

# 西安市灞桥区人民政府办公室文件

灞政办发〔2021〕48号

## 西安市灞桥区人民政府办公室 关于印发《灞桥区政务服务标准化试点项目 实施方案》的通知

各街道办事处，区政府各相关部门、各直属机构，灞河新区各部门：

现将《灞桥区政务服务标准化试点项目实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

西安市灞桥区人民政府办公室

2021年12月16日

# 灞桥区政务服务标准化试点项目实施方案

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和省、市相关工作要求，着力推进政务服务标准化、规范化、便利化，根据《国家标准化管理委员会关于下达第七批社会管理和公共服务综合标准化试点项目的通知》（国标委发〔2021〕5号）文件精神，我区申报的政务服务标准化试点项目成功获批，为确保试点项目建设工作顺利开展，现结合我区实际，制定以下方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，按照中央和省市全面深化“放管服”改革、优化营商环境和标准化试点相关工作要求，以创建国家级政务服务标准化试点为契机，积极引进标准化管理理念和方法，创新政务服务标准化运行管理新模式，实现政务服务从管理制度化向管理标准化的提升，进一步推动政府职能转变，构建全区三级联动、统一协调的政务服务体系，打造一流的政务服务品牌，为推动全区营商环境再上新台阶，建设“品质灞桥·最美城区”营造高效便捷、服务优良的办事环境。

## 二、工作目标

按照国家标准委《关于印发<国家社会管理与公共服务综合标准化试点实施细则（试行）>的通知》（国标委服务联〔2013〕

61号)要求,陕西省西安市灞桥区政务服务标准化试点项目计划执行时间为3年,自2021年4月10日至2024年4月10日。

### (一) 建立政务服务标准体系

标准化是为了在一定范围内获得最佳秩序,对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动,主要包括制定、发布及实施标准的过程。政务服务标准化是指将标准化理念、原理、原则、方法引入到政府服务部门(行政管理部门),探索制定出一套适合行政部门自身改革和发展要求的服务标准体系,明确质量方针,细化工作标准,优化质量标准,规范管理标准,注重持续改革,从而达到提高政务服务质量的一系列科学活动。

将进驻区市民中心各部门窗口的政务服务事项办理、工作协调和中心日常事务处理纳入标准化建设,同时,依托基层党群服务中心(便民服务中心),构建区、街道、社区(村)三级政务服务体系。通过标准化建设,整合行政服务资源,构建“横到底、竖到底”的政务服务机制。在三级政务服务模式中,区政务服务中心是龙头,街道党群服务中心(便民服务中心)处于承上启下的关键地位,社区(村)是基础。三方各司其职,又优势互补,形成三位一体、上下联动、协调运转的三级政务服务模式,实现“有人就有工作标准,有事就有质量标准,有物就有管理标准”,构建科学合理、层次分明、适合中心工作需要、有中心特色的政务服务标准体系框架和标准明细表,达到标准覆盖率90%以上、标准实施率90%以上、办事群众满意度99%以上的目标,确保按时

通过国家标准委验收。

## （二）形成长效运行机制

以提升政务服务质量和效率为目标，通过健全政务服务各项制度，推进标准体系的全面实施，形成政务服务标准体系长效运行机制，研究制定具有政务服务体系特色、具有推广价值的较高层级的标准。

## （三）发挥引领示范作用

通过推进政务服务中心的自身建设与管理创新，发挥试点的带动效应，实现政务服务的规范化、便民化、高效化、精细化。

## （四）打造优质服务品牌

以提升行政审批服务质量和效率为目标，组织运行标准体系，进一步增强服务意识、规范服务行为、提高服务质量、提升服务效能，使中心管理和服务水平得到有效提升，形成可复制、可推广的灞桥经验。

# 三、建设内容

整个政务服务标准体系依据GB/T 32170《政务服务中心标准化工作指南》的要求共分三个层次、四个支柱体系。

第一层是政务服务通用基础标准体系。该体系由标准化导则、术语与缩略语标准、符号与标志标准等二级子体系组成，在中心范围内作为其他标准的基础，具有广泛的指导意义并普遍使用。

