

ICS 01.140.30

A 12

ZWFW

广东数字政府标准规范

GDZW 0020-2019

政务服务大厅服务规范

2019-12-08 发布

2019-12-08 实施

广东省政务服务数据管理局 发布

目 次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务原则.....	1
5 服务机制.....	1
5.1 首问责任制.....	1
5.2 首办责任制.....	2
5.3 一次性告知制.....	2
5.4 信息公开制度.....	3
5.5 承诺办结制.....	3
5.6 联审联办机制.....	3
5.7 容缺受理机制.....	3
5.8 投诉处理机制.....	3
5.9 评价制度.....	3
6 服务内容.....	4
6.1 放号预约.....	4
6.2 叫号服务.....	4
6.3 自助服务.....	4
6.4 咨询服务.....	4
6.5 信息公开.....	4
6.6 代办服务.....	4
6.7 邮寄服务.....	4
6.8 同城通办.....	4
6.9 跨城通办.....	5

6.10 意见建议.....	5
7 服务流程.....	5
7.1 线上服务流程.....	5
7.2 线下服务流程.....	5
7.3 投诉处理流程.....	5
7.4 评价流程.....	5

前 言

本标准按GB/T 1.1—2009给出的规则起草。
本标准由广东省政务服务数据管理局归口。

政务服务大厅服务规范

1 范围

本标准规定了广东省政务服务大厅的服务原则、服务机制、服务内容和服务流程。

本标准适用于广东省行政区划内的市、区（县）、街（镇）政务服务大厅管理工作，分厅及村（社区）公共服务中心（站）可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范

GDZW 0019-2019 政务服务大厅建设与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务事项

进驻政务服务大厅办理的事项。

3.2

服务对象

提出政务服务事项咨询、申办等的自然人、法人和其他组织。

3.3

政务服务人员

在政务服务大厅现场提供政务服务的工作人员，包括窗口工作人员、咨询引导人员、进驻部门工作人员、志愿者等，不包括保安、保洁类服务人员。

4 服务原则

政务服务大厅应遵循规范、高效、热情、廉洁的原则，切实方便群众办事。

5 服务机制

5.1 首问责任制

5.1.1 政务服务大厅应建立首问责任制，明确首问责任人的职责。

5.1.2 服务对象现场或电话向政务服务大厅咨询政务服务事项时，第一位被询问的在岗政务服务人员为首问责任人；同时有两位以上工作人员答复的，职务职级最高者为首问责任人。

5.1.3 首问责任人在答复时，应耐心听取群众诉求，按照岗位职责和广东数字政府标准规范中关于政务服务大厅人员服务行为的要求，根据如下情况做好答复：

- a) 咨询事项属于首问责任人职责范围内的，首问责任人应当场向服务对象提供相关信息资料并作清晰解答；
- b) 咨询事项不属于首问责任人职责范围但属于本政务服务大厅职责范围内的，首问责任人应当主动告知，并及时将服务对象引导到具体窗口，由窗口人员予以答复；
- c) 咨询事项不属于本政务服务大厅职责范围内的，首问责任人应当说明情况，耐心解释，并尽可能提供指引和帮助。

5.1.4 首问责任人和有关工作人员在咨询答复过程中违反了首问责任制，根据核查情况，视情节轻重，给予谈话教育、通报批评、岗位调整等处理：

- a) 未及时与服务对象联系或在规定时限内应解决而未解决问题的；
- b) 未及时将服务对象咨询的事项移交给窗口人员的；
- c) 对服务对象提出咨询推脱责任的；
- d) 应当告知服务对象有关事项而没有告知的；
- e) 对服务对象态度冷漠、恶劣或使用禁忌用语，造成不良影响的。

5.2 首办责任制

5.2.1 政务服务大厅应建立首办责任制，明确首办责任人的职责。

5.2.2 服务对象到政务服务大厅申办政务服务事项时，首先办理的政务服务人员为首办责任人。

5.2.3 首办责任人在接办时，应按照岗位职责和广东数字政府标准规范中关于政务服务大厅人员服务行为的要求，根据如下情况做好办理：

- a) 申请办理事项属于首办责任人职责范围内的，首办责任人应立即接办，当场向服务对象提供相关信息资料并作清晰解答、办理；
- b) 申请办理事项不属于首办责任人职责范围但属于本政务服务大厅职责范围内的，首办责任人应当主动告知，并及时将服务对象引导到具体承办窗口或承办工作人员；
- c) 申请办理事项不属于本政务服务大厅职责范围内的，首办责任人应当说明情况，耐心解释，并尽可能提供指引和帮助。

