

安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2017〕37号

安康市人民政府办公室 关于转发安康市政务服务中心标准化建设 工作指导意见的通知

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

为进一步深化“放管服”改革，推进“互联网+政务服务”体系建设，市政务服务中心、市质量技术监督局联合制定了《安康市政务服务中心标准化建设工作指导意见》，经市政府审定同意，现转发给你们，请认真贯彻执行。

安康市人民政府办公室

2017年4月16日

安康市政务服务中心标准化 建设工作指导意见

市政务服务中心 市质量技术监督局

国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会于 2016 年 5 月 1 日起正式实施《政务服务中心运行规范》等 7 项国家标准，将标准化理念引入政务服务领域，推行政务服务标准化工作，建立覆盖全面、科学有效的政务服务标准体系，做到“一切有标准，一切标准有程序，一切程序有监督，一切监督有公开”。为规范提升我市各级政务服务中心建设和管理水平，以标准化建设为引领，打造优质、高效、便捷的政务模式，现结合我市实际情况，提出以下指导意见：

一、总体要求

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，按照建设规范化服务型政府的要求，以依法行政、规范服务、提高效率为主线，通过建立公开、便民、高效、廉洁、规范、监督的服务机制，实现全市政务服务中心建设和政务服务标准化，努力创建全国一流政务服务中心，使之成为提供优质高效政务服务和推进政务公开的综合平台，为建设西北生态经济强市，实现绿色崛起、追赶超越提供良好的环境保障。

二、主要内容

（一）组织机构标准化

1. 各级政务服务管理机构应统一机构名称，市县两级为政务服务中心、镇（办事处）为民服务中心，村（社区）为民服务代办点（以下统称为“政务中心”）。

2. 政务中心是由地方各级人民政府设立的，集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。其服务对象为向政务中心申请办理行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的自然人、法人和其他组织。

3. 按照中办发〔2011〕22号文件要求，各级政务中心管理机构作为行政机构，使用行政编制；已使用事业编制的，应在行政编制总额内调剂替换。政务中心管理机构规格由本级政府决定，其运行经费和人员办公经费列入本级财政预算。

（二）服务设施设备标准化

1. 政务中心应选址在交通便利、公共设施较完善的地点。应建立满足服务对象需求的场所，符合集中式、开放式工作环境的要求。县级政务中心建筑面积原则上不低于1000平方米，镇（办事处）为民服务中心、村（社区）为民服务代办点建筑面积应结合当地人口规模和实际办事需求确定。

2. 应根据服务功能类型，合理划分窗口服务区、咨询服务区、投诉受理区、便民服务区、等候区、自助服务区等区域。窗口服务区应依照便民高效的原则，依据事项的业务关联性合理设置窗口；咨询服务区、投诉受理区、便民服务区、等候区、自助服务

区等区域设置应充分考虑服务对象的个性化需求。有条件的政务中心应设置休闲运动场所和报刊、图书阅览室。

3. 各级政务中心应配备满足管理机构和服务窗口日常办公需求的设施设备。管理机构设施设备包括但不限于：办公设备（计算机、打印机、档案柜等）、信息化设施设备（满足电子化办公需要的交换机、抽号机、查询机、显示屏、背景广播、摄像机、拾音器等硬件设备及软件系统）、服务设施（服务柜台、导办台、填单台、卫生间、更衣室、打字复印拍照、公共休息座椅、停车场、公共WIFI、便民服务用品等）、标示标记（包括服务时间、服务区域指示、窗口吊牌等引导性标示标记；安全类、消防类等警示性标示标记；无障碍设施、公共设施等告知性标示标记）。服务窗口设施设备包括但不限于：计算机、打印机、高拍仪、评价器、档案柜等基本的办公设施设备。

（三）服务事项标准化

1. 各级政务中心应以本级政府的权利清单、责任清单和公共服务事项清单为依据，原则上需将本级政府承担的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收及其他服务事项纳入中心集中办理。

2. 确需由部门单独设立的办事大厅，须经本级政府同意并报上级行政审批制度改革工作领导小组办公室备案，接受政务中心的指导和监督。

3. 承担的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收及其他服务事项少或发生量小，不宜在中心单独设立窗口的部门，应与

政务中心签订委托代办协议，由中心综合服务窗口进行受理。

4. 各进驻部门应依据相关法律、法规和规章，明确每一项进驻事项的设立依据、办理条件、申报材料、收费标准和承诺时限等，建立事项办理流程。政务中心应对进驻事项信息进行审核，并按照信息公开相关要求向社会公布。