第二层是政务服务提供标准体系和政务服务管理标准体系。这两个体系分别针对政务服务中心标准化领域中需要协调统一

的服务事项和管理事项而制定，是直接规范服务与管理等方面活动的适用标准。政务服务提供标准体系主要对窗口提供的服务行为进行技术上的规范，包含服务规范、服务提供规范两个二级子体系。政务服务管理标准体系按照全过程、各环节控制的原则，以对人、财、物的管理为核心，对后勤事务管理、信息化管理、安全与应急管理、能源与环境、党群与文化建设、监督考核、评价改进等所有管理事项进行全面规范，为政务服务标准体系提供全方位保障；对政务服务中心运行过程中涉及的关键环节和因素进行管理和控制，保证政务服务标准体系的顺利运行。

第三层是政务服务工作标准体系。该体系是在政务服务提供标准体系和政务服务管理标准体系共同制约下制定的；是针对所有岗位职责制定岗位作业要求；也是政务服务提供标准体系和政务服务管理标准体系在中心各岗位上的具体落实和体现。规定每个岗位“做什么”、“怎么做”、“做到什么程度”、“由谁来考核监督”以及“与相邻岗位有什么关系”的标准，做到“岗岗有标准规范，人人按标准履职”。

#### 四、组织领导

根据工作实际，成立灞桥区政务服务标准化试点工作领导小组，负责政务服务标准化试点的组织、协调和指导工作。

组 长：薄盛春 区政府副区长

副 组 长：周筱梅 区市场监督管理局局长

杨 立 区行政审批服务局副局长

成员单位：曹宏顺 区教育局副局长  
唐春生 区民政局二级调研员  
韦立凡 区司法局副局长  
杨 伟 区人力资源和社会保障局党委专职副书记  
高 强 区住房和城乡建设局专职副书记  
李宏林 区城市管理和综合执法局副书记  
王晓峰 区卫生健康局专职副书记  
梁 鸣 区税务局副局长  
许哲锋 区市场监督管理局副局长  
周 丽 区医疗保障局副局长  
叶 鑫 区行政审批局副局长  
邢惠欣 生态环境灞桥分局副局长  
程向勇 公安灞桥分局纪委书记  
侍家宝 灞河新区建设局副局长  
王 飞 灞河新区市政公用局副局长  
张 朝 灞河新区城管执法局副局长  
王 楠 纺织城街道办事处党群服务中心主任  
柳彦萍 十里铺街道办事处党群服务中心主任  
孟新强 席王街道办事处副主任  
孟 靖 红旗街道办事处网格中心主任  
刘 明 洪庆街道办事处党群服务中心主任  
李江涛 狄寨街道办事处街道副主任

## 晏 宁 瀛桥街道办事处党群服务中心主任

领导小组下设办公室，办公室设在区行政审批局，负责试点工作的组织、协调、实施、监督和检查等。领导小组各成员单位工作职责如下：

区行政审批局：作为项目实施主体，负责组织，协调、推进和实施瀛桥区政务服务标准化试点工作。按照《社会管理和公共服务综合标准化试点细则（试行）》要求，编制《政务服务标准化试点工作方案》，组织标准化知识宣传培训，收集和制定政务服务相关标准，建立政务服务标准体系，组织标准实施，开展标准实施评价，申请考核评估验收。

区市场监管局：指导区行政审批局收集、制定相关标准；协调上级业务主管部门对瀛桥区政务服务标准化试点工作进行考核评估验收。

各成员单位：确保本单位进驻市民中心事项，全部授权到位，杜绝“两头受理”；做好进驻事项标准化梳理工作；配合区行政审批局收集、梳理适用于政务服务标准化建设的国家标准、行业标准和地方标准，以及与政务服务工作有关的法律、法规、规章、政策文件；配合做好标准化体系建设、实施运行、优化完善等相关工作。

