



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32169.2—2015

GB/T 32169.2—2015

## 政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求

Specification for operation of administrative service centre—  
Part 2: Requirements for stationing

中华人民共和国  
国家标准  
政务服务中心运行规范  
第2部分：进驻要求  
GB/T 32169.2—2015

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)  
网址 www.spc.net.cn  
总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238  
读者服务部:(010)68523946  
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字  
2015年10月第一版 2015年10月第一次印刷

\*

书号: 155066·1-51812 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



GB/T 32169.2—2015

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



### 4.3 管理

- 4.3.1 应为进驻部门提供必要的办公条件。
- 4.3.2 应对进驻部门窗口服务工作进行组织协调、监督管理和指导服务。
- 4.3.3 应根据法律法规变化和职能调整情况对进驻部门进行调整,并将调整情况报本级政府批准。

## 5 事项进驻要求

### 5.1 范围

- 5.1.1 本级政府承担的面向自然人、法人和其他组织的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收及其他服务事项,应纳入中心办理。
- 5.1.2 承担的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收及其他服务事项少或发生量小,不宜在中心单独设立窗口的部门,宜与中心签订事项委托协议,由中心代其进行受理。

### 5.2 程序

- 5.2.1 督促进驻部门依据相关法律、法规和规章,明确每一进驻事项的设立依据、办理条件、申报材料、办理流程、收费标准和承诺时限等,建立事项办理规程。
- 5.2.2 对事项办理规程进行审查,将审查结果报经本级政府同意,按照 GB/T 32169.3 信息公开的相关要求向社会公布。
- 5.2.3 督促进驻部门将进驻事项纳入中心窗口办理。

### 5.3 管理

- 5.3.1 应督促进驻部门明确进驻事项办理环节、承办岗位、流转程序等,压缩办理时限,精简申请材料,规范收费。
- 5.3.2 应配合进驻部门将与办理进驻事项所需的专用设施设备同步进驻。
- 5.3.3 应指导进驻部门根据法律法规变换和部门职能调整情况对进驻事项及办理规程做出相应调整,并向社会公布。
- 5.3.4 对委托中心受理的事项,应及时通知和督促承办部门按照事项办理规程和办理时限进行办理。

## 6 窗口人员进驻要求

### 6.1 基本要求

- 6.1.1 指导进驻部门根据进驻事项办理需要和岗位设置要求选派窗口人员,并明确窗口负责人。
- 6.1.2 窗口人员应符合下列要求:
- 遵纪守法,掌握相关的国家方针政策、法律法规和进驻事项的办理规程;
  - 是进驻部门的在职在岗工作人员;
  - 具备从事窗口工作所需的业务和服务技能;
  - 有特殊要求的岗位,具备相应的执业技术要求,并持证上岗。
- 6.1.3 窗口负责人应符合下列要求:
- 一般应为进驻部门相关业务负责人或更高层级人员;
  - 具备 6.1.2 的窗口人员要求;
  - 具备与本岗位相适应的组织、管理、协调能力。

## 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 2 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、福建省龙岩市行政服务中心、山东省标准化研究院、安徽省广德县政务服务中心、北京市西城区综合行政服务中心、泰安市质量技术监督局、国家行政学院电子政务研究中心、山东省质量技术监督局。

本部分主要起草人:刘虎、孟传成、马晓鸥、周俊、兰如明、黎燕、孙新、马浩松、江源富、罗翔、张媛。