

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB XXXX

鄂 尔 多 斯 市 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX

## 政务服务线下办事“只进一门”服务规范

The service standard for offline government services is  
"one door only"

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
5 事项进驻 .....	2
6 人员进驻 .....	2
7 窗口设置 .....	2
8 规范审批服务 .....	2
9 监督、评价与改进 .....	3
9.1 监督 .....	3
9.2 评价 .....	3
9.3 改进 .....	3
参考文献 .....	4

## 前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件由鄂尔多斯市政务服务中心（鄂尔多斯市大数据中心）提出。

本文件由鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局归口。

本文件起草单位：.....。

本文件主要起草人：.....。

# 政务服务线下办事“只进一门”服务规范

## 1 范围

本标准规定了政务服务线下办事“只进一门”服务的术语和定义、基本原则、服务要求、监督等内容。

本标准文件适用于市本级、旗县（市区）政务服务中心、各级中心（分厅）、苏木乡镇（街道）便民服务中心。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 39735 政务服务评价工作指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 政务服务部门 department of administrative service

为服务对象依法办理政务服务事项的行政机关和其他负有政务服务职责的部门。

### 3.2 政务服务管理部门 government Service Management Department

负责统筹、协调、指导、管理和监督本行政区域政务服务工作的部门。

### 3.3 服务对象 service object

咨询、申请办理政务服务事项的自然、法人和其他组织。

### 3.4 政务服务事项 government service matters

包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

## 4 基本原则

- a) 依法整合原则；
- b) 集中办理原则；
- c) 充分授权原则；
- d) 全程监管原则。

## 5 事项进驻

5.1 政务服务管理部门建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务部门在一体化政务服务平台公布的政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，实现政务服务事项“应进必进”。

5.2 政务服务部门应当将劳动就业、社会救助、宅基地审批、社会福利、城乡居民医疗、涉农补贴等与群众生产生活密切相关的政务服务事项就近集中到苏木乡镇（街道）便民服务中心办理，具备条件的可由嘎查村（社区）便民服务站办理。

5.3 政务服务部门单设的政务服务窗口原则上应整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的要纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。

5.4 承担政务服务事项少，审批服务频次少的部门，可以委托本级政务服务中心综合办事窗口受理和出件。

5.5 与企业 and 群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项应纳入政务服务中心集中办理。

## 6 人员进驻

6.1 服务部门应选派承担本部门审批职能的工作人员进驻政务服务中心，推行“审批授权首席事务代表负责制”，及时充分授权首席事务代表，签订授权委托书。应当选派熟悉业务、经验丰富的人员担任首席事务代表，应为政务服务部门行政审批科（股）科长（股长）或二级事业单位副主任，负责督办本部门政务服务事项，组织、协调涉及本部门政务服务事项的联合办理，代表本部门管理派驻人员等工作。

6.2 政务服务部门应当选派能够胜任政务服务工作人员进驻政务服务中心，选派人员数量与政务服务工作量相适应。派驻工作人员应为在编在岗人员，要求政治可靠、业务精通、且选派期限至少保持2年以上，派驻期间不再承担原单位的其他工作。政务服务管理部门、政务服务部门对政务服务中心进驻工作人员实行双重管理，人事关系仍保留在原单位并接受原单位的业务指导，党团组织关系应及时接转至政务服务中心。

## 7 窗口设置

7.1 政务服务中心应设置综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。

7.2 政务服务中心应设置“跨省通办”、“全区通办”窗口，为企业和群众提供异地办事服务。

7.3 政务服务中心应设置“办不成事 蜗牛办事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

## 8 规范审批服务

- 8.1 进驻的政务服务事项应在政务服务中心实质运行，做到“大厅之外无审批”，严禁“明进暗不进”。
- 8.2 政务服务中心应提供线上线下并行服务，由企业和群众自主选择办理渠道；申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。
- 8.3 政务服务中心工作人员应执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度，应按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。
- 8.4 政务服务管理部门应优化政务服务平台，完善电子效能监察平台功能，实行从受理、审批、决定、办结全流程监察，对政务服务中心工作人员的服务行为进行全程实时监督。
- 8.5 政务服务管理部门应推行政务服务“好差评”制度，全面开展“好差评”工作，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。

## 9 监督、评价与改进

### 9.1 监督

政务服务管理部门对政务服务部门、政务服务事项进驻情况、人员进驻情况、窗口设置情况、审批服务情况以及进驻工作人员的日常工作、服务情况、培训学习、考勤考核进行统一监督管理。

### 9.2 评价

委托或引导社会组织、中介组织、研究机构等第三方，定期开展“只进一门”服务满意度评价，并按照GB/T 39735的要求执行。

### 9.3 改进

政务服务管理部门应根据评价结果持续改进“只进一门”服务方式，优化服务流程，持续提升服务质量。

### 参 考 文 献

- [1] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见 国发〔2024〕3号
  - [2] 国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见 国发〔2022〕5号
  - [3] 内蒙古自治区人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见 内政发〔2022〕20号
  - [4] 鄂尔多斯市政务服务条例
-