

# 山西省地方标准

## 《政务服务便民服务站建设与服务规范》

### 编制说明

#### 一、工作简况

##### （一）任务来源

本任务来源于《关于下达2024年度第二批山西省地方标准制修订项目计划的通知》，计划项目《政务服务便民服务站建设与服务规范》，项目编号为2024-02093。本项目由山西省行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查，山西省政务服务标准化技术委员会归口。

##### （二）起草单位

晋城市政务服务中心、山西银行晋城分行、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

##### （三）主要起草人

白彬丽、王飞、崔健、李慧、赵思涵、赵前前、李芯。

#### 二、制定标准的必要性和意义

##### （一）必要性

为贯彻落实好国务院《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）的要求，切实解决企业群众居住地距离政务服务大厅较远，办事不方便的问题，在银行、通信服务商、邮政快递等网点，商务楼宇、

创业孵化基地等地设置政务服务便民服务站，为企业群众提供集中帮办代办及收件服务。政务服务便民服务站普遍存在服务事项缺标准、设施设备不完善、标识标牌不规范等问题。标准的制定可以延伸政务服务触角，拓宽政务服务渠道，规范政务服务便民服务站建设和运行，优化政务服务便民服务站服务流程，方便企业和群众就近办办理政务事项。

## **（二）意义**

可以延伸政务服务触角。不断缩短办事半径，实现企业群众在家门口办事的便利。提升政务服务质量。通过“政银合作、政邮合作”，提供帮办代办服务，实现“政务+银行、政务+邮政、政务+园区”，不断提高政务服务供给能力和方式。可以提升企业群众满意度和获得感。不断满足企业群众的个性化、多样化的办事需求。

## **三、主要起草工作过程**

### **（一）预研阶段**

2023年11月，提出制定标准建议。

### **（二）立项阶段**

2024年6月，召开立项答辩会议，起草组将申报材料装订好后并参加立项评审会议。2024年7月，项目正式立项。

### **（三）起草阶段**

2024年6月-2024年8月，标准起草组对晋城现有的便民服务站进行了走访调研，根据前期调研情况对标准框架进行内部讨论，向山西银行晋城分行征求意见，围绕标准的内容完整性、可行性进行讨论，进一步完善标准草案和编制说明。

2024年9月5日。召开初审会议，专家组听取了标准编制组的工作汇报，审阅了相关资料，对标准的名称及框架进行了讨论，建议将标准名称修改为《政务服务便民服务站建设与服务规范》。

#### **（四）征求意见阶段**

2024年8~9月，标准起草组将标准文本征求意见稿完成后，向其他十个地市行政审批服务管理局全部发出。并根据收到的意见继续完善标准文本内容，形成标准文本送审稿。

### **四、制订标准的原则和依据，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，结合我市政务服务便民服务站现状，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、规范性文件引用文件的要求。

3. 先进性原则。此项地方标准填补省内空白，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便民服务站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. 《中华人民共和国标准化法》；
2. 《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）；
3. 《标准编写规则》（GB/T 20001）；
4. 《政务服务评价工作指南》（GB/T 39735）；
5. 《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）
6. 《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）；
7. 《山西省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（晋政发〔2024〕8号）
8. 《晋城市优化营商环境委员会办公室关于印发〈晋城市推进基层政务服务规范化便民化建设实施方案〉的通知》（晋市营商办〔2021〕2号）。

### **（三）与现行法律法规和标准的关系**

本标准符合相关法律、法规要求，且与强制性国家标准不存在冲突。

政务服务便民服务站建设与服务规范与现行法律法规和标准的关系主要表现在以下几个方面：

1. 政务服务便民服务站建设与服务规范应与现行法律法规和标准相符，不得与之相抵触。

2. 政务服务便民服务站建设与服务规范应结合实际情况，兼顾经济和社会效益，合理利用资源，降低成本，确保服务质量。

3. 政务服务便民服务站建设与服务规范应符合公众需求，注重服务的可获得性和可负担性。

4. 政务服务便民服务站建设与服务规范应不断完善和更新，以适应社会发展和公众需求的变化。

## 五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

第一章规定了政务服务便民服务站的基本要求、建设、服务、评价与改进的内容。

第二章是规范性引用文件，包括：

GB/T 1.1 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 20001（所有部分）标准编写规则

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

第三章术语“政务服务便民服务站”的定义来源于项目实践。

第四章是基本要求，对政务服务便民服务站应遵循的原则、应具备的条件以及事项清单的确认及变更进行了介绍。

第五章是建设，对政务服务便民服务站的选址、设备设施、人员及管理做出要求。选址要考虑“一刻钟便民圈”，满足群众就近办的需求，设备设施要配备齐全，服务人员要具备较高的政治素质和服务意识，管理介绍了政务服务便民

服务站的登记及环境，登记指政务服务便民服务站的开设、变更和注销。

第六章是服务，对服务内容、服务质量、服务流程进行了介绍。对线上预约服务、收件服务、帮办服务、代办服务、一次性告知进行了详细的说明，其中对帮办、代办流程展开了详细的介绍。一次性告知指按照规定的一次性告知内容，提供完整的告知单或有关书面说明材料；错时预约，服务对象可通过网络预约、电话预约、现场预约等方式，向政务服务便民服务站提出错时申请。

第七章是评价与改进。

**六、标准中如有涉及专利，应有明确的知识产权说明**

本文件不涉及专利。

**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**

本文件没有采用国际标准或国外先进标准。

**八、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。

**九、贯彻标准的措施建议**

本标准发布实施后，将通过媒体进行公告，充分发挥新闻媒体的宣传优势；同时联合标准化行政主管部门以及政务服务领域专家组织标准宣贯培训班，对服务人员、管理人员及相关协助人员等进行理论培训和现场技术示范指导，详细解答《政务服务便民服务站建设与服务规范》的关键要点，

帮助相关服务人员尽快了解、熟悉、掌握本标准的内容和要求，不断提高政务服务便民服务站转化为标准的服务品质。