

北京市西城区人民政府办公室文件

西政办发〔2012〕4号

北京市西城区人民政府办公室转发 区行政服务中心关于北京市西城区国家级 行政服务标准化试点工作方案的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，各有关单位：

经区政府同意，现将区行政服务中心拟定的《北京市西城区国家级行政服务标准化试点工作方案》转发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

二〇一二年四月十日

北京市西城区国家级行政服务标准化 试点工作方案

(区行政服务中心 二〇一二年四月)

为深入贯彻落实科学发展观，全面落实“人文北京、科技北京、绿色北京”发展战略和中国特色世界城市建设总体部署，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，深入推进服务型政府建设和国家级行政服务标准化试点工作，根据国家标准化管理委员会、国家发展和改革委员会《关于印发〈服务业标准化试点实施细则〉的通知》(国标委服务联〔2009〕47号)及国家标准化管理委员会《关于下达2011年度国家级服务业标准化试点项目的通知》(国标委服务〔2011〕61号)文件要求，结合我区实际，制定本工作方案。

一、总体要求

立足首都功能核心区的区位特点和工作需求，全面实施“服务立区”战略，以全区深入开展“政务能力建设年”活动为契机，以建设西城区智慧型行政服务体系为核心，积极探索行政服务标准化运行管理新模式，推行“集成——易”的西城行政服务理念，实现行政服务从管理制度化向管理标准化的提升，打造西城特色行政服务品牌，切实为驻区单位和群众提供更加优质高效的行政服务。

二、工作目标

进一步加强全区行政服务体系建设工作，建立健全以区行政服务中心为主体、专业服务大厅为依托、街道公共服务大厅

为纽带、社区服务站为基础的“三级联动”行政服务体系，完善“上下联动、层级清晰、运行顺畅、就近覆盖”的行政服务网络，充分发挥“第三代行政服务中心”的引领示范作用，努力建设“以社会需求为导向、以物联网技术为支撑、以为民服务为目的，集行政审批、社会管理、公共服务、效能监察于一体的新型行政服务中心”。通过开展国家级行政服务标准化试点工作，完善我区行政管理、行政服务、信息化建设等标准体系，统一行政标识、统一网络平台、统一业务流程、统一服务标准，推进服务资源整合，深化服务管理创新，实现我区行政服务的规范化、便民化、高效化、精细化。

三、工作原则

国家级行政服务标准化试点工作按照“政府主导、全区统筹协调、全员参与、区行政服务中心和区质监局牵头、相关部门协同配合、技术部门支持、有序实施推进”的原则进行。结合标准化工作“写我所做、做我所写”的特点，由区政府统筹推进，相关部门具体承办，任务分解落实到人，确保试点工作有序推进。

四、工作任务

建立健全行政服务标准体系；开展标准的宣传培训；组织标准实施与评价；制定持续改进措施；创建“西城行政服务”品牌。

（一）加强服务型政府建设，以公众需求为导向，整合行政服务资源，健全行政服务平台，构建科学合理、层次分明、满足需求的行政服务标准体系框架和标准明细表。

（二）突出“首善之区、智慧中心”的引领作用，按照“规范透明、集成高效、友好便捷、智慧回应”的服务理念，重点做好进驻区行政服务中心服务事项及办理流程的梳理整合，制定并完善通用基础标准、服务保障标准以及服务提供标准，内容覆盖服务事项、服务设施、服务标识、服务环境、服务管理、服务质量、信息化建设及监督评价等方面，形成具有“第三代行政服务中心”特色的标准体系并推进实施。

（三）专业服务大厅根据自身服务特色，结合部门需求，梳理、改进部门已有规范、标准，补充完善相应的管理、评价标准，形成标准子体系并有效实施。

（四）街道公共服务大厅根据各自的实际情况，进一步梳理、整合、统一街道的服务事项，规范服务流程，完善服务基础设施配置、服务场所环境要求，补充、完善、制定相关标准，形成标准子体系并有效实施。

（五）通过健全行政服务各项制度，建立行政服务标准体系长效运行机制，以提升行政服务质量和效率为目标，推进标准体系的全面实施，研究制定具有西城智慧型行政服务体系特色的具有推广价值的较高层级的标准。

