



信 阳 市 地 方 标 准

DB 4115/T XXXX—XXXX

基层站所营商环境能力建设通则

General rules for grass-roots station business environment
capacity-building

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
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.....	2
5 组织管理能力.....	2
6 政策执行能力.....	3
7 窗口服务能力.....	4
8 行政执法能力.....	5
9 工作作风建设.....	5
10 环境设施保障.....	6
11 监督考核评价.....	6
附 录 A （资料性） 基层站所市级行业主管部门.....	8
附 录 B （资料性） 基层站所工作制度.....	9
附 录 C （规范性） 基层站所设施设备配置.....	11
参 考 文 献.....	13

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。

本文件由信阳市营商环境服务中心提出并归口。

本文件起草单位：信阳市营商环境服务中心、中国标准化研究院、北京零点市场调查有限公司、信阳市行政审批和政务信息管理局、信阳市公安局、信阳市财政局、信阳市自然资源和规划局、信阳市城市管理局、信阳市水利局、信阳市农业农村局、信阳市文化广电和旅游局、信阳市司法局、国网河南省电力公司信阳供电公司、信阳市中级人民法院、信阳市税务局、信阳市市场监督管理局

本文件主要起草人：苏新荣、张敬娟、张欣亮、王春艳、李晶、闫晶、耿龙、孟祥吉、李衍……

引 言

营商环境是生产力、竞争力，优化营商环境就是解放生产力、提高竞争力。党中央、国务院，河南省委、省政府，信阳市委、市政府高度重视优化营商环境工作，出台了一系列优化营商环境的决策部署。优化营商环境关键在基层，基层站所是各行业部门的前沿哨点，联系企业最紧密，服务群众最直接。基层站所作为政策执行的最末端，是营商环境的主要建设者。能力建设是持续优化基层站所营商环境的基础保障，《基层站所营商环境能力建设通则》以持续提升基层站所整体营商环境能力为目标，助力打造与“美好生活看信阳”愿景相一致的一流营商环境高地。

基层站所营商环境能力建设通则

1 范围

本文件确立了基层站所营商环境能力建设的基本原则，规定了组织管理能力、政策执行能力、窗口服务能力、行政执法能力、工作作风建设、环境设施保障，以及监督考核评价的内容与要求。

本文件适用于信阳市以下十类基层站所的营商环境能力建设：

- 党政便民服务中心（行政审批服务中心）；
- 派出所；
- 财政所；
- 综合行政执法大队；
- 自然资源所；
- 司法所；
- 供电所；
- 人民法庭；
- 乡镇（街道）税务分局；
- 市场监督管理所。

注：十类基层站所的市级行业主管部门见表 A.1。

信阳市其他基层站所的营商环境能力建设可参照使用。

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 安全标志及使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分 通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分 无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务 administrative service

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。

注1：本文件所指的行政权力事项主要指依申请的行政许可、行政给付、行政裁决、行政确认、行政奖励和其他行

政权力事项。

注2：本文件所指的公共服务事项包括但不限于教育、公共卫生和基本医疗、基本社会保障、公共就业服务等与企业发展、民生密切相关的事项。

[来源：GB/T 39735-2020，3.1]

