ICS 点击此处添加ICS号

|  |
| --- |
| 点击此处添加中国标准文献分类号 |

DB6102

铜川市地方标准

DB6102/xxxxx—2021

|  |
| --- |
|  |

政务服务电子监察平台管理规范

Administrative Affairs Service Electronic Supervision Platform Management Standard

|  |
| --- |
| (征求意见稿) |
|  |

xxxx - xx - xx发布

xxxx - xx - xx实施

铜川市市场监督管理局发布

目 次

1 范围 …………………………………………………………………………………………… 1

2 规范性引用文件 ……………………………………………………………………………… 1

3 监察方式 ……………………………………………………………………………………… 1

4 监察原则 ……………………………………………………………………………………… 1

5 监察流程 ……………………………………………………………………………………… 1

6 监察事项 ……………………………………………………………………………………… 1

6.1 部门监察 ………………………………………………………………………………… 1

6.2 日常监察 ………………………………………………………………………………… 1

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。

本文件由铜川市行政审批服务局归口。

本文件起草单位：铜川市政务服务中心。

本文件主要起草人：左江龙、刘文娜、胡静静。

本文件起草地址：铜川市齐庆路中段

联系电话：2839366

本文件由铜川市政务服务中心负责解释。

政务服务电子监察平台管理规范

1. 范围

本文件规定了电子监察平台监控的监察方式、监察原则、监察流程及监察事项。

本文件适用于铜川市政务服务电子监察平台管理。

1. 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/T 25647-2010 电子政务术语

GB/T 32169.1-2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 19487-2004 电子政务业务流程设计方法 通用规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1. 电子政务

政府机构应用现代信息和通讯技术，将管理和服务通过网络技术进行集成，在互联网上实现政府组织机构和工作流程的优化重组，超越时间和空间及部门之间的分隔限制，向社会提供优质和全方位的、规范而透明的、符合国际水准的管理和服务。

* 1. 政务服务

政府部门及其授权或委托的其他组织行使行政权力、履行公共服务职责过程中提供的服务活动。

* 1. 电子监察

利用网络信息技术，创新行政监管模式，实现监察方式、监察内容、监察手段和政府运行机制变革与创新的一种有效形式。

* 1. 预警提醒

对行政审批超时限、违反审批程序、违反政务公开规定，对符合条件的申请人不予批准等违规行为，分别发出预警信号通知承办人、审批人和批准人等责任人监察机关进行监督整改和追究责任。

1. 监察方式

通过电子监察平台，实时全程自动的在事前、事中、事后对行政审批业务的采集、登记、调查、督办、回复等流程进行全面的监控。监察系统对每个办件的内容、环节进行实时、全程跟踪督办。

1. 监察原则

在巡查过程中应本着公平、公正的原则，对事不对人，对发现的各部门所有问题都要一视同仁，不应根据个人主观意愿，有所选择，有所偏颇。

巡查工作中应态度和蔼，言行得体，方法得当，对涉及的人员不指责、不训斥，语气语调应平和，不与之争辩，并对发现的问题及时予以纠正提醒，做到预防为主。

1. 监察流程

从抽号环节开始对办件进行全程跟踪监察。通过监察系统可看到办件的基本信息、申报材料、事项属性、监察意见等具体信息。流程图（见附录A）中在受理、审核、审批环节中的每个办件人依据审批权限，对许可（审批）服务事项进行办理。在流程图（见附录B）中可直观的监察到每个环节办件执行情况及执行人的个人信息。

1. 监察事项
   1. 部门监察

进驻中心的所有部门展现出来，对有办件情况进行动态的展现，用红、黄、橙牌预警提醒。提醒监察人员及时下发监察督办意见，督促业务部门按期办理，提高审批效率。

* 1. 日常监察

每天通过电子监察平台不定期对办件的受理执行情况、日常工作成效等进行针对性的巡查。

每天通过视频监控对区县政务服务中心以及乡镇便民服务站的工作状态、工作纪律以及事项办件情况进行巡查，发现问题及时督办。

每天通过电子监察平台对全市当天预警件、超期件进行督办。

不定时现场跟踪办件，并对正在办理或已经办结的办件进行电话回访。

实现对转为补办的业务进行监察，只允许“一次性告知”，避免让申请人多次补充材料。

铜川市政务服务中心

电子监察平台办件工作流程

登陆铜川市政务服务管理平台

进入电子监察系统

对中心各进驻单位、区县办件监督监察

预警件

超期件

电话督促按时办结

报送超期件情况说明

对各窗口单位及区县办件汇总

每月对办件进行异常数据分析

登记备案作为窗口季度考核依据

铜川市政务服务中心

监控视频巡查工作流程

登录视频监控客户端

打开实时监控模块

对中心大厅纪律监控巡查

对区县、乡镇政务服务中心远程视频巡查

填写监控巡查记录

填写监控巡查记录

巡查中发现问题及时电话提醒纠正

巡查中发现问题及时电话提醒纠正

登记备案作为窗口季度考核依据

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_