五、组织领导

成立由区长任组长，常务副区长和主管副区长任副组长，区政府办公室、区行政服务中心、区质监局等相关部门领导为成员的西城区国家级行政服务标准化试点工作领导小组（以下简称“领导小组”），负责标准化试点的组织领导、统筹协调、督促推进工作。领导小组下设办公室，设在区行政服务中心，主管副区长兼任办公室主任，区行政服务中心主任任常务副主

任，负责国家级行政服务标准化试点的日常工作。

六、实施步骤

（一）宣传启动阶段（2011 年 11 月--2012 年 3 月）。

1. 开展西城区行政服务等领域标准化现状分析和需求调研，编制试点建设工作方案。

2. 组建试点建设领导机构和工作机构，明确专（兼）职行政服务标准化工作人员及其职责和权限，召开领导小组会议，全面启动试点建设工作。

3. 全员动员，做好宣传工作，统一思想，提高全体人员的标准化意识；开展标准化业务培训，深化全体人员对服务标准化的理解，牢固树立标准化管理和服务理念。

4. 确定专业研究机构和咨询机构，助力行政服务标准化试点建设工作。

5. 收集适用于行政服务标准化建设的国家标准、行业标准和地方标准，以及与行政服务工作有关的法律、法规、规章、政策文件。

（二）体系建设阶段（2012 年 4 月--2012 年 12 月）。

1. 建立健全行政服务标准体系框架。

2. 对相关部门的审批服务项目和环节进行梳理，提出标准制定目录，力争达到标准全覆盖。

3. 编制标准。各部门根据各自工作性质和特点，起草行政服务相关标准，组织论证，征集意见，修改完善。

4. 按照结构合理、层次清楚、配套完善、简便适用的要求，处理好标准化与特色化的关系，建立包括服务基础标准、服务保障标准和服务提供标准的行政服务标准体系并审定发布。

5. 综合评审。领导小组办公室组织有关专家进行综合评审。

（三）组织实施阶段（2013 年 1 月--2013 年 6 月）。

1. 采取多种形式，对发布的行政服务标准体系进行宣传贯彻和培训，促使相关部门工作人员掌握相关标准，具备一定的标准化知识。

2. 全面实施标准体系，加强标准实施管理。运用标准规范服务，依靠服务完善标准，培养良好的行为习惯，将标准化服务变为自觉行动，同时做好标准实施的相关记录；结合工作实践，针对体系中存在的问题进行调整，完善行政服务标准化体系。

3. 集中开展内部审核工作，对行政服务标准化工作实施情况进行检查、指导和督导。开通内、外部监督渠道，及时发现问题，及时修改调整；做好行政服务标准化工作实施情况检查记录和问题处理记录；建立行政服务标准化工作持续改进制度，充分体现行政服务标准体系的有效性，切实提高全区行政服务标准化效果。

（四）总结验收阶段（2013 年 7 月--2013 年 10 月）。

1. 对标准化实施情况进行全面总结，确认成功经验和做法，查找和分析问题与不足，提出改进措施。

2. 由领导小组办公室组织对各部门标准化实施情况进行逐一检查初验，初验达标后，收集整理所有确认材料，按照先后顺序汇编成册，提请正式验收。

3. 创建西城区行政服务标准品牌，积极开展“标准提升服务质量行动”，以标准化、规范化管理为手段，以提高服务质

量和水平为目的，争创本行业服务品牌，并在行政服务领域推广应用。

七、保障机制

（一）提高认识，加强领导。开展国家级行政服务标准化试点工作是一项转变政府职能、加强政府自身建设的重要工作，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，推进试点工作。各成员单位要成立本单位试点工作领导小组，实行部门领导负责制，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试点工作有效开展。

