
晋城市地方标准
《政务服务办事指南准确度检查工作规范》
编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

根据晋城市政务服务中心长期开展政务服务办事指南准确度检查工作，总结工作经验，结合晋城市市场监督管理局相关要求，特申请立项晋城市地方标准《政务服务办事指南准确度检查工作规范》。

(二) 起草单位

晋城市政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

(三) 主要起草人

姓名	职务/职称	工作单位	任务分工
白彬利	主任	晋城市政务服务中心	总体统筹
王飞	副主任	晋城市政务服务中心	具体安排
崔健	科长	晋城市政务服务中心	具体编制
李柯妍	助理工程师	麦斯达夫标准化服务 （山西）有限公司	具体编制

二、制（修）订标准的必要性、可行性

（一）必要性

当前，办事指南存在部分问题，比如内容不清晰、条款含糊不清、存在着信息缺失等问题，这让群众无法准确地了解所需的所有信息，从而影响了他们的办事效率。另外，还有指南更新不及时，存在过时的信息的问题，这给群众办事造成了困扰。因此，通过对政务服务办事指南准确度开展检查工作，可以实现政务服务的规范化和标准化，从而确保其时效性和准确性，减少办事群众因信息错误和遗漏而产生的误解和困惑，进一步提升办事效率和透明度。其次，准确的办事指南能够帮助政务服务部门完善流程，确保各环节的标准一致性和准确性，避免出现权力滥用、违规操作等现象，保证政务服务的规范性和公正性。在政务服务中心严格实施政务服务事项的准确度检查，不仅能确保各环节的操作合规合法，还能为群众提供优质、高效、便捷的政务服务。此外，定期对政务服务事项进行梳理和优化，全面提升办事指南准确度，可以有效地推动政务服务向好办、易办方向发展。同时也能倒逼工作人员提升服务质量，从而营造安心便利的政务环境。通过检查和更新办事指南，准确的办事指南是政府公开透明、服务为民的重要体现，能够增强公众对政府的信任感和满意度，树立良好的政府形象和公信力。

因此，政务服务办事指南准确度检查工作规范的实施，

不仅可以促进政府部门不断提升服务质量，还能推动整体服务水平的提升，切实提升市民的满意度。对于提高政务服务效率、提升服务质量和满意度有着重要意义。

（二）可行性

政务服务办事指南准确度检查工作是一项提高政务服务水平的重要措施，它不仅能保证政务服务的质量和效率，更有助于提升公众的满意度。办事指南准确度检查工作由市行政审批服务管理局主管科室、市政务服务中心主管科室、各入驻市政务服务中心窗口单位、各县（市、区）行政审批服务管理局派员组成检查机构开展检查工作。检查小组对《政务服务办事指南准确度检查工作规范》规定的 23 个三级指标进行检查，根据考核规则独立打分后进行问题汇总，对相关办事指南归口部门下达整改通知单令其完成整改。

由于之前对办事指南准确度的检查工作开展较少，因此全面排查整改办事指南问题，可以及时发现办事指南中的问题，并采取针对性的措施进行整改，避免问题的长期存在，影响政务服务的质量。也使得各级各部门能更准确地了解权力来源、事项编码、服务对象、法定办结时限、承诺办结时限等要素，能够及时发现和解决办事指南中存在的问题，进而提高政务服务的效率和质量，进而提高公众的满意度和信任度，推动政务服务改革和发展。

三. 主要起草过程

(一) 申报阶段

通过深入调研晋城市政务服务中心现状，确保标准制定的必要性、可行性。编制《政务服务办事指南准确度检查工作规范》草案，向晋城市市场监督管理局提交标准草案、申报书以及编制说明。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

(一) 制定原则

1.合规性原则。本标准的制定符合《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）的规范性要求，标准中有关内容是以相关法律法规、政策文件、国家标准、行业标准为主要依据，结合我市现状，参考其他省市相关标准的基础上形成。

2.适用性原则。本标准制定原则符合国家政策、规范性引用文件的要求。

3.先进性原则。此项地方标准填补市内空白，具有先进指导性意义。

4.可操作性原则。本标准的制定考虑了市情和具体政务服务办事指南准确度检查工作转化为标准服务过程中实践所需条件，统筹兼顾了规范性和灵活性，具有较强的可操作性与可行性。

（二）制定依据

本标准主要依据如下：

1. 《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）；
2. 《国务院办公厅印发《关于全面推进政务公开工作的意见》实施细则的通知》（国办发〔2016〕80号）；
3. 《国务院办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》（国办发〔2019〕54号）；
4. 《山西省人民政府办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提升政务服务水平的通知（晋政办发〔2020〕59号）》；
5. 《关于印发晋城市改进提升全市政务服务水平工作方案的通知》（晋市政办〔2018〕54号）。

（三）与现行法律法规和标准的关系

与已发布标准无关联。

五、主要条款的说明

第一章概述了本文件的规定内容以及适用范围。即规定了政务服务办事指南准确度检查的组织方式、检查准备、检查实施、结果处置和资料归档。本文件适用于晋城市政务服务中心办事指南准确度检查工作。

第二章是本文件规范性引用的文件：DB14/T 1922，在定义术语时引用了本文件中的相关术语。

第三章术语“办事指南”的定义来源于DB14/T 1922。

第四章规范了检查机构、检查小组的组成。

第五章阐述了政务服务办事指南准确度检查的事前准备工作。包括制定计划、准备资料以及通知检查。

第六章阐述了检查实施的具体内容，包括了检查方式、检查指标以及检查结果。检查方式根据实践操作总结而来，检查指标依据相关文件以及具体办事关键点总结形成。检查结果形成原理以及最终分数确定。

第七章是确定了结果处置工作，根据检查结果对办事指南准确度进行处置。

六、为推荐性或强制性标准的建议

建议《政务服务办事指南准确度检查工作规范》作为推荐性标准。

七、贯彻标准的措施建议

标准发布后相关部门单位积极组织开展标准的宣贯、培训等活动，做好标准条文解读工作，通过报纸、公众号等传统媒体进行宣传，并发布新闻稿件、专题报道或制作宣传视频，同时利用互联网和社交媒体平台开展宣传，包括在官方网站或社交媒体上发布相关内容，如推文、文章、图片和视频等，以提高公众对该标准的知晓度。