

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 176—2016

政务服务体系构建(管理)规范

Construction standard for administration service system (Management)

2016 - 02 - 25 发布

2016- 04 - 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 政务服务工作基本要求	2
5 政务服务平台	2
6 政务服务管理机构	3
7 政务服务进驻部门	4
8 政务服务信息化	6
9 政务服务运行	8
10 政务服务质量监督和考核	9
参考文献	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本文件由深圳市政务服务管理办公室提出和归口。

本文件主要起草单位：深圳市政务服务管理办公室、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：张卫清、王飞、王刚、王卓民、黄振东、田云、张永昌、秦晓红、何静、钟耀丹、张卫琳、王琴、吕勇、曾碧静、王冕博。

引 言

为改善政务服务环境，提升政务服务品质，提高政务服务效率和服务对象对政府办事满意度和认可度，推进法治政府、服务型政府建设，根据《中华人民共和国行政许可法》及有关法律法规规定，结合实际，制定本文件。

政务服务体系构建（管理）规范

1 范围

本文件规定了深圳市政务服务体系构建（管理）方面的术语和定义、政务服务工作要求、政务服务平台、政务服务管理机构、政务服务进驻部门、政务服务信息化、政务服务运行、政务服务质量监督和考核等方面内容。

本文件适用于深圳市市、区（新区）、街道办事处行政服务大厅和社区公共服务站为基本组成单元的深圳市政务服务体系的构建。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

SZDB/Z 177 行政服务大厅建设规范

SZDB/Z 178 行政服务大厅工作规范

SZDB/Z 179 网上办事大厅建设规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务 administration service

自然人、法人和其他组织依法依规申请的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他各类政府服务。

3.2

行政服务大厅 administration service hall

市、区（新区）政府，街道办事处设立的，集中办理本行政区域范围内的政务服务以及其他服务项目的综合性管理服务场所。

注：在社区设立的综合性管理服务场所称为社区公共服务站。

3.3

服务对象 service target

向行政服务大厅申请办理政务服务以及其他服务项目的自然人、法人和其他组织。

3.4

事项 item

进驻行政服务大厅办理的政务服务及其他服务项目。

3.5

进驻部门 government department stationed

进驻行政服务大厅，依据法律法规为自然人、法人和其他组织提供政务服务以及其他服务项目的政府部门和相关服务单位。

3.6

窗口 counter

进驻部门或行政服务大厅设立的服务单元。

4 政务服务工作基本要求

政务服务工作遵循依法行政、公开公平、高效便民、集中集约、热情主动的原则，奉行“一站式服务”理念，推行“一口受理、限时办理、规范办理、透明办理、网上办理”。

5 政务服务平台

5.1 服务大厅建设

5.1.1 市、区（新区）政府及街道办事处应当设立行政服务大厅，集中为服务对象提供政务服务。

5.1.2 街道在大型社区和居民集中区域宜建设社区公共服务站，集中为服务对象提供基层便民服务。

5.1.3 各级行政服务大厅的建设要求应符合 SZDB/Z 177 的相关要求。

5.2 分厅建设

因业务性质或场地限制不能进入行政服务大厅或社区公共服务站的事项，经政务服务管理部门审核并经同级人民政府同意，进驻部门可设立专业分厅，并接受同级政务服务管理部门的业务指导和监督考核。

5.3 场所和标识

5.3.1 市、区（新区）政府应当将政务服务工作纳入基本公共服务体系建设范畴，行政服务大厅的场地、设施应当适应政务服务工作的需要。

5.3.2 各级行政服务大厅应当统一名称、标识、公共图形标志、内部建设装修风格和硬件设施配备标准，方便服务对象识别和办事。市、区（新区）和街道办事处行政服务大厅附近主要干道和路口应当设立醒目指示标志。并应按照 GB/T 2893.1、GB 2894 和 GB/T 10001.1 等设置标志。

