

DB 4404

珠海市地方标准

DB 4404/T 11—2021

政务服务大厅进驻及撤离规范

Administration service center stationed and withdrawal specification

2021 - 03 - 15 发布

2021 - 03 - 15 实施

珠海市市场监督管理局 发布

前 言

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由珠海市政务服务与数字管理中心提出。

本文件由珠海市政务服务数据管理局归口。

本文件起草单位：珠海市政务服务与数字管理中心、广东省珠海市质量技术监督标准与编码所。

本文件主要起草人：潘永强、陈琪、娄俊民、陈镬、温佩瑜。

政务服务大厅进驻及撤离规范

1 范围

本文件规定了政务服务大厅部门、事项、人员的进驻及撤离要求。
本文件适用于各级政务服务大厅部门、事项、人员进驻及撤离。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

3 术语和定义

GB/T 32169.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

部门进驻 government department stationing

进驻部门在政务服务大厅设立窗口的过程。

[来源：GB/T 32169.2—2015，3.1]

3.2

事项进驻 item stationing

进驻部门将事项授权给窗口（含综合窗口）办理的过程。

[来源：GB/T 32169.2—2015，3.2]

3.3

窗口人员进驻 counter service personnel stationing

进驻部门将工作人员派驻到窗口的过程。

[来源：GB/T 32169.2—2015，3.3]

3.4

政务服务管理部门 management organization of administrative service

地方各级人民政府设立的，负责统筹、协调、管理、监督政务服务工作的机构。

4 部门进驻

4.1 范围

4.1.1 行政区划内承担依申请办理的政务服务事项和公共服务事项的本级政府职能部门，应进驻本级政务服务大厅。

4.1.2 行政区划内法律、法规、规章授权的具有管理公共事务职能的组织，宜进驻本级政务服务大厅。

4.2 程序

4.2.1 政务服务管理部门确定进驻部门名单，对相关部门提出进驻要求；进驻部门拟定进驻方案（见附录 A），报政务服务管理部门核准。

4.2.2 进驻部门与窗口单位管理部门签订《授权委托书》（见附录 B），填写《部门进驻备案登记表》（见附录 C）提交政务服务管理部门审核备案。

4.3 管理

4.3.1 政务服务管理部门应为进驻部门提供必要的办公条件。

4.3.2 政务服务管理部门应对进驻部门窗口服务工作进行组织协调、监督管理和指导。

5 事项进驻

5.1 范围

广东省政务服务事项通用目录的依申请办理的政务服务事项，应进驻本级政务服务大厅。其他企事业单位、社会组织等提供的公共服务事项，宜进驻本级政务服务大厅。

5.2 程序

5.2.1 进驻部门进驻事项应向政务服务管理部门提交《事项进驻备案登记表》（见附录 D），经确认通过后在计划时间内完成事项的进驻。

5.2.2 进驻部门应每一进驻事项的设立依据、实施依据、办理条件、申报材料、办理流程、收费标准和承诺时限等要素进行梳理，编制办事指南，提供事项的申办材料填写和审查说明样本。

5.2.3 政务服务管理部门应督促进驻部门将事项进驻政务服务大厅，对应进驻而不能进驻的事项，应书面说明原因。

5.3 管理

5.3.1 政务服务管理部门对事项进驻广东政务服务网的情况进行审查，按照政府信息公开相关要求向社会公布。

5.3.2 政务服务管理部门应督促进驻部门对进驻事项优化办理程序，压缩办理时限，精简申请材料。

5.3.3 政务服务管理部门应配合进驻部门制作事项申办材料的填写和审查说明样本。

5.3.4 有事项调整时，进驻部门应报政务服务管理部门审核，由政务服务管理部门统一对外公布。

5.3.5 政务服务管理部门对政务服务大厅受理的事项，应及时通知和督促承办部门按照事项办理规程和办理时限进行办理。

6 窗口人员进驻

6.1 基本要求

6.1.1 进驻部门应根据进驻事项办理需要和岗位设置要求选派窗口人员，并明确窗口负责人。

6.1.2 窗口人员应符合下列要求：

- 遵纪守法，掌握相关的国家方针政策、法律法规和进驻事项的办理规程；
- 熟悉进驻事项办理、具备服务技能的业务骨干；
- 有特殊要求的岗位，具备相应的执业技术要求，并持证上岗。

6.1.3 窗口负责人应符合下列要求：

- 应为进驻部门相关业务负责人或更高层级人员；
- 具备与本岗位相适应的组织、管理、协调能力。

6.2 程序

- 6.2.1 进驻部门应向政务服务管理部门提交派驻窗口人员的《窗口工作人员信息备案表》(见附录E)。
- 6.2.2 政务服务管理部门与进驻部门应共同对窗口工作人员进行岗位培训。
- 6.2.3 窗口工作人员在上岗前应由窗口负责人带领到政务服务管理部门报到。

6.3 管理

- 6.3.1 政务服务管理部门与进驻部门共同做好窗口人员的日常管理、业务培训和监督考核等管理工作。
- 6.3.2 进驻部门保持窗口工作人员相对稳定，原则上在大厅工作时间不应少于一年。
- 6.3.3 进驻部门在更换调整窗口人员时应采取“先进后出”的方式，保证窗口工作的衔接。

