



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

行政服务中心运行规范 第2部分：部门、项目和人员进驻规范

The operation standards on Administrative Service Centers

——Part 2: Resident standards on departments, projects and staff

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 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

 3.1 专业服务组织 1

 3.2 公用事业组织 1

 3.3 部门进驻 1

 3.4 项目 1

 3.5 项目进驻 1

 3.6 人员进驻 1

4 部门进驻 2

 4.1 范围 2

 4.2 进驻程序 2

 4.3 管理要求 2

5 项目进驻 2

 5.1 范围 2

 5.2 进驻程序 2

 5.3 管理要求 2

6 人员进驻 2

 6.1 基本要求 2

 6.2 进驻程序 2

 6.3 人员管理 2

前 言

GB/T×××××《行政服务中心运行规范》分为四个部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：部门、项目和人员进驻规范；
- 第3部分：服务规范；
- 第4部分：效能评价准则。

本部分为 GB/T×××××的第2部分。

本部分按照 GB/T1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本部分主要起草单位：

本部分主要起草人：

行政服务中心运行规范 第2部分：部门、项目和人员进驻规范

1 范围

GB/T XXXX的本部分主要规定了行政服务中心部门进驻、项目进驻及人员进驻的要求。
本标准适用于全国各级行政服务中心，其它提供行政服务的机构可参照执行。

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 XXXX.1 行政服务中心运行规范 第1部分 基本要求

3 术语和定义

GB/T XXXX.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

专业服务组织

依法取得资格，从事为生产经营者和消费者提供专业服务的企业或机构，如银行、会计师事务所、资产评估机构等。

3.2

公用事业组织

承担一定社会服务功能并提供相关社会服务的企业或机构，如供水、供电、供气、供暖、通讯等。

3.3

部门进驻

承担行政管理事项、与行政管理事项相关的专业服务事项和社会服务事项等的组织（以下称为进驻部门）在行政服务中心设立服务窗口。

3.4

项目

进驻行政服务中心的服务窗口按照进驻部门的职责或职能为服务对象办理的各类服务事项，包括行政许可、非行政许可审批、公共服务事项、专业服务事项和社会服务事项等。

3.5

项目进驻

进驻部门将自身承担的服务事项纳入行政服务中心进行办理。

3.6

人员进驻

进驻部门将本部门的相关工作人员派驻到行政服务中心的服务窗口开展服务。

4 部门进驻

4.1 范围

- 4.1.1 承担行政管理事项的政府部门及与其行政管理事项相关的专业服务组织应进驻行政服务中心。
- 4.1.2 双重管理和垂直管理部门，可根据社会需求或工作需要进驻行政服务中心。
- 4.1.3 公用事业组织，按照本级政府提出的进驻建议确定是否进驻行政服务中心。
- 4.1.4 上述未涉及但有自愿进驻要求的其他组织，报本级政府同意后方可进驻行政服务中心。
- 4.1.5 公共资源交易平台（包括政府采购、建设工程招投标、国有土地招拍挂等资源配置平台）可与行政服务中心合署办公，实行统一管理。

4.2 进驻程序

- 4.2.1 应对进驻部门的进驻必要性进行认定，确定进驻后，由本级政府进行公布。
- 4.2.2 应审查进驻部门对其服务窗口的授权，确保授权充分。
- 4.2.3 应为进驻部门安排适宜的服务窗口。
- 4.2.4 专业服务组织的进驻，可采取公开方式，在收到申请后对其进行评估，通过评估方可进驻行政服务中心开设服务窗口。
- 4.2.5 公用事业组织的进驻，可由本级政府根据社会需求或工作需要，对其进驻提出建议。政府建议需要进驻的，应进驻行政服务中心开设服务窗口。
- 4.2.6 其他有自愿进驻要求的组织进驻，可参照 4.2.4 专业服务机构的进驻程序进驻行政服务中心开设服务窗口。

4.3 管理要求

- 4.3.1 应为进驻部门的服务窗口提供必要的办公环境，保障其正常开展服务。
- 4.3.2 应对进驻部门进行组织协调、监督管理和指导服务，确保进驻到位。
- 4.3.3 应建立评价规范，定期或不定期对进驻部门的开展服务情况进行评价。
- 4.3.4 应根据法律法规变化和部门职能调整情况，对服务窗口作相应调整，并将调整情况向社会公布。
- 4.3.5 需要退出行政服务中心的进驻部门，经行政服务中心管理机构认定、同意后，由进驻部门向本级政府提出退出申请，上报退出原因，得到本级政府批准后方可退出。同时由本级政府定期将进驻部门变动情况向社会公布。
- 4.3.6 经本级政府同意单独设立办事大厅的政府部门，应通过电子信息网络与行政服务中心联为一体，接受行政服务中心管理机构的指导和监督。

