

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB 3310/T 58—2019

政务服务一窗通办工作规范

Work specifications for "one window, full services" as to deal with government affairs

2019-12-12 发布

2020-01-01 实施

台州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言..... II

1 范围..... 3

2 规范性引用文件..... 3

3 术语和定义..... 3

4 基本要求..... 3

5 管理要求..... 4

 5.1 事项管理..... 4

 5.2 人员管理..... 5

 5.3 场所管理..... 5

 5.4 信息管理..... 6

6 服务要求..... 6

 6.1 通办流程..... 6

 6.2 服务内容..... 7

7 投诉处理..... 8

8 监督检查..... 8

附录 A（资料性附录）导办台导办服务流程图..... 9

附录 B（资料性附录）综合咨询服务流程图..... 10

附录 C（资料性附录）综合受理服务流程图..... 11

附录 D（资料性附录）远程视频受理服务流程图..... 12

附录 E（资料性附录）流转服务流程图..... 13

附录 F（资料性附录）综合出件服务流程图..... 14

附录 G（资料性附录）投诉处理服务流程 15

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由台州市人民政府行政服务中心提出并归口管理。

本标准起草单位：台州市人民政府行政服务中心。

本标准主要起草人：金文明、郭文涛、赵晓燕、张英姿、卢春林、徐叶琪、叶海云、吕胜男、方文瑞。

政务服务一窗通办工作规范

1 范围

本标准规定了政务服务一窗通办工作的管理要求、服务要求、投诉处理、监督检查等内容。
本标准适用于市、县（市、区）政务服务体系的政务服务一窗通办工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB33/T 2036.1-2017 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则

DB33/T 2036.2 政务办事“最多跑一次”工作规范 第2部分：一窗受理、集成服务

DB33/T 2036.4 政务办事“最多跑一次”工作规范 第4部分：服务大厅现场管理

3 术语和定义

DB33/T 2036.1、DB33/T 2036.2、DB33/T 2036.4界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一窗通办

通过推进“受办”分离改革，改变各审批部门分别受理的模式，在服务大厅实现一个窗口受理、可办理多个事项的办事模式。

4 基本要求

4.1 推行“最多跑一次”改革，建立市、县（市、区）政务服务一体化运行的配套制度体系，构建一窗通办、前后台衔接有序、协同联动、信息共享、大数据代跑、实时监督、便捷高效的政务服务体系，改善营商环境，提升政务服务便捷度和满意度。

4.2 推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，实现高频事项一窗办、专业事项重点办、季节事项弹性办、极少事项远程办。

4.3 统一规范服务事项、信息化建设、业务流程等，确保政务服务一窗通办的系统性、科学性、协调性、优质性。

4.4 增强政务服务的集群效应和联动效应，促进服务质量的整体优化和便利度提升，实现主动、精准、便捷、就近的服务融合创新。

4.5 通过媒体（含自媒体、新媒体）、网站、实践基地等多种渠道，强化改革宣传，提高一窗通办知晓率。

5 管理要求

5.1 事项管理

5.1.1 事项范围

一窗通办事事项范围应符合DB33/T 2036.1-2017第四章的要求。

5.1.2 事项梳理

按自助办、马上办、容缺办、全网办、一证办、就近办的“六办”要求进行梳理分类，内容应包括但不限于：

- a) 主项名称及主项编码；
- b) 子项名称及子项编码；
- c) 孙项名称及孙项编码；
- d) 事项类型；
- e) 办件类型；
- f) 受理使用系统；
- g) 受理条件；
- h) 材料提交介质要求（如，材料原件或复印件的份数），含容缺受理要求；
- i) 后台审批的实质审查要点。

