**中山市地方标准**

**《政务服务人员行为规范》**

**（报批稿）**

**编制说明**

《政务服务人员行为规范》标准编制组

二〇二三年五月

**中山市地方标准**

**《政务服务人员行为规范》**

**编制说明**

**一、任务来源**

2022年12月，《中山市市场监督管理局关于批准下达2022年第三批中山市地方标准制修订计划项目的通知》（中市监函〔2022〕496号）发布，《政务服务人员行为规范》正式立项。该标准由中山市三角镇公共服务办公室牵头，中山市政务服务数据管理局指导，广东省中山市质量技术监督标准与编码所提供技术支持，中山市东区街道公共服务办公室、中山市黄圃镇公共服务办公室、中山市三角镇中心社区居民委员会、中山市三角镇光明村民委员会、中山市三角镇结民村民委员会等单位共同协助。

**二、编制背景、目的、意义**

政务服务机构是服务型政府的综合服务场所。近年来，随着政务服务改革的推进，进驻部门的增多、功能的拓展，管理难度逐渐增大，管理问题也日趋明显，如大厅服务标准不统一，窗口形象不佳，服务水平参差不齐，工作效率有待提高，尤其是窗口人员轮换后，新手培训要么面临无标准可循，要么服务标准不统一，给服务对象造成不好印象。解决以上问题，需要实现管理理念从制度化管理向标准化服务转变，使政务服务机构现场各服务要素其处于良好的结合状态，以达到优质、高效、规范、安全、文明服务的目的。

党的十八大以来，习近平总书记高度重视广东、时刻关心广东，对广东高质量发展谆谆指引。指出“广东改革发展先行一步，对推动高质量发展必要性和紧迫性的感受会更深一些。”寄望广东“在推动高质量发展上聚焦用力，发挥示范引领作用”。2023年，在全省高质量发展大会上，省委、省政府奏响了高质量发展强音，明确提出“贯彻新发展理念、推动高质量发展是广东的根本出路”。日前，省委书记黄坤明、省长王伟中到中山调研时，强调中山要精准研判时与势，辩证把握危与机，抓住机遇，乘势而上，在聚力推动高质量发展中赢得优势、赢得主动、赢得未来。

推动高质量发展是一场没有退路的攻坚战。打造一流营商环境，打造大湾区项目审批最快的城市之一，是推动中山高质量发展的必要举措。近年来，中山市不断深化“放管服”改革，将优化营商环境作为“头号改革工程”，在此背景下，全市启动了政务服务大提升“加速键”。政务服务人员是代表政府直接面向企业群众的一线队伍，其自身工作能力、工作素养、服务态度、精神面貌将直接影响着当地的营商环境。推进政务服务人员行为规范建设，既是进一步提高政务服务质量和服务水平的需要，也是全力打造粤港澳大湾区一流营商环境，助力中山经济高质量发展的需要。

在广东省政务服务数据管理局关于开展 2022年广东省市、县（区）标杆政务服务中心评估的方案中，明确在《2021 年市、县（区）政务服务标杆大厅评价指标体系》的基础上，根据《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》（国发〔2022〕5 号）、《政务服务人员行为规范》（GDZW 0023-2020）、《政务服务大厅窗口人员服务评价规范》（GDZW 0024-2021）等文件要求，对推进政务服务高质量发展，持续优化营商环境，切实增强企业群众的获得感、幸福感提出了更高的要求。

目前，中山市政务服务机构涵盖市、镇（街）、村（社区）三级。为了满足企业群众就近办原则，有些市级政务服务事项下放至镇街、村（社区），其政务服务对象大多是农民、老年人等弱势群体，知识水平较低，需要政务服务人员更加耐心、细致，为企业和群众提供更为优质满意的政务服务。

制定符合中山现状及实际的地方标准《政务服务人员行为规范》，对政务资源管理和提升政务服务形象具有重要意义，主要体现在以下方面：

（1）政务资源管理方面，极大地降低管理、培训等成本，最大限度地减少了资金、人力等资源浪费，实现了绿色高效政务发展目标。

（2）提升政务服务形象方面，一是有助于塑造良好的政府服务环境，通过统一规范政务服务人员行为举止、礼仪礼貌、服务流程等，让政务服务更加便民；二是有利于提高企业和办事群众满意度，通过推行政务服务人员行为规范标准化，针对不同的办事企业和群众采取同一服务标准，能够最大限度满足其需求；三是有利于打通服务企业和群众“最后一公里”。

（3）通过实施政务服务人员行为规范，有效提升政务服务人员业务水平和素质，进一步拉近工作人员同企业和办事群众之间的距离，让政务服务更加高效。

**三、标准编制的依据**

以中山市市、镇（街）、村（社区）三级政务服务机构为对象，调研政务服务人员行为规范的实际情况，收集各政务服务机构的文件资料作为参考。

**主要引用的国家标准、行业标准有**：

1. GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
2. GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
3. GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求
4. GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求
5. GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求
6. GB/T 32170.2 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系
7. GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
8. GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
9. GB/T 39735 政务服务评价工作指南
10. GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

