政务服务线下办事“只进一门”

服务规范编制说明

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《政务服务线下办事“只进一门服务”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。主要起草人员为兰天、雷文廷、李建军、王斌、马佳丽、鲁权鸣、李登峰、乌仁苏都、余佳、闫晓峰、张石磊、宋玉、刘翠、李佳兴、祁淑婧、张娟、辛杜兰、欧仁图雅、马秉洁、方瑞敏。

二、制定标准的目的和意义

1、目的

为了进一步简化办事流程，降低办事难度，深入推进鄂尔多斯市政务服务“一网、一门、一次”改革，填补鄂尔多斯市“只进一门”服务规范空白，经鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局研究决定，起草《政务服务线下办事“只进一门”服务规范》在全市政务服务中心推行。“只进一门”即将多个服务窗口整合到一个办事大厅或服务中心，实现“一站式”服务。推行《政务服务线下办事“只进一门”服务规范》，是转变工作作风、提高行政效率、最大限度便民利企的必然要求，是狠抓工作落实、提升政务执行力的迫切需要，这一规范的实施，无疑为公众提供了更加便捷、高效、透明的政务服务体验，进一步推动了政府职能的转变和优化。

2、意义

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》，提出要加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，更好满足企业群众办事需求。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》，指出要全面加强政府渠道建设，推进线下办事“只进一门”。“只进一门”服务规范的核心在于流程的简化与优化。通过标准化、规范化的服务流程设计，确保每一项政务服务都能在最短时间内完成，真正做到“让数据多跑路，让群众少跑腿”。这一举措直接回应了民众对于高效便捷政务服务的迫切需求，有助于提升民众对政府工作的满意度和信任度。

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《政务服务线下办事“只进一门”服务规范》，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

兰天、雷文廷、李建军、王斌、马佳丽、鲁权鸣、李登峰、乌仁苏都、余佳、闫晓峰、张石磊、宋玉、刘翠、李佳兴、祁淑婧、张娟、辛杜兰、欧仁图雅、马秉洁、方瑞敏。

1. 编制组人员分工

兰天、雷文廷负责项目主持，确定政务服务线下办事“只进一门”服务规范的主要内容。

李建军、王斌、马佳丽、鲁权鸣、李登峰、乌仁苏都负责“只进一门”服务规范大纲的起草，规范条款的编写。

余佳、闫晓峰、张石磊、宋玉、刘翠、李佳兴、祁淑婧、张娟负责材料编写参与规范条款的讨论和修改。

辛杜兰、欧仁图雅、马秉洁、方瑞敏负责资料收集，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“只进一门”方面存在问题和下一步需求。随后形成《政务服务线下办事“只进一门”服务规范》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，《政务服务线下办事“只进一门”服务规范》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“政务服务线下办事“只进一门”服务规范”的术语和定义、基本原则、事项进驻、人员进驻、窗口设置、规范审批服务、监督、评价与改进等内容，对于政务服务“只进一门”工作的开展方向具有很强的指导作用。

《规范》以鄂尔多斯市政务服务“只进一门”现存在的问题为导向，简化办事流程,降低办事难度,提升办事效率为根本，借鉴了其他先进省份政务服务线下办事“只进一门”服务规范理念和方法，固化了我市政务服务“只进一门”工作成果，自始至终贯穿“极简审批、极优服务”理念，体现“高效、严谨、务实”思想，具有很强的针对性和可操作性。

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“只进一门”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 39735 政务服务评价工作指南

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。