

北京市西城区人民政府办公室文件

西政办发〔2016〕18号

北京市西城区人民政府办公室关于 印发北京市西城区国家级行政服务标准化 示范工作实施方案的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，各有关单位：

经区政府同意，现将《北京市西城区国家级行政服务标准化示范工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

北京市西城区人民政府办公室

2016年8月24日

北京市西城区国家级行政服务标准化 示范工作实施方案

根据《国家标准委关于下达 2015—2016 年度全国服务业标准化示范项目的通知》（国标委服务〔2015〕72 号）文件精神，我区承担 2015-2016 年度全国行政服务标准化示范建设任务。为做好国家级行政服务标准化示范工作，推动法治政府和服务型政府建设，进一步加强政府自身建设，提升行政效能，强化服务功能，提高服务质量和群众满意度，结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

按照国家标准委关于国家级标准化示范建设“四个基地”的相关部署，结合国家行政审批制度改革和提升公共服务水平相关要求，立足首都功能核心区的区位特点和发展需求，按照“精简、统一、协调、优化”的原则，坚持以全面提升政务服务品质为宗旨，不断创新标准、验证标准、宣传标准，优化行政服务，努力将西城区建设成为全国一流的行政服务标准化示范区。

二、工作目标

开展国家级行政服务标准化示范工作，遵循“经验交流、业务指导、成果展示、理念传播、理论研究”的标准化示范建设思路，围绕西城区行政服务发展需要，创新一批行政服务标准、优化一批行政服务标准、验证一批行政服务标准、宣传和推广一批

行政服务标准，并基于西城区标准化工作实践，总结形成行政服务标准化理论成果和实践经验。力争将我区行政服务标准化建设的理念、经验、成果在全国范围内进行展示和推广，推动政府自身建设不断加强，带动行政服务规范高效发展。

三、工作任务

充分发挥标准化在创新政府管理方式、提升政府服务效能、推进基本公共服务均等化等领域中的作用，将西城区建设成为国家行政服务标准化精品展示基地、国家行政服务标准化实践验证基地、国家行政服务标准化创新研究基地和国家行政服务标准化培训基地。

（一）标准化精品展示基地

1. “一体化”（一站、一网、一号）行政服务展示。推进行政服务标准在“1+9+15+261”的“区、街、居”三级行政服务平台的宣贯实施和持续改进，展示各类标准在实体大厅的执行、检查和改进提升的全过程；依托行政服务网站，加强网络服务的多元化和便捷化建设，展示“网上咨询、统一预约、网络监控、整体评价”的网络管理服务模式；整合政府各种热线服务资源，优化提升行政服务效能，建设并对外展示西城特色的靓丽声音名片。通过信息化手段整合“一站、一网、一号”服务信息数据和服务资源，建成全区统一和权威的行政服务基础数据资源库，形成统一规范的行政服务资源出口和入口，建立行政服务事项的动态管理机制，强化信息互联互通和共享共用，建设并展示“一体化”行政服务模式。区政府要将行政服务标准化工作纳入整体工

作规划和督查督办，标准化示范建设情况进入全区政府部门绩效管理之中。各相关委办局要按照区行政服务标准化示范的要求积极开展标准化工作，将本单位的行政服务大厅（窗口）建设成为标准化建设的典型和标杆，形成标准化整体闭环管理格局。区信息化建设部门要按照标准化工作相关要求，积极协助整合和优化行政服务底层服务数据资源，建设权威、高效、统一、共享的行政服务基础数据库。

2. 信息化+标准化的模式应用展示。通过标准化和信息化手段的结合应用，建设“行政服务标准化数据资源管理系统”，实现行政服务标准化示范建设过程中标准更新维护、宣贯数据上报、问题建议汇总、行政资源统计等功能，并以行政服务百科的形式向社会公布。各单位要按照统一部署，认真开展标准更新维护工作，不断完善《西城区行政服务标准体系》中涉及的标准，按照“写我所做、做我所写”的原则，由原标准起草单位对标准进行复审和修订，并依据相关政策变化对原标准进行动态调整，确保各项数据的准确权威。及时上报标准执行的过程数据、收集标准执行中的意见建议。由原标准提出单位对体系拟立项标准进行制定。