5. 进驻事项要按类型、分项目确定办理环节、步骤，最大限度精简申报材料，优化服务流程，规范事项收费，事项办理时限较法定期限压缩比例原则上不低于 30%。

6. 明确办理事项所需资料、材料份数及申报表格，可网上提供样本或下载的要在网上办事大厅同步上传。

7. 事项办理流程的各个环节要明确到人，并通过网上办事大厅公布各办理环节人员电话，方便企业、群众咨询。

8. 进驻中心的行政许可事项各部门不得另行受理，涉及到的收费项目也不得在中心以外收取，严禁“明进暗不进”或“体外循环”。

（四）窗口建设标准化

1. 各进驻部门在政务中心开设窗口，并根据进驻事项办理需要和岗位设置要求派驻窗口人员。各进驻部门应对窗口充分授权，设有两个以上（含两个）窗口的部门应明确窗口负责人，代表本单位在中心窗口行使行政审批职权，负责本单位行政审批和服务事项的办理，参与其他部门相关联办件的办理。

2. 窗口人员实行 AB 岗工作制度，即中心各窗口均设 AB 两个

岗位，A 岗为窗口常驻工作人员，B 岗为 A 岗的顶岗或互为备岗，A 岗人员因故离岗时，B 岗人员及时顶替，确保窗口不出现缺位空岗，不影响窗口审批服务事项的办理。

3. 进驻政务中心的 AB 岗人员原则上两年一定，如因工作需要确需调整轮换的，应经政务中心统一协商审定后替换，采取“先进后出”的方式，保证窗口工作的衔接。

4. 各进驻部门应明确政务服务负责人，并将窗口工作列入重要议事日程，做到有部署、有落实、有检查，配套制度健全。要切实加强前台服务窗口与后台职能科室的有效联动、工作衔接，无缝对接前后台工作，避免让群众“多头跑路、来回跑路”。

（五）办事流程标准化

1. 排队叫号。服务对象进入政务中心后，应根据承办部门和事项名称，通过抽号机排队取号，大厅广播系统提示引导服务对象到指定窗口办理相关业务。

2. 事项受理。服务对象提出事项办理申请，窗口人员应及时接待，提供相应的申请表格和示范文本，并对申请材料进行预审。申请材料齐全且符合法定形式的，窗口人员应当场登记受理，录入业务办理系统，并出具书面受理通知书。对申请材料不齐全的或不符合法定形式的，窗口人员应当场予以指正，服务对象更正后予以登记受理；对不能当场补齐或更正的申请事项，应出具书面一次性告知书。对不符合法定形式或按规定不能受理等原因退办的，窗口人员应做好政策解释，告知不予受理的理由，并出具

书面不予受理通知书。

3. 事项办理。根据进驻事项类型和特点，实行即办件、承诺件、联办件、上报件“四件管理制度”。即办件是指程序简便，申报材料齐全可当场或当天办结的一般性申请事项，即办件必须即收即办，由窗口人员直接办理。承诺件是指需要现场踏勘、检验检测检疫、集体讨论、专家论证、听证的，部门承诺在一定期限内办结的事项，承诺件应按照“一窗受理、内部运作、网络处理、电子监察、限时办结、统一送达”的工作机制，在承诺期限内按时办结。联办件是指多部门共同审批的事项，联办件应明确一个主办窗口，实行“一个窗口”受理、“一站式”审批，涉及投资项目审批的联办件，应依托全省投资项目在线审批监管平台，实现非涉密投资项目“在线申报、统一受理、并联办理、依责监管、全程监察”。上报件是指审批权在上级政府部门，需要转报、上报的事项，上报件应由设在政务中心的部门窗口在承诺期限内报送上级政务中心窗口，不得要求服务对象重复提交申报材料。

4. 办事收费。各进驻部门办理业务所涉及到的收费，原则上应在政务中心银行窗口缴纳，窗口人员不得收取现金，做到收缴分离。涉及税费征收的事项，窗口人员应在批准决定作出后，根据相关标准计算出税费收取金额并通知服务对象缴纳税费。窗口人员收到服务对象缴费回执后，向服务对象提供相应的税费收缴票据。

5. 事项办结。窗口人员在承诺期限内完成相关证照的出具工作，并根据服务对象需求采取现场递交、邮寄等方式送达。窗口人员应将相关材料按照规定要求整理归档，并保证服务对象的信息安全。