3.2

司法服务 *judicative service*

司法机关行使司法权力过程中提供的服务。

3.3

窗口服务 *counter service*

基层站所在线下服务办事大厅或线上服务平台提供的政务服务、司法服务。

3.4

行政执法 *administrative law enforcement*

基层站所依照行政执法程序及有关法律、法规的规定，对具体事件进行处理并直接影响相对人权利与义务的具体行政法律行为。

4 基本原则

4.1 党建引领

乡镇（街道）党委以党的组织建设引领、监督基层站所的营商环境能力建设。

4.2 指导赋能

市级行业主管部门为基层站所的营商环境能力建设提供指导、支持赋能。

4.3 主动作为

基层站所在营商环境能力建设中主动作为，创新工作方法，提升依法履职能力。

5 组织管理能力

5.1 党建文化与廉政建设

5.1.1 正式党员有3名以上的基层站所应成立党支部，正式党员不足3名的基层站所应成立联合党支部。

5.1.2 正式党员7人以上的党支部，设立支部委员会；正式党员不足7人的党支部，设1名书记，必要时可以设1名副书记。

5.1.3 应将党建工作与业务工作深度融合、一体推进，加强思想建设、作风建设、制度建设，强化对党员的教育、管理、监督，规范廉洁用权，发挥党支部战斗堡垒作用。

5.1.4 党支部应强化组织功能，严格执行党的“三会一课”、主题党日、谈心谈话、民主评议党员等组织生活制度。

5.2 内务管理与风险防控

5.2.1 内务管理是基层站所正常运转和履行职责的基础，上级主管部门有相关管理制度的应遵照执行，没有相关制度的应建立健全内务管理制度，包括但不限于：

a) 印章管理；

- b) 档案管理；
- c) 值班管理；
- d) 财务管理；
- e) 环境管理。

内务管理制度关键要素见表B.1。

5.2.2 风险防控是基层站所履行职责和维护公众利益的不可或缺的一部分，上级主管部门有相关管制制度的应遵照执行，没有相关制度的应建立健全风险防控制度，包括但不限于：

- a) 信访管理；
- b) 保密管理；
- c) 应急管理。

风险防控制度关键要素见表B.2。

5.3 人员管理与职业培训

工作人员是基层站所履行职责的关键执行者，确保工作人员明确职责、高效履行职责，上级主管部门有相关管理制度的应遵照执行，没有相关制度的应建立健全人员管理与职业培训制度，包括但不限于：

- a) 岗位管理；
- b) 考勤管理；
- c) 培训管理。

人员管理与职业培训制度关键要素见表B.3。

6 政策执行能力

6.1 政策宣传服务

6.1.1 统一梳理

应统一梳理基层站所各级各类涉企、惠企政策，建立营商环境政策体系、涉企政策清单，包括但不限于市场准入、行业监管、环境保护、财政补贴、奖励办法、税费减免等涉企、惠企政策，提高政策执行的系统性、完整性。

6.1.2 集成更新

基层站所涉及的营商环境政策宜汇编成册，动态更新政策文件及内容，提高政策执行的一致性。

6.1.3 解读宣传

将基层站所职能相关的法律、法规、规章编制生动简洁的政策解读图册等宣传信息，在业务办理过程中，在服务窗口、服务办事大厅等服务场所公开宣传，拓展利用微博、微信、短视频、网络直播等新媒体开展解读宣传，提高政策的社会知晓度。

6.1.4 精准服务

6.1.4.1 基层站所宜对辖区市场主体进行分类分级，主动面向市场主体开展个性化宣传服务，并对市场主体政策享受情况进行跟踪，建立问题收集反馈机制和服务市场主体台账，主动收集汇总市场主体遇到的问题、意见建议，帮助市场主体应享尽享营商政策，提高政策的落地实施质效。

6.1.4.2 强化以案释法。人民法院法官在司法办案过程中应利用办案各个环节宣讲法律，及时答疑解惑，通过公开开庭、互联网庭审等形式，开展以案释法。行政执法人员在行政执法过程中，应结合案情进行充分释法说理，并将行政执法相关的法律依据、救济途径等告知行政相对人。

6.2 自由裁量权规制

6.2.1 规范基准

应统一规范基层站所的自由裁量权。上级主管部门已制定的自由裁量权基准，如适用于基层站所，基层站所应直接使用；如不直接适用于基层站所，可以结合辖区经济社会发展情况，在法律、法规、规章规定的自由裁量权范围内进行合理细化量化，形成自由裁量权基准。

6.2.2 动态调整

建立自由裁量权基准动态调整机制，依据的法律、法规、规章作出修改，或者客观情况发生重大变化，应及时调整自由裁量权基准。

6.2.3 主动公开

基层站所的裁量权基准应主动向社会公开，接受市场主体和社会监督。

7 窗口服务能力

7.1 窗口服务规范化

7.1.1 基层站所应强化窗口工作人员的服务意识和责任担当，为市场主体提供规范高效优质的服务事项办理。上级主管部门有相关管理制度的应遵照执行，没有相关制度的应建立健全窗口服务制度，包括但不限于：

- a) 首问负责制度；
- b) 一次性告知制度；
- c) 限时服务制度；
- d) 延时服务制度；
- e) 预约服务制度；
- f) AB岗服务制度；
- g) 在岗工作制度；
- h) “办不成事”反映窗口工作制度。