（二）明确目标，注重协调。各部门、各单位要结合本单位行政服务工作的性质和特点，明确工作目标和工作重点，本着符合实际、方便简捷、科学严谨、易于操作的原则，按时完成各项标准的制定、实施工作，确保行政服务标准体系全覆盖并有效运行。领导小组办公室要加强与国家、市级服务标准化管理机构之间的联系，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）广泛宣传，深入动员。各部门、各单位要切实做好标准化试点的动员培训工作，广泛利用电视、电台、报纸、网站、简报等多种形式和渠道，加强对国家级行政服务标准化试点工作的宣传，及时总结推广成功经验和典型案例，形成全体人员共同支持参与的良好氛围，为行政服务标准化试点工作提供思想保障和舆论支持。

（四）技术支持，经费保障。各部门、各单位要加强与服

务标准化技术机构的沟通联系，强化对标准化试点工作的智力和技术支持。要加大对标准化经费的投入力度，建立行政服务标准化试点工作的经费保障机制，在方案编制、政策实施、项目安排、体制创新等方面给予政策和经费支持。

附件: 1. 西城区国家级行政服务标准化试点工作领导小组
名单

2. 西城区国家级行政服务标准化试点工作领导小组
主要职责

3. 西城区国家级行政服务标准化试点工作任务分解

附件 1:

西城区国家级行政服务标准化 试点工作领导小组名单

一、领导小组成员名单

组 长:	王少峰	区委副书记、区政府区长
副组长:	苏 东	区委常委、区政府常务副区长
	孙 硕	区政府副区长
常设成员:	李 薇	区行政服务中心主任
	钱希杰	区质监局局长
	艾 丽	区社会办主任
	杨 川	区政府办公室主任
	吴向阳	区发展改革委主任
	杨建和	区监察局局长
	张宗禹	区财政局局长
	郁 治	区人力社保局局长
	李 程	区政府法制办主任
	付贵森	区政府信息办主任
	靳 真	区新闻中心主任
成 员:	田京生	区教委主任
	宋卫东	区民政局局长
	张才斐	区司法局局长
	章 卫	区环保局局长
	王乐斌	区住房城市建设委主任
	刘戍东	区市政市容委主任

郭 新	区商务委主任
李征帆	区文化委主任
安学军	区卫生局局长
彭秀颖	区人口计生委主任
郭启兴	区统计局局长
高兴春	区园林绿化局局长
白贵海	区园林市政管理中心主任
周兴运	区政府民宗侨办党组书记
唐云利	西城公安分局副局长
李玉庆	区地税局局长
田小华	区国税局副局长
方葆青	西城工商分局局长
唐庆军	西城药监分局局长
林 毅	西城国土分局局长
刘 速	西城规划分局局长
江 涛	区烟草专卖局局长
陈献森	德胜街道办事处主任
徐 利	什刹海街道办事处主任
张 丁	西长安街街道办事处主任
陈振海	大栅栏街道办事处主任
王希福	天桥街道办事处主任
张中喜	新街口街道办事处主任
王 旭	金融街街道办事处主任
李 婕	椿树街道办事处主任
李 华	陶然亭街道办事处主任

李敬方	展览路街道办事处主任
马红萍	月坛街道办事处主任
袁 利	广内街道办事处主任
王贺君	牛街街道办事处主任
韩俊田	白纸坊街道办事处主任
王其志	广外街道办事处主任
谭玉梅	区房管局局长
王 锋	西城交通支队支队长
吴清松	西城消防支队支队长
王志东	区红十字会常务副会长
王 丹	团区委书记
李秀荣	区残联理事长
张泽勇	区金融街商会副秘书长

二、领导小组办公室成员名单

主 任：孙硕 区政府副区长

常务副主任：李薇 区行政服务中心主任

副主任：区行政服务中心副主任，区质监局主管局长，区社会办主管主任，区发展改革委主管主任，区政府法制办主管主任，区监察局主管局长，区政府信息办主管主任

顾问专家组：中国行政管理学会、国家行政学院、北京市政务服务中心筹备办、北京市质监局等相关专家

技术专家组：标准化研究机构专家

部门成员：成员单位主管领导

秘书组：由区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构及相关部门工作人员组成。下设工作组，工作组由各成员单位指定的本部门标准化工作人员组成。

附件 2:

