ICS 35.240.20
CCS L 67

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2023

公安政务服务网办中心建设与管理规范

Specification for construction and management of public security administrative service network office center

2023－XX－XX 发布　　2023－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　　发 布

目　　次

前　　言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本原则 1
5 建设要求 2
5.1 级别划分 2
5.2 人员配备 2
5.3 办公场所 2
5.4 设施设备 2
6 管理要求 2
6.1 管理制度 2
6.2 网办中心职能 3
6.3 人员管理 4
6.4 运行管理 4
6.5 服务流程 4
6.6 服务反馈 5
6.7 档案管理 6
7 服务监督、评价与改进 6
7.1 服务监督 6
7.2 服务评价 6
7.3 持续改进 6
参　考　文　献 8

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省公安厅提出并归口。

本文件起草单位：沈阳市公安局、沈阳市营商环境建设局、辽宁省标准化研究院。

本文件主要起草人：李众、解放、杨帆、于爽、季青楠、叶松、邱学思、韩燕妮。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区岐山中路2号，联系电话：024-86863555。

文件起草单位通讯地址：辽宁省沈阳市沈河区市府大路260号，联系电话：024-83962042。

公安政务服务网办中心建设与管理规范

1 范围

本文件规定了公安政务服务网办中心（简称“网办中心”）建设与管理的术语和定义、基本原则、建设要求、管理要求、服务监督、评价与改进的要求。

本文件适用于辽宁省公安政务服务网办中心的建设与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2894 安全标志及其使用导则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 31722 信息技术 安全技术 信息安全风险管理

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网办中心 network office center

由各级公安部门设立的，依托“互联网+政务服务”平台，集中办理本部门权限范围内的行政许可、行政确认以及其他服务项目的综合性管理服务部门。

[来源：GB/T 32168—2015,3.1,有修改]

3.2

服务对象 service target

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 32170.1—2015,3.2,有修改]

4 基本原则

4.1 依法依规，遵循公开、公平、公正的原则。

4.2 以服务对象为中心，以实际需求为导向，以优质服务为宗旨，以便民利企为目的。

4.3 实行首问负责制、一次性告知制、告知承诺制等工作制度。

4.4 坚持一站式服务、一网通办、提升政务服务能力和水平，便捷企业群众办事。

5 建设要求

5.1 级别划分

网办中心按照行政职级宜分为三个级别：省级网办中心、市级网办中心、区（市、县）级网办中心。包含省、市、区（市、县）公安部门职权范围内的、非涉密网办业务，办理事项应列出清单并公示。

5.2 人员配备

5.2.1 网办中心应配备与服务功能、服务规模相适应，具有与服务岗位相符合的技能知识、熟悉相关政策的人员。

5.2.2 工作人员可根据实际需要从各级行政审批部门和派出机构的政务服务窗口人员中调整。

5.2.3 派驻网办中心的工作人员应符合“身份合法、技能合格”的总体要求。

5.2.4 进驻网办中心的人员应经过准入培训、准入考核、准入试用、正式进驻、报备审核等准入环节，综合评定达标后的人员可进驻网办中心，对于不能胜任工作的，按照准入、退出管理要求调整岗位。

5.2.5 网办中心应定期举行技能知识和技能培训，提升服务能力。

5.3 办公场所

5.3.1 网办中心应具有独立办公场所。

5.3.2 网办中心应按照服务流程需要，结合本地区网办业务受理数量、服务功能需求，合理设置办公场所面积。

5.3.3 办公场所应布局合理，标识清晰，环境整洁，通风良好，装修防火设计应符合 GB 50222 的相关规定，消防标识设置应符合 GB 15630 的规定，安防监控系统应符合 GB 50395 的规定。

5.3.4 网办中心应统一采用“所在行政区域公安局(分/县、市局）网办中心”命名，在办公场所内部和外部醒目位置直观、清晰展示。

示例 1：沈阳市公安局和平分局网办中心。

示例 2：康平县公安局网办中心。

5.3.5 其他标识标志应设置规范，场所安全标志应符合 GB 2894 的要求。

5.4 设施设备

5.4.1 网办中心应配备必要的办公设备，如电脑、打印机、复印机、扫描仪、高拍仪等。

5.4.2 网办中心应至少配备 1 台用于滚动报导各类信息的多媒体显示屏幕。

5.4.3 网办中心可配备录音电话和岗位所需的移动终端。

5.4.4 网办中心应配备联通工作所需的网络环境，包括公安网、政务外网和互联网，网络信息服务平台安全应符合 GB/T 22239 和 GB/T 31722 的要求。