窗口服务制度主要内容见表 B.4。

7.1.2 同类基层站所的服务事项名称、提交材料、办理时限、办理环节等服务要素应一致。

7.2 信息服务主动化

7.2.1 基层站所应实施服务事项清单化管理，主动将服务事项名称、提交材料、办理时限、办理环节等服务信息进行公开；宜以为市场主体“办好一件事”为标准，围绕市场主体办事体验，对办事服务信息加以集成、优化、简化，汇总编制办事一本通，向社会公开并根据政策变化进行更新。

7.2.2 基层站所应通过一次性告知、信息主动推送等方式，让办事市场主体对事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知；宜推行精准化服务，根据不同类型、不同需求的市场主体，主动推送适用信息。

8 行政执法能力

8.1 执法办案规范化

8.1.1 应严格规范公正文明执法。上级主管部门有相关管理制度的应遵照执行，没有相关制度的应建立健全行政执法制度、机制，包括但不限于：

- a) 案源管理制度；
- b) 执法文书使用管理制度；
- c) 执法音像记录管理制度；
- d) 执法案卷管理制度；
- e) 罚没物品管理制度；
- f) 行政执法公示制度；
- g) 行政执法全过程记录制度；
- h) 重大行政执法决定法制审核制度。

执法办案制度主要内容见表 B.5。

8.2 执法方式服务化

基层站所应强化服务型执法，执法方式包括但不限于：

- a) 说理式执法；
- b) 行政处罚事前提示、事中指导、事后回访；
- c) 行政指导、行政调解、行政相对人法律风险防控。

9 工作作风建设

9.1 强化文明礼仪

基层站所工作人员工作期间应做到：

- a) 仪容仪表大方得体，着装统一规范、干净整洁，妆容、发式不夸张；
- b) 行为举止稳重得体，表情自然、诚恳，站姿、坐姿、行姿端正；
- c) 语言交流文明得体，称呼恰当，多用“您”“请”等礼貌用语，吐字清晰，语气平和，语调、语速适中平稳，针对本地服务对象/当事人，可使用方言交流沟通。

9.2 严肃工作纪律

工作纪律影响基层站所的形象和工作质效，基层站所工作人员应严格执行各项制度，严肃工作纪律，包括但不限于：

- a) 上岗前及工作期间不准饮酒；
- b) 不准向当事人以外的第三者透漏在工作中获得的商业秘密、个人隐私及其他非公开信息；
- c) 执法人员与案件有利害关系或可能影响公正处理的其他关系，应主动回避；
- d) 执法人员不应私自截留、占用、私分或变相私分被扣押、罚没的财务；
- e) 执法人员不准为违法者开拓责任、出具伪证，或隐瞒事实，违规减免处罚。

9.3 闭环监督管理

基层站所应建立监督反馈管理台账，登记包括来自基层站所提供的社会监督渠道（11.1.2），以及12345热线等各种渠道的反馈信息，并应记录反馈处理情况，建立问题、反馈、处理、分析、改进的闭环监督管理工作机制。

10 环境设施保障

10.1 基层站所应有独立或相对独立的工作场所，应加挂户外环境楼体标识牌（门楣），不具备条件加挂楼体标识牌（门楣）的，应加挂横版或竖版户外标识牌。同类基层站所标识牌应统一，上级部门有相关规定的，应执行上级部门规定，没有相关规定的，由市级行业主管部门进行统一规范。

10.2 基层站所应在主要出入口醒目位置设置工作时间牌，内容包括“工作时间”字样、具体工作时间等信息。

10.3 原则上基层行政审批和公共服务事项均应纳入党政便民服务中心（行政审批服务中心）集中办理，其他具有窗口服务职责的基层站所，如果因特殊情况需要设立服务办事大厅或服务窗口，应综合考虑辖区市场主体和居民情况，确保工作场所满足履职功能需要。服务办事大厅应设置窗口服务区、咨询投诉区、休息等候区、信息公开区、自助服务区、办公区和其他功能区，功能区应有标识牌，可根据场所空间条件、服务管理需要合并设置功能区：