3. 做好标准化示范交流和观摩工作。积极承办国家标准委主办的全国性质的标准化试点（示范）工作培训会，承担北京市质监局组织的社会管理和公共服务领域、北京市行政服务领域等相关机构观摩我区行政服务标准化示范建设成果任务。利用多种媒体和载体宣传展示标准化成果，承担服务业标准化经验交流、观

摩等活动 3 次以上。区对外联络部门和宣传部门要协助做好交流观摩活动的组织和宣传工作,各级服务大厅要将行政服务和标准化的交流观摩形成通用方案,编写具有自身特色的解说词,由专门人员承担观摩交流任务。

（二）实践验证基地

1. 组织实施验证行政服务国家标准。要按照区统一部署,积极组织学习 GB/T32168、32169、32170 系列政务服务大厅七项国家标准,认真对照国标修订《西城行政服务标准体系》相关标准条款,在各级服务大厅组织宣贯和实施行政服务国家标准,认真反馈在实施过程中存在的问题和意见建议,结合服务和管理工作实际,不断优化和改进标准。提出国家、行业或地方标准等项目需求或国家标准实施反馈等相关建议 5 项以上。积极参与国标委、中标院和各院校及研究机构组织的国内、国际相关行政服务标准化活动。各单位要确定本部门标准化示范工作的主管领导和工作人员,指导监督本部门的标准化工作,组织实施《西城区行政服务标准体系》各项标准,做好标准实施记录、意见建议并及时整理归档。对本部门进行标准化业务指导、标准化宣传,开展本部门相关服务标准的制定、修订工作,负责行政服务标准在本部门的贯彻实施。各级服务大厅要对行政服务中心每季度服务监测通报的标准化执行中存在的问题,及时整改,不断完善提升标准化建设水平。

2. 开展行政服务标准精细管理。按照标准化精细管理“定标—认标—贯标—兑标—调标—对标—升标”的科学流程,开展

行政服务各项标准的组织执行和提升改进。通过对标，不断发现体系内外、行业内的行政服务标准化运行模式，持续进行对照分析、寻找差距、改进提高。各级服务大厅要强化标准化建设，深化各项行政服务标准的宣传、执行、记录，总结标准化特色亮点，形成对外展示宣传的具体流程和方案。按照标准要求深入进行“环境形象对标、服务事项对标、服务行为对标、日常管理对标、考核评价对标”，突出在“服务现场、服务内容、服务流程”等方面进行重点标准化打造，进一步提升标准化服务形象。

3. 积极参与国家行政服务标准化工作。我区做为全国行政审批标准化工作组（2015年9月29日成立）和全国政务大厅服务标准化工作组（2015年10月12日成立）成员单位，要积极配合工作组各项工作安排，圆满完成小组工作任务。与中国行政体制改革研究会、深圳市龙岗区政府合作，开展政务大厅审批服务事项类别及编码基础研究。探索拟制《审批服务事项编码标准》等相关北京市地方标准，联合中国行政体制改革研究会、国家行政学院等研究机构的专家资源，积极开展标准申报及编写工作。

（三）创新研究基地

1. 对西城区行政服务标准化工作进行系统总结。与相关科研专业机构合作，对我区从行政服务标准化试点到示范全过程工作进行总结和分析，充分展示标准化工作理念、历程、成果、发展方向等，使我区标准化实践创新和探索研究经验能够得到完整的展示，以标准化创新研究论著的形式进行宣传。积极推广西城区行政服务标准化工作的成功经验，使西城区的行政服务成为全国

的示范标杆。

2. 探索标准化创新理论与方法。充分发挥地域优势，整合相关智力资源，加强行政服务标准体系框架研究和行政服务重点领域标准研制，完善西城区行政服务标准化总体设计方案。将行政服务中的心理疏导调适形成相应标准，指导行政服务管理人员进行基本的心理辅导和调适，激发工作人员进行自我心理疏导，并适时将心理调适的做法向全国行政服务领域进行推广。将《西城行政服务妙语手册》拍摄成各个领域能够学习借鉴的教学示范片。

