

启政办发〔2022〕73号

## 市政府办公室关于印发启东市 政务服务标准化建设实施方案的通知

各镇人民政府，各园区管委会，各街道办事处，市各有关部门：

《启东市政务服务标准化建设实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请遵照执行。

启东市人民政府办公室

2022年10月28日

（此件公开发布）

# 启东市政务服务标准化建设实施方案

为进一步规范政务服务程序、提高政务服务质量、提升政务服务效能，有效推进全市政务服务标准化工作，实现科学管理和现代化管理，根据《“十四五”公共服务规划》《国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》《国务院关于进一步推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《社会管理和公共服务综合标准化试点细则（试行）》等要求，在省级政务服务标准化试点项目基础上，结合本市实际，制定本实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的群众路线，通过开展国家级政务服务标准化试点项目建设，进一步促进政府职能转变、服务意识创新，全面深化“放管服”改革，以简政放权更大激发市场活力和社会创造力，以放管结合切实维护公平竞争市场秩序，以优化服务为市场主体和群众办事增添便利，发挥政务服务标准化建设在优化营商环境中保障、支撑和引领作用，不断提升企业群众获得感和满意度。

## 二、建设范围

依据 GB/T1.1《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》和《社会管理和公共服务综合标准化试点细则（试行）》（国标委服务联〔2013〕61号）的要求，开展标准化试点建设。

### （一）构建标准体系总体框架

主要包括政务服务中心、公共资源交易中心、政务服务代办中心、镇（园区）便民服务中心、村（社区）便民服务站的服务标准体系表，服务标准化管理方针、目标、职责、组织架构图等。

### （二）服务通用基础标准体系

主要包括政务服务的术语、符号、标志等方面的通用基础标准。

### （三）服务提供标准体系

主要包括政务服务中心各科室、各进驻单位、窗口，公共资源交易中心，政务服务代办中心，镇（园区）便民服务中心，村（社区）便民服务站实施行政审批服务的依据和规范、工作流程、授权制度、公开规范等标准。

### （四）管理标准体系

主要包括政务服务中心、公共资源交易中心、政务服务代办中心、镇（园区）便民服务中心、村（社区）便民服务站平面布局、窗口管理、工作纪律、考评考核、党风廉政建设、环境标准、节能标准、安全应急标准、职业健康标准、信息与电子政务标准、后勤保障、设施设备及用品标准等。

### （五）岗位工作标准

主要包括管理机构和窗口各个岗位的工作标准。

## 三、建设目标

### （一）服务合法率达到 100%；

- (二) 按时办结率达到 100%;
- (三) 审批准确率达到 100%;
- (四) 当场办结率达到 80%以上;
- (五) 群众满意度保持 99.8%以上;
- (六) 标准知晓率达到 100%;
- (七) 服务对象有效投诉查处率达到 100%;
- (八) 两年内完成 100%的标准以信息化方式执行、检查、监督、评价。

#### **四、实施主体**

市行政审批局（政务服务管理办公室）、市政务服务中心各进驻单位、各镇人民政府、各园区管委会、各镇便民服务中心，各村（社区）便民服务站。

#### **五、工作步骤**

启东市政务服务标准化试点项目建设自 2022 年 8 月开始，至 2024 年 8 月结束，分四个阶段推进：

##### **（一）筹备动员阶段（2022 年 8 月—2022 年 10 月）**

成立政务服务标准化建设领导小组和办公室，明确工作职责；制定与启东市政务服务相适应的标准化工作方针和目标；建立标准化工作联络员制度，明确专（兼）职标准化联络员，具体负责各单位、部门政务服务综合标准化建设相关工作；召开标准化建设动员大会，对标准化工作进行全面部署；对工作人员开展标准化基本理论和标准化专业知识的培训，全面了解标准制订的基本

知识，掌握标准制订的基本业务技能，提高全员标准化意识；组织相关人员到政务系统相关试点单位学习考察政务服务标准化建设成功做法和先进经验；深入基层，深入群众，广泛听取办事人对政务服务工作的意见和建议，寻找工作的薄弱环节，根据群众的需求改进和完善相关工作。

## （二）标准体系制定阶段（2022年11月—2023年5月）

围绕政务服务标准化建设范围、目标，梳理正在使用的规章制度、标准，收集和整理相关国家标准、行业标准和地方标准，根据标准化原理和方法，建立科学合理、层次分明、满足实际需要的标准体系框架；编制标准明细表，以座谈会和征求意见稿的形式组织工作人员、企业、群众等社会各界对政务服务标准初稿进行讨论，并修改完善后，报标准化建设领导小组办公室审核，对外发布。

## （三）标准体系运行阶段（2023年6月—2024年4月）

通过编印资料、工作例会、专题培训、网络媒体等途径，对已形成的标准进行宣贯和培训，使每个岗位人员能掌握相关标准，具备一定标准化知识；全面推行实施标准体系，将标准化服务变为自觉行动，做好标准实施的相关记录；组织开展标准实施情况的监督检查活动，形成检查通报和问题处理记录，对不符合服务标准的行为进行督查、整改；建立服务标准和标准体系实施自我评价机制，成立标准实施自我评价小组，对各项标准及相关联标准化工作是否达到规定目标等方面进行自评；根据自评中发现的

问题，对标准体系进行不断完善。

#### （四）总结验收阶段（2024年5月—2024年8月）

开展政务服务标准化工作总结，提炼标准化工作创新做法；按照《社会管理和公共服务综合标准化试点评估细则（试行）》要求进行自查，向标准化评估组提出评估申请；收集整理标准化建设相关材料，汇编成册，迎接国家标准化试点项目组评估验收；根据项目评估验收组意见和建议，进一步改进完善标准体系。固化政务服务标准化工作经验做法，积极宣传政务服务标准化工作成果，擦亮政务服务标准化启东品牌。

### 六、工作要求

（一）统一思想，提高认识。开展国家级政务服务标准化试点建设，是深化机关效能建设，创新政府管理方式，进一步优化营商环境的一项重大举措。各标准化成员单位要统一思想，提高认识，严格按照本方案要求，合力推进国家级政务服务标准化试点建设。

（二）明确分工，压实责任。国家级政务服务标准化试点建设工作是一项系统工程，涉及面广，工作量大。各标准化成员单位要根据标准化建设领导小组办公室工作安排，立足本职，序时推进。要从政务服务工作的性质和特点出发，紧密结合各自岗位特点，本着符合实际、方便简捷、科学严谨、易于操作的宗旨，起草、试验、修改、送审各项标准体系内容，确保所涉工作标准体系全覆盖及高效运行。

（三）强化督查，突出实效。标准化建设办公室将不定期对各成员单位标准化建设情况进行抽查和督查，推进实施落实情况纳入年度机关单位、镇（园区）高质量考核。各有关部门和单位要善于总结，创新亮点，充分利用网络、电视、广播、报刊等媒体开展宣传推广标准化建设工作中的好做法好经验，展示政务服务标准化启东品牌形象，圆满完成我市政务服务社会管理和公共服务综合标准化试点各项工作任务。

---

抄送：市委各部门，市人大办、政协办，市监委，市法院、检察院，市人武部，  
市各人民团体。

---

启东市人民政府办公室

2022年10月28日印发

---