

# 鄂尔多斯市地方标准

## 《限时办结服务规范》

（征求意见稿）

### 编制说明

鄂尔多斯市行政审批和政务服务局

二〇二二年三月

#### 一、任务来源

鄂尔多斯市市场监管局印发《鄂尔多斯市市场监督管理局关于征集 2020 年鄂尔多斯市地方标准制修订项目的通知》，下达了《限时办结服务规范》制定任务，标准性质为“推荐性”。标准由鄂尔多斯市行政审批和政务服务局起草完成，鄂尔多斯市市场监督管理局归口。

## 二、编制背景和意义

### 1、编制背景

政务服务中心作为政府服务群众和企业的重要载体，是体现政府部门服务意识和效能的示范窗口，随着我国社会经济的不断发展，公众对政务服务工作的要求逐步提高，通过标准化手段提升政务服务中心的服务质量和服务效能显的尤为重要。急需从全市层面加强顶层设计，建立起覆盖服务行为、办事流程、监督管理、改进和评价等政务服务全过程且适用于鄂尔多斯市各级政务中心的服务标准体系，保证政务工作规范、稳定运行。

### 2、编制意义

限时办结，是指行政机关按照规定时间、程序和要求处理行政事项，并在规定时间内回复办理结果的行政行为。《限时办结服务规范》是按照规定的时间、程序和要求处理各项工作事项的制度，遵循“准时、规范、高效、负责”的原则。推行《限时办结服务规范》，是转变工作作风、提高行政机关效率的必然要求，

是狠抓工作落实、提升行政执行力的迫切需要，是改进服务方式、打造服务型机关的有力举措，是践行宗旨意识、建设人民满意政府的重要内容，具有十分重要的意义。

### 三、工作过程

#### 1、完成项目申报

在接到《鄂尔多斯市市场监督管理局关于征集 2020 年鄂尔多斯市地方标准制修订项目的通知》后，鄂尔多斯市行政审批和政务服务局组织标准编写人员成立工作小组起草形成草案初稿，编制形成《限时办结服务规范》，于 2020 年 7 月正式立项。

#### 2、明确任务，成立起草小组

2020 年 12 月，在项目申报阶段成立的起草小组基础上，鄂尔多斯市行政审批和政务服务局召开标准编制启动会，明确标准制定依据、制定标准编写计划、内容框架和调研方案，对标准制订工作进行分工，以确保项目的顺利实施。

#### 3、组织研讨

2021 年 2 月—2021 年 6 月期间多次召开地方标准研讨会。标准编制工作小组内部先后召开 10 余次内部会议，讨论修改标准内容。

4、广泛调研，形成起草小组根据标准的编写要求，先后到康巴什区、伊金霍洛旗、乌审旗、杭锦旗等旗区政务服务中心实地参观考察，了解政务服务中心现场管理方面存在问题和下一步需求。随后形成《限时办结服务规范》标准草案。

## 5、广泛征求意见

草案形成后，标准编写组多次组织相关单位人员召开会议研究讨论，并邀请相关专家建言献策，广泛协商并积极听取各方意见，对标准文本进行修改完善。2022年3月，鄂尔多斯市9个旗区政务服务局发出征求意见函。

## 6、修改完善，形成征求意见稿

依据征求到的意见建议修改标准后，标准起草组就标准的章节结构和语言表述进行了细致的研讨。将标准主体部分各要素的章条设置得更加合理，以增强标准可操作性。至此，《限时办结服务规范》征求意见稿形成。

# 四、 编制原则和依据

## 1、编制原则

《规范》规定了政务服务“限时办结服务规范”的术语和定义、基本要求、检查与考核等内容，对于政务服务“限时办结服务规范”工作的开展方向具有很强的指导作用。

标准充分借鉴了自治区其他政务服务中心先进的现场服务管理理念和方法，固化了我市政务服务中心现有的限时办结管理成果，自始至终贯穿“规范服务、优质服务”理念，体现“严谨、细致、务实”思想，具有很强的针对性和可操作性。

## 2、编制依据

本标准主要依据全市政务服务中心“服务现场管理规范”工作开展情况和现实需求，并借鉴、吸收我国服务业标准化试点单位的成功经验，根据以下文件编制而成。

a. 所依据的法律、文件：

——《中华人民共和国行政许可法》；

b. 所依据的标准：

——DB 15/T 531 政务服务中心管理规范

五、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准的制定，与国家相关强制性标准无矛盾和冲突，符合国家的法律、法规。

六、重大分歧意见的处理经过和依据无重大分歧。

七、地方标准作为强制性地方标准或推荐性地方标准的建议  
本标准建议定为推荐性地方标准。

八、贯彻标准的要求和措施建议

标准发布后，应大力宣传推广，贯彻落实标准的实施。促使全区各政务服务中心统一标准，鼓励有关单位参照采用或逐步过渡采用。同时，为推广和实施本标准，可以采取如下措施：

(1) 由技术归口部门牵头，负责标准宣贯；

(2) 发布后、实施前通过报纸、标准化期刊等各种渠道广泛宣传动员；

(3) 结合标准化建设，推动和全面实施标准的培训工作；

（4）标准编制工作小组应继续开展研究，改进和完善标准的相关内容。