3. 积极参与国际标准化交流与合作。开阔视野、学习借鉴先进的管理和服务经验，丰富我国政府管理与服务标准的创新研究工作。主动承担国家标准化科研任务，每年在国家级刊物上发表标准化实践或研究论文2篇以上。

（四）培训基地

1. 建设国家政务服务标准化培训基地。在进一步发挥区综合行政服务中心作为国家行政学院、清华大学、北京大学、北京市委党校等高校的培训基地作用的基础上，积极探索将中心作为国家行政学院和北京市委党校等高校和科研机构의 理论实践验证教学基地，为高校和科研机构开设标准化专业课程提供基层实践平台。

2. 总结推广西城标准化工作典型案例。与国家行政学院合作，形成可供学习、交流和复制的西城区行政服务标准化典型案例，将我区服务大厅建设成为国家服务业标准化培训基地，大力

宣传国家标准化方针政策，宣传服务业标准化成效，努力营造宣传标准、学习标准、实施标准的良好氛围。

3. 有序组织开展标准宣贯培训工作。继续开展西城区行政服务窗口工作人员标准化工作培训，培养标准化人才队伍，积聚各方智力资源，开展行政服务标准化宣讲，推广行政服务标准化成果，形成宣传标准、学习标准、实施标准的共识，促进政府行政服务工作的整体提升。积极参加由全国政务大厅服务标准化工作组组织的政务服务中心七项国家标准宣讲团，结合自身的探索实践经验在全国范围内进行国标宣贯。培养标准化专业人才2名以上。在各级各类媒体宣传服务业标准化成效，每年提交示范工作动态4篇以上，在北京市或国家新闻媒体宣传标准化工作2次以上。

四、保障措施

（一）宣传展示。区相关宣传部门要做好协同配合，做好国家级行政服务标准化示范的宣传展示工作。通过多途径、多渠道、多方式充分展示我区行政服务标准化建设的丰硕成果。通过《北京日报》、《西城报》、《西城行政服务（专刊）》等平面媒体，千龙网、首都之窗等网络媒体，利用西城行政服务标准化巡回展等方式做好示范的宣传展示。

（二）督查提升。区政府将国家级行政服务示范建设工作列入西城区重点督办任务，加强各阶段任务的跟踪监督和督查督办，及时反馈在督办过程中发现的问题，确保示范创建工作圆满顺利。

（三）绩效管理。将国家级行政服务示范建设工作列入西城区政府部门和街道系统绩效考评体系，并占有一定的分值比重，通过特邀监督员、第三方调查机构、社会公众等及时发现示范建设和标准实施过程中存在的问题，及时反馈整改，确保服务效果。

（四）效果评估。探索构建行政服务相关标准实施效果评估，使评估成为改进标准、提升服务、完善措施的重要参考。积极委托第三方机构进行实施后评估，探索采用抽样调查、电话调查、问卷调查、实地调研、召开座谈会等多种方式进行，确保评估工作的客观、公正。

五、工作要求

（一）提高认识，加强领导。开展全国行政服务标准化示范工作是一项转变政府职能、加强政府自身建设的重要工作，是对我区国家级行政服务标准化试点的深化和完善，此项工作由区政府统一部署，区内各部门、各单位要提高认识，统一思想，加强领导，严格按照本方案要求，确保示范建设工作稳步推进。各部门、各单位要结合自身工作职能，制定具体的标准化示范工作目标和实施细则，并落实部门领导负责制，主要领导负总责、主管领导亲自抓、具体工作责任到人，确保各项工作落到实处，推动行政服务标准化示范工作有效开展。

（二）明确目标，注重协调。各部门、各单位要统一认识，统一步骤，按照方案要求，结合本单位行政服务工作的性质和特点，明确示范工作目标和工作重点，加强沟通和协调，按时完成标准化示范工作要求的各项任务。区行政服务中心、区质监局要

