《政务服务综合窗口服务规范》许昌市地方标准编制说明

# 一、编制的目的和意义

1.政策依据

近年来，国家高度重视政务信息化建设，并为此出台了一系列相关政策文件，明确强调了对政务服务业务进行规范化管理的重要性。其中，《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》（GB/T 40756-2021）作为指导性文件，从业务协同、数据共享、应用整合和技术支撑四个核心维度，系统性地构建了线上线下深度融合的基础架构与业务模型，该指南为政务服务综合窗口服务的线上线下融合提供了详尽的科学指导和切实可行的实施路径。《国务院关于在线政务服务的若干规定》（国令第716号）明确提出:国家加快建设全国一体化在线政务服务平台，推进各地区、各部门政务服务平台规范化、标准化、集约化建设和互联互通，推动实现政务服务事项全国标准统一、全流程网上办理，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，并依托一体化在线平台推进政务服务线上线下深度融合。这些政策文件的出台，为许昌市编制《政务服务综合窗口服务规范》提供了坚实的政策依据和明确的方向指引，充分彰显了建立健全政务服务综合窗口服务规范是紧跟国家政策导向、顺应信息化发展的必然要求。

2.可行性分析

实践基础：近年来，许昌市在深化政务服务改革、加速信息化建设方面积累了宝贵的实践经验。这些经验不仅涵盖了政务服务流程的优化、服务质量的提升，还涉及到了信息化建设中的技术选型、数据整合与共享等多个方面。这些丰富的实践经验为政务服务综合窗口服务规范的编制提供了坚实的实践基础，确保了规范内容的科学性、实用性和前瞻性。

技术保障：随着信息技术的飞速发展，特别是音视频交互、屏幕共享、云计算、大数据等前沿技术的广泛应用，为政务服务综合窗口业务的开展提供了强大的技术支持。这些技术不仅提升了政务服务的便捷性和效率，还增强了服务的互动性和个性化，确保了政务服务综合窗口业务能够高效、稳定地运行。

人才队伍：许昌市在政务信息化领域已经培养和汇聚了一支高素质、专业化的人才队伍。这支队伍涵盖了信息技术、项目管理、数据分析、行政管理等多个领域，具备丰富的政务信息化项目建设和运营管理经验。他们熟悉政务服务信息化的最新发展趋势，能够准确把握政务服务综合窗口服务规范编制的关键点和难点，为规范编制提供智力支持与专业指导。同时，通过持续开展相关培训与交流活动，许昌市还在不断提升人才队伍在政务服务业务方面的专业水平，为规范编制工作的顺利进行与有效实施提供了有力保障。

3.目的

（1）为政务服务综合窗口服务提供规范和指导

通过制定详细的服务规范，为政务服务综合窗口提供了一套标准化的服务流程和操作指南。这有助于确保窗口服务的一致性和高质量，使得不同工作人员提供的服务都能达到统一的标准。

（2）明确政务服务综合窗口人员的职责和要求

通过制定项目标准，明确政务服务综合窗口人员的职责、任务和要求。有助于规范窗口人员的行为举止和服务态度，提高专业素养和服务水平，进而提升政务服务中心的整体形象。

（3）为政务服务管理和监督提供依据

项目标准的制定为政务服务管理和监督提供了依据。通过明确服务要求、服务流程和服务标准，可以加强对政务服务工作的监督和检查，确保政务服务工作的顺利开展和有效实施。

4.意义

（1）推动政务服务数字化转型

项目标准的制定有助于推动政务服务数字化转型。通过规范服务流程、优化服务方式，可以实现线上线下融合，提升政务服务的便捷性和智能化水平。这有助于满足人民群众日益增长的数字化政务服务需求，推动政府治理体系和治理能力现代化。

（2）加强政务服务监督和管理

政务服务综合窗口服务规范还明确了监督和管理机制，包括对窗口人员的考核、评价、投诉处理等方面。这有助于加强对政务服务窗口的监督和管理，确保窗口人员遵守服务规范，认真履行职责，为民众提供优质、高效的政务服务。

（3）提升政府形象和公信力

政务服务综合窗口是政府面向民众的重要窗口，其服务质量直接反映了政府的形象和公信力。通过制定和实施服务规范，可以展现政府的良好形象和优质服务，增强民众对政府的信任和支持，提升政府的公信力和执行力。

