

晋城市地方标准

《“红色代办”便民服务规范》

编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

根据晋城市阳城县长期开展红色代办便民服务准确度检查工作，总结工作经验，结合晋城市市场监督管理局相关要求，特申请立项晋城市地方标准《红色代办便民服务规范》。

(二) 起草单位

阳城县政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

(三) 主要起草人

姓名	职务/职称	工作单位	任务分工
赵芳	主任	阳城县政务服务中心	总体统筹
赵玉婷	科长	阳城县政务服务中心	具体编制
侯晓婷	助理工程师	麦斯达夫标准化服务 (山西)有限公司	具体编制

二、制（修）订标准的必要性、可行性

（一）必要性

紧扣人、物、事三个要素，建立代办队伍、搭建代办平台、明晰代办事项，切实把组织优势转化为服务活力。两张清单明事项：县级结合乡（镇）便民服务事项指导目录、村（社区）便民服务事项、村级组织履行事项等清单，围绕群众关注度高、办理频次高的服务事项，梳理制定 8 大类 62 项《便民服务事项标准化清单》；各村在此基础上结合实际逐条梳理，明确服务事项、办理方式、承办人、联系电话等内容，形成个性化的“村能办”便民服务事项清单，并上墙公告，让群众一目了然、心中有数。三类人员组队伍：明确在党员、村委干部及工作人员、入党积极分子等三类人员中，择优确定服务意识、业务本领、工作作风好的担任红色代办员，目前全县已建立县级红色代办员 48 名，乡级红色代办员 92 名，村级红色代办员 1539 名，同时在代办员队伍中常态化做好代办成效反馈、代办评优激励，确保干有目标、干有动力。一个标准建平台：根据高频事项办理情况，在县政务服务中心、乡（镇）便民服务中心和村（社区）便民服务

站设置红色代办专窗，统一专窗挂牌和醒目桌牌，以版面形式统一公示代办员姓名、照片、联系电话、受理范围、代办方式等内容，目前已设置 366 个红色代办专窗参与代办行动。

建立县乡村响应机制：实行“村级吹哨、镇县响应”工作机制，针对事项办理权限不在村（社区）便民服务站的，由村（社区）便民服务站窗口红色代办员受理接件，通过网上沟通，在县镇相关业务人员的指导下，确认所需材料、办理流程、办理时限等，红色代办员通过高拍仪将所需资料扫描成电子版，通过审批系统进行提交上传。资料上传后，由县级、乡镇便民服务中心窗口人员立马审核、签字、盖章、出证，并将证照回传到社区，真正将便民服务从“窗口”搬到“村口”。因此，红色代办便民服务规范的实施，不仅可以促进政府部门不断提升服务质量，还能推动整体服务水平的提升，切实提升市民的满意度。对于提高政务服务效率、提升服务质量和满意度有着重要意义。

（二）可行性

红色代办便民服务工作是一项提高便民服务水平的重要措施，它不仅能保证便民服务的质量和效率，更有助于提

升公众的满意度。坚持以人民为中心的发展思想，积极回应企业群众呼声和需求，整合政务服务资源，丰富政务服务供给，完善“1+15+335”县乡村政务服务体系建设，推进更多便民服务事项在村（社区）“能办”“快办”“易办”“好办”，落实县乡村红色代办机制，办事体验度不断提升，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、群众办事便利化，持续提升基层便民服务能力和水平。

三. 主要起草过程

（一）申报阶段

通过深入调研晋城市、阳城县政务服务中心现状，确保标准制定的必要性、可行性。编制《红色代办便民服务规范》草案，向晋城市市场监督管理局提交标准草案、申报书以及编制说明。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

（一）制定原则

1. 合规性原则。

本标准的制定符合《标准化工作导则 第1部分：标准

化文件的结构和起草规则》(GB/T 1.1-2020)的规范性要求，标准中有关内容是以相关法律法规、政策文件、国家标准、行业标准为主要依据，结合我市现状，参考其他省市相关标准的基础上形成。

2. 适用性原则。

本标准制定原则符合国家政策、规范性引用文件的要求。

3. 先进性原则。

此项地方标准填补市内空白，具有先进指导性意义。

4. 可操作性原则。

本标准的制定考虑了市情和具体政务服务办事指南准确度检查工作转化为标准服务过程中实践所需条件，统筹兼顾了规范性和灵活性，具有较强的可操作性与可行性。

(二) 制定依据

本标准主要依据如下：

1. 《国务院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）；

2. 《国务院办公厅印发《关于全面推进政务公开工作的意见》实施细则的通知》（国办发〔2016〕80号）；

3.《国务院办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》（国办发〔2019〕54号）；

4.《山西省人民政府办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提升政务服务水平的通知（晋政办发〔2020〕59号）》；

5.《关于印发晋城市改进提升全市政务服务水平工作方案的通知》（晋市政办〔2018〕54号）。

（三）与现行法律法规和标准的关系

与已发布标准无关联。

五、主要条款的说明

第一章红色代办便民服务的的基本原则、场所建设、事项清单、服务模式、服务流程。本文件适用于晋城市政务服务中心办事指南准确度检查工作。

第二章是本文件没有规范性引用的文件。

第三章是本文件没给出术语和定义。

第四章规范了基本原则。包含了加快推进政务服务向基层延伸，实现更多政务服务事项“村内可办、就近可办、多点可办”，切实解决群众办事难、办事慢等问题

第五章是场所建设。包含了统一建设内容、配备基础服

务设施、升级网办能力。

第六章是服务内容，包括了编制便民服务事项清单、拓展办理范围、动态调整更新便民服务事项。

第七章是服务机制，主要包含建立县乡村三级“红色代办”服务体系、推行红色代办服务模式多样化、突出红色代办流程便民化。

六、为推荐性或强制性标准的建议

建议《红色便民服务规范》作为推荐性标准。

七、贯彻标准的措施建议

标准发布后相关部门单位积极组织开展标准的宣贯、培训等活动，做好标准条文解读工作，通过报纸、公众号等传统媒体进行宣传，并发布新闻稿件、专题报道或制作宣传视频，同时利用互联网和社交媒体平台开展宣传，包括在官方网站或社交媒体上发布相关内容，如推文、文章、图片和视频等，以提高公众对该标准的知晓度。

标准起草组

2024年9月13日