西城区国家级行政服务标准化试点工作 工作领导小组主要职责

一、领导小组职责

(一) 领导小组主要职责。

对国家级行政服务标准化试点工作进行统一领导、统一组织、统一协调、统一实施; 组织贯彻落实国家标准化法律、法规、方针、政策和有关强制性标准; 组织研究和制定标准化工作的方针、目标, 审批行政服务标准化工作发展规划和年度计划; 组织贯彻落实关于行政服务中涉及标准化工作的决议; 负责标准化方面重大问题的研究、审议和决策; 负责制(修)定标准计划和标准(体系)的批准和发布; 组织行政服务标准化体系的运行、管理、评审和持续改进。

(二) 领导小组常设成员职责。

1. 区行政服务中心。确定国家级行政服务标准化试点工作目标、整体框架和设想要求, 协调相关部门完成国家级行政服务标准化试点工作。组织编制试点实施方案, 结合实际制定试点工作的规划计划、实施步骤和保障措施; 协调部门分工, 分解目标和任务, 督促任务落实; 组织标准的宣传培训, 开展标准的实施和实施效果的评价; 做好标准的实施和总结验收工作。

2. 区质监局。配合区行政服务中心共同组织完成国家级行政服务标准化试点项目建设。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建立, 督促任务落实, 监督标准体系的实施运行。

3. 区社会办。负责组织街道服务事项的梳理及审核工作，指导和督促标准化体系的实施、运行和改进工作。

4. 区政府办公室。负责国家级行政服务标准化综合事务统筹、协调、指导工作。

5. 区发展改革委。负责国家级行政服务标准化试点工作的统筹协调、总结验收、实施推广及改进等工作。

6. 区监察局。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。

7. 区财政局。负责国家级行政服务标准化试点工作的经费保障等工作。

8. 区人力社保局。负责国家级行政服务标准化工作统筹、协调。做好本系统行政服务标准的制定、实施、运行与改进工作。

9. 区政府法制办。负责行政服务事项办理依据、流程和规范性文件审核把关工作，参与相关协调工作。

10. 区政府信息办。负责统筹协调全区行政服务网上办事平台建设，制定信息化建设应用和管理标准，并实施改进。

11. 区新闻中心。结合国家级行政服务标准化试点工作，做好各阶段的宣传工作。

二、领导小组办公室职责

办公室职责：全面领导国家级行政服务标准化试点工作；确定试点工作的具体目标，组织编制试点实施方案，结合实际制定试点工作的规划计划、实施步骤和保障措施；协调部门分

工，分解目标和任务，督促任务落实；组织标准的宣传培训，开展标准的实施和实施效果的评价；总结各阶段工作。

顾问专家组职责：对国家级行政服务标准化试点建设工作进行宏观指导。

技术专家组职责：负责国家级行政服务标准化体系建设整体工作的咨询、指导和推进；负责对国家级行政服务标准化知识的培训和对标准编写方法与技能的培训；负责试点项目标准体系框架的搭建和调整；负责国家级行政服务标准化体系的运行、管理、评审和持续改进的技术支持；配合做好各阶段的验收工作。

部门成员职责：贯彻国家级行政服务标准化工作方针、目标，负责领导小组下达的标准化工作任务的落实和开展；组织实施相关国家、行业 and 行政服务标准体系；指导监督本部门的标准化工作；负责对本部门进行标准化业务指导、标准化宣传；确定 1-2 名专职人员做好本部门行政服务标准化工作；负责组织本部门制定具体分项标准；参与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。

秘书组职责：负责与标准化管理有关的外部联络；对各部门的法律法规和规章制度进行收集、整理、更新、分析和综合利用以及记录和保存；负责收集各部门服务工作必备的标准及相关标准信息，实现信息资源共享；组织各部门进行相关行政服务标准的制定、修订工作。

附件 3：

西城区国家级行政服务标准化试点 工作任务分解

一、工作任务分解

区行政服务标准化试点工作主要以标准体系建设为核心，具体任务包括现状与需求调研、标准体系总体框架设计、通用基础标准体系建设、服务保障标准体系建设、服务提供标准体系建设、工作手册起草、标准的实施与评价、总结与经验推广等。

（一）现状梳理与需求调研。

主要包括目前行政服务事项的分类梳理、业务流程的梳理以及国内其他区域行政服务的借鉴性调研，西城区相关部门、街道、社区的标准化情况与需求调研，要求形成明确的判断和具体的需求。

