

---

# 中华人民共和国国家标准

《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》  
(征求意见稿)

## 编制说明

标准编写组

2012-9-24

## 目 录

1. 任务来源 .....	1
2. 编制背景及意义 .....	1
3. 工作过程 .....	1
4. 编制原则和依据 .....	3
4.1 编制原则 .....	3
4.2 编制依据 .....	3
5. 主要内容说明 .....	2
5.1 关于“1 范围”的说明.....	4
5.2 关于“4 部门进驻”的说明.....	4
5.3 关于“5 项目进驻”的说明.....	4
5.4 关于“6 人员进驻”的说明.....	4

## 1. 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 2 部分：部门、项目和人员进驻规范》制定任务，计划编号为 20100174—T—469，标准性质为“推荐”，要求 2012 年完成，由全国服务标准化技术委员会归口。

《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》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、福建省龙岩市行政服务中心、安徽省广德县行政服务中心等单位组成标准编写组共同起草完成。

## 2. 编制背景及意义

随着行政审批制度改革不断深化，全国各地普遍建立了行政服务中心，由政府集中提供一站式服务，此举对优化服务环境、提高行政效能、建设服务型政府起到了积极的推动作用。

《中华人民共和国行政许可法》第二十六条明确规定：“行政许可需要行政机关内设的多个机构办理的，该行政机关应当确定一个机构统一受理行政许可申请，统一送达行政许可决定。行政许可依法由地方人民政府两个以上部门分别实施的，本级人民政府可以确定一个部门受理行政许可申请并转告有关部门分别提出意见后统一办理，或者组织有关部门联合办理、集中办理。”对行政服务中心这种组织形式给予肯定。2011 年 8 月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深化政务公开加强政务服务的意见》，指出“党的十六大以来，政务（行政）服务中心发展迅速，服务群众功能不断完善。”强调要统筹推进政务服务体系建设，逐步建立健全政务服务体系，充分发挥服务中心作用，明确服务中心职能，规范服务中心运行，推进基层便民服务。”由于行政服务中心是改革催生的新生事物，没有现成的经验可以遵循，各地都在积极探索。作为政府各部门集中办公的综合性服务平台，行政服务中心进驻部门、进驻项目的多少决定了其服务的广度和深度，进驻人员素质的高低决定了其服务质量的优劣，部门、项目和人员进驻对行政服务中心的运行和发展至关重要。当前，各地行政服务中心职能定位不统一，进驻的部门、项目存在较大差异，对进驻人员的要求也大不一样，许多地方的行政服务中心还不能实现“进一家门办成事”，个别地方的“一站式”服务成了“多一站”服务，给企业和群众办事带来极大的不便，在很大程度上制约了服务质量和行政效能的进一步提升，影响了服务型政府建设进程，因此，制订一项统一的行政服务中心部门、项目和人员进驻规

范，显得更加紧迫和必要。《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》的制订，旨在为各地行政服务中心提供统一的部门、项目、人员进驻标准，确定什么样的部门、项目、人员进驻行政服务中心、怎样进驻和进驻后的管理等。

推行统一的部门、项目和人员进驻规范具有以下积极意义：

第一有利于规范服务中心功能定位。现阶段的服务中心由于没有统一的部门、项目、人员进驻标准，进驻部门、项目千差万别，导致了服务功能定位也各不相同，使群众不清服务中心到底是干什么的。部门、项目和人员进驻规范的统一，对服务中心功能进行定位，使群众明白服务中心到底是干什么的，能办什么事。

第二，有利于提高公共服务效率。统一部门、项目和人员进驻规范，把部门行政审批及公共服务项目集中起来，统一管理、提升和完善服务功能，便于发挥集中办公优势、开展联审会办，便于简化办事手续、透明办事过程、提高办事速度，这样就大大缩减项目审批时间，提高行政效率。

第三，有利于方便办事群众。行政服务中心是政府提供服务的重要载体和平台，集中体现了政府为群众办事高效、便捷的要求。统一部门、项目和人员进驻规范，能使办事群众更充分享受方便、快捷、公开、透明、一站式的政府服务。

第四，有利于优化经济发展环境。当前，投资环境尤其是行政服务环境已成为企业投资决策的重要考虑因素。要大力改善投资环境，切实提高审批效能，必须把企业从“跑审批”的麻烦中彻底地解放出来，让他们能够放心投资、安心发展。统一部门、项目和人员进驻规范，真正把行政服务中心建设成服务功能全、服务流程简、人员素质优、窗口能办事的便民中心，便于营造一个富有活力的体制环境和高效透明的行政环境，有利于吸引投资、引进项目，在经济发展的软环境中赢得先机。

### **3. 工作过程**

#### **1、明确任务，成立起草小组**

编制计划下达后，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等单位立即召开会议，成立了标准编制领导小组和编写小组，确定了标准起草成员，明确各自任务和职责，提出下一步工作思路。

#### **2、广泛调研，形成草稿**

任务明确后，起草小组根据标准的编写要求，组织标准起草人员先后到云南富源、迪庆、

四川成都、江苏大丰等地行政服务中心实地参观考察，了解、交流、掌握各地行政服务中心部门、项目和人员进驻基本情况、好经验、好做法及在实际工作中的不足之处和下一步的工作需求。在搜集、分析、整理相关资料的基础上，对各地行政服务中心部门、项目和人员进驻情况进行材料汇总和理论提升，初步形成了《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》标准草稿。