5.4 进驻

5.4.1 政务服务实施部门应进驻行政服务大厅，开设窗口。

5.4.2 进驻部门应将政务服务事项纳入窗口办理。

5.4.3 进驻部门根据进驻事项办理需要和岗位设置要求派驻窗口工作人员。

5.5 窗口集中受理

5.5.1 政务服务事项应进驻行政服务大厅或社区公共服务站实行窗口受理、集中办理。进驻部门不得在窗口之外受理政务服务事项。

5.5.2 政务服务事项和业务量较少的进驻部门，其政务服务事项可以依照相应程序委托政务服务管理部门或其它进驻部门代为受理。

5.5.3 政务服务事项应进驻所在地同级行政服务大厅集中受理、办理。

5.5.4 对按规定转交相关部门办理的政务服务事项，应跟踪督办。

5.5.5 鼓励设立综合受理窗口，实行窗口业务综合受理、无差别受理。

5.6 例外审查

政务服务事项因涉密、场地限制等原因，不能进驻行政服务大厅或社区公共服务站和专业分厅办理的，由政务服务事项实施部门提出意见，经政务服务管理部门审核后报同级人民政府决定。

5.7 集中办理

5.7.1 政务服务事项实施部门对于涉及多个内设机构、适宜集中办理的政务服务事项宜交由一个内设机构实施，并进驻到行政服务大厅窗口集中办理。

5.7.2 政务服务事项进驻行政服务大厅到位，政务服务事项实施部门行政首长应向窗口授权到位。

5.8 政务服务功能

各级行政服务大厅应依法承担相应的政务服务功能，为服务对象提供高效便捷政务服务，具体要求为：

- 1) 市级行政服务大厅主要办理面向法人的大型企业登记注册、大型投资项目审批、进出口配额管理、市级经济运行调节、重大民生安全管理及相关配套业务等政策性、专业性强的政务服务事项。
- 2) 区（新区）级行政服务大厅主要办理面向法人的注册登记、经济运行管理、区级投资项目审批、一般社会管理及面向自然人的各类政务服务事项及其相关配套业务。
- 3) 街道办事处行政服务大厅、社区公共服务站，依法或者受上级进驻部门委托，集中受理、办理涉及面向自然人的劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、社会福利、社区管理等政务服务事项。

6 政务服务管理机构

6.1 一般要求

各级行政服务大厅应设立统一领导、分级管理、职责明确、信息通畅的管理机构，负责对窗口工作进行综合协调、业务管理、信息化管理、监督考核工作。

6.2 机构职责

应履行组织协调、监督管理和指导服务职能，包括但不限于：

- 综合协调，负责政务及相关事务的日常处理、协调及后勤保障；
- 业务管理，负责事项和窗口人员进驻，业务运行管理与协调工作；

- 监督考核，负责对管理人员、窗口工作人员及其服务工作的检查、监督、考核工作；
- 信息化管理，负责办公网络的开发、实施、运行管理以及网络信息的采集、编辑、发布工作。

6.3 人员配备

- 6.3.1 应根据政务服务管理部门职能和相关工作需要配置工作人员。
- 6.3.2 政务服务管理部门人员应具备相应的组织协调、管理服务等执业要求。
- 6.3.3 政务服务管理部门人员应参加岗前培训，掌握行使工作职能必备的业务技能。

7 政务服务进驻部门

7.1 进驻范围

- 7.1.1 本行政区划内承担政务服务事项和公共服务事项的本级政府职能部门，应进驻行政服务大厅。
- 7.1.2 本行政区划内法律、法规、规章授权的具有管理公共事务职能的组织，应进驻行政服务大厅。
- 7.1.3 本行政区划内承担政务服务事项和公共服务事项的非本级政府职能部门，应进驻行政服务大厅。

7.2 组织结构

- 7.2.1 进驻部门的管理层级分为两级：分管领导和窗口负责人。进驻部门应明确窗口分管领导和窗口负责人的职责。根据实际工作需要，可指定 1 名在窗口现场工作的人员（即现场负责人），协助窗口负责人处理日常事务。
- 7.2.2 进驻部门应合理安排窗口工作人员数量，工作人员应保持相对稳定，胜任窗口工作。