- a) 窗口服务区应具备接待、受理、出件、咨询等服务功能，设置位置和窗口数量应能满足业务需求；
- b) 咨询投诉区应具备咨询、引导、帮办、投诉、便民等服务功能，应设置在服务办事大厅入口或醒目位置；
- c) 休息等候区应设置在临近窗口或方便看到窗口的位置，不宜设置在人流密集的过道和出入口区域；
- d) 信息公开区应具备信息查阅和索取等服务功能，应设置在服务办事大厅显著位置；
- e) 自助服务区应具备网上注册、网上登陆、网上预约、网上申请、网上查询等智能服务功能，具备条件的基层站所可设置24小时自助服务区；
- f) 办公区为集中办公的区域，应相对封闭独立；
- g) 其他功能区包括但不限于自助评价专区、档案室、会议室、母婴室、卫生间。

10.3.1 上级部门有基层站所工作场所设施设备相关规定的，应执行上级部门规定，没有相关规定的，基层站所设施设备配置应符合附录C的规定。

10.3.2 基层站所工作场所应设置“紧急出口”、“无障碍服务”等标识，“禁止吸烟”等警示性标志；公共信息标识应符合GB/T 10001.1的规定；安全标识应符合GB 2894、GB 13495.1、GB 15630的规定；无障碍标识应符合GB/T 10001.9的规定；各类标识标志设置应安全、醒目、清晰、规范、相互协调、易于识别。

11 监督考核评价

11.1 社会监督

11.1.1 基层站所应公开站所职能、内设机构、人员信息、工作时间、监督方式等基本信息，接受市场主体等社会各界监督。

11.1.2 基层站所应提供多种社会监督渠道，包括但不限于：

- “办不成事”反映窗口；
- 投诉窗口；

- “好差评”；
- 意见箱/意见簿；
- 投诉监督电话；
- 电子邮箱。

11.2 上级考核

11.2.1 市级或县级行业主管部门应制定基层站所及工作人员考核规则，结合业务数据情况，针对业务质量、效率，开展定期考核。

11.2.2 考核工作应征求乡镇（街道）党委政府意见。

11.3 第三方评价

宜聘请第三方机构从企业等市场主体视角对基层站所营商环境能力进行评价，评价结果应向社会公布

附 录 A
(资料性)
基层站所市级行业主管部门

基层站所市级行业主管部门见表A.1。

表 A.1 基层站所市级行业主管部门

序号	基层站所	市级行业主管部门
1	党政便民服务中心（行政审批服务中心）	信阳市行政审批和政务信息管理局
2	派出所	信阳市公安局
3	财政所	信阳市财政局
4	综合行政执法大队	信阳市自然资源和规划局、信阳市城市管理局、信阳市水利局、信阳市农业农村局、信阳市文化广电和旅游局
5	自然资源所	信阳市自然资源和规划局
6	司法所	信阳市司法局
7	供电所	国网河南省电力公司信阳供电公司
8	人民法庭	信阳市中级人民法院
9	乡镇（街道）税务分局	信阳市税务局
10	市场监督管理所	信阳市市场监督管理局

附录 B
(资料性)
基层站所工作制度

B.1 内务管理制度

基层站所内务管理制度及内容见表B.1。

表 B.1 内务管理制度

序号	名称	内容
1	印章管理	明确印章领取、使用范围、用印程序、刻制报废等内容。
2	档案管理	明确文书档案、业务档案的归档范围、归档要求，以及档案的存放和查阅等内容。
3	值班管理	明确值班人员职责、值班期间发生事项处置等内容。
4	财务管理	明确办公用品等购置、报销程序等内容。
5	环境管理	明确工作场所环境和各类设备物品摆放、卫生等内容。

B.2 风险防控制度

基层站所风险防控制度及内容要求见表B.2。

表 B.2 风险防控制度

序号	名称	内容
1	信访管理	明确信访事项的受理、处理、督办、办结等内容。
2	保密管理	明确保密职责、宣传教育、信息公开保密审查等内容。
3	应急管理	明确信息系统故障、现场冲突、灾害性事件等突发情况的处置方法等内容。

B.3 人员管理与职业培训制度

基层站所人员管理与职业培训制度及内容要求见表B.3。

表 B.3 人员管理与职业培训制度

序号	名称	内容
1	岗位管理	明确岗位任职条件、资质资格、职责、聘用解聘、考核和奖惩等内容。
2	考勤管理	明确工作时间、请假程序、出差管理、旷工处理等内容。
3	培训管理	明确培训形式、组织实施等内容。

