

北京市西城区人民政府文件

西政发〔2011〕7号

北京市西城区人民政府关于印发 北京市西城区建设法治型和服务型政府 构建智慧型行政服务体系指导意见的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，各有关单位：

现将《北京市西城区建设法治型和服务型政府构建智慧型行政服务体系指导意见》印发给你们，请认真贯彻执行。

二〇一一年三月十八日

北京市西城区建设法治型和服务型政府构建智慧型行政服务体系指导意见

为深入推进西城区法治型和服务型政府建设,进一步强化政府服务职能,创新行政服务方式,提高行政服务能力和水平,促进区域经济社会与社会发展,根据《国务院关于加强法治政府建设的意见》(国发〔2010〕33号)、《中共北京市委北京市人民政府关于深化北京市行政管理体制改革的实施意见》(京发〔2009〕2号)和《北京市人民政府关于深化改革转变职能提高效率进一步建设服务型政府的意见》(京政发〔2009〕10号)等文件精神,结合西城区“服务立区、金融强区、文化兴区”的发展战略,现就建设法治型、服务型政府,构建智慧型行政服务体系提出本意见。

一、指导思想与总体目标

(一) 指导思想。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,全面深入贯彻落实科学发展观,按照建设“法治政府、服务政府、责任政府、廉洁政府”的总体要求和依法治国的基本方略,紧紧围绕建设“人文北京、科技北京、绿色北京”和中国特色世界城市的总体部署,紧密结合“十二五”规划纲要的贯彻落实,不断提升我区行政服务能力和水平,更好地为驻区单位和公众服务。

(二) 总体目标。按照建设法治型和服务型政府的要求,结合行政管理体制改革的精神,依托现代信息技术的方法、科学管理的手段、完善的服务体系,高水平建设西城区智慧型行政服务

体系，充分发挥西城区综合行政服务中心的引领作用，建设“首善之区，智慧中心”，逐步形成法制化、人本化、标准化、智能化的行政服务格局，把全区各级政府对外服务大厅建设成为政府服务供给的平台、政府信息公开的平台、政府办事咨询的平台、政府民智民意汇集的平台、政府效能监督的平台。

二、实施原则

（三）优化供给，集中服务。全区行政许可事项、非行政许可类审批事项以及其他服务事项，应集中统一设置对外服务窗口。有行政审批事项的部门（除已设立较大规模专业大厅的）原则上纳入区综合行政服务中心集中服务；各专业大厅应集中受理本部门所有行政审批事项；各街道公共服务大厅应最大限度地为公众提供政府公共服务事项。全区各行政服务大厅要优化办事流程，提高办事效率，确保服务质量。

（四）依法行政，规范服务。全区行政服务单位要依照法律法规，依照法定权限、范围、条件和程序，秉公办理行政服务事项。依法制定政府行政服务规范性文件，统一服务标准、统一实施目标、统一协调督办、统一绩效评价，不断规范行政服务行为。深入开展行政服务体系建设实践，逐步建立权责明确、行为规范、监督有效、保障有力的行政服务体制。

（五）资源共享，协同服务。建立区行政服务协调工作机制，加强部门间的协调配合，促进交流沟通，加大绿色审批通道机制和特殊服务事项调度机制的统筹力度。推进资源共享与业务协同，着力开展网上服务，建立网络信息资源共享与业务协同工作

机制，完善行政服务统一信息交互平台，畅通服务渠道，扩大网上服务覆盖面。

（六）高效便民，阳光服务。以提高行政服务效能为核心，以方便公众办事为前提，充分整合行政服务资源，建立客户关系管理系统，方便公众办事。推行政务公开，拓展公开方式和渠道，及时回应公众多方面需求，将行政服务运行的依据、过程和结果向社会全面公开，自觉接受社会监督，保障公众的知情权、参与权和监督权，维护社会公平正义。

（七）以人为本，创新服务。遵循“规范透明、集成高效、友好便捷、智慧回应”的服务理念，满足公众所需，尊重公众意愿，重视公众参与，加大行政服务创新力度。不断优化服务模式，整合各类服务资源，提供方便快捷的行政服务；不断拓展服务渠道，打造全天候、不间断的行政服务网络；不断创新服务手段，充分利用信息技术手段，加速网上行政服务系统建设；不断提升综合行政服务能力，推动经济社会全面、协调、可持续发展。