街道、社区（村）党群服务中心（便民服务中心）：配合区行政审批局开展政务服务标准化现状分析和需求调研工作；配合区行政审批局收集、梳理适用于政务服务标准化建设的国家标准、

行业标准和地方标准，以及与政务服务工作有关的法律、法规、规章、政策文件；配合做好标准化体系建设、实施运行、优化完善等相关工作。

## 五、实施步骤

### （一）动员部署阶段（2021年4月—2021年11月）

1. 成立灞桥区政务服务标准化试点工作领导小组、标准化办公室和标准化专兼职管理员。
2. 制定标准化试点建设实施方案，明确年度计划。
3. 召开国家级政务服务标准化试点动员大会，统一思想，部署试点工作的具体工作和要求，全面启动试点工作。

### （二）调研培训阶段（2021年11月—2021年12月）

1. 开展政务服务标准化现状分析和需求调研。
2. 组织工作人员前往政务服务标准化的先进地区进行现场考察，强化工作人员对政务服务标准化的理解，吸取政务服务标准化建设的先进经验。
3. 对标准化专兼职工作人员进行服务标准体系培训，面向中心人员开展标准化基础知识、标准体系建设等相关标准化知识的讲解和培训，深化全体人员对政务服务标准化的理解，牢固树立标准化服务和管理理念。
4. 各相关部门、街道、社区收集、梳理适用于政务服务标准化建设的国家标准、行业标准和地方标准，以及与政务服务工作有关的法律、法规、规章、政策文件。

5. 对灞桥区政务服务中心内现有的政务服务、中介服务等相关管理制度、标准、办事须知、表格、记录等各类文件和标准进行整理与归类，并形成目录。

### （三）体系框架搭建阶段（2022年1月—2022年2月）

1. 明确体系框架搭建思路。围绕政务服务联动这一建设目标，立足灞桥区市民中心主要政务服务事项，建立服务和管理互为补充、协调推进的政务服务标准体系。

2. 形成各分体系、子体系结构图和标准明细表。依据前期确定的纳入体系的政务服务事项和主要内容，形成具体的标准分体系、子体系结构图和相应的标准明细表，以指导下一步的标准制修订工作。

### （四）标准编制阶段（2022年2月—2022年8月）

1. 在上一阶段各级体系建设和标准明细表规划的基础上，形成每个政务服务事项的服务指南、办理规程标准。

2. 形成每个管理事项的管理标准、工作流程标准。

3. 搜集标准化、政务服务、便民服务、中介服务等相关国家、行业、地方等基础通用标准。

4. 完善通用基础标准、各标准分体系、子体系的搭建。

5. 完成岗位工作标准的编制。

### （五）体系整合优化阶段（2022年9月）

1. 在完成全部通用基础标准体系、服务提供标准体系、管理标准体系和岗位工作标准体系建设后，对四大分体系再次进行梳

理和整合，对重复、交叉标准进行优化。

2. 对缺失标准进行补充，对存在矛盾的标准进行协调，保证整个标准体系的统一性、协调性、全面性和科学性。

#### （六）体系实施运行阶段（2022年10月—2023年4月）

1. 对已经发布的标准，利用培训、编印资料等渠道，进行宣贯和培训，使各岗位人员能掌握相关标准，具备一定标准化知识。

2. 做好标准体系实施的各项准备工作，创造必要条件，制定具体措施。

3. 宣布和组织标准体系实施活动，明确实施时限，提出相关要求，落实具体措施，做好标准实施的相关记录。

4. 在标准体系实施过程中，及时明确标准实施检查的机构和人员及其职责、权限，制定检查制度、工作计划或日常检查程序，组织开展标准实施情况的监督检查活动，并做好标准实施检查的记录和问题处理的记录。