6. 满意度评价。事项办理完成后，窗口人员应主动告知并接受服务对象的满意度评价。政务中心定期对各窗口满意度评价情况进行汇总、分析、通报，评价结果作为部门和个人年度考核的重要依据。

7. 网上办事。政务中心进驻事项应全部进驻网上办事大厅，实行网上申请、网上预审、网上受理、网上反馈、网上查询，逐步建立网上办事大厅和实体政务中心线上线下深度融合的“互联网+政务服务”体系。

（六）管理制度标准化

1. 首问负责制度。首位接受来访、来电、来信的工作人员为首问责任人。首问责任人对属于自己职责范围的事项应立即接办；不属于自己责任范围的事项，应主动告知或引导到有关经办窗口，交由具体经办人处理；不属于政务中心职责范围的事项，应主动告知或尽可能帮助其了解承办部门；属于电话咨询的事项，应耐心解答办事人的询问，告知申报条件、申报材料、申报程序、办理时限、收费标准等信息；属举报或投诉的，应将反映的事项、举报或投诉人姓名、联系电话等要素记录在册，并按有关规定及时处理。

2. 一次性告知制度。服务对象通过来访、来电、来信等方式，要求给予服务或咨询有关办理事项时，经办人应一次性告知所办事项的申报条件、申报材料、办理程序、办结时限等信息。对需要现场办理的事项，经办人应对有关手续和材料进行审核，对符合规定的申请材料予以受理并出具书面受理通知书；对申请材料不齐全或不符法定形式的，应当场一次性书面告知申请人需要补正的全部内容；对不符法定形式或按规定不能受理等原因退办的，要告知不予受理的理由，并出具书面不予受理通知书。对审批过程中的缴费、办结等程序，应以书面通知、电话或短信的形式及时告知服务对象。

3. 限时办结制度。服务对象提交的申办事项在窗口正式受理后，经办人及责任部门应在承诺时限内予以办理。即办件应即来即办，不得以任何借口拖延和刁难；承诺件、联办件和上报件应出具受理通知单，并承诺办结时限。如特殊情况确需延时办理的事项，经办人应报政务中心相关管理人员审核，并告知当事人延时办理的理由。

4. 考勤及请销假制度。各级政务中心统一执行“朝九晚五”作息制度，除国家法定节假日外，上午上班时间为 9:00 至 12:00，下午上班时间为 13:00 至 17:00。窗口人员应提前 10 分钟到岗，不得迟到、早退、旷工。上下班实行指纹考勤，考勤以指纹记录机记录为准。因故请假的，应按规定办理请假手续，经政务中心相关管理人员批准后方可离开。严格落实 AB 岗工作制度，凡请

假半天（含）以上的，由 B 岗人员到窗口顶岗，顶岗人员到岗后，请假人员方可离开工作岗位，否则视为脱岗或旷工。B 岗人员应熟悉窗口业务、操作系统及服务规范，确保顶岗期间窗口工作正常运行。

5. 责任追究制度。政务中心服务窗口及其工作人员违反首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、考勤及请销假制度，不履行或不正确履行职责，以致影响执行力和公信力，贻误行政管理工作或者损害申请人合法权益等行为，应当追究窗口负责人、岗位责任人的行政职责。责任追究的方式应包括：批评教育、诫勉谈话、责令写出书面检查、取消该服务窗口和个人评先资格、通报批评、黄牌警告、建议原单位调整窗口人员等。

（七）服务行为标准化

1. 各级政务中心应在大厅显著位置悬挂或张贴统一的形象标识。市、县（区）政务中心应在大厅主出入口附近设置服务导办台，其职能包括迎宾、接受咨询、指引或引领服务对象到特定部门窗口等。

2. 窗口人员和中心管理人员在工作时间必须统一着装，做到仪容整洁、举止大方。着法定职业制服的窗口人员按行业着装规定执行。窗口人员及管理人员着装应按以下标准：夏季（短袖衬衫，男士西裤、领带，女士短裙、丝巾）、春秋季节（西服套装，男士领带，女士丝巾）、冬季（羊毛大衣，西服套装，男士领带，女士丝巾）。

3. 窗口 A 岗人员工作服由政务中心统一制作和发放，原则上两年一换。期间因着装人员原因造成工作服遗失和损失的，新做工作服费用由窗口部门承担。窗口部门需要调换 A 岗人员的，新到岗人员工作服费用由所属部门承担。经批准同意窗口人员暂时离岗的，替岗人员仍需按要求着装。