B.4 窗口服务制度

基层站所窗口服务制度及内容要求见表B.4。

表 B.4 窗口服务制度

序号	名称	内容
4	首问负责制度	明确首问责任人、责任义务、责任追究等内容。
5	一次性告知制度	明确一次性告知的内容、形式、要求等内容。
6	限时服务制度	明确限时服务责任人、限时情形等内容。
7	延时服务制度	明确延时服务的范围、组织、管理要求等内容。
8	预约服务制度	明确预约服务事项清单、预约时间要求等内容。
9	AB岗服务制度	明确AB岗责任人、顶岗职责等内容。
10	在岗工作制度	明确窗口岗位工作人员到岗准备时间、准备内容，服务期间因事外出或暂离工作岗位的管理要求，以及工作结束后服务资料整理要求等内容。
11	“办不成事”反映窗口工作制度	明确受理范围、办理原则、办理流程、台账记录等内容。

B.5 执法办案制度

基层站所执法办案制度及内容要求见表B.5。

表 B.5 执法办案制度

序号	名称	内容
1	案源管理制度	明确案源来源、接收、处置、反馈等内容。
2	执法文书使用管理制度	明确执法文书的式样、印制、填制、用印等内容。
3	执法音像记录管理制度	明确执法音像记录的设备配备、使用规范、记录要素、存储应用、监督管理等内容。
4	执法案卷管理制度	明确执法案卷的文书规格、格式、编号、案卷制作、证据材料制作、归档、档案保管等内容。
5	罚没物品管理制度	明确罚没物品的移交、存放、保管、处理等内容。
6	行政执法公示制度	明确行政执法权重清单、随机抽查事项清单，事前、事中、事后公示内容，以及公示的渠道、期限、更正等内容。
7	行政执法全过程记录制度	明确记录的方式和要求，记录设备的使用和管理，以及记录资料的保管、归档及调取等内容。
8	重大行政执法决定法制审核制度	明确适用情形、审核责任人、审核工作机构、审核内容、审核程序等内容。

附 录 C
(规范性)
基层站所设施设备配置

基层站所设施设备配置要求见表C.1。

表 C.1 设施设备配置要求

序号	设施设备		要求
1	会议室		必备
2	卫生间		必备
3	工作人员公示屏（牌）		必备
4	事项公示屏（牌）		必备
5	无线网络或专用网络		必备
6	饮水机及一次性水杯		可选
7	复印机		必备
8	消防器材		必备
9	通风设施（如电风扇、电取暖器、天然气取暖器或空调）		必备
10	意见箱		必备
11	电子展示大屏或电视机		可选
12	视频监控		可选
13	服务窗口	窗口显示屏（牌）	必备
14		工作人员身份（牌）	必备
15		党员先锋岗（牌）	必备
16		窗口服务事项公示屏（牌）	必备
17		样表	必备
18		服务指南	必备
19		电脑	必备
20		固定电话	必备
21		打印机/扫描仪	必备
22		身份证读卡器	可选
23		文件柜	必备
24		座椅	必备
25		书写文具	必备
26		老花镜	必备
27		摄像设备	可选

序号	设施设备		要求
28	行政执法	手持执法终端（手机）	必备
29		对讲机	必备
30		执法记录仪	必备
31		照相机	必备
32		录音笔	必备
注：“必备”表示基层站所必须配置该设施设备，“可选”表示基层站所可根据实际情况选择配置该设施设备。			