5. 适时成立内审小组，及时开展内部审核，查明服务标准体系实施效果是否达到了要求，及时发现存在的问题，修改调整整体文件，采取纠正和预防措施，不断完善服务标准。

#### （七）改进和自评阶段（2023年5月—2023年10月）

1. 建立政务服务标准化工作持续改进的程序或制度，制定工作方案或计划，并做好检查、评审、纠错等持续改进的记录，进一步提高标准体系的符合性、充分性和有效性。

2. 组织开展政务服务标准化试点工作的自我评价，形成自我

评价工作实施计划、自我评价报告、不合格项报告等，并依据《服务业标准化试点评估计分表》完成自我评价打分。

#### （八）验收评估阶段（2023年11月—2024年4月）

1. 对创建工作情况进行全面总结，准备标准化各项验收材料，找出成功经验和主要做法，肯定取得的成效，实事求是的查找和分析存在问题和不足，提出下一步改进提高的方法措施。

2. 由领导小组组织对各部门标准化实施情况进行逐一检查初验，初验达标后，收集整理所有确认材料，按照先后顺序汇编成册，做好验收评估相关准备工作，并向市场监管局提请国家级政务服务标准化试点项目的正式验收。

### 六、工作要求

（一）统一思想，提高认识。政务服务标准化工作是一项系统工程，各有关单位要充分认识开展政务服务标准化试点工作的的重要性，把推进试点工作当作一项重要工作抓好抓实，确保试点建设工作严格按照时间节点平稳有序推进。

（二）明确目标，细化责任。各有关单位要根据试点工作方案确定的目标、任务和要求，对照各自职责，将任务再分解、再细化，做到人人参与，人人有责。区市民中心各入驻单位、各街道办事处要明确1名标准化专职工作人员，2名标准化兼职工作人员，全力配合区行政审批局做好标准化试点建设工作。

（三）形成合力，狠抓落实。各有关单位既要立足岗位特色完成好本职工作，又要从工作大局出发，相互配合，密切协作，

形成合力，共同把政务服务标准化试点工作落实到位。

（四）加强督查，强化考核。灞桥区政务服务标准化试点工作领导小组办公室要对工作推进情况进行实时调度、全程监督。对工作推进有力、成效显著的部门单位及时宣传推广，充分发挥典型示范引领作用；对落实不到位的部门单位进行通报。各部门政务服务标准化落实情况将作为年度考核的重要内容，纳入单位绩效管理考核范围。

附件：社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）

附件

## 社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表（试行）

项目名称：

承担单位：

评估得分： 分

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	得分	得分说明
A1基本要求 (10分)	B1组织管理 (4分)	C1领导职责 (2分)	明确了标准化试点领导机构及职责, 得1分		
			试点单位或区域主要负责人承担标准化试点建设领导职务的, 得1分		
	B2机制建设 (6分)	C2工作机构 (2分)	组建标准化试点工作机构, 并为其提供必要的工作场所、物资等工作条件, 得1分		
			配备专(兼)职工作人员, 工作人员掌握标准化知识与工作方法, 至少接受过10学时标准化专业培训并取得相应证明, 得1分		
		C3管理机制 (2分)	将标准化工作及试点建设纳入试点单位或区域发展规划、年度计划, 促进标准化与业务工作相结合, 得1分		

			制定较为完善的标准管理办法，建立标准制修订、培训、监督检查，以及标准化考核奖惩、持续改进等工作机制，并能长期有效运行，得1分		
		C4经费保障 (2分)	为试点工作提供了保障经费，通过文件等形式建立了标准化工作经费长期保障机制，得2分		
		C5激励政策 (2分)	发布了标准化工作激励和奖励机制、政策性文件或主要领导批示的，得2分		
A2标准体系 (30分)	B3标准体系要求 (12分)	C6体系规范性 (2分)	标准体系框架、标准明细表、标准汇总表及编制说明满足GB/T 24421等相关国家标准的要求，或者与本单位、本区域社会管理和公共服务事项、流程相适应，得2分		
		C7体系完整性 (4分)	标准体系构成合理、结构完整，覆盖试点建设所涉及的社会管理和公共服务全部事项，得2分		
		C8体系协调	标准体系从试点单位或区域实际出发，覆盖了主要管理和服务活动的各环节，得2分		
			标准体系内各项标准与相关法律法规协调统一，得1分		

