

# 阳泉市地方标准

## 《政务服务 预约+无休服务规范》（征求意见稿）

### 编制说明

#### 一、工作简介

##### （一）任务来源

为进一步完善政务服务机制，优化政务服务方式，提升政务服务效能，着力打造便捷高效的政务服务环境，解决办事群众“上班时间没空办、休息时间没处办”问题，最大限度方便群众办事，提升群众满意度，结合阳泉市工作实际，特申请制定《政务服务 预约+无休服务规范》阳泉市地方标准。并由麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司与郊区审批局组建标准起草组，开展标准编写工作。根据阳泉市市场监督管理局下发的《关于下达 2023 年度第一批阳泉市地方标准制修订计划的通知》（阳市监标准函〔2023〕83 号）本标准予以立项，项目编号为 2023-02。本文件由阳泉市行政审批服务管理局提出、阳泉市行政审批标准化技术委员会（YQS/TC 04）归口。

##### （二）起草单位

麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司、阳泉市郊区行政审批服务管理局。

##### （三）起草人

史姣娜、张志刚、景媛、冯丹、张曼、王超、张迪。

#### 二、标准编写的必要性、可行性及意义

##### （一）必要性

“政务服务预约+无休服务”是国家推行“放管服”改革，提升政务服务质量和水平，建设人民满意的服务型政府的一项制度性安排。《优化营商环境条例》中第 34 条指出，政府及其有关部门应当进一步增强服务意识，切实转变工作作风，为市场主体提供规范、便利、高效的政务服务；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》（国发〔2022〕5 号）再次强调持续优化政务服务是便利企业和群众生产经营与办事创业、畅通国民经济循环、加快构建新发展格局的重要支撑，是建设人民满意的服务型政府、推进国家治理体系

和治理能力现代化的内在要求。目前，阳泉市郊区行政审批服务管理局已出台“政务服务预约+无休服务”相应的工作方案，作为国家级政务服务标准化试点，该项工作在运行过程中，切实提高了政务服务便利化水平，因此，为提升阳泉市政务服务形象，打造极优营商环境，将预约+无休服务上升为阳泉市地方标准。

## （二）可行性

本文件的制定以习近平总书记新时代中国特色社会主义思想为指导，与现行规章制度，标准规范保持一致，围绕全面塑成现代化、法治化、国际化、便利化营商环境的远景目标，立足企业群众办事需求，由阳泉市郊区行政审批服务管理局提出，结合实际，从实施时间、服务内容、服务流程及要求、监督、评价与改进等方面对“预约+无休”服务提出规范性建议，《政务服务 预约+无休服务规范》地方标准的实施，将全力打造标准规范化、方式集约化、供给身边化、态度暖心化的政务服务，实现窗口办事“不断档”、办理事项“无空挡”、优质服务“无阻挡”，最大程度便民利企，加快推动政务服务从“有”到“优”转变，从“被动”到“主动”转变，提升群众满意度，展现出良好的政务服务形象，打造极优营商环境。

## （三）意义

首先，地方标准《政务服务 预约+无休服务规范》的制定填补了国家、行业、地方标准的空白。其次，本标准解决了群众在没有时间办事，想要预约办理时工作人员如何服务的内容，对预约+无休服务的实施时间、服务内容、服务流程及要求、监督、评价与改进等方面进行规范。最后，本标准对预约+无休服务工作进行规范，在保证群众满意度的同时，为阳泉市打造法治化、便利化营商环境添砖加瓦。

## 三、主要起草过程

### （一）预研阶段（2022年12月-2023年1月）

2022年12月，麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司协同阳泉市郊区行政审批服务管理局着手开展标准制定预研工作，组织前期调研，研究解读山西省及阳泉市政务服务相关政策文件，收集多方建议，确立了《政务服务 预约+无休服务规范》的立项意向，成立标准起草组，搜集、查阅政务服务预约+无休服务相

关国家政策、科研文献、相关国家标准、行业标准及先进地区经验做法，结合阳泉市政务服务工作现状及经验，论证地方标准立项的必要性、可行性，以及对阳泉市政务服务的推动和促进意义，总结经验，并形成标准框架。

#### （二）申报阶段（2023年1月-2023年3月）

2023年2月，标准草案编制完成后，阳泉市行政审批标准化技术委员会秘书处将标准制定申报书、标准草案报送市场监督管理局。

#### （三）立项阶段（2023年3月）

2023年3月，阳泉市市场监督管理局下发了《关于下达2023年度第一批阳泉市地方标准制修订计划的通知》（阳市监标准函〔2023〕83号），《政务服务 预约+无休服务规范》地方标准予以立项，项目编号为2023-02。