承担部门：区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构

参与部门：有行政职权和服务事项的相关部门

（二）西城区行政服务标准体系总体框架设计。

要求以“首善之区，智慧中心”建设为核心，围绕提升“四个服务”水平，依据 GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》相关体系建设原则和要求，建立规范、完整、协调、有效的服务标准体系。

承担部门：区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构

参与部门：有行政职权和服务事项的相关部门

任务重点：

1. 建立指导文件目录。收集、梳理、整理标准体系建设指导文件，包括行政服务相关法律、法规、规章和有关政策、规划、方针、目标等；

2. 确定分类原则和方法。研究、分析、论证、确定标准体系总体框架和子体系框架分类原则和方法；

3. 建立标准体系总体框架图。建立西城区行政服务标准体系总体结构图，要求：标准体系框架能满足西城区行政服务的运行和管理目标；标准体系结构应科学合理，所有标准和文件在体系内有正确的定位；标准体系层次关系和序列关系明确，逻辑清晰，关联线连接正确，能反映结构图间的关系；标准体系编号应规范合理，能够反映体系类别和层次关系。

（三）通用基础标准体系建设。

满足西城区行政服务管理活动和技术工作的需求，以实用和适用为主要关注点，并能全面支撑服务保障标准体系和服务提供标准体系。

承担部门：区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构

参与部门：有行政职权和服务事项的相关部门

任务重点：

1. 建立通用基础标准体系框架图。按照标准体系分类原则和方法，结合管理活动和技术工作需要，建立通用基础标准体系框架图，至少应包括标准化导则、术语与缩略语、符号与标志、量和单位；

2. 建立通用基础标准明细表。明细表内容符合基础标准体系建设要求，列项规整，信息全面，满足标准检索和使用需要；

3. 编制通用基础标准。通用基础标准内容应能保障西城区

行政服务的基本管理活动和西城区所有行政服务项目，具体标准化内容为：行政服务标准化管理基本规定、方针目标管理制度；适用于行政服务工作的相关国家标准、行业标准、地方标准以及标准编写、标准体系等基础性文件；行政服务基本术语、定义与缩略语规定；适用于行政服务的符号、标志、样式、颜色、字体等规范性文件；行政服务过程中涉及到的数值和数据的判定等规范；量和单位标准；行政服务过程中使用的统计方法、测量方法和测量设备等相关标准。

（四）服务保障标准体系。

要求以保障西城区行政服务“规范透明、集成高效、友好便捷、智慧回应”的管理需要为核心，以实用和适用为主要关注点，并可满足其他日常管理需求。

承担部门：区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构

参与部门：有行政职权和服务事项的相关部门

任务重点：

1. 建立服务保障标准体系框架图。按照标准体系分类原则和方法，结合保障标准体系建立原则，建立服务保障标准体系框架图，至少应包括环境标准、安全与应急标准、信息管理标准、设施设备及用品标准、财务管理标准、人力资源标准；

2. 建立服务保障标准明细表。明细表内容符合服务保障标准体系建立要求，列项规整，信息全面，满足标准检索和使用需要；

3. 编制服务保障标准。服务保障标准内容应能保障西城区行政服务的基本管理活动和服务提供需求，具体标准化内容：行政服务场所提供的环境标准，包括日常环境管理标准，行政

服务场所空气质量、卫生、温湿度、场地面积等基本条件的要求；行政服务场所办公用电、热力、水等用能和节能标准；行政服务安全管理、安全因素分析、突发事件、风险控制、应急预案等标准；行政服务工作场所有害物质限量、劳动防护、职业危害预防、职业禁忌病预防等职业健康标准；行政服务信息化标准，包括行政服务网站、电子政务、办公自动化、网上审批及 24 小时自助服务等信息标准；行政服务设施、设备及用品的需求评估、采购、储运、安装、维护、保养、报废等标准。

（五）服务提供标准体系建设。

按照服务类别、服务项目、服务目标等进行分类、融合，建立完善服务提供标准体系，进一步梳理、完善各项服务的操作流程，整理、总结、归纳行政服务控制关键点，从行政服务的功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性、文明性特性对各项行政服务内容加以规范。