5.2.4 首办责任人违反了首办责任制，根据核查情况，视情节轻重，给予谈话教育、通报批评、岗位调整等处理：

- a) 未及时与服务对象联系或在规定时限内应解决而未解决问题的；
- b) 未及时将服务对象申办的事项移交给承办窗口或承办工作人员的；
- c) 对服务对象提出申请推脱责任的；
- d) 应当告知服务对象有关事项而没有告知的；
- e) 对服务对象态度冷漠、恶劣或使用禁忌用语，造成不良影响的。

5.3 一次性告知制

5.3.1 政务服务大厅应建立一次性告知制。服务对象在政务服务大厅办理事项时，政务服务人员应当一次性答复其所要咨询或申办事项的申请材料、申请条件、办理流程、办理时限、收费标准等内容。

5.3.2 政务服务人员对服务对象负有一次性告知义务：

- a) 口头告知：服务对象咨询时，政务服务人员应当口头答复；
- b) 书面告知：服务对象提供的申请材料需补正的，政务服务人员应出具材料补正告知书，一次性告知其须补正的材料、要求及补正期限。

5.3.3 对有下列情况，情节轻微的，对政务服务人员给予批评教育；情节严重、影响恶劣、造成不良后果的，给予通报批评、调离岗位等处理：

- a) 未履行一次性告知，造成服务对象为同一事项往返多次办理的；
- b) 对服务对象态度冷淡，甚至态度粗暴或故意刁难的；

c) 告知不及时或随意拖延，导致服务对象不满意的。

5.4 信息公开制度

5.4.1 政务服务大厅应建立政务公开相关制度，信息公开的内容与要求应按照GDZW 0019-2019中第5.6条的规定执行。

5.4.2 政务服务大厅应提供多种渠道的信息公开查询服务，如纸质、电子、语音、APP、小程序、网站等，并确保处于正常工作状态。

5.5 承诺办结制

5.5.1 进驻政务服务大厅的职能部门应实行承诺办结制，在符合法律法规和有关规定以及手续齐全的前提下，政务服务人员应在规定或承诺时限内办结或者答复服务对象。政务服务大厅管理机构应对进驻政务服务大厅职能部门的承诺办结时间进行督促管理。

5.5.2 不符合受理条件的不纳入承诺办结的范围。

5.6 联审联办机制

5.6.1 政务服务大厅应对工程审批、企业开办、社保等主题关联事项实行跨部门、跨层级联审联办制度。根据“一站申请、一窗受理、一表登记、一图辅导、一号共享、一档管理、内部联办、限时反馈”服务模式，在不违背法律法规的前提下，最大限度地减少各环节衔接时间，减少互为前置的重复材料。

5.6.2 对已开展联审联办的事项，牵头部门应组织相关职能部门编制联审联办项目目录和办事指南，政务服务大厅应及时公开。

5.7 容缺受理机制

5.7.1 进驻政务服务大厅的职能部门应建立容缺受理机制，包括编制容缺受理事项目录和办事指南。政务服务大厅应及时公开并开展容缺受理。

5.7.2 申办事项属容缺受理事项目录范围内的，其基本申请条件具备、申请材料主件齐全且符合法定条件的，在其他申请材料暂缺或有误的情况下，窗口人员可先接收申请材料。

5.7.3 政务服务大厅应建立并实行容缺受理失信处理制度，申请人逾期未补齐补正容缺材料，将其列入失信名单，按信用相关制度予以惩戒。

5.8 投诉处理机制

5.8.1 政务服务大厅应建立投诉协调处理机制，并落实专人协调处理相关投诉问题。

5.8.2 投诉受理范围：

- a) 在政务服务过程中，由于政务服务人员的工作作风、办事效率、礼貌礼仪等失当行为引起的；
- b) 不能通过政务服务大厅当场协调解决的，涉及政策及其执行问题，或涉及政务服务人员严重、多次的失当行为，有必要正式提请进驻部门解答处理的。