三、精心打造智慧行政中心，全面构建行政服务体系

（八）建设智慧行政中心。智慧行政中心是区综合行政服务中心充分利用物联网、互联网等信息技术手段，全面整合并优化配置区综合行政服务中心办事人员、工作人员、服务事项、申报材料、证照、办事环境等资源，有效集成服务项目，高效协同服务流程，为办事人员提供方便快捷服务。通过开发空间智能、资源信息、低碳环保、环境友好等功能，搭建智能化服务环境；通过实现智能数据、统计分析、可视环境、辅助支持等功能，实施服务全过程的智慧决策；通过建立科学组织、关系管理、数据共

享、高效协同、双向互动、绩效评价、全程监控等办法，实施智慧管理；通过实施身份识别、智能流程、多种渠道、服务前置、全程引导、统一标准、公众参与、及时回应等手段，提供智慧服务。努力将区综合行政服务中心打造成为集“更透彻的感知、更全面的互联、更智能的应用、更个性的体验”于一体的“智慧行政中心”。发挥智慧行政中心的先导和示范效应，努力在全区实现智能信息化的行政服务、标准规范化的服务流程、高效便捷化的公共服务、公正透明化的行政管理、低碳人性化的办公环境，使公众享受到智慧型的行政服务。

（九）建设“两个”服务平台。以区综合行政服务中心为依托，以社会公众服务需求为导向，以现代信息技术为支撑，以提供优质高效服务为目的，建设以区综合行政服务大厅为代表的实体平台和以区综合行政服务网络为基础的网上平台。实体平台采取窗口集中办理方式，统一名称标识、服务时间、机构性质、办理事项、运行机制，提供人性化、面对面的服务；网上平台采取网站自助办理方式，统一网址、支撑服务后台、办理事项、运行机制，实现个性化、全天候、可持续的便捷服务。充分发挥两个平台的服务功能，加强两个平台的有机融合，优势互补，相互促进，满足公众多层次、多元化的服务需求。

（十）建立“三级联动”网络。以区综合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，建立“上下联动、层级清晰、运行顺畅、就近覆盖”的行政服务网络，建立区、街道、社区“三级联动”行政服务体系。加强行政服务机构和场所的联接与融合，联通联办，就近便

民开展服务，统一标准、规范管理、集中服务、全程监督，形成条块配合，层级联动的一体化、网点式服务，逐步实现“横向到边、纵向到底”的长效服务机制。

（十一）构建“四大功能”板块。围绕改善民生、服务经济发展、加强社会管理、构建和谐社会等目标，不断扩展综合行政服务功能，将全区主要服务事项纳入区综合行政服务体系范畴，在区级层面上实现行政审批、社会管理、公共服务和效能监察“四大功能”板块。按照能进则进、进则必优的原则，除经区政府批准，涉及国家秘密、国家安全以及申请量极少的行政审批和公共服务事项外，其它行政许可事项、与经济社会发展和公众生活密切相关的非行政许可类审批事项和公共服务事项应进驻区综合行政服务中心或专业服务大厅办理；区行政投诉中心进驻区综合行政服务中心实施效能监察，开展行政投诉处理；对尚未进驻区综合行政服务中心、需求量少、集中办理成本较高的事项，可以试行在区综合行政服务中心设立综合服务窗口，实行轮流值守，统一受理，分别办理；专业大厅和街道公共服务大厅与区综合行政服务中心实行联网联动协同工作，并接受区综合行政服务中心的业务指导、绩效考评和监督。

四、不断创新服务方式，持续提升行政服务水平

（十二）创建行政服务新模式。按照精简、统一、高效、便民的原则，科学整合行政服务资源，实施组织管理集成、行政事务集成和信息资源集成，推动行政审批服务事项集中、行政审批服务办理集中、行政审批服务授权集中，进驻行政审批服务事项到位、进驻工作人员到位、进驻单位窗口授权到位；坚持以窗口

