**铜川市地方标准《政务服务电子监察平台管理规范》编制说明**

铜川市政务服务中心

2021年3月4日

铜川市地方标准《政务服务电子监察平台管理规范》编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据铜川市市场监督管理局《关于征集2020年度省级和市级地方标准制修订项目的通知》（铜市监发〔2020〕5号）以及《铜川市市场监督管理局关于下达2020年市级地方标准制定项目计划的通知》，本标准由市政务服务中心提出申请，《政务服务电子监察平台管理规范》于2020年8月正式列入铜川市地方标准制订计划。

（二）标准制定的目的和意义

为进一步转变政府职能，提高行政服务效能，加快推进服务型政府建设，打造一个智能化的“阳光”监察平台提升政府服务质量的强力保障。实行[电子监察](https://baike.so.com/doc/1293754-1367882.html)的核心目的在于通过方便快捷的电子监察系统，为社会公众提供高效、优质、廉洁的一体化管理和服务，更好地满足人民群众对政务工作的知情权、参与权、[表达权](https://baike.so.com/doc/6762305-6976956.html)、监督权。包括在线数据监控和[视频监控](https://baike.so.com/doc/458077-485077.html)。在线数据监控是运用[电子监察](https://baike.so.com/doc/1293754-1367882.html)平台与进驻部门的行政服务业务系统直接对接，自动实时采集行政服务办理过程的信息(包括审批服务事项的受理、承办、审核、批准、办结等情况)，实行同步全程监控;视频监控是在服务窗口大厅设置摄像头，通过[视频监控系统](https://baike.so.com/doc/6739884-6954367.html)，对办公现场实施现场监控。通过设立预警纠错、责任追究、投诉建议等功能，对信息公开出现的异常情况，依据具体情况分别启动预警纠错、黄牌、红牌责任追究机制。充分发挥政府信息对公众的服务作用，提高政府工作透明度，增加群众监督力度，确保各地方信息公开工作的有效运转。

**特点：**一是在监察模式上，实行异体监察。将电子监察系统与业务系统分开，保持[电子监察](https://baike.so.com/doc/1293754-1367882.html)数据的独立性和有效性。二是在监察方式上，实行“三位一体”监察，将电子监察、[视频监控](https://baike.so.com/doc/458077-485077.html)和效能督查有机结合。电子监察通过设置监察节点，对办事的程序、时限等进行监察，并通过红绿灯方便监察人员跟踪监督。视频监察主要是通过[视频](https://baike.so.com/doc/6686603-6900506.html)对办事服务窗口进行监控。效能督查是通过明查、暗访、模拟办事、在线监察等方式，定期不定期进行督查。三是在监察结果公开上，实行主动公开，包括预警信息、违规记录、提前办结率、业务办结情况等。同时，提供查询功能，既可以查询申办事项的流程，也可以通过受理编号和受理密码，查询申办事项的办理进展。

**功能：**电子监察系统是运用网络技术，对[行政审批](https://baike.so.com/doc/386723-409477.html)服务事项实施监控、监督的系统。电子监察平台，实时全程自动的在事前、事中、事后对行政政审批业务的采集、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，自动全部纳入监察范围，具有实时监控、预警纠错、绩效评估、统计分析、信息服务的功能。定期对电子监察情况数据进行统计分析，为政务服务管理提供可靠、详实的依据，也作为各部门、各单位年终考评的重要依据。

（三）编制过程

本标准按照GB1.1-2020标准格式和结构要求进行编写。

1.主要起草单位

铜川市政务服务中心

2.主要起草人

本标准主要起草人： 刘文娜 胡静静

3.起草过程

2019年12月提出申请，2020年8月27日,铜川市市场监督管理局发布2020年地方标准制定项目计划的通知予以立项。2021年1月-3月，由市政务政服务中心成立起草组，起草组对标准制定的格式、内容、术语表达方式等进行了深入的学习，根据制定标准的要求和格式、调查分析、调研咨询、标准化工作小组起草了标准“征求意见稿”及“编制说明”，广泛征求了有关单位和人员意见和建议。在上述各项工作的基础上，经过分析整理，于2021年3月中旬完成《政务服务电子监察平台管理规范》地方标准征求意见稿及编制说明。

二、标准编制原则和确定标准主要内容

（一）标准编制原则

本标准规定充分考虑政务服务平台实际情况，分析政务服务信息的特点，确定了政务服务信息分类，并对政务服务数据进行了规范，所制定的基础数据规范满足政务服务平台数据资源管理、共享、交换以及服务基本需求。

（二）标准主要内容的确定

本标准分为范围、规范性引用文件、监察方式、监察原则、监察流程、监察事项六个部分。其中第六部分“监察事项”是本标准的重点，分为部门监察、日常监察两个方面提出了详细的要求和规定。

三、采标情况

标准在制定过程中参考了以下标准或文献，在此基础上进行创新，完成了标准的内容及指标的设置。

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

DB61/125-2018 互联网政务服务平台建设规范第1部分：功能界面

DB61/1126-2018 互联网政务服务平台建设规范第2部分：数据结构与交换

DB61/127-2018 互联网政务服务平台建设规范第3部分：基础应用

四、重大意见分歧的处理

本标准起草过程中未出现重大分歧。

五、与国家法律法规和强制性标准的关系

本标准的编制与国家现行的法律、法规和强制性标准无任何冲突。

六、标准性质的建议说明

本标准作为铜川市地方标准，依据铜川市政务服务中心(原铜川市政府便民服务管理中心)自2014年5月运行开始，以坚持一次性告知、首问负责、按时办结、办理监督、办结监督提供了系统的支持及全过程监察，为打造优质服务、树立良好作风，建设[服务型政府](https://baike.so.com/doc/490184-519037.html)提供了有力的支持。以服务环境、管理规范、服务要求、监察规则四个统一、四级联动的模式服务群众。

七、其他应予说明的事项

在标准起草过程中，起草组做了大量的调研、实施和修改、完善工作，尽可能使标准的设置更加科学合理，但由于水平有限，工作的局限性，不妥之处在所难免，敬请指正。

铜川市政务服务中心标准化起草组

2021年3月4日