7.3 职责

7.3.1 部门职责

进驻部门应承担下列职责：

- 1) 遵守行政服务大厅各项管理规定，接受政务服务管理部门的监督协调；
- 2) 依法受理、办理本进驻部门纳入行政服务大厅的政务服务事项；
- 3) 统一协调、安排政务服务过程中需要进行检验、检测、评估、论证等工作；
- 4) 编制政务服务事项办事指南和工作手册；
- 5) 接受服务对象的政务服务咨询，实行首问负责、限时办结和一次性告知等制度；
- 6) 对政务服务管理部门发出的政务服务督办函及时处理并按期回复；
- 7) 协助政务服务管理部门处理服务对象的咨询、投诉等工作；
- 8) 完成本进驻部门和政务服务管理部门交办的其他工作事项。

7.3.2 管理人员职责

7.3.2.1 分管领导

分管领导的主要职责是：

- 负责本进驻部门窗口工作；
- 支持并参与政务服务改进创新工作。

7.3.2.2 窗口负责人

窗口负责人的主要职责是：

- 统筹协调窗口业务开展、队伍建设和组织保障等工作；
- 组织和配合政务服务管理部门定期进行业务学习与培训工作，不断提高业务素质，完善服务质量；
- 窗口因工作出现差错而发生群众投诉时，应按有关规定妥善处理；
- 参加由政务服务管理部门召集的工作会议或活动；
- 每季度至少召集一次窗口全体工作人员会议，研究部署相关工作。

7.3.2.3 现场负责人

现场负责人主要职责是：

- 协助窗口负责人处理日常事务；
- 确保窗口业务正常规范运行、办件件件落实，无超期办件，无有效投诉；
- 外出期间应保证通讯工具畅通，确保特急件的办理；
- 拟定培训计划，定期对窗口工作人员进行培训，并对培训和考核情况进行记录和建档；
- 对窗口工作人员日常工作程序、工作效率、工作质量、服务态度等进行监督考核。

7.4 窗口工作人员

7.4.1 窗口派驻

- 7.4.1.1 进驻部门应当派驻与工作要求相符合的工作人员到窗口工作。
- 7.4.1.2 政务服务审批岗位应当为公务员或具有审批职能的正式编制人员。
- 7.4.1.3 窗口工作人员应当建立 AB 角工作制度。

7.4.2 队伍结构和轮岗管理

- 7.4.2.1 进驻部门应当加强窗口工作队伍的梯队管理，合理搭配窗口工作队伍的学历结构、年龄结构和职务结构。
- 7.4.2.2 窗口工作人员实行轮岗制度，不低于规定服务年限。在服务年限内调离窗口岗位的，进驻部门应当书面说明理由并经本级政务服务管理部门同意。

7.4.3 人员管理

- 7.4.3.1 窗口工作人员应当依法办事、热情服务，自觉接受政务服务管理部门管理，具体工作应符合 SZDB/Z 178 的要求。
- 7.4.3.2 进驻部门和政务服务管理部门应当加强窗口管理，建立健全党组织和人员管理制度。拟在窗口工作 6 个月以上的，应当按有关规定转接组织关系。
- 7.4.3.3 新调入窗口工作人员应当接受上岗培训，符合要求方可上岗。进驻部门和政务服务管理部门应当定期对窗口工作人员进行理论和业务技能培训。
- 7.4.3.4 政务服务管理部门应当建立健全窗口工作考评考核制度。考评考核遵循客观公正、民主公开、注重实效的原则，考评考核结果应当及时通报进驻部门和被考评考核人员。

