务事项申请材料和办理时限的方法途径有（） 。

A.推行告知承诺审批

B.推行电子证照应用

C.推进信息共享

D.压减颁证送达时限

答：(ABCD)

21、实行证明告知承诺制，特别是在 、市场主体准营、资格考试、社会保险、（） 、法律服务等方面，要抓紧推行、尽快落实。

A.户籍管理 B.社会救助 C.生态环境保护 D.健康体检

答：(ABD)

22、电子证照使用部门应当充分利用（）等技术以及其他必要的安全技术手段，对证照申请人、持证主体加强身份认证，确保身份真实可信，并使用密码技术核验持证主体出示的电子证照，确保其真实可信。

A.数字证书 B.电子印章 C.生物特征 D.区块链

答：(ABCD)

23、以下关于政务服务事项公示的办事指南要素内容说明正确的是（）

A.承诺办结时限可以大于法定办结时限

B.表格类申请材料必须提供相关空表、样表模板供申请

人下载

C.办事指南要素中必须明确标注该事项受理部门的联

系电话

D.必须公示事项办理涉及的受理、审核、审批、办结、送达等办理环节要求，可以不公示办理流程图

答：(BC)

24、政务服务“好差评”系统应覆盖的评价渠道包括（）

A.政务服务网 B.实体大厅评价器

C.移动端（APP 或小程序等） D.热线电话

E.自助终端 F.短信

答：(ABCDEF)

25、推动政务服务事项清单、办事指南、办理状态等相关信息在哪些服务渠道同源发布？

A.政务服务平台

B.移动终端

C.实体大厅

D.政府网站

E.第三方互联网入口

答：(ABCDE)

26、行政机关公开政府信息，应当坚持（ ），遵循公正、公平、合法、便民的原则。

A.以公开为常态 B.不公开为例外

C.及时准确公开 D.科学依法公开

答：（AB）

27、根据服务对象需求，提供咨询解答疑难问题、受理投诉、帮忙（ ）、帮助指导相关设施设备使用、引导前往窗口办理业务 等服务。

1. 取号 B.填写资料

C.打印资料 D.政策解读

答：（AB）

28、各级人民政府应当加强政府信息资源的（ ）管理，加强互联网政府信息公开平台建设，推进政府信息公开平台

与政务服务平台融合，提高政府信息公开在线办理水平。

A.规范化 B.标准化

C.信息化 D.智能化

答：（ABC）

29、行政机关应当建立健全政府信息发布机制，将主动公开的政府信息通过（ ）途径予以公开。

A.政府公报、政府网站 B.其他互联网政务媒体

C.新闻发布会以及报刊、广播、电视等 D.新媒体平台

答：（ABC）

30、各级人民政府应当在（ ）设置政府信息查阅场所，并配备相应的设施、设备，为公民、法人和其他组织获取政府信息提供便利。

A.国家档案馆 B.公共图书馆

C.政务服务场所 D.公共场所

答：（ABC）

31、属于主动公开范围的政府信息，应当自该政府信息形成或者变更之日起（ ）个工作日内及时公开。法律、法规对政府信息公开的期限另有规定的，从其规定。

A.5 B.15 C.20 D.30

答：（C）

二、判断题（共 28 题）

1、各有关部门不得以任何名义在目录外擅自新增或变相新增中介服务事项。今后，因法律、法规、规章等制定、

修订、废止等原因，确需新增或调整中介服务事项的，由相

关行业部门提出申请，经县政府审改办审核后，按程序纳入

目录管理。

答：对。

2、审批部门能够通过征求相关部门意见、加强事中事后监管解决以及申请人可按要求自行完成的事项，一律不得设定中介服务。

答：对。

3、中介服务事项清单公布后，各有关部门于正式通知印发后 3 个工作日内，向社会公布事项清理规范情况，以及本部门保留事项目录。

答：错。（5 个工作日内。）

4、A 公司采取告知承诺方式办理了相关许可，有关政府部门在决定做出后三个月内对申请人履诺情况开展抽查检查，并认定 A 公司存在一般违诺失信。有关政府部门按要求将 A 公司违诺失信信息纳入县诚信平台，并对外公示 5 个月。请问有关政府部门的做法对吗？

答：对。

5、有关政府部门应当按照办事指南的规定办理政务服务事项，不得对企业群众提出办事指南规定以外的要求。

答：对。

6、办事指南应列名办事过程中直接面向企业群众的法定程序和环节，并列明每个环节的办理时限、审查标准、办理结果等信息。除文字信息外，还应提供清晰易懂、线上线下一体化的办理流程图表。