服务和网上服务为载体，以信息与资料共享为基础，深化网络平台及业务系统的应用，实现信息应用系统互联互通，建立前台综合受理、平台业务整合协同、后台数据资源共享的运行机制，为社会公众提供易咨询、易办理和易取件的行政服务，创建“集成一易”行政服务模式。

（十三）拓展行政服务新渠道。统一编制行政服务事项目录和运行程序，量化行政服务标准，畅通和拓宽行政服务渠道，建立以行政服务大厅、行政服务门户网站和 24 小时自助行政服务站为主渠道，以固定电话、手机、数字电视等载体为辅渠道，采取多渠道、多途径、多样化的服务方式，积极探索延时服务、限时服务、承诺服务、上门服务、预约服务等服务形式，不断提高行政服务能力和水平。

（十四）创新行政服务新举措。成立区行政客户服务中心，建立咨询服务热线，对行政服务问题实行统一咨询答复；实行统一资料预审机制，做好审批资料的前置服务，为办事人员提供高效集约和智能资料服务；推行政府信息资源共享机制，统一档案资料标准，实现受理双方和关联部门办事资料、档案利用共享；统一现场勘查调度和实施标准，实行审批办件的远程勘查和实时监督，提高整体办事效率。通过以上创新，努力实现“服务质量目标化、服务方式规范化、服务过程程序化”，不断提高行政服务质量和水平，提升公众对政府服务的满意度。

（十五）推进电子政务新应用。要将行政服务中心信息化建设纳入电子政务建设总体规划，利用现有政府信息化资源平台，实现政府政务内网平台、行政服务中心办公平台及部门专网的互

联互通。完善网上公示、网上咨询、网上受理、网上办理和网上监管功能，开展网上办理审批、缴费、咨询、办证等一网式全程服务。逐步实现跨部门一体化的业务集成，建立网上服务“星级”评价标准，不断增强网上服务功能，扩大网上服务范围。

五、健全行政服务体制机制，着力增强行政服务能力

（十六）建立健全组织领导机构。成立区行政服务体系建设协调管理联席会议（以下简称“联席会”），作为区政府的议事协调机构，主要负责对行政许可和面向公众服务的重大问题进行统筹、协调、组织、实施，对行政服务体系建设创新、发展等有关问题进行研究、协调和决策；联席会下设办公室，设在区行政服务中心，负责承担具体的日常工作，组织开展行政服务创新研究，为区委、区政府领导决策提供依据。成立区行政服务体系建设监督考核领导小组，负责对全区窗口单位及其人员进行日常监督和年终目标督查考核等工作。（机构及成员名单另发）

（十七）完善服务运行机制。建立和完善内部各项管理规章制度，规范行政行为标准，逐步建立言行有约束、办事有程序、操作有原则、服务有标准、监督有依据、考核有效果的运行机制。建立准入退出制，对新设立的、确有必要进驻区综合行政服务中心办理的行政审批和服务事项经审核后准予纳入，对办理量较少的行政审批和服务事项实行末位整合或退出。建立首问负责制，在行政服务过程中首先接到来访、咨询或办事请求的工作人员为第一责任人，要负责给予办事人员必要的指引、介绍或答疑等服务。建立首席代表制，进驻部门应向窗口派遣行政服务首席代表并充分授权，使其代表本部门直接在窗口履行审批职责。建立联

合办理制，需经多个部门或单位联合办理的行政审批事项，由区综合行政服务中心牵头协调，明确联办件的责任部门，组织有关部门联合协同办理，推进并联审批和综合受理。建立限时办结制，办理事项在符合有关规定且手续齐全的前提下，应在承诺的时限内办结。建立统一收费制，设立专门收费窗口统一代收各项行政费用。建立责任追究制，对不依法履行行政审批和公共服务职责，影响行政管理秩序和效率，损害当事人合法权益的工作人员给予批评并追究责任。建立绩效考核制，结合年度考核，在全面考评德、能、勤、绩、廉等基础上，重点考评窗口工作人员的作风建设、履职能力、服务效果等工作实绩。