#### （四）起草阶段（2023年3月-4月）

2023年3月，标准制修订计划下达后，标准起草组进一步完善标准草案，逐章逐条讨论标准文本，并在前期调研的基础上，形成了《政务服务 预约+无休服务规范》地方标准工作组讨论稿。

麦斯达夫标准化（山西）有限公司协同阳泉市郊区行政审批服务管理局征求起草组内各成员意见，对标准的编制背景、工作过程、标准框架、主要内容以及标准内容进行意见交流。各成员从不同角度提出了具备科学性、实用性和可操作性的修改意见。标准起草组按照各成员提出的意见和建议对标准文本进行修改完善。

2023年4月，标准起草工作组根据前期的工作情况，共同研究确定标准征求意见稿，并形成标准编制说明。

#### （五）征求意见阶段（2023年4月-5月）

2023年4月至5月，起草单位将面向社会公开征求意见：请行业主管部门和标准化主管部门同时广泛征求意见；麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司作为主要起草单位将在公司官网以及微信公众号征求意见；请阳泉市行政审批标准化技术委员会秘书处向全体委员征求意见。届时，起草组针对收集的征求意见进行讨论斟酌，对标准文本进一步完善。

### 三、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

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、行业标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使行业标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

### 1. 适用性原则

标准中规定的内容应当立足当前阳泉市政务服务中预约+无休服务工作实际要求和需求，所规定的内容既符合国家政策及规范性文件要求，又要满足实际，为阳泉市政务服务预约+无休服务提供规范性规定。

### 2. 先进性原则

在总结预约+无休服务工作取得的经验和存在的问题的基础上，进行充分的研究、调研和论证，确定标准的主要内容；此项标准在阳泉市内对于预约+无休服务工作将具有指导性意义，值得借鉴和推广。

### 3. 统一性原则

标准的制定与现行的法律法规和国家标准相一致。依据国家、山西省出台的法律法规、阳泉市政策文件有关要求，充分借鉴其他省市成熟的先进经验，持续改进，使标准更加规范。

### 4. 规范性原则

多次召开标准编写研讨会，起草组就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式、结构和内容的编制符合 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》的规定。

## （二）制定依据

1. 《中华人民共和国标准化法》
2. 《山西省标准化条例》
3. 《优化营商环境条例》（国令第 722 号）
4. 《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5 号）
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》
6. GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

7. GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
8. GB/T 39735 政务服务评价工作指南
9. GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

## 五、标准主要内容

第1章是范围。规定了政务服务预约+无休服务的实施时间、服务内容、服务流程及要求、监督、评价与改进。

第2章是规范性引用文件。明确了《政务服务 预约+无休服务规范》内容中引用到的规范性文件。

第3章是术语和定义。明确了“预约服务”、“无休服务”的定义。

第4章是实施时间。明确了预约+无休服务工作的具体时间。

第5章是服务内容。明确了行政机关应接受提前24小时提出的预约申请，确定办理时间，并列出了预约方式以及明确了无休服务的内容。

第6章是服务流程及要求。明确了预约+无休服务工作时窗口人员的服务流程以及在服务工作时对窗口人员的服务要求。

第7章是监督。明确了如何对政务服务预约+无休服务工作进行有效监督。

第8章是评价与改进。明确了政务服务预约+无休服务评价与改进的措施及方法。

## 六、重大意见分歧的处理经过和依据

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

## 七、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件符合现行的法律、法规，同时，对现有的国家标准、行业标准和地方标准进行了检索和整理，以关键词“预约+无休服务”等搜索相关标准，未查询到相关强制性国家标准。

## 八、贯彻标准的措施建议

### （一）技术措施

要求政务服务预约+无休服务工作人员应遵循本标准所规定的实施时间、服务内容、服务流程及要求提供服务。保证在服务过程中，行为规范，按标准为服

务对象提供服务。同时跟进实施标准过程，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。

## （二）管理措施

建议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，及时做好答惑释疑工作，必要时对标准进行修订。

## （三）实施建议

此标准为推荐性标准，旨在规范政务服务预约+无休服务工作，提高办事效率。建议将《政务服务 预约+无休服务规范》地方标准在全市各级行政审批服务管理局实施，用于指导、监督预约+无休服务工作流程。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

地方标准《政务服务 预约+无休服务规范》的制定实施，一方面，该标准对服务实施时间、服务内容、服务流程及要求等做了规范，规范了服务行为，从而提高工作人员服务认识，使工作到位、实施到位、服务到位。另一方面，将全面优化服务方式，打造便捷高效的政务服务环境，最大力度提升群众满意度、优化阳泉市政务服务营商环境。

## 十、参考文献

无。

标准起草工作组

2023年4月