



中华人民共和国国家标准

GB/T 32169.1—2015

政务服务中心运行规范 第 1 部分：基本要求

Specification for operation of administrative service centre—
Part 1: Basic requirements

2015-10-12 发布

2016-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务组织	2
4.1 机构设置	2
4.2 人员配置	2
5 服务设施设备	3
5.1 服务场所	3
5.2 服务设备	3
6 运行管理	3
6.1 进驻	3
6.2 窗口服务	3
6.3 服务保障	4
6.4 信息化建设	4
7 监督与评价	4
7.1 监督	4
7.2 评价	5

前 言

GB/T 32169《政务服务中心运行规范》分为四个部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：进驻要求；
- 第 3 部分：窗口服务提供要求；
- 第 4 部分：窗口服务评价要求。

本部分为 GB/T 32169 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：山东省新泰市公共行政服务中心、北京市西城区综合行政服务中心、山东省标准化研究院、福建省龙岩市行政服务中心、安徽省广德县政务服务中心、山东省质量技术监督局、国家行政学院电子政务研究中心。

本部分主要起草人：王瑞东、万会魁、马连启、刘寒、李薇、赵红红、朱田夫、李冰、杨冬静、江源富、刘艾迎。

引 言

近年来,随着行政审批制度改革不断深化和服务型政府建设的不断深入,全国各地普遍建立了政务服务中心,集中为自然人、法人和其他组织提供服务。政务服务中心的建立对优化服务环境、提高行政效能、建设服务型政府起到了积极的推动作用,赢得了广大群众、企业和社会各界的广泛认可。政务服务中心运行规范国家标准的建立,旨在为政务服务中心建设与管理提供针对性强、适用性强、可操作、易执行的科学管理模式,为建设人民满意的服务型政府提供有力的技术支撑和保障。

政务服务中心运行规范

第1部分：基本要求

1 范围

GB/T 32169 的本部分规定了政务服务中心(简称中心)运行的基本要求,包括服务组织、服务设施设备、运行管理、监督与评价等内容。

本部分适用于政务服务中心的运行。

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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分:安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 18894 电子文件归档与管理规范

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求

GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全管理实用规则

GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分:进驻要求

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

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

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

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

3 术语和定义

GB/T 32170.1 和 GB/T 32170.2 界定的下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务中心 administrative service centre

行政服务中心

地方各级人民政府设立的,集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。

[GB/T 32170.1,定义 3.1]