		性 (2分)	标准体系内各项标准之间协调统一, 得1分		
		C9体系有效	标准体系能够体现该试点所涉及社会管理和公共服务事项的特点, 体现该单位或区域特点, 得2分		
		性 (4分)	标准体系与该单位或区域发展战略以及该试点建设目标任务相协调, 能支撑业务发展, 得2分		
		C10标准规范	标准文本格式规范, 满足GB/T 1.1要求, 标准文本结构合理, 标准语言表达准确、严谨、简明、易懂, 术语、符号统一, 标准制修订程序规范, 得6分		
B4标准要求 (18分)	C11标准科学				
		性 (6分)	标准技术要求合理, 指标科学、具有可操作性, 得6分		
	C12标准适用				
		性 (6分)	标准内容与组织管理特点相适宜, 与管理服务活动、流程相匹配, 能反映服务对象的需求, 得6分		
A3标准实施与改进	B5宣贯培训 (6分)	C13宣贯动员 (1分)	召开至少1次面向所有试点建设单位或部门的整体宣传动员会, 得1分		

(30分)	C14集中培训 (2分)	C14集中培训 至少组织3次以上集中培训（标准体系策划、标准编制、标准实施阶段各1次），培训工作有记录，培训后有对培训效果的考核，得2分		
		C15宣传工作 氛围，得2分		
		(3分) 对外开展标准化试点建设宣传，及时发布试点建设最新进展，引起社会、公众媒体等关注的，得1分		
		C176标准实施 (6分) 采取切实可行措施，推动标准体系中各领域、各环节标准有效实施，得3分		
		各岗位人员掌握本岗位执行标准知识，得3分		
	B6实施监督 (18分)	C17过程记录 (6分) 对标准实施过程中应该形成的记录完整存档，得3分		
		标准实施记录可追溯，得3分		
		C18监督检查 (6分) 制定了标准实施检查工作计划（或日常检查程序），定期组织监督抽查，实施检查记录和问题处理记录完整，得3分；		
		管理和服务行为符合标准要求，服务质量满足标准要求，得3分		
B7评价改进	C19自我评价	对标准实施的符合性和实施效果进行评价，有评价报告，得3分；		

	(6分)	(3分)			
		C20持续改进 (3分)	针对标准实施检查和自我评价等发现的问题实施了持续改进, 有持续改进的记录, 及时提出并修订标准体系中的标准, 得3分		
A4建设成效 (30分)	B8保障和改善民生 (10分)	C21服务公开透明 (3分)	及时向被服务对象和社会公开服务流程、服务时限等质量指标, 得3分		
		C22满意度监测 (4分)	组织制定符合自身服务特点的满意度调查表, 持续监测满意度的, 得1分; 邀请第三方机构测评满意度的, 得2分		
		C23投诉意见处理 (3分)	根据满意度测评结果, 及时分析原因和制定整改措施, 满意度持续提升的, 得2分		
		C24提高公共服务效能提升 (5分)	建立意见、建议、投诉情况记录, 并及时处理, 公众投诉持续减少或无投诉, 得3分		
			有证据表明标准化试点建设后, 优化服务流程, 减少办事环节、提高办事效率的, 得5分		

		C25降低公共服务成本 (5分)	有证据表明标准化试点建设后，减少资源浪费，降低公共资源交易成本的，得5分		
	B10社会管理 和公共服务创 新 (10分)	C26社会管理 和公共服务影 响力提升 (2分)	试点单位或区域创新了社会管理和公共服务模式，有证据表明相关经验在全省推广、社会影响力提高的，得分；在全国推广、社会影响力提高的，得2分；		
		C27标准化创 新 (8分)	试点单位或区域在如下方面取得业绩：  试点单位或区域参与省级以上（含）标准化科研项目；  试点单位或区域主持制定地方标准、行业标准或国家标准；  试点单位或区域担任了省级以上（含）标准化技术组织秘书处；  试点单位或区域相关人员承担了省级以上（含）标准化技术组织委员职务；  每取得一方面业绩加2分。		