

中华人民共和国国家标准

《行政服务中心运行规范 第1部分：基本要求》

（征求意见稿）

编制说明

标准编写组

2012-9-24

一、任务来源

国家标准化管理委员会印发《关于下达 2010 年国家标准制修订计划的通知》(国标委综合[2010]87 号), 下达了《行政服务中心运行规范 第 1 部分: 基本要求》制定任务, 计划编号为 20100174—T—469, 标准性质为“推荐”, 由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264) 提出并归口, 由新泰市公共行政服务中心、山东省标准化研究院、山东省质量技术监督局、国家行政学院电子政务研究中心、北京市西城区综合行政服务中心、安徽省广德县行政服务中心、福建省龙岩市行政服务中心等单位组成标准编写组共同起草完成。

二、编制背景和依据

近年来, 全国大部分县、市和部分省自下而上自发建立了行政服务中心, 政府集中提供一站式服务, 对优化服务环境、提高行政效能、建设服务型政府起到了积极的推动作用, 赢得了广大群众、企业和社会各界的广泛认可。服务标准化是提高服务质量、提升服务效能的有力手段。非常有必要向提供行政服务的机构推荐一个更具有适用性和针对性的行政服务中心运行规范, 为其开展标准化建设提供引导和借鉴, 为建设人民满意的服务型政府提供有力技术支撑和保障, 真正实现一个窗口对外、一站式办理、一条龙服务的目标, 让办事群众和企业享受到更加快捷、优质、高效的服务。

本标准主要依据以下文件和标准编写:

GB/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分: 工作场所和公共区域中安全标志的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 5700 室内照明测量方法

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分: 通用符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB/T 19716 信息技术 信息安全管理实用规则

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求

三、标准编制过程

1、成立起草小组

2008年11月计划任务下达后，新泰市公共行政服务中心与山东省质量技术监督局组成标准起草小组，对标准起草工作进行分工，明确各自任务和职责，以确保项目的顺利实施。

2、广泛调研，形成草稿

起草小组全体人员在国内行政服务中心的服务规范展开广泛调研，通过培训学习、考察、学术和经验交流，对行政审批服务规范进行理论提升和材料汇总，在借鉴GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求、GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范、GB/T 24001 环境管理体系要求及使用指南等资料的基础上，形成了标准草案第一稿。

3、改进草案，形成工作组讨论稿

草案第一稿形成后，标准编写组召开四次标准草案讨论会议，并邀请了标准化专家对标准内容进行充分讨论，广泛协商并积极听取各方意见，对提出的改进意见和建议进行汇总分析，对正确合理的予以采用，几经易稿，形成了比较成熟的标准草案。

4、修改完善，形成征求意见稿

国家标准编写组于2012年7月将《行政服务运行规范第1部分：基本要求》国家标准（征求意见稿）通过信函的形式在全国范围征求意见。共发出征求意见函141封，其中省、市、县各级行政服务中心108封，质监部门及标准化研究院共21封，行政管理研究机构及其他相关部门共12封。截止8月31日，本标准共收回反馈意见函26封。标准编写组将提出修改的意见整理归纳为15条。其中，采纳7条，未采纳8条。在进一步修改的基础上，形成了征求意见稿。

四、标准主要内容

本标准主要规定了行政服务中心规范性引用文件、术语和定义、基本原则、服务组织、场所及设施设备、工作要求、管理要求、信息化要求、安全要求以及监督与考核等基本要求。本标准主要内容如下：

1、基本原则

本标准提出了依法运行、规范统一、优质高效、公开透明的行政服务运行规范四条基本原则。

2、服务组织

从机构设置、人员配置两个方面对服务组织的构成做出了明确规定。

3、场所及设施设备

对服务场所的选址、建筑设计、功能分区、设施设备配置等进行了明确规定。

4、工作要求

从服务中心的业务受理、服务方式、收费方式、服务制度、政务公开、回访制度、服务创新等方面规定了满足工作要求的运行模式。

5、管理要求

对实现管理要求的人员管理、财务管理、档案管理、设施设备管理方面进行统一规定。

6、信息化要求

对服务中心的信息化建设提出明确要求。

7、安全要求

对安全设施、安全人员配备与管理、应急处理等安全要素进行了明确规定。

8、监督与考核

本标准对监督与考核机制的建设、监督与考核方式等提出了要求。