加强与国家、市级服务标准化管理机构的联系，定期汇报工作进度；加强对各相关部门的统一协调，定期通报工作进展情况；加强与先进省市地区的交流，总结汲取好的工作经验。

（三）营造氛围，广泛宣传。各部门、各单位要切实做好标准化示范工作的培训宣传工作，广泛利用电视、电台、报纸、网站、简报等多种形式和渠道，加强对我区行政服务标准化示范工作的宣传，及时总结推广成功经验和典型案例，形成全体人员共同参与的良好氛围，为行政服务标准化示范工作的推进提供思想保障和舆论支持。

- 附件：1. 西城区国家级行政服务标准化示范工作各单位主要职责
2. 西城区国家级行政服务标准化示范工作任务分解表

附件 1

西城区国家级行政服务标准化示范 工作各单位主要职责

一、主要单位职责

（一）区行政服务中心。确定国家级行政服务标准化示范工作目标、整体框架和任务要求，督促任务落实，协调相关部门完成国家级行政服务标准化示范工作。加强标准宣贯，推动标准实施，开展标准实施效果评价，做好示范建设总结验收工作。

（二）区质监局。与区行政服务中心共同组织完成国家级行政服务标准化示范建设。协调上级标准化主管部门和相关标准化专家，提供标准化技术支持。组织协调标准体系的持续完善更新和宣贯实施，督促任务落实，监督标准体系的实施运行。

（三）区社会办。协调和督促街道系统标准体系的实施、运行和改进工作。参与全区通办工作中相关服务事项的梳理和标准制（修）订。

（四）区政府办公室。负责国家级行政服务标准化示范综合事务统筹、协调、指导工作。

（五）区监察局。负责对国家级行政服务标准化示范建设中督导检查发现的服务效能和工作职责方面的严重问题进行责任追究。负责对行政服务事项的受理、办结时限、网上办理事项的监督检查，做好标准化工作的统筹协调、检查督促和落实工作。

（六）区财政局。负责国家级行政服务标准化示范工作的经费保障等工作。

（七）区人力社保局。负责做好《西城区社会保障公共服务标准体系》行政服务标准的制定、实施、运行与改进工作。做好《西城区社会保障公共服务标准体系》与《西城区行政服务标准体系》的协调和对接。做好对国家级行政服务标准化示范工作支持和配合。

（八）区编办。根据最新的行政审批制度改革要求，对行政许可事项的新增、变更、取消进行审核确认。

（九）区政府法制办。负责对行政许可和服务事项的名称、依据、分类、流程、时限等内容进行合法性审核。参与国家级行政服务标准化示范相关协调工作。

（十）区科信委。统筹协调智慧西城大数据建设。

（十一）区外联办。负责由国家或北京市相关单位主办、我区承办的行政服务标准化培训交流和研讨学习活动中的对外联络工作。

（十二）区新闻中心。做好国家级行政服务标准化示范对外宣传的整体规划和组织协调工作。

二、相关单位职责

（一）各委办局。落实国家级行政服务标准化示范工作任务；组织实施相关国家、行业 and 行政服务标准；指导监督本部门的标准化建设；确定标准化工作主管领导，指定 1-2 名专职人员做好本部门行政服务标准化示范工作；做好“西城区行政

服务标准化数据资源管理系统”相关标准和内容的动态维护工作。

（二）各街道办事处。组织实施《西城区行政服务标准体系》各项标准，填写标准实施记录、收集意见建议并及时整理归档。形成行政服务标准化建设参观（观摩）通用方案和解说词，由专人负责讲解。对行政服务中心每季度服务监测通报的标准化执行中存在问题，及时整改，不断完善提升标准化建设水平。

附件 2

西城区国家级行政服务标准化示范工作任务分解表

序号	工作任务	责任单位	完成时间
一、标准化综合工作			
1	拟定《西城区行政服务标准化示范工作推进要点》(征求意见稿), 并征求意见	区行政服务中心、区质监局、区社会办、区政府办公室、区监察局、区财政局、区人力社保局、区编办、区政府法制办、区科信委、区外联办、区新闻中心及区各相关单位	2016 年 5 月下旬
2	向区政府汇报行政服务标准化示范建设情况, 通过并下发《西城区行政服务标准化示范工作实施方案》	区行政服务中心、区质监局及区各相关单位	2016 年 8 月上旬
3	明确行政服务标准体系相关运行	全区各相关委办局、街道办事处	2016 年 8 月