4. 窗口人员和中心管理人员应佩戴胸牌于工作服左胸位置，共产党员还应同时佩戴党徽于胸牌之上正中位置。不得配戴袖筒和其他特殊的装饰品上班，男士衬衫口袋除挂胸牌外，不得放置其他物品。

5. 窗口人员面对服务对象应使用文明用语，言简意赅、语调语速适当，提倡使用普通话。服务态度应主动热情、自然真诚，认真听取并记录服务对象诉求，及时发现并化解服务对象不满情绪，始终保持微笑服务。

6. 服务对象咨询有关问题时，要耐心倾听，全面细致地解答清楚，对服务对象没有提到而在办理过程中可能涉及的问题也要一并讲清，要做到耐心细致、百问不厌，严禁冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。

7. 窗口人员在上班时间做到“八禁止”，即：禁止吸烟；禁止吃零食；禁止午餐饮酒；禁止喧哗嬉闹；严禁串岗聊天；禁止玩电子游戏或上网聊天；禁止擅自改变办公席位和电脑显示屏摆放位置；禁止与服务对象发生争吵。

（八）政务公开标准化

1. 各级政务中心应通过网上办事大厅、信息查询机、窗口展示牌、服务指南等媒介对服务信息进行公开，内容包括：事项基本信息，如事项名称、承办部门、设立依据、收费标准等；事项办理信息，如事项承办责任人、办理流程、承诺时限、申请材料及示范文本、办理情况和结果告知等；监督投诉信息，如投诉受理单位、投诉电话号码等。具备条件的大厅应将事项办理情况实时在电子显示屏上滚动公示。

2. 各进驻部门应按照统一标准，对所有进驻事项逐项编制服务指南，明确服务内容、办理流程、申报材料、承诺时限、收费依据、收费标准等事项信息。服务指南应摆放在窗口显眼位置，方便办事人查阅。

3. 各窗口应在柜台上摆放包含窗口人员姓名、编号、相片的公示牌，并将评价器放置明显处，确保每件事项办结后接受服务对象的服务满意度评价。

（九）监督考核标准化

1. 市县（区）政务中心应按实际情况建立考核机制、制定考核办法，将进驻部门年度考核情况纳入党委、政府年度目标责任制考核体系。窗口 A 岗人员由政务中心负责绩效考核，考核结果作为其年度考核等次评定的基本依据，并依此进行相应奖惩。B 岗人员工作情况应定期反馈相关部门，作为其年度考核等次评定的重要依据。

2. 政务中心管理机构应依托电子监察系统，对业务办理全过

程中的各个环节同步记录、全程跟踪、预警提醒、结果评价、考核汇总。建立“日检查、周考勤、月通报、季考核”的常态化综合考评制度，加强对审批服务行为、过程和质量的管控，考核情况计入年终考评内容。

3. 通过设立评价器、意见箱、电话回访、网上投诉等服务质量评价方式，拓展服务监督渠道，主动接受公众监督和社会评价。

（十）队伍建设标准化

1. 进驻政务中心的窗口人员应具备从事窗口工作所需的业务和服务技能，熟练掌握系统操作和进驻事项的办理规程。有特殊要求的岗位，应具备相应的职业技术要求，并持证上岗。从事行政审批工作的窗口人员不得使用临聘人员。

2. 建立健全激励问责机制，设置和兑现窗口人员绩效考核奖金，对工作落实到位、服务优质高效、群众满意度高的部门及个人予以奖励。提高窗口人员在年度考核中的优秀占比，原则上不低于窗口人员总数的20%，且不占用原单位考核优秀等次指标。

3. 建立健全党支部、工会、共青团、妇联等党群组织，加强培训教育，定期组织开展各类文体活动，增强政务中心的凝聚力，建设高素质、高效率、高质量的窗口人员队伍。

三、工作要求

全市政务服务中心标准化建设工作于2017年3月启动，2017年底基本完成。各县区政府要根据本意见，认真对照查找当前存在的问题，制定工作方案，认真抓好落实。年底前，组织对各县

区政务服务中心标准化建设情况进行检查指导，总结工作经验，分析存在问题，完善措施，巩固建设成果。市政务服务中心要认真做好组织实施，并结合各县区的经验做法，形成我市政务服务中心建设管理标准体系，逐步在全市推广。

抄送：市委各工作部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，安康军分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。

安康市人民政府办公室

2017年4月16日印发