5.1.3 事项调整

业务部门按依法规范、简政放权、公开透明、便民高效的原则，实时更新和公示政务服务事项清单，调整内容包括以下几方面：

- a) 有下列情形之一时，应申请增加政务服务事项：
 - 1) 法律法规规章颁布、修订、解释需增加行政权力时；
 - 2) 上级政府和部门下放行政权力，按要求需承接时；
 - 3) 因机构、职能调整，需相应增加行政权力时；
 - 4) 因合理原因需收回行政权力时。
- b) 有下列情形之一时，应申请取消政务服务事项：
 - 1) 法律、法规、规章颁布、修订、废止、解释，导致原实施依据失效时；
 - 2) 上级政府和部门取消政务服务事项时；
 - 3) 机构、职能调整，相关行政权力不再实施时；
 - 4) 市场机制能够有效调节，公民、法人或其他组织能够自主决定时；
 - 5) 行业组织或中介机构能够自律管理时。
- c) 有下列情形之一时，应申请下放政务服务事项：
 - 1) 法律、法规、规章颁布、修订调整下放实施层级时；
 - 2) 国务院及省、市政府决定下放管理层级时；
 - 3) 直接面向基层和群众、量大面广、由下级管理更方便有效时。
- d) 有下列情形之一时，应申请变更政务服务事项：
 - 1) 实施依据发生变化时；
 - 2) 事项的名称、承办机构、法定时限、收费依据及标准等相关要素需进行调整时；
 - 3) 事项（含子项）合并及分设时；
 - 4) 运行流程发生变化时。

5.2 人员管理

5.2.1 行政服务中心应设置导办、咨询、受理、自助办、网办、出件岗位，宜设置流转岗位。

5.2.2 依据最优、最严、最快原则，挑选表现优秀者进入综合受理窗口队伍。包括但不限于以下方式。

——从政务服务培训实践基地招录；

——向全社会公开招聘；

——从现有服务人员中以自愿报名、择优选拔、双向选择方式聘用。

5.2.3 应对受理人员实行企业化管理，通过考级制核定各个级别的薪资标准。

5.2.4 根据队伍统一管理要求和业务综合受理标准，制定并实施一窗通办各环节岗位的考核办法。

5.2.5 业务部门应从高频事项和关联性强的业务板块开始，采取讲授、跟班、实践等多种方式，逐步推进综合业务培训。培训内容包括但不限于：

- a) 整体业务板块的划分；
- b) 每个板块业务的收件逻辑；
- c) 部门业务相关的法律知识；
- d) 受理要点讲解；
- e) 窗口实战演练；
- f) 人员着装和礼仪要求；
- g) 培训要求。

5.2.6 对服务对象流量进行监测，监测起讫时间为每个工作日中的上下班时间，监测频率每隔半小时记录一次，统计出每个时段的人员流量变化，即时告知群众错时办事时段，并进行合理排班。结合办事人员当前取号流量监测，宜按表1要求至少配置窗口服务人员数量。

表1 窗口服务人员数量配置

单位为人

办事人员 (高峰期5分钟内取 号数)	导办人员		咨询窗口人员	受理窗口人员	自助 人员	网办 人员	出件窗口人员
	线下	线上					
1~12	1	1	1	4	1	N/2	1
13~24	1	1	1	8	1	N/2	1
25~36	2	1	1	12	1	N/2	1
37~48	2	2	2	16	1	N/2	2
49~60	3	2	2	20	1	N/2	2
61~72	3	2	2	24	1	N/2	2
73~84	4	3	3	28	1	N/2	3
85~96	4	3	4	32	1	N/2	3

注：N为服务大厅的自助电脑台数，有余数进一，取整数。

5.3 场所管理

5.3.1 功能区域

功能区包括但不限于：

- a) 导办区；
- b) 咨询区；
- c) 网办区；
- d) 受理区；
- e) 审批区；
- f) 出件区；
- g) 投诉区；
- h) 24 小时自助服务区；
- i) 个性化服务区。

5.3.2 受理区域

通过目视化管理方式策划最短路径，受理区域的设备设施布局应符合DB33/T 2036.4的要求，设备设施包括但不限于：

- a) 办公家具：桌、椅、柜等；
- b) 电子设备：台式机、显示器、键盘、鼠标、打印机、高拍仪、PAD、指纹机、扫描枪、身份证识码器（社会保障卡）、交换机等；
- c) 标识指引：指示牌、引导牌、窗口屏显等。

