

# 南通市地方标准《政务服务大厅窗口服务规范》

## 编制说明

### 一、主要工作情况

#### （一）任务来源

2020年7月21日，南通市市场监督管理局印发了《南通市市场监督管理局关于下达2020年度第一批南通市地方标准项目计划的通知》（通市监发〔2020〕104号），下达《政务服务大厅窗口服务规范》制定任务，立项号：NT2020-2，标准性质为“推荐”。标准由南通市政务服务管理办公室归口并牵头，崇川区行政审批局、海门市政务服务管理办公室、启东市政务服务管理办公室、通州湾行政审批局等单位共同起草。

#### （二）编制背景及意义

政务服务大厅窗口是政府服务群众的第一窗口，关系到政府形象和公信力。目前，南通市市、县、镇、村四级政务服务机构（大厅、中心、站、厅等）设置的服务窗口数量高达千余个，工作人员近四千名。其中，绝大多数的政务服务机构都制定了相应的窗口服务规范，以指导窗口服务工作有效开展。然而由于规范的具体内容、考核标准等各不相同，企业和群众的政务服务获得感和满意度大打折扣，因此为了规范政务服务大厅窗口服务，《政务服务大厅窗口服务规范》（下称《服务规范》）标准的制定显得尤为重要。

《政务服务大厅窗口服务规范》从服务和管理两个角度出发，兼顾窗口设施、人员、服务，具有全面性、合理性、实用性和科学性。标准一旦实施，将实现我市市、县（市区）、乡镇（街道）、村（社区）四级政务服务大厅窗口服务“标准全覆盖、管理全规范、服务全方位、满意全过程”，助推审批事项“无差别受理、同标准办理”，提升政务服务大厅窗口服务质量，擦亮“政府服务群众第一窗口”，为企业和群众提供更加优质满意的政务服务，进一步优化营商环境，不断提升南通市政务服务能力。

### **（三）与现行有关法律法规和标准的关系**

在全国标准信息公共服务平台，通过国家标准专栏以“政务”为关键字检索现行标准，检索到 63 项标准，其中与本标准相关度较高的有《政务服务中心服务现场管理规范》（GB/T 36112-2018）、《政务服务中心运行规范 第 3 部分：窗口服务提供要求》（GB/T 32169.3-2015），通过地方标准专栏以“政务”为关键字检索现行江苏省省标，检索到 14 项标准，无相关度较高的标准文本。其中，《政务服务中心运行规范 第 3 部分：窗口服务提供要求》（GB/T 32169.3-2015）侧重审批程序，《政务服务中心服务现场管理规范》（GB/T 36112-2018）侧重现场管理，而本标准侧重窗口服务，此外与上述国标不一样的是，本标准不仅仅规定了地级市以上的窗口服务规范，还覆盖了县（市区）、乡镇（街道）、村（社区）的窗口服务，具有一定的普适性，对规范五级政务服务体系窗口服务提供起

到一定推动作用。

#### **（四）工作过程**

**1.成立机构，明确任务。**南通市地方标准编制计划下达后，我局与相关单位立即成立标准起草工作小组，召开项目研讨会，确定了标准起草成员，明确各自任务分工和主要职责，提出具体的工作思路和阶段任务，制定了《政务服务大厅窗口服务规范》南通市地方标准起草工作方案，开展了标准编制规则的学习培训，系统学习了相关政策法规和有关标准，确定了标准制定过程和时间节点。

**2.广泛调研，认真起草。**深度融合了《南通市政务服务大厅窗口服务工作规范》，该规范作为南通政务服务综合标准化建设国家试点成果，经多次修订，6年来连续指导南通市政务服务大厅窗口服务工作，取得积极的成效，此外赴启东市行政审批局、通州区行政审批局和如东县行政审批局实地调研，并认真整理、分析、归纳，为标准文本起草打下坚实基础。

**3.严谨修订，确保质量。**标准起草组基于《南通市政务服务大厅窗口服务工作规范》，立足于标准的关联性和普适性、系统性和完整性、实操性和实用性，结合南通市政务服务大厅窗口管理的实践经验，反复研讨，对标准草案先后进行了6次较大幅度修改，最终成文定稿。2020年7月至8月，对标准文本草案在南通市县（市区）第一轮、乡镇（街道）第二轮公开征求意见。第一轮征求意见，收集到海门市行政审批局、启东市行政审批局、通州区行政审批局、崇川区行政审批局、如东

县行政审批局 5 家单位的意见建议，共 15 条，其中采纳了 9 条。第二轮征求意见，收集到通州区行政审批局、如东县行政审批局、苏锡通园区行政审批局、海安市行政审批局、南通市经济技术开发区行政审批局 5 家归口单位的意见建议，共 12 条，其中采纳了 3 条，上述未采纳意见与对方进行了充分沟通，达成一致。

## **二、编制原则和依据**

### **（一）编制原则**

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足十九大以来各地政务服务机构的最新实践，坚持公正性、合理性、适用性，全面融合南通市政务服务大厅窗口管理的实践经验，以期实现政务服务大厅“标准全覆盖、管理全规范、服务全方位、满意全过程”。

### **（二）编制依据**

学习借鉴国内外有关窗口服务规范标准，充分吸收南通市 2014 年以来实施国家级社会管理和公共服务综合标准化试点项目、国家级服务业标准化示范项目工作成果，依据以下文件编制而成。

**GB 2894-2008 安全标志及其使用导则**

**GB/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号**

**GB/T 2893.1-2013 图形符号 安全色和安全标志 第 1 部分：安全标志和安全标记的设计原则**

GB/T 36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32170.1-2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

GB/T 32169.1-2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3-2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 32169.4-2015 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

GB/T 32170.2-2015 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范

### **(三) 主要内容说明**

#### **1.关于“范围”的说明**

本文件规定了政务服务大厅窗口服务的术语与定义、原则、窗口、窗口人员、窗口服务、监督与评价、持续提升等内容。

本文件适用于设区市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）政务服务大厅办理政务服务事项的所有窗口及窗口人

员。

## **2.关于“规范性引用文件”的说明**

本章主要列出了本部分标准引用其他文件的文件清单。

## **3.关于“术语和定义”的说明**

本章主要对标准中涉及到的政务服务大厅、进驻部门、窗口、服务对象、窗口人员、服务指南等主体做了定义和解释。

## **4.关于“原则”的说明**

本章主要从服务、管理、窗口设置三个维度，对原则进行阐述，服务原则适用于窗口和窗口人员，管理和窗口设置原则适用于政务服务管理机构。

## **5.关于“窗口”的说明**

本章对窗口的设施设配作了规定。

## **6.关于“窗口人员”的说明**

本章对窗口人员的着装要求、仪表要求、服务要求、纪律要求作了规定。

## **7.关于“窗口服务”的说明**

本章对窗口服务中的岗位要求、质量要求、廉洁要求作了规定。

## **8.关于“监督与评价”的说明**

本章从服务对象和政务服务管理机构两个维度出发，对服务对象评价、政务服务管理机构监督作了规定，并规定了监督与评价结果运用。

## **9.关于“持续提升”的说明**

本章对窗口服务质量的持续提升作了规定。

南通市政务服务管理办公室

崇川区行政审批局

海门市政务服务管理办公室

启东市政务服务管理办公室

通州湾行政审批局

2021年5月