（十八）实施行政效能监察。利用现场监察与电子监察相结合的监督手段，采取政府监察与公众参与相结合的监督方式，加强对行政权力运行的全程监督和规范。自觉接受人大代表、政协委员的监督，聘请廉政监督员开展廉政监督，畅通办事公众的投诉渠道。建立行之有效的行政服务效能监察制度，积极推进行政问责和政府绩效管理监察，对工作人员不认真履行职责、办事效率低的行为，予以通报批评或调整离岗，因其过错造成行政违法或违纪的，依法追究责任。

（十九）加强人员素质建设。围绕学习型、创新型、服务型行政服务团队建设，建立和完善行政服务人员的选拔管理、考核反馈、培训交流机制，切实把政治素质高、思想作风实、业务水平精、服务质量优的业务骨干选派到窗口，要保持窗口队伍的相对稳定。加强窗口人员培训，强化职业道德教育，增强执法为民观念；开展岗位竞争和评优选优，激发人员工作活力，提升依法

行政水平。加强党团建设工作，深入开展创先争优活动，提升理论素养和职业素质，增强团队的凝聚力和向心力，增强工作人员的责任心、使命感和亲和力，努力打造一支思想坚定、作风优良、精干高效、服务一流的窗口服务队伍，将行政服务大厅建设成为全区培养锻炼干部的重要场所。

（二十）塑造先进行政文化。建设以服务价值观为核心、以办事人员满意为目标、以形成共同的价值认知和行为规范为内容的行政服务文化。加强行政服务文化制度建设，通过发行内部刊物，开展各种活动和宣传人物事迹，塑造健康的行政人格，形成服务价值观建设与发展的良性循环；运用参观学习、读书演讲、岗位技能竞赛等科学教育方法，采取渐进的、融入的、持续的方式，培育行政服务文化，构建符合服务型政府要求的服务价值观体系；营造良好社会和文化氛围，广泛开展文艺演出、体育竞赛等文体活动，为服务价值观建设与发展提供有力保障。综合运用各种方法和手段，借助各种宣传渠道引导行政服务人员接受并认可行政服务价值观，强化以人为本、为民服务的行政服务理念，努力构建“依法行政、公正办事、服务社会、廉洁自律”的核心价值观体系，形成具有西城特色的行政服务文化品牌。

六、工作要求

（二十一）统一思想认识，明确目标任务。建设法治型和服务型政府、加强政府自身建设是摆在当前和今后一个时期的重要任务，构建智慧型行政服务体系是我区加快政府职能转变、优化发展环境、促进社会和谐的一项重大改革举措。各部门要站在建设世界城市高度，切实把思想和行动统一到区委、

区政府的决策部署上来，牢固树立大局意识、责任意识、服务意识，切实把行政服务体系建设摆在重要位置，列入议事日程，做好行政服务体系建设各项工作。

（二十二）加强统筹协调，形成工作合力。行政服务体系建设涉及的单位部门多，各项工作环节内容多，要充分发挥政府各部门职能作用，做到各司其职、各负其责、相互配合、齐抓共建。区政府法制办要梳理、审定各部门的行政审批事项；区发展改革委要对行政审批和服务事项收费依据、收费标准进行核准；区监察局、区政府法制办、区政府信息办、区档案局等部门要研究制定配套规范性文件及实施办法。各相关部门要加强工作统筹，加强组织协调，加强沟通联系，加强相互配合，形成工作合力，整体有效推进。

（二十三）紧密结合实际，认真抓好落实。各部门要高度重视行政服务体系建设，认真按照区委、区政府的要求，紧密结合本单位实际，注重调查研究，增强工作的前瞻性、系统性和主动性。各级党政“一把手”要亲自抓、负总责，要把任务分解、责任落实到具体人员，建立相应组织，健全相关制度，制定工作措施，做到分工明确、要求具体、考核严格。要建立以公众满意为标准、以行政服务绩效为导向的考核评价体系，总结推广经验，宣传先进典型，营造良好舆论氛围。要充分调动本部门工作人员的积极性、自觉性和创造性，确保各项建设任务落到实处。

主题词：行政事务 意见 通知

抄送：区委办公室、各部、委，区人大常委会办公室、各处、室，区政协办公室，区公安分局，区人民法院，人民检察院，区武装部。

北京市西城区人民政府办公室

2011年3月19日印发