答：对。

7、本县对事项目录实施清单管理，有关政府部门不得单独设立和实施清单之外的政务服务事项。

答：对。

8、本县办事指南对事项目录实施清单管理，有关政府部门不得单独设立和实施清单之外的政务服务事项。

答：对。

9、本县办事指南列明的所需材料须有相应的法律法规、规章及规范性文件作为依据，可以含有“其他、有关”等模糊性兜底性条款。

答：错。

10、差评投诉人可通过“好差评”系统平台，对相关责任部门的整改反馈情况按照“满意”“基本满意”和“不满意”进行满意度评价。

答：对。

11、“办好一件事”是指围绕企业、群众实际办事需求，将涉及多个事项的受理条件、时限、流程、要件材料等进行

集成优化，采取“集成套餐”服务的形式，为企业群众提供

办事指南的查询、线上线下咨询、申报、办理等服务。

答：对。

12、按照“小小窗口、满满服务”要求，大力规范各级政务服务中心建设和运行管理，牢固树立“贴心服务”理念，不断优化升级服务供给，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府。

答：对。

13、政务中心内部标志包含： 引导类标识 、警示类标志、禁止类标志等。

答：对。

14、根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》（国务院令 716 号），政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项共计 11 种事项类型，行政处罚、行政强制、行政裁决、行政征收不属于政务服务事项类型范畴。

答：错。政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事

项，主要包括行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、

行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其

他行政权力、公共服务事项等共计 11 种事项类型。

15、申请人承诺补齐补正容缺材料的时限不得超过审批部门办理该政务服务事项的法定办结时限对吗？

答：错。（应为承诺时限。）

16、一次性告知主要有口头告知、书面告知等 2 种方式对吗？

答：错。（主要有口头告知、书面告知和公示告知等 3

种方式。）

17、对待服务对象应一视同仁，做到“来有迎声 、问有答声、 走有送声”。

答：对。

18、在线导办只提供人工“一对一”实时在线咨询解答服务对吗？

答：错。（提供人工导办、智能客服）

19、除法律法规明确规定使用部门行政印章和特殊专用印章外，派驻单位工作人员和首席代表在开展审批工作时，可使用本部门审批业务专用章。鼓励各级政府部门使用审批业务专用电子印章对吗？

答：对。

20、填单区应配置填单台，应提供笔 、空白表格，可提供印泥。

答：对。

21、推行证明告知承诺制，申请人必须选择采用告知承诺制方式办理。

答：错。(推行证明告知承诺制，申请人可自主选择是

否采用告知承诺制方式办理。)

22、对取消的行政许可事项，不得以其他名目实施变相审批。对下放和承接的行政许可事项，要做好工作衔接，及时调整公布事项管理系统相关要素。

答：对。

23、开展“政务服务体验员”工作，不仅要以企业和群众身份体验办事流程，还要以部门工作人员身份进窗口体验工作流程。

答：对。

24、数据清洗工作中，应遵循“谁提供谁负责”原则。（）

答：对。

25、根据国务院关于在线政务服务的若干规定（国务院令第 716 号），电子证照与纸质证照具有同等法律效力。（）

答：对。

26、在专业大厅办理的政务服务事项，其办事指南不需要在金溪县政务服务微信公众号进行公开（）

答：错。（需要）

27、各县区各部门自建互联网办事系统应与江西省统一身份认证系统进行对接，避免办事人在不同办理系统中重复注册验证问题（）

答：对。

28、市场主体设立不需要经过有关政府部门行政许可即可以开展的一般经营项目，申请人提交材料齐全的，有关政

府部门应当即时办结，并根据需要一次性向申请人提供开展

生产经营活动所需的营业执照、公章和票据。不能即时办结

的，应当在一个工作日内办结。

答：对。

三、简答题（共 23 题）

1、什么是依申请政务服务中介服务事项？

答：市区两级政府部门和有关单位在实施行政许可、行

政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力和

公共服务事项时，要求申请人委托企业、事业单位、社会组

织等机构开展的与受理条件相关的有偿服务，包括各类技术

审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、

咨询、试验等。

2、推进“放管服”改革，优化营商环境，对于保持我国经济平稳运行、促进经济社会健康发展具有重要意义，“放

管服”改革是指？

答：“放管服”改革是简政放权、放管结合、优化服务

的简称。

3、采取告知承诺方式办理的政务服务事项，办理时限有哪些要求?