5.4 信息管理

5.4.1 一窗通办云平台

推进联办事项依托浙江政务服务网网上办事受理与实体大厅“一窗受理、集成服务”融合应用服务。根据浙江政务服务网“一窗受理”平台技术规范要求，通过与部门业务系统对接，支撑前台综合受理、后台分类审批、前台综合出件的收办分离审批集成服务需求。

5.4.2 排队叫号系统

排队叫号系统应包括但不限于：

——取号应按业务类别取号，实现不同业务自动派号、优先级派号，可支持短信、刷身份证等方式取号，可预约取号，有转号功能；

——叫号应在大厅 LED 滚动屏显示叫号信息，当前办理号在窗口上方 LED 屏显示，过号重新取号办理，叫号信息关联办件信息。

5.4.3 评价系统

5.4.3.1 现场办事完结后可通过简易评价器、PAD、自助服务终端等设备进行即时评价，评价数据应实时上报至浙江政务服务“好差评”系统。

5.4.3.2 评价信息应包括关联办件信息、事项信息、用户信息等。

5.4.3.3 评价等级可分为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意五级。

6 服务要求

6.1 通办流程

政务服务一窗通办流程，见图1。

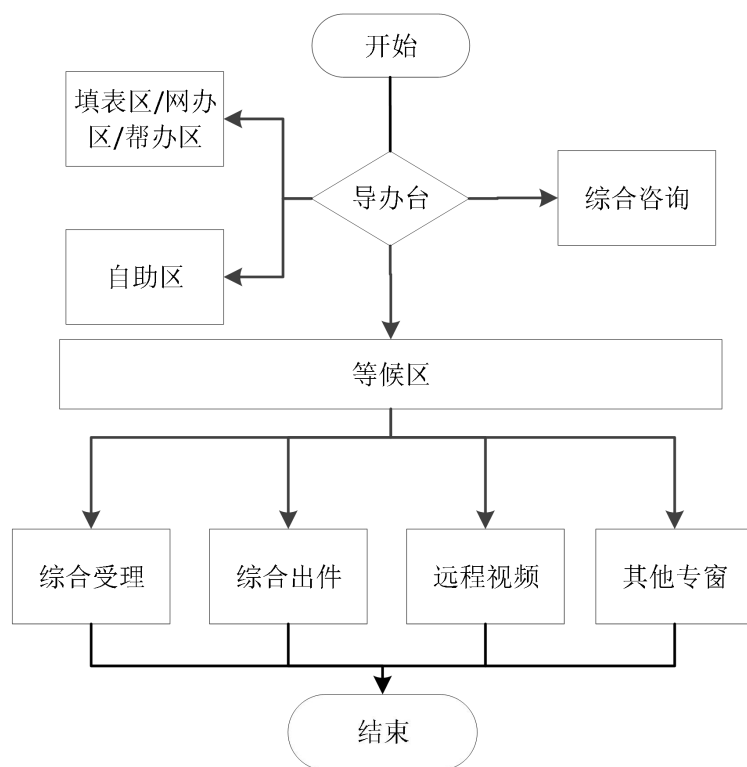


图1 政务服务一窗通办流程图

6.2 服务内容

6.2.1 导办服务

6.2.1.1 导办台对整体区域进行分流调度。

6.2.1.2 多楼层行政服务中心各层应设置导办区，导办服务流程见附录 A。

6.2.2 咨询服务

6.2.2.1 应设置综合咨询区提供咨询服务，导办人员协助取号咨询，咨询流程见附录 B。

