政务服务24小时自助服务区

运行规范编制说明

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2024年鄂尔多斯市地方标准制修订项目的通知》，市政务服务中心（市大数据中心）起草了《政务服务24小时自助服务区运行规范》草案，在市市场监管局组织召开的地方标准立项评估会上，通过专家审查，顺利立项。随后市场监管局下达了2024年第三批鄂尔多斯市地方标准制修订计划的通知，标准性质为“推荐性”。由鄂尔多斯市政数局提出并归口，由鄂尔多斯市政务服务中心（大数据中心）起草完成。主要起草人员为张娟、辛杜兰、欧仁图雅、祁淑婧、方瑞敏、马秉洁、梁宁、乔冠宇。

二、制定标准的目的和意义

1、目的

2022年国务院印发《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》、2024年国务院印发《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》，文件指出要全面夯实政务服务工作基础，健全政务服务标准体系，最大限度利企便民。24小时政务服务自助大厅的投入使用，填补了非工作时间和节假日期间的服务盲点，与大厅服务联合构成全面立体的服务体系，在有效缓解窗口办事压力的同时，解决了群众“上班时间没空办，下班时间没处办”的问题，真正实现政务服务24小时智能办、随时办、自助办。

2、意义

政务服务中心力争在厉行法治、依法行政上争一流。始终尊崇宪法、遵守法律、规范行政，推进政府职能权限、决策程序、责任法定化和各项工作法治化规范化，严格公开公正为企业群众服务，主动接受人大、政协及社会监督，强化政务公开建设，让每一项行政行为都公正透明。“服务零距离，便民不打烊”24小时政务服务自助区办理区，打破现有政务服务时间，空间限制，实现综合性自助终端设备集中统一办理各项政务服务业务，为群众提供“服务无止境，便民不打烊”的一站式自助服务，最大限度方便企业群众办事，提升便民利企服务水平。以一流的政务环境、市场环境、法治环境、开放环境，擦亮“五心”营商环境品牌，加快创建全国社会信用体系建设示范市、全国法治政府建设示范市。

三、编制过程

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2024年鄂尔多斯市地方标准制修订项目的通知》后，鄂尔多斯市政务服务中心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《政务服务24小时自助服务区运行规范》，于 2024年7月正式立项。

2、明确任务，成立起草小组

2024年1月，在项目申报阶段成立的起草小组基础上，鄂尔多斯市政务服务中心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。

1. 编制组成员及分工

张娟、辛杜兰、欧仁图雅、祁淑婧、方瑞敏、马秉洁、梁宁、乔冠宇。

编制组人员分工

张娟、辛杜兰负责项目主持，确定政务服务服务24小时自助服务区运行规范主要内容。

欧仁图雅、祁淑婧负责政务服务服务24小时自助服务区运行规范大纲的起草，规范条款的编写。

方瑞敏、马秉洁负责材料编写参与规范条款的讨论和修改。

梁宁、乔冠宇负责资料收集，参与规范条款的讨论。

3、组织研讨

2024年2月—2024年4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 8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24小时自助服务区运行中存在问题和下一步需求。随后形成《政务服务24小时自助服务区运行规范》标准草案。

5、修改完善，形成报批稿

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，《政务服务24小时自助服务区运行规范》征求意见稿形成。

起草工作组根据审查委员会意见对该地方标准及编制说明进行修改形成报批稿，于2024.9月报送鄂尔多斯市市场监督管理局审批。

四、 编制标准原则和依据

1、编制原则

《规范》规定了政务服务“政务服24小时自助服务区运行规范”的术语和定义、基本要求、硬件设备、标志标识、维护管理、评价与改进等内容，对于政务服务“政务服务24小时自助服务区运行”工作的开展方向具有很强的指导作用。

《规范》是深化“放管服”改革、推进政务服务标准化规范化便利化的创新举措之一，有效解决了群众“上班时间没空办，下班时间没处办”的堵点难点问题，将“办实事、解难题”的便民初心落到实地。24小时自助服务区，整合司法、税务、医保、人社等部门的自助设备向自助区投放，以极少的改造成本实现了政务服务资源的高效整合，让企业和群众享受到更全面、更便捷、更高效的24小时“不打烊”政务服务。

2、编制依据

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准主要依据全市政务服务中心“政务服务服务24小时自助服务区运行规范”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：

——GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

——GB/T 50763 无障碍设计规范

——GB/T 25201 建筑消防设施的维护管理

——GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

——GB/T 2894 安全标志及其使用导则

五、主要条款的说明

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、重大意见分歧的处理依据和结果

无重大意见分歧。

七、其他应说明事项

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、实施前通过公众号、官网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。