答：有关政府部门受理申请人签署的告知承诺书以及告

知承诺书约定的材料后，直接作出同意的决定。对于网上申

请的事项，告知承诺办理时限不得超过 0.5 个工作日。

4、哪些环节所需时间不计入告知承诺的办理时限？

答：依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、现场勘查、公示和专家评审的，所需时间不计入告知

承诺办理时限。

5、对实行告知承诺的事项，有关政府部门应当通过告知承诺书，向申请人告知哪些内容？

答：（一）政务服务事项所依据的法律、法规、规章的

名称和相关条款；

（二）准予办理应当具备的条件、标准、技术要求、所

需材料，以及未履行承诺、虚假承诺等行为的法律后果等；

（三）政府部门提供的服务内容、咨询方式、采取的监

管方式以及承担的责任等；

（四）政府部门认定申请人未履行承诺、虚假承诺的程

序和标准，整改期限，违诺失信行为等级划分标准，以及申

请人解释、说明、申诉、信用修复的渠道；

（五）政府部门认为应当告知申请人的其他内容。

6、对采取告知承诺方式办理的政务服务事项，有关政府部门应当在各级政务服务大厅、网上办事大厅和部门网站上公示哪一类格式文本？

答：告知承诺书。

7、“一门”“一窗”“一网”“一次”办理分别指什么？

答：“一门”：办理指推动政务服务事项集中进驻综合性实体政务大厅，推行审批服务集中办理，企业和群众办事线下“只进一扇门”。

“一窗”：办理指将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，实行一窗受理、集成服务，实现“一窗通办”。

“一网”：按照政务服务“一网通办”的要求，加快建设国家、省、市三级互联的网上政务服务平台体系，推动政务服务“一次登录、全网通办”，大幅提高政务服务便捷性。

“一次”：以企业和群众办事“少跑腿”为目标，梳理必须到现场办理事项的“最多跑一次”目录，精简办事环节和材料，推动政务服务入口全面向基层延伸，力争实现企业和群众办事“最多跑一次”。

8、2019 年以来，我县持续组织开展了政务服务事项标准

化工作，包括全县政务服务实施机构（即全县各级行政机关

和其他负有政务服务职责的机构）办理的全部 11 种事项类

型，请问：11 种事项类型包括哪些，其中依申请六类行政权力事项包括哪些？

答：11 种事项类型包括：行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力、公共服务事项。依申请六类行政权力事项为行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力。

9、2019 年以来，我县持续开展了全县政务服务事项标准

化工作，实现了“三级四同”的目标任务，推动事项在更大

范围内无差别受理、同标准办理，请问：“三级四同”指的

是什么？

答：“三级四同”指的是市、区、乡镇（街道）三级同

一政务服务事项的事项名称、基本编码、事项类型、设定依

据四统一。

10、建立“好差评”什么机制？实现评价内容标准提供、评价结果自动生成、评价结论同源发布、差评整改在线反馈。

答：建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制。

11、什么是首问负责？

答：办事群众到县政务服务中心咨询、申请办理政务服

务事项时，被询问的首位工作人员为首问负责人，其对办事

群众提出的问题或要求，无论是否是自己职责范围内的事，

都要负责解答或提供解答路径的工作要求。

12、容缺受理制度是指什么？

答：容缺受理制度是指对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或申请材料欠缺或存在瑕

疵但不影响实质性审核的政务服务事项，经过申请人书面承

诺在审批部门作出办理结果前补齐补正所缺材料，各级政务

服务中心窗口（或审批部门进驻单位）可先行受理，进入正

常审批程序，在申请人补齐补正全部材料后，在承诺办结时

限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照的制度。

13、告知承诺证明办理流程，证明索要单位应当通过告知承诺书，向申请人告知哪些内容？

答：（1）证明名称、证明内容、设定依据；

（2）准予办理应当具备的条件、标准、技术要求，以

及不实承诺的法律后果等；

（3）所提供的服务内容、咨询方式，核查权力，采取

的监管方式以及承担的责任等；

（4）认定申请人不实承诺的程序和标准，整改期限，违诺失信行为等级划分标准，以及申请人解释、说明、申诉、

信用修复的渠道；

（5）承诺书是否公开、公开范围及时限；

（6）应当告知申请人的其他内容。

14、编制监管事项目录清单是厘清监管责任、明确监管措施，实现监管工作标准化、规范化、精准化的重要手段，

请问监管事项清单有哪 4 类子项？

答：行政检查、行政处罚、行政强制、其他。

15、我县建设的政务服务移动端接入了 1000 余项服务事项，服务事项类型有哪些？

答：查询类、预约类、办理类。

16、申请人在政务服务大厅设置的“跨省通办”窗口提交申请材料时，窗口收件人员需对申请材料进行哪些操作后，方可通过邮件寄递至业务属地部门完成办理？

答：形式审查、身份核验。

17、县政务服务大厅的口号？

答：小小窗口，满满服务

18、县政务服务大厅的服务理念？

答：不为不办找理由，只为办好想办法

19、县政务服务大厅的服务追求？

答：只说yes，不说no。

20、县政务服务大的服务要求？

答：窗口没有否决权，说Yes不请示，说No要报告。

21、县政务服务大的服务举措？

答：对于属于本部门事项的，不设路障设路标；

对不符合申请条件的，不打回票打清单；

对法律法规不明确的，不给否决给路径。

22、县政务服务大厅的服务评价？

答：把企业感受作为第一感受、企业评价作为第一评价、企业满意作为第一标准。

23、县政务服务大厅的服务品牌？

答：金溪办事不用求人、金溪办事依法依规、金溪办事便捷高效、金溪办事暖心爽心”品牌。