6.2.2.2 综合受理窗口遇疑难办件咨询，可转导办人员协助取号咨询，由后台业务部门提供专业咨询，咨询内容应包括但不限于：

- a) 专业技术类咨询：对建筑设计、图纸绘制、设备安装及相关指标等业务办理进行咨询；
- b) 政策类咨询：对投资项目、社保、医保等业务办理进行咨询。

6.2.3 受理服务

6.2.3.1 按 DB33/T 2036.2 的要求进行分类受理，受理服务流程见附录 C。

6.2.3.2 根据业务受理需要，非常驻部门审批人员可通过远程视频、材料扫描、在线批注等方法提供远程视频服务支持，远程视频服务流程见附录 D。

6.2.4 流转服务

6.2.4.1 设置流转人员，负责承诺件和多人办理即办件的资料双向流转。

6.2.4.2 窗口受理后通过信息平台通知流转人员，流转人员应及时进行材料流转，审批办理结束后及时将出证信息流转至出件窗口。流转服务流程见附录E。

6.2.5 出件服务

即办件可由受理窗口直接出件，承诺件依据中心对外承诺期限要求，统一在大厅固定区域出件。出件服务流程见附录F。

7 投诉处理

建立投诉处理机制，设立“最多跑一次跑不成”投诉处理窗口和督查机构，明确专人受理和处置。可通过信函、现场、电话、微信等方式进行投诉处理，流程见附录G。

8 监督检查

8.1 建立监督检查机制，采用现场巡查、电子监察、视频资源、事后回访等方式，对事项办理流程和服务态度与礼仪进行监督。

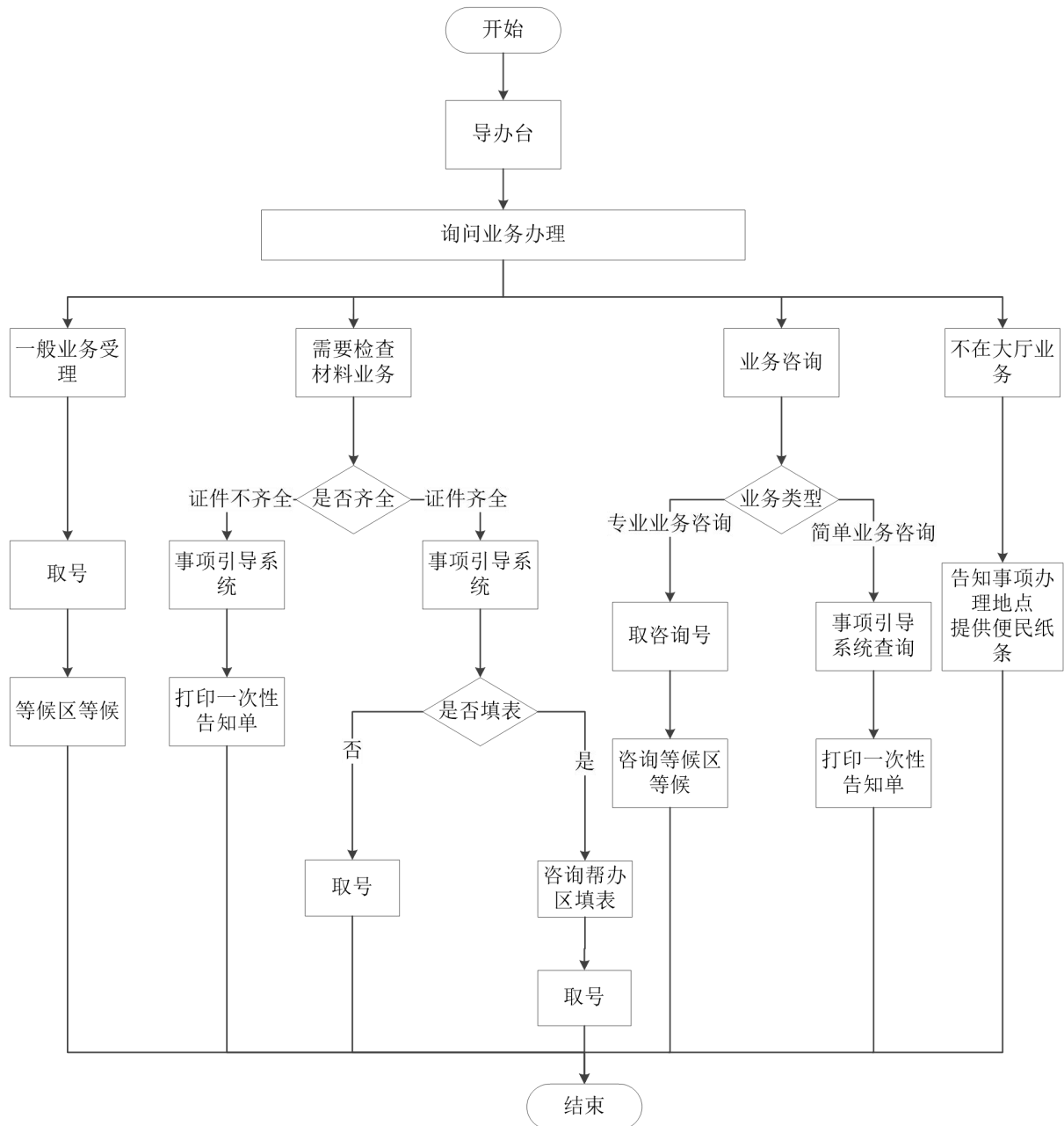
8.2 建立应急处置机制，对施行一窗通办模式导致的办事不便，或办件缓慢拥堵等突发状况实行应急处置。