7.5 窗口业务办理制度

政务服务管理部门应建立健全包括但不限于下列窗口业务办理制度：

- 首席代表制度**：进驻部门应设置政务服务首席代表，授权其负责在行政服务大厅组织开展本进驻部门政务服务工作；

- 一口受理制度**：承担行政审批职能的进驻部门全面实行“一个窗口”对外统一受理，对每一个审批事项都要编制服务指南，列明申请条件、基本流程、示范文本等；
- 首问负责制度**：首问责任人应按岗位职责认真办理政务服务事项，对不属于本岗位办理的政务服务事项应履行告知义务或引导至该政务服务事项承办窗口；
- 一次性告知制度**：依照行政许可法的有关规定，向服务对象提供法律、法规、规章规定的行政许可的相关事项、依据、条件、数量、程序、期限以及需要提交的全部材料等事项；
- 现场办结和承诺办结制度**：依法只需要对申请材料进行形式审查的，进驻部门应当当场作出同意或者不同意的决定；依法需要对申请材料的实质内容进行审查，以及需要进行现场查勘、技术评审、公示听证的，进驻部门应当明确办理期限并公开承诺，承诺的办理时限不得超过法定办理时限，实际办理期限不得超过承诺办理时限；进驻部门作出不同意决定的，应当以书面形式答复并说明理由；
- 回执管理制度**：申请事项属于进驻部门职权范围内，且材料齐全、符合法定形式的，应当当场办理并答复服务对象；对不能当场办结的政务服务事项，进驻部门应当向服务对象出具加盖公章的书面回执；服务对象提出电子申请的，进驻部门应当在收到申请次日内完成对申请材料的审查，并告知服务对象是否受理，同意受理的自动生成电子受理回执；
- 并联审批和协同办理制度**：一个政务服务事项涉及两个以上进驻部门的，进驻部门应当实行协同办理；
- 责任追究制度**：对违反首问负责制度、限时办结制度，不履行或者不正确履行职责的行为，应给予责任追究。

8 政务服务信息化

8.1 职责分工

8.1.1 市政务服务管理部门指导全市的政务服务信息系统建设工作。

8.1.2 各级政务服务管理部门负责本级政府的政务服务信息系统建设工作，并接受上级政务服务管理部门的业务指导和监督考核。各级政务服务信息系统应实现互联互通、信息共享。

8.2 资源整合

8.2.1 政务服务信息系统建设应当遵循标准统一、资源共享、体验一致、分级管理的原则。

8.2.2 政务服务管理部门应会同有关部门推进政务服务信息共享和业务协同。

8.2.3 进驻部门应实现相关信息的标准化、格式化及数据推送。

8.2.4 进驻部门在政务服务办理过程中采集和产生的数据应当实现共享，具体要求应符合《深圳市政务信息资源共享管理办法》相关规定。

8.3 网络环境

8.3.1 政务服务信息系统及进驻部门的政务服务业务系统应当部署在政务外网，实现与政务服务信息系统互联互通。

8.3.2 政务服务信息系统及进驻部门的政务服务业务系统应当加强安全管理，确保信息安全。

8.4 权责清单管理系统

8.4.1 政务服务事项的新增、变更、取消、审查，以及目录管理和办事指南编制等管理活动应当依托权责清单管理系统进行。

8.4.2 街道办事处的政务服务事项应纳入权责清单管理系统统一管理。

8.5 编码和流水号管理

8.5.1 权责清单管理系统对政务服务事项进行统一编码管理，在事项办理时，根据事项编码生成统一的业务流水号。

8.5.2 进驻部门出具的书面或电子受理回执需注明统一的业务流水号。

8.6 网上办事

8.6.1 一般要求

8.6.1.1 应当加强实体行政服务大厅与网上办事大厅的衔接和联动，整合政务服务资源，完善网上办事大厅、权责清单管理系统、跨部门协同办理平台等政务服务信息系统的建设，提高政务服务信息化、智能化。

8.6.1.2 政务服务管理部门和进驻部门应当完善网上办事大厅建设，实现网上信息发布、网上查询、网上预审、网上受理、网上办理、网上咨询、网上投诉、网上意见征集等功能，为服务对象提供全流程网上办理服务。

8.6.1.3 各级网上办事大厅建设应符合 SZDB/Z 179 的相关要求。

8.6.2 事项进驻

8.6.2.1 不涉及相关机密事项的政务服务事项应当进驻网上办事大厅发布信息，适合网上办理的事项应当提供网上受理、办理功能。

8.6.2.2 不适合网上办理事项的认定和公布，依据相关规定执行。

8.6.3 单点登录

应当为服务对象提供统一身份认证功能，实现一次登录即可在全市所有政务服务平台办事。

8.6.4 流程优化

进驻部门应当依托网上办事大厅，结合网上办事的特点，开展业务流程优化，推广“信任在先、审核在后”、“压缩材料、简化流程”、“初次现场、后续网办”等网上办事模式，减少服务对象到现场办理次数，缩短服务办理时限。

