附件2

关于《北京市政务服务场所管理办法

（征求意见稿）》的起草说明

一、起草背景和过程

政务服务场所是履行“四个服务”职责的重要平台，是服务群众和企业的重要窗口。近年来，国家先后出台推进政务服务标准化规范化便利化、推动“高效办成一件事”等文件，对优化政务服务、提升行政效能提出一系列决策部署，也对政务服务场所管理工作提出了新的要求。为进一步规范本市各级各类政务服务场所建设管理，加快推进政务服务标准化规范化便利化，持续擦亮“北京服务”品牌，北京市政务服务和数据管理局牵头对《北京市政务服务中心管理暂行办法》（京政发〔2016〕64号）进行修订，形成了《北京市政务服务场所管理办法（征求意见稿）》（以下简称《办法》）。

在《办法》起草过程中，市政务和数据局组织开展了调查研究，广泛吸取外省市相关做法，征求了各区政府和市级有关部门的意见，通过座谈会形式征求了部分群众企业代表、领域专家、人大代表和政协委员的意见建议。

二、主要内容

《办法》共7章59条，主要内容如下：

第一章总则7条。明确修订目的依据、政务服务场所概念、适用范围、职责分工、工作原则，并对政务服务场所转型升级集约化建设、防止“面子工程”等提出要求。

第二章标准化建设9条。从规划布局、功能分区、窗口设置等，提出统一建设标准。包括规划建设布局，规范名称标识、对外服务时间，设置咨询服务电话，合理设置功能分区，按需设置并动态调整服务窗口，加强无障碍、适老化等暖心服务以及国际语言环境建设，推进线上线下协同发展等内容。

第三章规范化管理17条。围绕基本服务制度、全流程服务规范，提出规范化管理要求。包括事项集中进驻，实行首问负责、一次性告知、限时办结基本制度，规范预约、咨询、受理、审查、决定、结果送达等全流程管理，规范受理前服务、审批专用章使用、工作人员与办事人接触交往，加强中介服务管理等内容。

第四章便利化服务8条。围绕优化业务流程、深化数据共享等方面，提出便利化服务要求。包括推动“一件事”进驻政务服务场所，推动事项下沉镇街、服务进驻园区等，推动电子证照广泛应用，推行“容缺受理+告知承诺”办理模式，按需开设远程虚拟窗口，推动京津冀一体服务和京雄政务服务同城化，探索提供增值化服务，推进数智化服务等内容。

第五章人员管理10条。围绕审批人员、窗口人员，提出进驻人员管理要求。包括明确审批人员进驻要求，加强进驻人员教育管理，科学核定窗口人员数量，健全业务培训制度，推行窗口人员等级认定，发挥党员先锋模范作用等。

第六章监督保障7条。围绕内外部监督、设施设备配备等方面，提出监督保障要求。包括健全接诉即办机制，开展日常监督检查，实施政务服务场所运行管理监测，加强违规处理，按需配备设施设备，强化服务保障和安全管理等。

第七章附则1条。明确《办法》施行日期。