8.3 建立持续改进机制，根据评价结果及时采取纠正措施，并对改进情况进行跟踪。

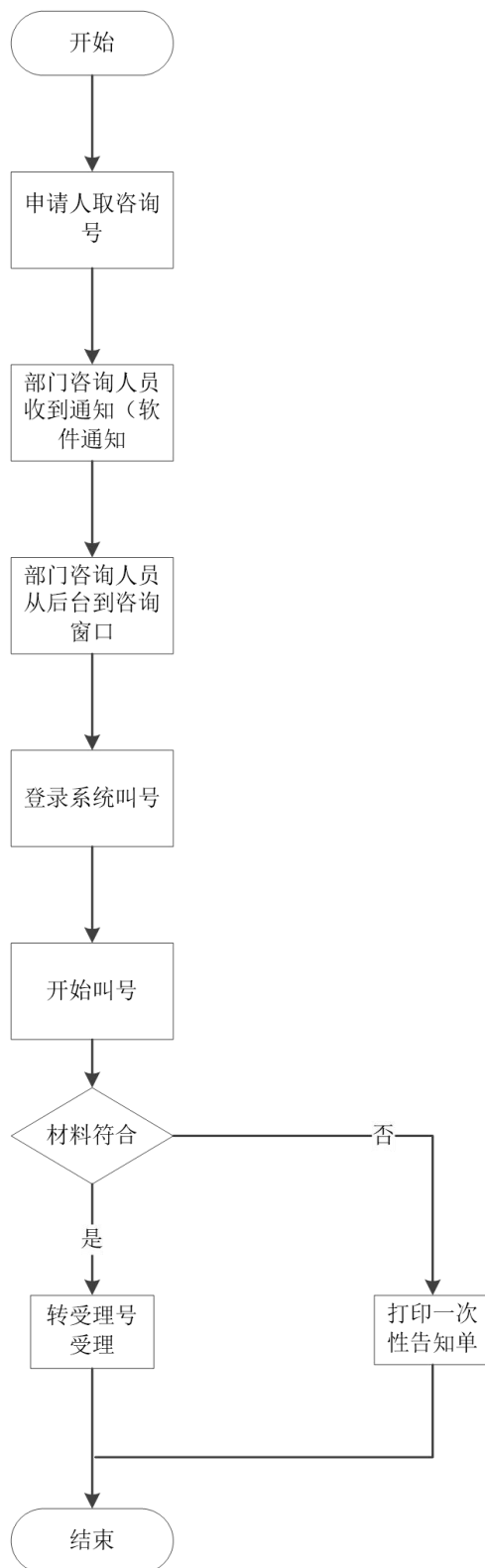
8.4 组织行风监督员或第三方，通过企业和群众获得感评价，对一窗通办运行模式进行办事流程体验，检查内容包括但不限于：

- a) 部门配合情况；
- b) 事项进驻情况、事项变更的更新情况；
- c) 是否存在超权限、超时限、逆程序办理等情况；
- d) 是否存在不作为、乱作为、权力寻租、恶意刁难、吃拿卡要等其他违规情况；
- e) 窗口工作人员的服务态度与礼仪等情况。