综上所述，《政务服务综合窗口服务规范》的制定意义重大，有助于提升政务服务质量和效率，推动政务服务标准化、规范化进程，促进政务信息化建设，加强政务服务监督和管理，以及提升政府形象和公信力。

# 二、任务来源及编制原则和依据

落实中共河南省委，河南省人民政府关于全面实施标准化战略加快建设标准河南的意见（2022年7月24日）工作部署，更好的将许昌市在政务服务领域改革创新的经验做法规范化标准化，将我们的实践结果固化，标准制修订过程遵循《河南省标准化管理办法》和《地方标准管理办法》。

# 三、编制过程

1、成立标准研制组

2024年2月5日，许昌市行政审批和政务信息管理局成立《政务服务综合窗口服务规范》标准研制组，负责完成许昌市地方标准《政务服务综合窗口服务规范》的研制工作。标准研制组由来自政务信息管理、政务管理、信息技术、财务管理、法律等多领域的专业人员组成，凭借丰富的专业知识和实践经验，为标准的制定奠定了坚实的人才基础。在成立初期，研制组明确了各成员的职责分工，制定了详细的工作计划和时间表，确保研制工作有序推进。

2、标准信息检索

检索、收集与本项目相关的国家标准、行业标准、地方标准以及部委发布的政策性文件，整理信息检索内容后，本标准涉及到的信息如下：

《中华人民共和国标准化法》

《地方标准管理办法》（国家市场监督管理局总局令第26号）

《国家标准涉及专利的管理规定（暂行）》 GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则

《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》（GB/T 40756-2021）

《政务服务中心运行规范第3部分：窗口服务提供要求》（GB/T 32169.3）

《政务服务中心服务现场管理规范》（GB/T 36112）

1. 开展地方标准化管理

按照许昌市地方标准管理要求，开展标准的立项、起草、征求意见、审查、批准和发布等工作。

4、制定工作组草稿

制定工作组讨论稿研制工作组根据前期的信息检索和调研成果，深入分析《政务服务综合窗口服务规范》的关键要素和核心环节。首先确定了明确各项政务服务业务标准的适用范围、基本原则、具体要求和实施步骤。设定评价指标，如响应时间、问题解决率、用户满意度、业务流程优化程度等。经过多次内部研讨和反复修改，形成了工作组草稿。

# 四、主要内容

1、人员要求

规定了综合窗口人员的能力素养（如具备政务服务相关法律、法规知识，熟悉业务流程等）、工作纪律（如考勤、请假制度，信息管理，依法依规办事等）、仪容仪表、行为举止、服务态度、服务用语以及服务禁忌。

2、服务要求

涵盖服务内容（如事项办理申请的接收、联办件的受理与反馈、网上办理申请的反馈等）、服务方式（如现场发证、邮递、电子证照发送等）、服务过程中的资料收集与整理、服务制度（如首问负责制、一次性告知制度、限时办结制度、延时服务制度等）以及告知承诺制的实施。

3、服务保障

关注基本保障（如建立健全“一窗综办”服务管理制度，配备专业队伍，提供办公场所、设备等）、业务支撑与责任划分（如政务服务部门的授权、办事指南和审核要点的提供，首席事务代表的委派与职责等）以及培训、监督、评价与改进等方面的内容。

# 五、采标情况

我国“《政务服务综合窗口服务规范》”相关现行的相关标准见表1。

表1  相关国家标准和行业标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 标准编号 | 标准名称 |
| 1 | GB/T 40756-2021 | 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南 |
| 2 | GB/T 32169.3 | 政务服务中心运行规范第3部分：窗口服务提供要求 |
| 3 | GB/T 36112 | 政务服务中心服务现场管理规范 |

# 六、重大意见分歧的处理

本标准制定过程中无重大分歧意见。

# 七、与国家法律法规和强制性标准的关系

本标准文件所有条款均符合国家现行的法律、法规及相关强制性标准要求。

# 八、标准实施的建议

标准制定过程应严格制定流程，起草小组应组织相关部门的专家参与其中，充分表达意见提高标准的科学实用性，使实施主体充分了解标准每项条款的来源及实施方法和预期目标，为标准的宣贯实施奠定基础；标准发布后，以政府部门为主导，充分利用标准化信息平台、培训班等渠道向全社会宣贯标准、宣传政策。应通过召开专题会议，由专业的标准化技术人员面向各相关主体对标准进行宣贯和培训。

1. 其他应予说明的事项

无

《政务服务综合窗口服务规范》

许昌市地方标准编制小组

2025年2月20日