5.4.5 各级网办中心服务平台应与本地区政务服务平台及移动应用软件（如辽事通、辽宁公安等 APP）实现信息互通。

6 管理要求

6.1 管理制度

网办中心应结合实际，制定相关管理制度，包括但不限于以下制度：

——人员保障制度：派驻网办中心的工作人员应保留人事关系，人员的变更应严格遵守各级行政审批服务窗口工作人员准入、退出管理等相关要求，进驻网办中心的工作人员应向相关部门备案；

——快速响应制度：网办中心应简化办事手续，建立快速响应机制、电话“一对一”回访工作机制，及时答复咨询及问题；

——便民服务制度：对服务对象提交的申请材料，承办人员应在承诺时限内办结并告知当事人；审核未通过的，根据“一次性告知”原则，告知当事人补齐相关材料或不予审核通过的依据和理由；

——通报协调制度：工作过程中的突发情况或难以解决的问题，网办中心应同步报送本级相关部门和上级业务主管部门，协调解决；

——安全责任制度：应加强技术防范和信息安全管理，不应泄露或公开涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的政务服务信息；不应为他人查询权利人有关商业秘密、个人隐私等信息；

——应急处置制度：网办中心因突发故障致使业务不能正常办理的，应及时上报情况，并采取线下办理等补救措施，为服务对象办理业务，并通过门户网站、微信等其他渠道予以解释说明；

——档案管理制度：依据相关部门的档案管理规定，统一制作档案，统一严格管理，提倡使用电子档案；

——创新发展制度：结合本级工作实际，宜推出特色服务，开发服务功能，拓展服务新模式（如：将办结证件等材料免费邮寄给服务对象）。

6.2 网办中心职能

6.2.1 省级网办中心职能

包括但不限于：全省各级公安政务服务网办中心的统筹规划和网办资源的协调整合；网办平台的开发与运维；数据的应用与管理及对网办业务效能的监督考核。

6.2.2 市级网办中心职能

包括但不限于：全市公安政务服务网办中心的总体策划和管理，宜划分为数据中心、服务中心、监管中心。

——数据中心：整合下一级网办中心数据，统筹规划全市网办中心的建设与发展；通过数据转换，实现政府部门间数据互通共享；

——服务中心：在辽宁公安“互联网+政务服务”平台和一体化政务平台办理市级行政审批事项；开展网办中心业务工作（简称：网办工作）的宣传和推广；负责本级网办工作质量的整体提升；推广典型经验做法；

——监管中心：实时监管网办业务数据与质量，监控网办中心及线下公安政务服务窗口，指导相关工作，发现问题及时解决；指导、培训区级网办中心业务，制定服务对象满意度评价标准，开展行业评价与绩效考核；统筹组织区级网办中心工作人员的业务培训与准入制考核工作。

6.2.3 区（市、县）级网办中心职能

包括但不限于：

——集中办理本级网办业务；

——及时处理本级网办工作中出现的问题，不断改进和提升网办工作的服务质量；

——负责本级网办工作数据的收集与整理工作；

——利用新闻媒体等各类平台，对公安网办工作开展有效宣传和推广；

——向上级网办中心提供典型经验做法；
——对本级线下公安窗口工作实施实时监控，应及时引导服务对象网上办理业务，提升服务效率；
——结合本级实际情况，形成区域性特色网办服务；
——每年对本级网办工作进行至少一次满意度问卷调查，了解网办工作开展情况。

6.3 人员管理

6.3.1 人员设置

网办中心应根据实际需要及服务职能设置工作人员，包括但不限于以下人员：
——系统管理员；
——业务管理员；
——事项办理员；
——办件查看员（不能兼任事项办理员）；
——事项统计员；
——公告管理员；
——投诉处理员（不能兼任事项办理员）。