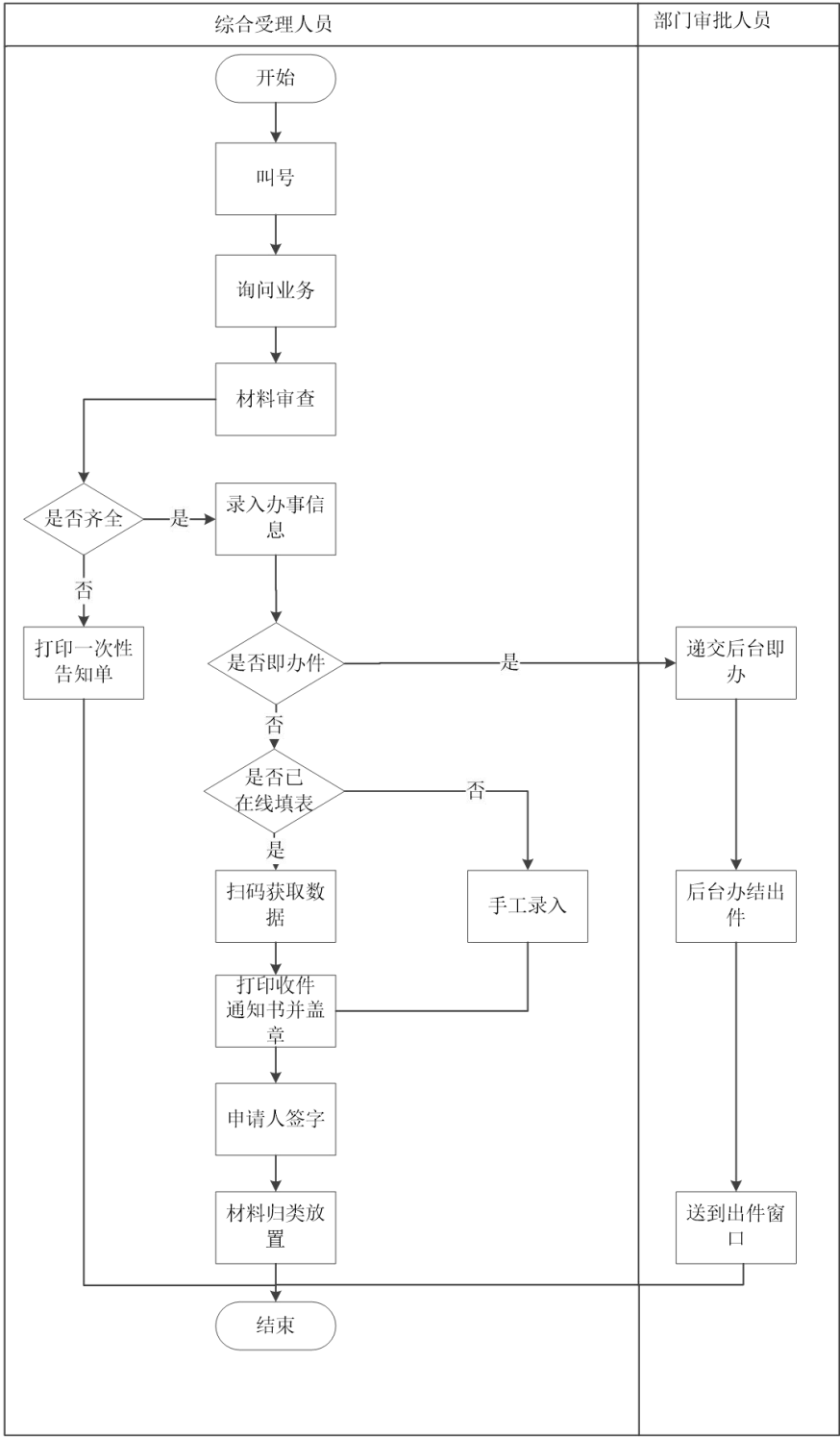
附录 A
(资料性附录)
导办台导办服务流程图



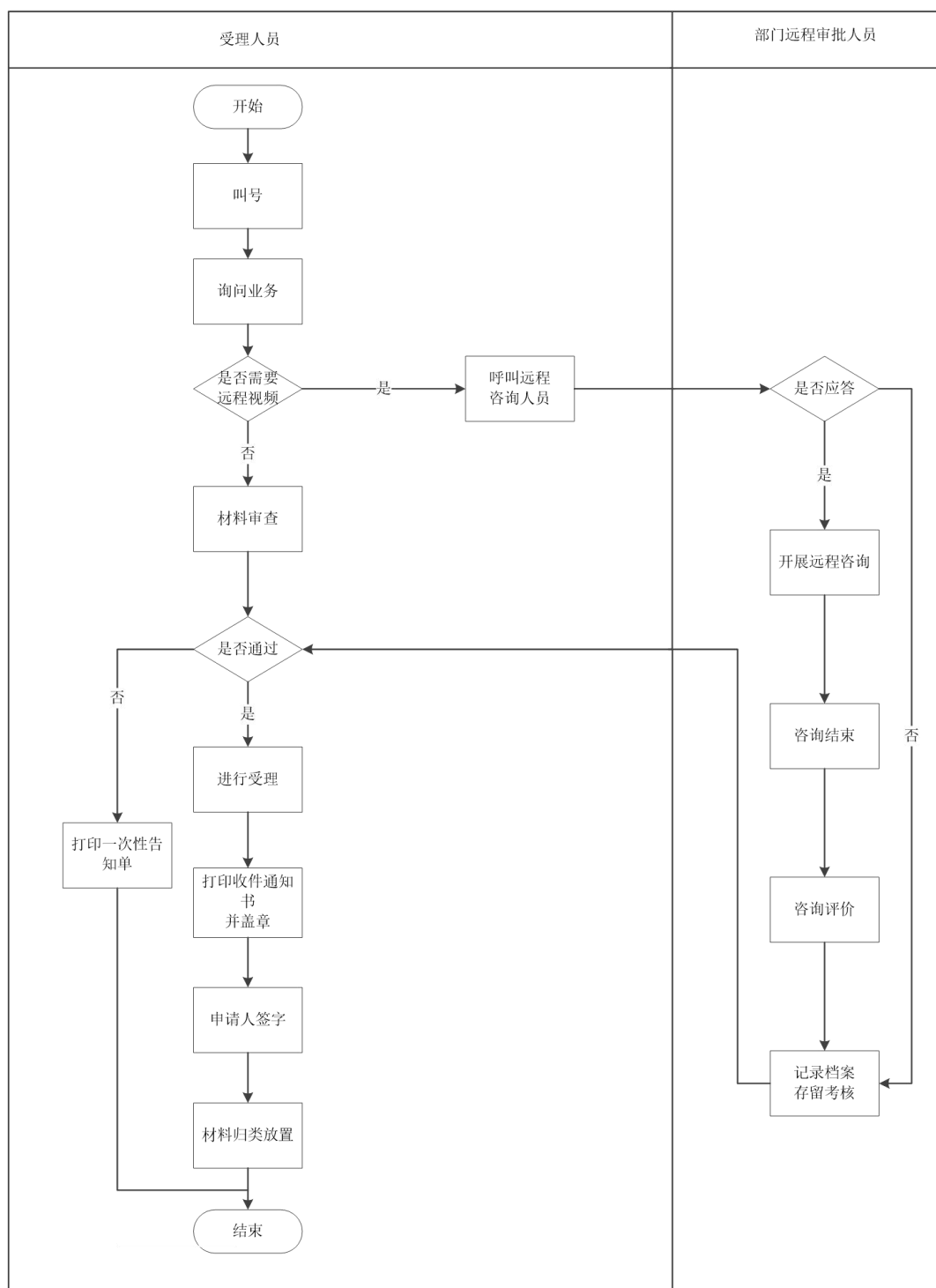
附 录 B