### 3、完善草稿，形成征求意见稿

草稿形成后，标准编写组多次组织相关人员召开会议研究讨论，并邀请相关专家建言献策，广泛协商并积极听取各方意见，同时通过信函的形式在全国范围征求意见。截止目前，标准编写组共发出征求意见函 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 25 封，标准编写组将反馈单位提出的修改意见进行汇总、整理、分析、归纳为 17 条。其中，采纳 10 条，未采纳 7 条，最终形成了目前的征求意见稿。

## 4. 编制原则和依据

### 4.1 编制原则

本部分的编制，从标准范围，部门、项目、人员进驻的进驻范围（基本要求）、进驻程序和管理等方面考虑，力求体现各地行政服务中心建设和发展的普遍规律和现实需求，遵循公开透明、合理合法、协调统一的原则，致力于把行政服务中心建设成服务功能全、服务流程简、人员素质优、窗口能办事的便民中心，以尽可能满足消费者需求为原则。

### 4.2 编制依据

本部分主要依据各地行政服务中心部门、项目和人员进驻情况和现实需求，并借鉴、吸收我国服务业标准化试点单位的成功经验，根据以下文件编制而成。

a. 所依据的法律、文件：

——《中华人民共和国行政许可法》；

——《关于深化政务公开加强政务服务的意见》；

b. 所依据的标准：

——GB/T 《行政服务中心运行规范 第1部分 基本要求》；

## 5. 主要内容说明

### 5.1 关于“1 范围”的说明

本部分界定了主要内容和适用范围。行政服务中心是政府各部门、单位集中开展服务的重要平台，其管理机制在政府部门具有较好适用性，因此本部分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。

### 5.2 关于“4 部门进驻”的说明

在充分考虑《行政服务中心运行规范》标准整体构思、框架、要求的基础上，根据 GB/T《行政服务中心运行规范 第 1 部分 基本要求》的相关要求，结合各地行政服务中心部门、项目和人员进驻基本情况、好经验、好做法及在实际工作中的不足之处和下一步的工作需求，以尽可能满足消费者需求为原则，对部门进驻主要从三方面进行了规范：

1、范围：主要确定什么样的部门进驻服务中心，分不同的进驻单位和不同的进驻要求进行阐述，第一条说的是政府部门及相关的专业服务组织应进驻；第二条说的是条块管理的双重管理和垂直管理部门，可进驻；第三条说的是公用事业组织根据政府建议进驻；第四条说的出前三条以外有进驻要求的进驻单位也可以进驻；第五条说的是公共资源交易平台可与服务中心合署办公，统一管理。

2、进驻程序：进驻程序前三条阐述了政府一般按照相关部门认定、单位授权、安排窗口三步完成部门的进驻；第四条说的是专业服务组织的进驻程序；第五条说的是公用事业组织的进驻程序；第六条说的是其他组织的进驻程序。

3、管理要求：从部门进驻后，服务中心应该做些什么来进行规范、保障部门进驻到位。本部分从提供服务、监督考核、建立平价规范、动态调整、退出程序等进行了阐述。第六条对单独设立办事大厅的部门作为特殊情况进行了单独表述。

### 5.3 关于“5 项目进驻”的说明

与 4 部门进驻的阐述相对应，对项目进驻主要也从三方面进行了规范：

1、范围。进驻项目的范围也是按照相对应的部门进驻的范围，按政府部门、专业服务组织、公用事业组织、双重管理和垂直管理部门、其他组织所承担的各类服务事项分别进行了阐述。

2、进驻程序。按照项目的不同性质分行政许可和非行政许可审批、其他服务事项两种类型分别进行了阐述。对行政许可和非行政许可审批主要是按照部门提出、相关部门认定、向社

会公布、确定进驻的进驻程序进行进驻。对其他服务事项主要是按照提出进驻意向、组织评估、确定进驻的进驻程序进行进驻。

3、管理要求。从项目进驻后，服务中心应该做些什么来进行规范、保障项目进驻到位。本部分从督促进驻部门确定办理程序、专用办公设施设备进驻、监督考核、建立平价规范、动态调整、退出程序进行了阐述。

#### **5.4 关于“6 人员进驻”的说明**

在明确部门、项目的进驻后，由什么样的人来提供服务就显的至关重要，进驻人员素质的高低决定了其服务质量的优劣，根据各地调研行政服务中心人员进驻情况的普遍要求和通俗做法，对人员进驻主要本从三方面进行了规范：

1、基本要求：第一条主要是明确了人员进驻的总体要求，即根据运行需要设置窗口工作人员，明确窗口负责人。第二条和第三条分别对一般窗口工作人员和窗口负责人应具备的任职素质和工作要求进行了阐述。

2、进驻程序：是对人员进驻的选派程序进行规范，考虑服务中心的实际操作过程，确定了进驻部门提报拟进驻人员、服务中心岗前培训、培训合格进驻的人员进驻程序。

3、人员管理：明确了人员进驻后接受服务中心和派出部门的双重管理、监督和考核、人员的调整要求、建立退回制度、工作期满出具鉴定材料等人员管理方面的事项。