5.8.3 政务服务过程中不涉及违法违纪行为的投诉举报，投诉处理人员应及时处理、回复，做好投诉受理、处理记录与归档工作。涉及违法违纪行为的投诉举报，投诉处理人员应为投诉人提供接转或指引服务。投诉人要求对投诉保密的，应在为其保密的情况下进行调查取证和跟踪处理。

5.8.4 服务对象可通过现场、电话、信函、传真、电子邮箱、意见卡、电子评议、APP、小程序、网站等多种渠道进行投诉。

5.9 评价制度

5.9.1 政务服务大厅应根据有关政务服务评价制度及实施细则，制定评价方案，明确评价指标，开展自评、第三方评价或群众满意度测评。

5.9.2 政务服务大厅开展评价时应遵循公开、公正、自愿原则，不可干涉、替代、监视服务对象评价，不可虚假评价。

6 服务内容

6.1 放号预约

6.1.1 政务服务大厅应提供线上线下多样化预约服务，未预约的应提供现场取号服务，确保服务质量。

6.1.2 服务对象在网上预约成功的，应及时发送预约信息。预约信息包括但不限于预约人姓名、预约时间、办事地点、预约号、预约内容、取号操作等。

6.2 叫号服务

叫号系统应及时向服务对象提供叫号信息，宜通过短信、公众号等方式提醒服务对象做好准备，留意叫号系统，前往相应的窗口办事。

6.3 自助服务

6.3.1 政务服务大厅应配备自助查询、自助办理的设备。

6.3.2 办事指南查询。政务服务大厅应实现办事指南的自助查询，可提供纸质版本。

6.3.3 在线咨询、查询。服务对象可通过广东政务服务网、小程序、公众号、APP、自助终端等方式进行在线咨询和查询办事进度、办理结果等。

6.3.4 自助申办。政务服务大厅应提供专门的区域，配备相关的自助设备，为服务对象提供自主申办服务。

6.3.5 自助支付。支持服务对象使用银行卡、支付宝、微信等多种自助支付方式。

6.3.6 自助打印。政务服务大厅可提供自助办理业务有关的打印服务。

6.4 咨询服务

6.4.1 政务服务大厅应提供多样化的咨询方式，包括现场、电话、信函、传真、电子邮箱、APP、小程序、网站等。

6.4.2 对服务对象咨询的问题，政务服务大厅及相关部门应及时处理，在规定的时限内予以答复。

6.4.3 政务服务大厅应及时整理、更新服务对象在申办过程中咨询过的问题，反馈给职能部门，形成问题知识库，供服务对象查阅。

6.5 信息公开

政务服务大厅应按照GDZW 0019-2019中第5.6条的规定向服务对象提供信息公开服务。

6.6 代办服务

政务服务大厅可对符合条件的服务对象提供免费代办服务。

6.7 邮寄服务

6.7.1 政务服务大厅应为服务对象提供邮寄证件、文书等服务。

6.7.2 邮寄服务为自愿项目，服务对象可自行选择。

6.8 同城通办

政务服务大厅可根据事项特征提供同一城市不同区（县）或镇（街）事项的通办服务，并提供同城通办事项目录和办事指南。

6.9 跨城通办

对不同城市办理的事项，政务服务大厅可根据事项特征提供通办服务，并提供跨城通办事项目录和办事指南。

6.10 意见建议

政务服务大厅应为服务对象提供意见建议反馈渠道，及时做好意见建议的收集、整理、确认与反馈，采取措施，持续改进。

7 服务流程

7.1 线上服务流程

政务服务大厅应按照广东数字政府标准规范中关于政务服务大厅线上服务流程相关标准的要求执行。

7.2 线下服务流程

政务服务大厅应按照广东数字政府标准规范中关于政务服务大厅线下服务流程相关标准的要求执行。

7.3 投诉处理流程

政务服务大厅应按照GB 36113-2018第7章投诉处理程序的要求处理投诉。

7.4 评价流程

政务服务大厅服务评价应符合广东数字政府标准规范中关于政务服务人员服务行为评价的要求。