承担部门：区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构

参与部门：有行政职权和服务事项的相关部门

任务重点：

1. 建立服务提供标准体系框架图。按照标准体系分类原则和方法，梳理全部服务项目、服务目标及其服务流程，进一步合理分类，建立服务提供标准体系框架图，至少应包括服务项目、运行管理规范 and 评价与改进标准；

2. 建立服务提供标准明细表。明细表内容覆盖全部服务提供项目，列项规整，信息全面，满足标准检索和使用需要；

3. 编制服务提供标准。服务提供标准内容应达到西城区各行政服务事项的服务目标，区行政服务中心和各专业服务大厅

应达到服务“规范透明、集成高效、友好便捷、智慧回应”的要求，街道和社区服务应达到规范、文明、高效的要求，具体标准化内容：相关部门实施服务行为的依据和规范，包括行政种类和范围规范，行政服务内容规范，行政服务流程规范；行政服务管理标准，包括人员管理规范，行政服务行为规范，行政服务礼仪规范，行政服务业务规范，提供服务的及时程度，帮助群众解决问题的意愿以及对投诉的反应，向群众介绍服务的主动性，个性化服务以及对顾客的礼貌和尊重等标准；行政服务考评标准。

（六）西城区行政服务标准化工作手册。

要体现行政审批、社会管理、公共服务、效能监察等不同岗位的实际需求，体现可操作性。

（七）标准的实施。

要遵循系统性原则、有效性原则和持续性原则，注重实施的效果，并根据实施过程中的问题和需求及时调整标准。

（八）标准实施的评价。

要按照客观公正、科学严谨、全面准确的原则，对标准实施情况进行符合性评价，对实施效果进行自我评价。

（九）试点工作的总结。

要符合试点验收和下一步成果推广的要求，客观反映试点工作对西城区行政服务的意义。各部门要共同参加相关成果的推广工作，进一步扩大标准的实施范围。

二、各部门具体任务分解表

序号	工作任务	责任单位	完成时间
一、宣传启动阶段			
1	起草《西城区国家级行政服务标准化试点工作方案》（征求意见稿），并征求区政府及各成员单位意见	区行政服务中心、区质监局、各成员单位	2012 年 2 月底到 3 月中旬
2	开展西城区行政服务标准化现状与需求调研	区行政服务中心、区质监局、区监察局、标准化研究机构	2012 年 3 月中旬
3	确定试点领导小组、成员单位、办公室、秘书组、技术专家组等组织机构，明确各成员单位职责	区行政服务中心、区质监局	2012 年 3 月中旬
4	形成《西城区国家级行政服务标准化试点工作方案》（草案稿）	区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构	2012 年 3 月中旬
5	召开启动动员大会，部署具体任务	领导小组	2012 年 3 月下旬
6	召开首次标准化基础知识培训	区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构	2012 年 3 月下旬
7	按要求梳理服务事项	进驻部门、7 个专业大厅、15 个街道办事处	2012 年 3 月底

序号	工作任务		责任单位	完成时间
8	保障与协调	与各成员单位沟通、协调，明确标准化需求	区行政服务中心	2012 年 3 月底
		明确标准化需求，技术层面进行沟通与把关	区质监局	2012 年 3 月底
		启动大会宣传与保障	区新闻中心	2012 年 3 月底
		协调街道进行事项梳理	区社会办、区政府信息办	2012 年 3 月底
		经费保障	区发展改革委、区财政局	2012 年 3 月底
		审核并督促服务事项梳理	区监察局、区政府法制办、区社会办、区政府信息办、区行政服务中心	2012 年 3 月底
二、体系建设阶段				
9	服务事项整理与分类		区监察局、区政府法制办、区政府信息办、区行政服务中心、区质监	2012 年 5 月底