6.3.2 人员职责

网办中心工作人员职责包括但不限于：
——系统管理员负责对本级及所辖下级机构，用户及权限角色进行配置和管理，确保系统正常运行；
——业务管理员负责本级及所辖下级网上办事服务事项公开信息的录入、更新、审核及流程配置工作；本级及所辖下级平台使用人员平台角色配置及修改相关工作；本级及所辖下级网上办理事项预约时间设置相关工作；
——事项办理员负责本级网上办事服务事项的受理、材料审核、审批、告知等工作，保障网上办事服务事项依法依规流转办理；
——办件查看员负责对本级网上办事服务工作进行监测和督促，实时掌握本级网上办事服务总体情况；
——事项统计员负责对本级网上办事服务工作进行统计和分析，并对本级网上办事服务总体情况进行综合评价；
——公告管理员负责本级通知公告，新闻发布工作；
——投诉处理员负责受理、反馈本级机构网上办事事项的各类投诉及申诉。

6.4 运行管理

6.4.1 网办中心事项办理员应按照工作职责分别承担相关事项的受理及审批工作。
6.4.2 对服务对象提交的申请材料，承办部门应按业务规定进行审核，及时办理。
6.4.3 对审核通过的，应在承诺时限内办结并告知当事人；审核未通过的，按照“一次性告知”原则，告知当事人补齐相关材料或不予审核通过的依据和理由。
6.4.4 公安政务服务事项办事指南、申请材料、办事流程及办理时限等实行动态管理。
6.4.5 办事条件发生变化的，应经省级业务主管部门审批，变更的相关信息，应向社会公布。
6.4.6 平台查询类功能，应由数据主管部门定期对数据进行更新，确保平台各类信息准确、权威。
6.4.7 系统管理维护及网上办事服务人员应自觉遵守有关保密规定。