(资料性附录)
综合咨询服务流程图



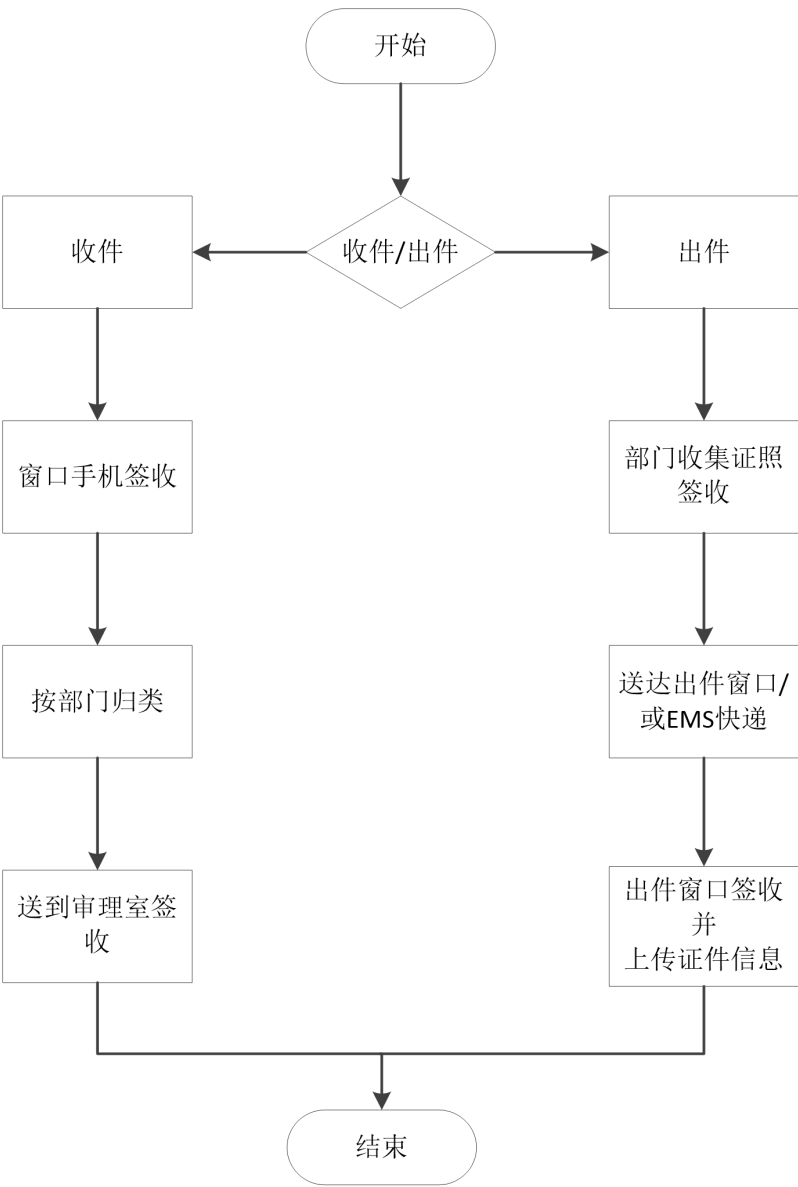
附 录 C
(资料性附录)
综合受理服务流程图



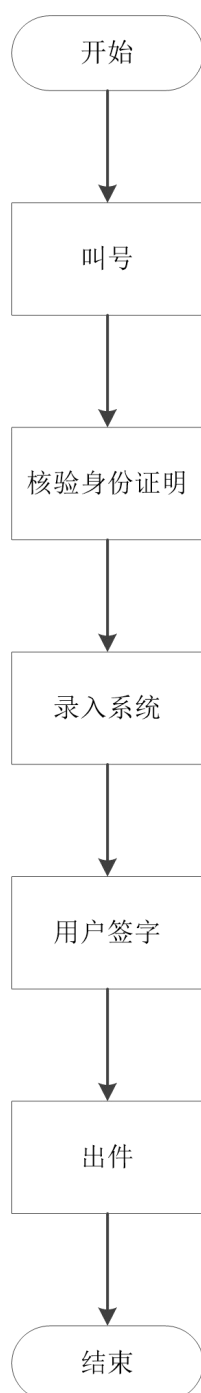
附 录 D
(资料性附录)
远程视频受理服务流程图



附 录 E
(资料性附录)
流转服务流程图



附 录 F
(资料性附录)
综合出件服务流程图



附 录 G
(资料性附录)
投诉处理服务流程图