**主要参考的地方标准、规范性文件有：**

1. DB22/T 1836-2013 政务大厅政务服务考评规范
2. DB32/T 2982-2016 政务服务 大厅综合绩效考核规范
3. DB3206/T 1012-2021 政务服务中心窗口服务规范
4. DB34/T 4184-2022 养老机构从业人员行为规范
5. DB43/T 2422.2-2022 政务服务中心管理规范 第2部分：政务服务人员
6. DB51/T 1323-2011 政务服务中心考评规范
7. DB51/T 1620-2013 政务服务中心 服务质量评价及改进
8. DB5110/T 13-2019 政务服务窗口工作人员行为规范
9. DB5306/T 42-2020 昭通市政务服务工作人员服务礼仪规范
10. DB5329/T 47-2019 政务服务中心窗口和人员评优规范
11. GDZW 0023-2020 政务服务人员行为规范
12. 《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》
13. （国发〔2022〕5号）
14. 《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）
15. 中山市“巾帼文明岗”管理办法（2018年修订）
16. 中山市青年文明号活动管理办法
17. 中山市市镇（街）政务服务大厅标准规范
18. 中山市青年文明号活动管理办法
19. 中山市市镇（街）政务服务大厅标准规范

**四、编制思路和原则**

**（1）编制思路**

从政务服务机构人员的基本能力、服务礼仪、服务内容及要求、纪律要求、监督考核与改进等提出规范指引，使中山市范围内的各级政务服务机构人员行为做到统一规范、因地制宜。

**（2）编制原则**

本标准在结构编写和内容编排等方面依据GB/T1.1－2020 《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的规定及相关要求进行编写。本标准在制定工作中遵循“合法性、普适性、可操作性”的原则，与政务服务相结合，统筹推进，协调发展，力争做到适应政务服务工作需求，能够被相关政务服务机构广泛认可和使用，促进政务服务高质量发展。

**五、标准编制过程**

中山市政务服务数据管理局、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市三角镇公共服务办公室、中山市东区街道公共服务办公室、中山市黄圃镇公共服务办公室、中山市三角镇中心社区居民委员会、中山市三角镇光明村民委员会、中山市三角镇结民村民委员会等单位组织成立了标准编制工作组，由中山市三角镇公共服务办公室向中山市政务服务数据管理局、广东省中山市质量技术监督标准与编码所进行工作请示汇报，明确标准编制工作组的组织形式、标准制定、工作计划、工作步骤、进度安排等，制定了较为详细的项目实施计划和方案。

项目组历经了项目准备、项目调研、讨论稿编制、征求专家意见、修改完善等几个阶段，形成了目前的征求意见稿，标准编制工作概要如下：

1、组建标准起草小组

项目立项后，成立项目工作组，制定项目实施计划，明确组织形式、工作步骤、进度安排、保障措施、项目预期效果等。

2、开展基础研究，实地调研

标准编制工作组对中山市政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站进行实地调研。在调研过程中，详细了解服务机构建设情况、服务内容，以及企业群众对服务机构服务人员的服务需求。

3、编制标准文本

标准编制工作组根据调研情况，在对行业资料分析研究及参照、研读相关国家、行业、地方标准的基础上，编制《政务服务人员行为规范》标准文本讨论稿。

4、标准分析、讨论、修改

标准编制工作组召开内部讨论会和2次调研会，听取中山市政务服务数据管理局、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站等各单位的意见和建议，针对相关意见，对标准内容进行完善，经多次讨论、内部审核及修改，形成标准征求意见稿及编制说明。

5、标准征求意见

将标准征求意见稿在中山市政务数据管理局和中山市市场监督管理局挂网征求意见，周期为2023年3月2日至4月2日。

6、标准技术审查

2023年4月28日，由中山市政务服务数据管理局组织专家标准技术审查会，对标准进行审定。

7、标准报批

标准编制组按照专家意见，对标准进行修改完善，形成标准报批稿，上报主管部门批准。

**六、标准主要特点及内容**

**（一）主要内容**

本标准规定了政务服务人员的基本要求、服务机制、岗位设置、岗位要求及人员行为规范、监督考核与服务评价改进等内容。

1、关于标准的适用范围

本标准适用于中山市辖区内的市政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站三级政务服务机构的人员行为管理。

2、有关条款的说明

本标准的主要内容如下：

（1）基本要求：对基本素质、基本原则、工作要求、行为规范等方面进行规定。

（2）岗位设置：对岗位设置原则、常规岗位和特色岗位予以明确。

（4）岗位服务要求：对岗位（包含常规岗位和特色岗位）的岗位服务要求进行规定。

（5）监督考核、服务评价与改进：提出监督考核机制、意见反馈机制等内容，并对服务评价内容和评价方式、服务改进、评价应用等方面进行规定。

**（二）标准解决的主要问题**

通过本标准的制订，规范基本要求、岗位设置、岗位要求及人员行为规范、监督考核、服务评价与改进等，有利于政务服务工作的开展，提高政务服务水平，助推经济高质量发展。

**七、贯彻标准的要求和措施建议**

标准发布实施后，建议加强标准宣贯培训工作，为各级政务服务机构提供专业指导。加强交流沟通，收集和记录标准在实施过程中存在的问题，后续可根据实际应用情况对标准进行修订。

**八、重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准编制过程中没有重大意见分歧。

**九、与相关法律、法规和强制性标准的关系**

本标准与现行相关法律、法规、规章及相关标准协调一致。

**十、标准性质的建议说明**

建议本标准为推荐性中山市地方标准。

**十一、其他情况的说明**

本标准需根据实际情况及时加以修订和更新，以适应技术和服务发展的需要。

中山市地方标准《政务服务人员行为规范》标准编制组

2023年5月