6.5 服务流程

服务流程包括：服务对象提出业务申请、平台业务审核、业务需求受理、分类别提供取件服务等，网办中心基本服务流程见图1。

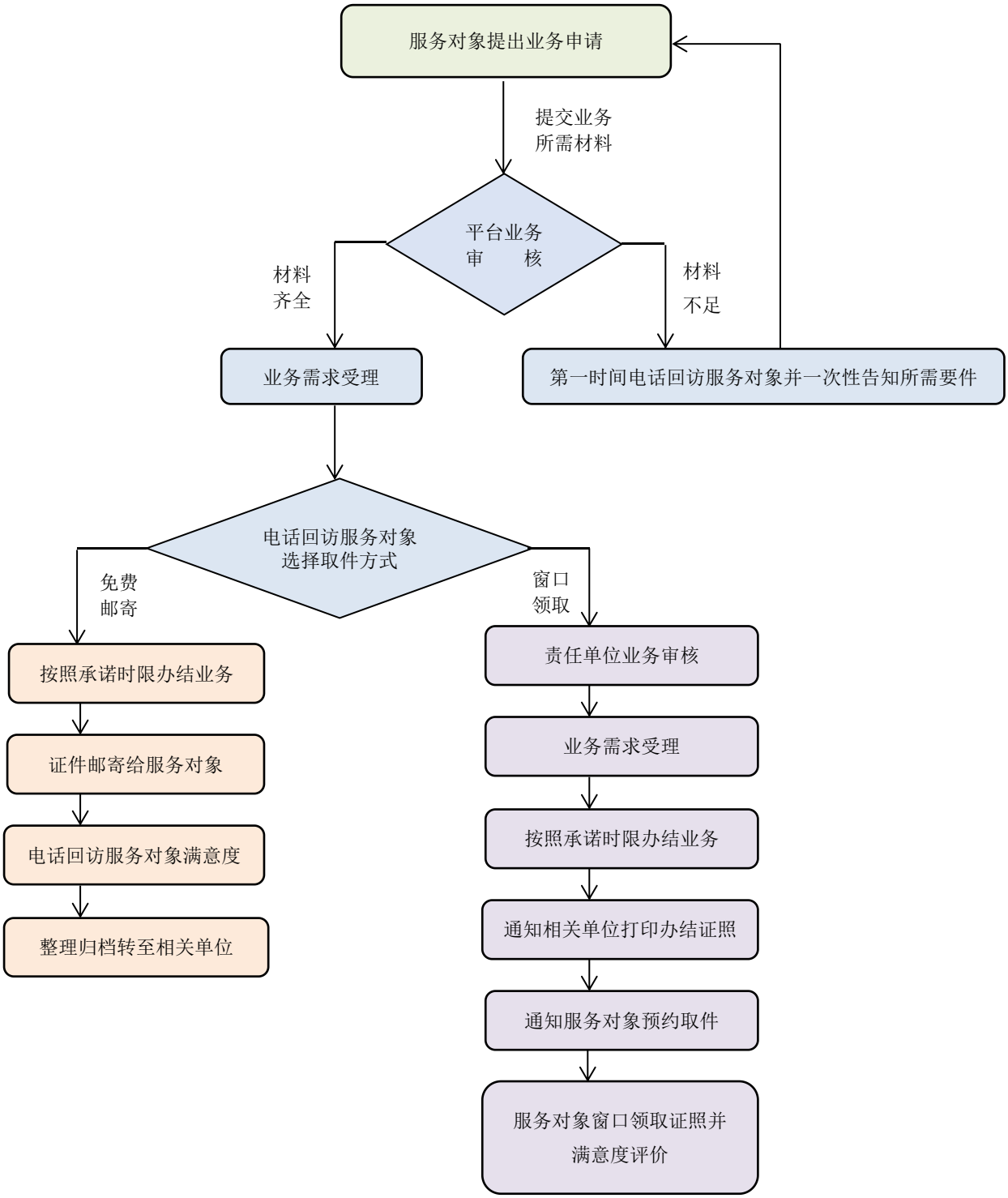

图1　网办中心基本服务流程图

6.6　服务反馈

6.6.1　应建立服务反馈机制，每项服务办理结束时，应通过网站、APP、电话或短信等渠道向服务对象

反馈结果。

6.6.2　应不定期回访服务对象，形成服务对象评价资料并存档。

6.7　档案管理

6.7.1　应对每一件服务事项建立档案，包括记录预约申请、反馈结果、服务人员、费用收取、服务评价等内容。

6.7.2　宜建立数字化档案，定期对服务信息进行综合分析和应用，电子文档的归档与管理应符合 GB/T 18894 的要求。

6.7.3　应建立档案保密制度，档案信息利用和查询中涉及个人隐私和商业秘密的，应严格执行法律法规的保密规定。

7　服务监督、评价与改进

7.1　服务监督

7.1.1　网办中心应建立内部监督检查机制，定期对网办中心服务工作的有效性和持续性进行监督检查，并根据情况开展通报。

7.1.2　应畅通工作人员信息反馈渠道，定期听取工作人员对网办中心管理运行过程中存在的或潜在的问题反馈，及时整理分析并采取有效解决措施。

7.1.3　各级管理部门应针对网办中心服务事项运行的事前、事中、事后各个环节，在事项公开信息的完整性、事项办理的时效性、流程合法性和内容规范性等方面开展监督检查。

7.1.4　应建立外部监督机制，充分利用信息化方式，畅通面向社会的建议、意见、投诉等渠道。

7.2　服务评价

7.2.1　自我评价

应对网办中心办事服务情况及服务对象满意度建立评价体系，通过评价数据采集、资料审核、实地走访和满意度调查等方式，定期或不定期对网办中心及平台建设、管理、运行效能进行自我评价，制定考评制度，组织开展考评工作，并提出工作建议。

7.2.2　第三方评价

可采用第三方评价，对网办中心政务服务运行情况进行综合、全方位考察、分析并给予评价、判断和总结，第三方评价结果作为改进工作的重要依据，评价指标包括但不限于：

——服务信息公开情况；

——服务事项管理情况；

——服务流程优化情况；

——办事效率情况；

——违规办理情况；

——政务服务“好差评”制度、投诉、行政复议或行政诉讼情况；

——便民利民创新措施情况。

7.3　持续改进

7.3.1　持续改进网办中心服务，包括但不限于：

——建立改进跟踪检查机制，及时公开和反馈检查信息；

——对评价的方式、指标等进行改进，确保其合理性和实用性；

——对服务评价及改进工作全面总结，制定持续改进计划。

7.3.2 应会同管理部门、服务对象建立有效的沟通协调机制，及时发现和解决服务过程中出现的问题。

参 考 文 献

[1] GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
[2] 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
[3] 优化营商环境条例（中华人民共和国国务院令第722号）
[4] 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)
[5] 国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见（国办发〔2019〕51号）
[6] 全国公安机关“一网通办”建设规划（2020年-2022年）
[7] 辽宁省人民政府关于印发《辽宁省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》的通知（辽政发〔2021〕9号）
[8] 辽宁省公安机关政务服务窗口民（辅）警工作规范