参 考 文 献

- [1] GB/T 39735-2020 政务服务评价工作指南
- [2] GB/T 42418-2023 基层政务公开工作指南
- [3] SF/T 0084-2021 全国司法所工作规范
- [4] DB41/T 1700 政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范（所有部分）
- [5] 中共中央《中国共产党组织工作条例》（2021年4月30日中共中央政治局会议审议批准2021年5月22日中共中央发布）
- [6] 中共中央《中国共产党党和国家机关基层组织工作条例》（2019年11月29日中共中央政治局会议修订发布）
- [7] 国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见（国办发〔2023〕29号）
- [8] 国务院办公厅关于进一步规范行政裁量权基准制定和管理工作的意见（国办发〔2022〕27号）
- [9] 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）
- [10] 国务院办公厅关于全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的指导意见（国办发〔2018〕118号）
- [11] 中共中央办公厅 国务院办公厅关于实行国家机关“谁执法谁普法”普法责任制的意见（中办发〔2017〕31号）
- [12] 国务院办公厅关于推行行政执法责任制的若干意见（国办发〔2005〕37号）
- [13] 公安机关人民警察内务条令（中华人民共和国公安部令 第161号）
- [14] 市场监管总局印发《关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》的通知（国市监法规〔2022〕2号）
- [15] 市场监管总局办公厅印发《关于市场监管基层执法装备配备的指导意见》的通知（2021年5月18日）
- [16] 最高人民法院关于推动新时代人民法庭工作高质量发展的意见（法发〔2021〕24号）
- [17] 供电企业信息公开实施办法（国能发监管规〔2021〕56号）
- [18] 最高人民法院印发《关于深化司法责任制综合配套改革的实施意见》的通知（法发〔2020〕26号）
- [19] 关于印发《生态环境保护综合行政执法装备标准化建设指导标准（2020年版）》的通知（环办执法〔2020〕35号）
- [20] 住房和城乡建设部办公厅关于印发城市管理执法装备配备指导标准（试行）的通知（建办督〔2020〕34号）
- [21] 关于印发《综合行政执法制式服装和标志管理办法》的通知（财行〔2020〕299号）
- [22] 农业农村部关于印发《全国农业综合行政执法基本装备配备指导标准》的通知（2019年6月11日）
- [23] 最高人民法院关于进一步深化司法公开的意见（法发〔2018〕20号）
- [24] 最高人民法院关于完善人民法院司法责任制的若干意见（法发〔2015〕13号）
- [25] 最高人民法院关于进一步加强新形势下人民法庭工作的若干意见（法发〔2014〕21号）
- [26] 最高人民法院办公厅关于印发《人民法庭统一标识设置规范》的通知（法办〔2012〕74号）

- [27] 最高人民法院 国家档案局关于印发《人民法院档案工作规定》的通知（法发[2012]11号）
- [28] 住房和城乡建设部 国家发展和改革委员会 关于准发民法院法庭建设标准的通知（建标2010 143号）
- [29] 司法部关于印发《关于加强司法业务用房建设工作的指导意见》的通知（司发通〔2011〕33号）
- [30] 人力资源和社会保障部 国家职业技能标准——行政办事员（政务服务综合窗口办事员）
- [31] 河南省行政执法条例（河南省人民代表大会常务委员会公告 第五十号）
- [32] 河南省行政执法证件管理办法（河南省人民政府令第180号）
- [33] 河南省人民政府办公厅关于印发河南省全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度实施方案的通知（豫政办〔2019〕30号）
- [34] 河南省水利厅关于印发提升水行政执法效能指导意见的通知（豫水政〔2022〕5号）
- [35] 河南省市场监督管理局关于印发河南省市场监督管理行政处罚裁量权适用通则和河南省市场监督管理行政处罚裁量基准（2021版）的通知（豫市监〔2021〕63号）
- [36] 国家税务总局河南省税务局关于印发《2019年全省税务系统基层规范化建设重点工作方案》的通知（豫税发〔2019〕55号）
- [37] 中共河南省国土资源厅党组关于进一步加强基层国土资源所建设的意见（豫国土资党文〔2017〕135号）
- [38] 河南省人民政府办公厅关于推进服务型行政执法建设的意见（豫政办〔2012〕78号）
- [39] 信阳市政务服务条例(2022年11月26日河南省第十三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议批准)
- [40] 中共信阳市委办公室 信阳市人民政府办公室 关于印发《强化基层站所作风效能建设 打通优化营商环境“最后一公里”工作方案（试行）》的通知（信办文〔2023〕5号）
- [41] 关于加快基层便民服务体系建设的通知（信阳市深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室 2022年9月2日）
- [42] 信阳市行政执法监督办法（信阳市人民政府令第3号）
- [43] 信阳市乡镇（街道）综合行政执法运行规范（信法政办〔2023〕22号）
- [44] 信阳市乡镇（街道）综合行政执法能力提升三年行动方案（信政办〔2023〕18号）
- [45] 信阳市人民政府关于开展乡镇（街道）综合行政执法工作的通知（信政〔2023〕3号）
- [46] 关于进一步加强“双上双下”基层便民服务体系标准化建设的通知(信“放管服效”组〔2021〕29号)
- [47] 关于建设“双上双下”乡村便民服务体系实施意见（信阳市深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室 2020年6月1日）
- [48] 信阳市人民政府办公室关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的通知（2020年3月30日）
-