5 项目进驻

5.1 范围

- 5.1.1 政府部门承担的行政管理事项，包括行政许可、非行政许可审批、公共服务事项以及与其相关的专业服务组织承担的专业服务事项，均应纳入行政服务中心办理。

5.1.2 公用事业组织承担的社会服务事项，如供水、供电、供气、供暖、通讯等，应按照本级政府提出的进驻建议确定是否进驻行政服务中心办理。

5.1.3 双重管理和垂直管理部门承担的行政管理事项，包括行政许可、非行政许可审批和公共服务事项，适合依托行政服务中心的，可按照便于工作、加强服务的原则进驻行政服务中心办理。

5.1.4 其他有自愿进驻要求的组织所提供的服务事项，经本级政府同意后，可进驻行政服务中心办理。

5.2 进驻程序

5.2.1 行政许可和非行政许可审批的进驻

5.2.1.1 进驻部门应根据现行法律、法规、规章等，拟定本部门的进驻项目。

5.2.1.2 进驻部门将拟定的进驻项目方案送达行政服务中心。

5.2.1.3 行政服务中心应会同监察、法制等部门对拟定的进驻项目进行认定。

5.2.1.4 认定结果反馈给进驻部门并向社会公布。

5.2.1.5 将认定好的进驻项目纳入行政服务中心服务窗口办理。

5.2.2 其他服务事项的进驻

5.2.2.1 行政服务中心根据工作需要或服务组织的申请，拟定进驻的项目。

5.2.2.2 应对拟定进驻的项目组织评估。

5.2.2.3 根据评估结果确定进驻的项目。

5.3 管理要求

5.3.1 应督促进驻部门依法明确进驻项目的办理规程，科学设置办理环节，并将进驻项目的相关内容对外公开。

5.3.2 应督促进驻部门将所有服务事项向一个内设机构集中，该机构向行政服务中心集中，同时督促进驻部门合理压缩办理时限，提高工作效率。

5.3.3 应督促办理进驻项目所需要的专用办公网络、设施设备随项目的进驻同步进驻行政服务中心。

5.3.4 应对项目进驻事宜进行组织协调、监督管理，确保项目进驻到位。

5.3.5 应建立评价规范，定期或不定期对项目进驻的实际办理情况进行评价。

5.3.6 应协助进驻部门根据法律法规变化和部门职能调整情况及时调整进驻项目，并将调整变动情况向社会公布。

5.3.7 需要退出行政服务中心的进驻项目，经行政服务中心认定、同意后，由进驻部门向本级政府提出退出申请，上报退出原因，报本级政府批准后方可退出。同时由本级政府定期将进驻项目变动情况向社会公布。

6 人员进驻

6.1 基本要求

6.1.1 进驻部门应根据服务窗口运行需求派驻窗口工作人员，并明确窗口负责人。

6.1.2 窗口工作人员符合下列要求：

- 遵纪守法，掌握相关的国家方针政策、法律法规和进驻项目办理规程；
- 进驻部门的在职在岗工作人员；
- 具备从事服务窗口工作所需的业务技能；
- 有特殊要求的岗位，具备相应资质、资格，并持证上岗；
- 根据分工，在窗口负责人的领导下履行好自己的工作职责。

6.1.3 窗口负责人符合下列要求：

- 具备 6.1.2 中的人员素质要求；
- 具备管理窗口所应有的组织协调能力；
- 是业务部门负责人或更高层级人员；
- 具有本窗口管理职能的权限，根据进驻部门授权开展工作；
- 掌握本窗口工作情况，协调解决服务窗口工作中遇到的困难和问题。

6.2 进驻程序

6.2.1 应对进驻部门提出的拟选派人员进行考察，择优确定进驻人员，并由进驻部门明确窗口负责人。

6.2.2 应对进驻人员进行岗前培训，培训合格后进驻行政服务中心。

6.2.3 应对进驻人员进行登记备案。

6.3 人员管理

6.3.1 行政服务中心与进驻部门对进驻人员实行双重管理，行政服务中心负责对进驻人员进行管理培训和日常考核。

6.3.2 进驻人员应保持相对稳定，按一定周期有规律调换。如遇特殊情况，需要调换进驻人员，进驻部门应与行政服务中心协商确定。

6.3.3 行政服务中心应建立不合格人员退回制度。

6.3.4 窗口工作人员工作期满，可由行政服务中心出具鉴定材料，存入个人档案。