

山西省地方标准《政务服务标准图解设计规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本任务来源于山西省市场监督管理局《关于下达第八批山西省地方标准制修订项目计划的通知》（晋市监发〔2022〕174号）要求，项目编号2022-8084，计划项目名称为《政务服务标准图解设计规范》。本文件由山西省行政审批服务管理局提出、山西省政务服务标准化技术委员会归口。

（二）起草单位

麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司、阳泉市行政审批服务管理局。

（三）主要起草人

张曼、魏海文、牛建东、魏京军、朱建芳、郝增、郑波、王超。

二、制（修）订标准的必要性、目的和意义

（一）必要性

推进政务服务是促进经济长期平稳较快发展和社会和谐稳定的有力举措，是深化行政管理体制改革、加强政府自身建设的必然要求，也是健全惩治和预防腐败体系、加强党风廉政建设、打造廉洁高效服务型政府形象的重大举措。

政务服务是指各级政府、各相关部门及事业单位，根据法律法规，为社会团体、企事业单位和个人提供的许可、确认、裁决、奖励、处罚等行政服务。政务服务标准图解主要采用图画、插图的表现技巧为政务服务事项的标准文本主题内容作图文结合的生动形象说明，是大众广泛接受、简明易懂，提高实操性的一种标准表现形式。标准图解不仅可以把政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项的内容具体化、形象化，而且可以直观地把事项的过程表现出来，有利于帮助人民群众更好地理解办理事项的含义。

（二）可行性

制定《政务服务标准图解设计规范》对标准图解的风格、配色、排版及字体做出相应的要求，使政务服务标准图解设计更加标准化、规范化、统一化，便于窗口工作人员深刻理解政务服务标准化，落实至实际工作中，提升政府工作效能和群众满意度。2021年10月，阳泉市行政审批服务管理局选取两项高频事项

着手设计为图解版，已于 12 月底设计完成，分别为《护士执业注册（变更注册）规程》和《公司（内资）变更登记规程》，生动形象地展示出事项的各个要素，使办事群众对护士执业变更和内资公司变更流程及所要求的材料更清晰、更易懂。

（三）意义

为指导全省开展标准化试点的承担单位在建立完成标准体系进入宣贯实施阶段时对重点标准的解读，便于工作人员查阅标准、执行标准、贯彻标准。推进政务服务标准化是建设服务型政府的必然要求。标准是被广泛采用的水平指标和规范。标准化更是国家治理和国际交往中的重要规则和手段。近年来，适应新形势新要求，党和政府把标准化工作放到更加突出的位置。

三、主要起草过程

（一）预研阶段（2021 年 12 月—2022 年 2 月）

标准编制组搜集、查阅相关国家政策、资料及相关国家标准、行业标准、地方标准，走访先进地市，考察学习减证明的开展情况及经验做法，结合山西省、阳泉市试点工作现状及经验，编制起草《政务服务标准图解设计标准》地方标准具有立项必要性、可行性，并进行论证。标准编制组通过参加标准宣贯培训，对标准的格式、内容、术语表达方式等进行了深入学习，严格按照 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》给出的规定起草，同时，学习研究清理证明、告知承诺、优化营商环境相关文件要求，组织多次召开标准研讨会，基于初步的预研的成果编写形成了《政务服务标准图解设计标准》标准初稿。标准将进入征求意见阶段，深入了解山西省各个地市县（区）的实际情况修改标准，确保标准的实用性、前瞻性。委托山西省行政审批服务管理局将标准初稿发送各有关部门征求意见，请各部门结合职能和工作实际，对标准提出修改意见。

（二）立项阶段（2022 年 3 月—4 月）

根据《山西省市场监督管理局关于征集 2021 年度山西省地方制修订项目的通知》等文件相关要求，结合阳泉市工作实际，阳泉市行政审批服务管理局向山西省市场监督管理局针对预研拟起草的《政务服务标准图解设计标准》山西省地方标准提出立项申请，负责标准制定工作，并经山西省市场监督管理局批准立项。

四、制订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

（一）制定原则

1. 先进性原则

此项标准在山西省内开展标准化试点的单位开展宣贯培训工作具有指导性意义，值得借鉴和推广。

2. 统一性原则

符合国家及我省出台的法律法规、政策文件要求。

3. 规范性原则

多次召开标准编写研讨会，各有关科室就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式和语言表述符合 GB/T 1.1—2020 的要求，确保标准内容的规范。

（二）制定依据

1. 《中华人民共和国标准化法》

2. 国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》

3. 《山西省一枚印章管审批条例》

4. 《山西省标准化条例》

5. 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》

（三）与现行法律、法规、标准的关系

此标准符合现行法律法规和强制性国家标准的相关要求。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

第1章是范围。本文件规定了政务服务标准图解的设计风格、图文配色、排版及字体设计的要求。本文件适用于山西省政务服务标准图解版的设计工作。

第3章是术语和定义。对标准图解作出定义。

第4章是设计风格。标准图解设计应先根据标准主题内容确定风格。风格应符合协调统一、丰富多样、简捷明晰的原则。

第5章是图文配色。包含主题色和辅助色。其中辅助色的要求从同色系，邻近色，类似色，中差色，对比色，中性色出发进行规范。

第6章是排版。包含排版原则和排版要求。

第7章是字体设计。字体的运用原则和设计要求。

六、重大分歧意见的处理经过、依据和结果

该标准在征求意见过程中无重大分歧意见。

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本标准没有采用国际标准和国外先进标准，未查找到国内同类标准。

八、贯彻标准的措施建议

建立完善标准实施信息反馈机制，畅通标准实施信息反馈渠道，收集实施中反馈的问题。进一步深入基层政务大厅就标准的实施情况进行实地调研，收集标准实施过程中的问题，及时做好答疑解惑工作，必要时对标准进行修订。标准是在国家相关法规的前提下，充分考虑告知承诺的各个环节制定。建议将本标准在全省各级政务领域标准化试点实施。标准根据国家相关法规与相关国家标准的完善，有关内容可根据具体情况适时予以界定。标准发布后，实施前应将相关信息在公共媒体上广为宣贯，并举办宣贯座谈会。

九、预期效益分析

本标准的制定是为了落实《社会管理和公共服务综合标准化试点细则》、《山西省标准化条例》文件，以全省各地标准化试点建设实施过程的共同特性以标准的形式固化，使得政务服务标准图解具有更强的操作性、更广泛的使用性。本标准的发布实施对于深化标准实施具有重要的实践意义，将有效促进全省标准化试点建设模式多样化、规范化。