序号	工作任务	责任单位	完成时间
		局、标准化研究机构	
10	建立健全西城区行政服务标准体系框架图	区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构	2012 年 6 月底
11	梳理行政服务中心、进驻部门、7 个专业大厅、15 个街道办事依据（法律法规、相关制度）、职责、业务流程（物理大厅与网上大厅）、业务内容	区行政服务中心、区社会办、区政府信息办、进驻部门、7 个专业大厅、15 个街道办事处	2012 年 7 月底
12	开展标准化知识培训	标准化研究机构	2012 年 7 月底
13	审核梳理结果	区监察局、区政府法制办、区社会办、区政府信息办、区行政服务中心	2012 年 8 月中旬
14	草拟《西城区行政服务标准明细表》，并与成员单位沟通、确认	标准化研究机构、区行政服务中心、区质监局	2012 年 8 月底
15	梳理相关国家标准、行业标准和地方标准	标准化研究机构	2012 年 8 月底
16	开展多次标准制定培训	标准化研究机构	2012 年 9 月上旬
17	按照《西城区行政服务标准明细表》编制相关标准	区行政服务中心、区社	2012 年 11 月

序号	工作任务		责任单位	完成时间
			会办、区政府信息办、进驻部门、7个专业大厅、15个街道办事处	底
18	指导标准编写		标准化研究机构	2012 年 11 月底
19	编写标准体系编制说明		区行政服务中心、标准化研究机构	2012 年 11 月底
20	标准内部审查		区行政服务中心、区社会办、区政府信息办、进驻部门、7个专业大厅、15个街道办事处	2012 年 12 月上旬
21	组织专家对标准体系框架进行综合评审		区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构	2012 年 12 月中旬
22	标准体系发布		领导小组	2012 年 12 月底
23	保障与协调	组织编写与宣传培训，推进各项任务执行	区行政服务中心	2012 年 12 月底

序号	工作任务		责任单位	完成时间
	保障与协调	组织编写与宣传培训，技术层面进行沟通与把关	区质监局	2012 年 12 月底
		标准编制阶段成果及标准体系发布宣传	区委宣传部	2012 年 12 月底
		标准体系审核	区政府办公室、区社会办、区政府信息办、区人力社保局、区行政服务中心	2012 年 8 月底
		经费保障	区发展改革委、区财政局	2012 年 12 月底
		督促任务落实	区监察局、区政府法制办	2012 年 12 月底
三、组织实施阶段				
24	标准体系宣传贯彻与培训		区政府办公室、区行政服务中心、区质监局、区委宣传部、标准化研究机构	2013 年 2 月底
25	实施运行标准体系		区行政服务中心、区社	2013 年 6 月底

序号	工作任务		责任单位	完成时间
			会办、区政府信息办、进驻部门、7个专业大厅、15个街道办事处	
26	标准实施指导		标准化研究机构	2013年6月底
27	根据实施中的问题及时调整标准体系		区行政服务中心、区社会办、区政府信息办、进驻部门、7个专业大厅、15个街道办事处、标准化研究机构	2013年6月底
28	保障与协调	及时了解标准实施进度及面临的问题，并沟通解决问题	区行政服务中心、区质监局	2013年6月底
		标准实施阶段成果宣传	区新闻中心	2013年6月底
		经费保障	区发展改革委、区财政局	2013年6月底
		督促任务落实	区监察局、区政府法制办	2013年6月底
四、总结验收阶段				

序号	工作任务	责任单位	完成时间
29	实施情况全面总结	成员单位	2013 年 8 月底
30	根据国家标准化管理委员会验收要求指导验收材料的汇总	标准化研究机构、区质监局、区行政服务中心	2013 年 9 月底
31	逐一检查各项任务的落实	领导小组	2013 年 9 月底
32	总结试点经验及凝练西城行政服务标准品牌	区行政服务中心、区质监局、标准化研究机构	2013 年 10 月上旬
33	核准经费投入	区发展改革委、区财政局	2013 年 10 月上旬
34	形成验收材料，组织试点工作自评，提请正式验收	领导小组、成员单位	2013 年 10 月中旬
35	经验总结与宣传推广	区行政服务中心、区质监局、区新闻中心	2013 年 10 月底

主题词：行政事务 行政 通知

抄送：区委各部门，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，区武装部。

北京市西城区人民政府办公室

2012 年 4 月 11 日印发