7 部门撤离

7.1 程序

进驻部门需撤离政务服务大厅的，应向政务服务管理部门正式书面提出申请，经审核后进行备案并执行。

7.2 管理

进驻部门在撤离前，应提交《政务服务大厅部门撤离登记表》(见附录F)，整理档案资料，配合政务服务管理部门做好移交工作。

8 事项撤离

8.1 程序

- 8.1.1 进驻部门有事项需撤离的，应向政务服务管理部门书面说明原因，并附相关依据，经审核后进行备案并执行。
- 8.1.2 政务服务管理部门及进驻部门均应在3个工作日内对外公布撤离事项。

8.2 管理

- 8.2.1 政务服务管理部门应在3个工作日内更新事项清单。
- 8.2.2 政务服务管理部门对未按程序撤离的事项予以通报并报同级政府。

9 窗口人员调整

9.1 程序

进驻部门需调整窗口工作人员的，应先向政务服务管理部门呈报，提交《窗口工作人员调整备案表》(见附录G)，应确保窗口工作的衔接。

9.2 管理

政务服务管理部门对未按规定进行调整或撤离予以通报。

附录 B
(资料性)
授权委托书

图B. 1为授权委托书格式示例。

授权委托书

为切实简化事项办理流程，提高服务质量和效率，建立规范、透明、廉洁、高效的政务服务运行机制，现对我部门在政务服务大厅（简称大厅）所设窗口授权如下：

一、授予我部门窗口负责人全权负责窗口的日常管理、窗口人员管理和分工、窗口人员评先树优推荐等工作，负责与大厅业务协调管理等工作，负责落实大厅要求开展的各项服务等工作。

二、授予我部门窗口负责人以下事项的审批决定权(包括受理、审查、决定和发证权限)。

1. ××××

2. ××××

.....

三、授予我部门窗口负责人以下事项的组织协调权(包括组织协调相关人员开展现场勘察、集体讨论、专家论证、听证、检验、评估等特殊环节的权限)。

1. ××××

2. ××××

.....

四、授予我部门窗口负责人以下事项的审核上报权(包括受理、初审、上报等权限)。

1. ××××

2. ××××

.....

五、授予我部门窗口负责人在行政审批履职过程中行使行政审批服务专用章使用权，法律有特别规定的除外。

六、本授权委托书签订后，不因我部门主要负责人和窗口负责人的变动而变动。

七、授权委托书自签发之日起生效，一式三份，授权部门，被授权窗口、大厅各存一份。

授权部门：（章）

授权部门负责人：（签字）

被授权窗口：

窗口负责人：（签字）

××××年××月××日

图B. 1 授权委托书示例

附 录 C
(资料性)
部门进驻备案登记表

表C.1为部门进驻备案登记表。

表C.1 部门进驻备案登记表

部门名称		进驻时间	
窗口数量		窗口人员数量	
事项名称			
所在单位意见			
政务服务管理部门意见			

附 录 D
(资料性)
事项进驻备案登记表

表D.1为事项进驻备案登记表。

表D.1 事项进驻备案登记表

事项名称		事项类型	
所属部门		事项进驻时间	
进驻窗口类型			
所在单位意见			
政务服务管理部门意见			

附 录 E
(资料性)
窗口工作人员信息备案表

表E.1为窗口工作人员信息备案表。

表E.1 窗口工作人员信息备案表

姓名		性别		贴照片(大一寸)	
出生年月		民族			
籍贯		政治面貌			
身份证号码					
学历		学位			
专业		毕业院校			
工作时间		工作单位			
办公电话		传真			
手机号码		E-mail			
人员身份	公务员 ☐ 机关工勤人员 ☐ 事业编制 ☐ 其他 ☐				
职务		级别		职称	
任现职务级别时间					
岗位类别	窗口工作人员 ☐ 后台办公室工作人员 ☐				
进驻窗口时间		是否参加进驻窗口公务员考核			
负责主要工作					
主管单位审核意见	年 月 日 (公章)				
注1: 个人应详细如实填写所有的内容, 承办单位负责保密; 注2: 该表格可用电子格式填写后打印, 并在贴相片处粘贴大一寸蓝底或红底彩照; 注3: 该表格经主管单位批准盖章后交至政务服务管理部门备案; 注4: 进驻工作人员一经确定无特殊情况在一年内一般不得更换。					

附 录 F
(资料性)
政务服务大厅部门撤离登记表

表F. 1为政务服务大厅部门撤离登记表。

表F. 1 政务服务大厅部门撤离登记表

部门名称		撤离时间	
撤离原因			
所在单位意见			
物资交接清单			
名称	数量	情况	备注
政务服务管理部门 意见			

附 录 G
(资料性)
窗口工作人员调整备案表

表G.1为窗口工作人员岗位变动备案表。

表G.1 窗口工作人员调整备案表

部门名称		姓 名	
原工作岗位类别	☐ 前台 ☐ 后台		
岗位变动类别	☐ 前台转后台 ☐ 后台转前台 ☐ 撤离 ☐ 其它		
到现岗位时间			
拟变动时间			
变动原因			
所在单位意见	(盖章) 年 月 日		
部门名称	年 月 日		

参 考 文 献

- [1] GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求
 - [2] 国务院办公厅印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知（国办发〔2018〕45号）
 - [3] 广东省人民政府办公厅关于印发进一步规范提升实体政务大厅建设管理工作方案的通知（粤办函〔2019〕301号）
-