8.6.5 专属网页

政务服务管理部门和进驻部门应为法人和自然人提供专属网页，拓展网上办事大厅功能。

8.7 智能化管理

政务服务管理部门应当加强行政服务大厅数字化、智能化建设，实现内部事项智能管理、政务服务信息智能推送和智能查询、服务满意度智能评价。

8.8 应用推广

进驻部门应当引导服务对象应用网上办事，配合推进网上办事大厅和跨部门协同办理平台开发建设和功能完善，改造升级本部门政务服务业务系统。

9 政务服务运行

9.1 目录管理

9.1.1 政务服务事项目录应由各级机构编制部门实行统一发布和动态管理。

9.1.2 政务服务事项目录应当包括本级政府各部门的行政许可、行政确认、行政给付等各类政府服务事项，每个事项应当包括事项名称、性质、设立依据、办理条件、办理场所、办理过程、收费情况、查询渠道、咨询投诉等基本要素。

9.1.3 政务服务事项目录纳入权责清单管理系统统一登记、统一管理。

9.2 简化办理

9.2.1 进驻部门应当依托权责清单管理系统，编制政务服务事项办事指南和示范文本，提供便捷高效的政务服务，减少审批环节，简化办事流程。

9.2.2 应清理政务服务事项各审批环节，对存在下列情形之一的，应及时取消或调整审批环节：

- 通过技术标准、管理规范能够有效管理的；
- 没有法律、法规、规章依据，自行设定审批环节的，或者原有法律、法规依据调整或者取消的；
- 因法律、法规和规章设立、修改、废止，需调整行政职权的；
- 有法律、法规、规章依据，但存在重复审查或者非必要审查环节的；
- 前置审批行政机关或者其他行政机关已经审核把关的；
- 对同一审批事项，可在一个环节审查，但在多个环节分别审查的。

9.3 回执管理

9.3.1 服务对象现场提出申请的，进驻部门应当场向服务对象出具注明统一流水号并加盖印章的书面回执。

9.3.2 服务对象提出网上申请的，进驻部门应在规定时限内完成对申请材料的审查，并告知服务对象是否受理。同意受理的自动生成注明统一流水号的电子受理回执。

9.4 增值服务

政务服务管理部门可根据工作需要提供辅导工作，组织开展代办服务、帮办服务、延时服务、预约服务和上门服务。

9.5 行政收费

9.5.1 除法律、法规规定外，进驻部门和政务服务管理部门提供服务不得收取任何费用。

9.5.2 按照法律、行政法规收取费用的，应当公布法定项目和收费标准，并在行政服务大厅指定的缴费点或网络接口统一缴纳，使用财政部门统一印制的票据。

9.6 审批印章

9.6.1 进驻部门可刻制审批专用章专门用于审批活动，加盖审批专用章的证照以及其它审批材料与加盖行政公章的同类材料具同等效力。

9.6.2 已刻制审批专用章的进驻部门，政务服务活动优先使用审批专用章。服务对象要求使用行政公章的，进驻部门可视情况使用行政公章。

10 政务服务质量监督和考核

10.1 绩效考核

政务服务工作可纳入政府绩效考核体系。对窗口工作人员的考评可参照相关规范的要求。

10.2 电子监察

政务服务实施情况纳入电子监察，实行全过程跟踪和预警、督办。

10.3 通报与整改

政务服务管理部门应当对政务服务实施情况的检查指导建立情况通报制度，对进驻部门和下级政务服务管理部门工作情况进行定期检查，对发现的问题进行通报并督促整改。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国行政许可法》
 - [2] 《深圳市优化行政审批流程实施办法》 深府办[2015]36号
 - [3] 《深圳市政务信息资源共享管理办法》 深府办[2015]99号
-