序号	工作任务	责任单位	完成时间
	工作责任分工，上报主管领导和1至2名具体工作人员		中旬
4	修订完善各项行政服务标准，在各级各类大厅执行并记录，用标准指导大厅建设和服务	有专业大厅的各委办局及全区各街道办事处	2016 年全年
5	推进行政服务各项标准执行，对服务效果进行监测，对全区标准执行情况进行督促检查	区行政服务中心、区质监局、区社会办、区政府办公室、区编办、区政府法制办、有专业大厅的各委办局及全区各街道办事处	2016 年全年
二、精品展示基地			
6	标准化成果整体宣传策划和展示	区行政服务中心、区质监局、区新闻中心及全区各级各类行政服务大厅	2016 年全年
7	各级服务大厅规范化的建设展示	有专业大厅的各委办局及全区各街道办事处	2016 年全年
8	“一站”式行政服务展示	区社会办、区人力社保局、区民政局、西城工商分局、	2016 年全年

序号	工作任务	责任单位	完成时间
		区行政服务中心、有专业大厅的各委办局及全区各街道办事处	
9	“一网”式行政服务展示（“西城区网上政务服务大厅”、“固定资产在线审批监管平台”、“西城行政服务标准化数据资源管理系统”建设）	区科信委、区编办、区发改委、区行政服务中心	2016 年全年
10	“一号”式行政服务展示	区行政服务中心	2016 年全年
11	推进《西城区行政服务标准化数据资源管理系统》使用维护与数据审查	区行政服务中心、区质监局、区政府办公室、区编办、区政府法制办、区科信委、全区具有审批和服务事项的各相关单位、各街道办事处	2016 年全年
12	承担服务业标准化经验交流、观摩等活动	区外联办、区新闻中心、区行政服务中心、区质监局	2016 年全年

序号	工作任务	责任单位	完成时间
三、实践验证基地			
13	在工作中实施 7 项国标并对其进行实践验证	区行政服务中心、区质监局、有专业大厅的各委办局及全区各街道办事处	2016 年 6 月至 10 月底
14	对服务业国、行、地标提建议	区行政服务中心、区质监局、有专业大厅的各委办局及全区各街道办事处	2016 年 6 月至 10 月底
15	参与行政服务标准化活动	区行政服务中心、区质监局及全区各级各类服务大厅	2016 年全年
16	探索行政服务相关标准实施效果评估	区行政服务中心、区质监局、区社会办、区政府办公室、区监察局、区财政局、区编办、区政府法制办、区科信委、区外联办、区新闻中心、特邀监督员及第三方评价机构	2016 年全年
四、创新研究基地			
17	对西城区行政服务体系标准化历程、经验、方法进行系统总结，	区行政服务中心、区质监局、区新闻中心及区相关单位	2016 年全年

序号	工作任务	责任单位	完成时间
	探索标准化创新理论与方法，形成典型案例。		
18	创新心理学等学科在行政服务标准化中的应用和相关标准制定	区行政服务中心、区质监局	2016 年 10 月上旬
19	积极参与国际标准化交流与合作	区行政服务中心、区质监局	2016 年全年
五、培训基地			
20	召开行政服务体系窗口工作人员标准化知识培训	区行政服务中心、区人力社保局	2016 年 6 月中下旬
21	积极承担国家标准化培训任务	区行政服务中心、区质监局	2016 年 9 月
22	承办全国性质的试点（示范）标准化工作培训会	区政府办、区外联办、区社会办、区行政服务中心、区质监局、区新闻中心及区相关单位	2016 年 11 月
23	通过多种方式进行标准化工作的宣贯	区行政服务中心、区质监局、区新闻中心及区相关单位	2016 年 10 月

抄送：区委各部门，区武装部。

区人大常委会办公室，区政协办公室，区人民法院，区人民检察院。

北京市西城区人民政府办公室

2016 年 8 月 31 日印发
