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

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 村（社区）便民服务室建设规范  Code for construction of village (community) convenience service room  (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

前言...........................................................................2

1 范围.........................................................................3

2 规范性引用文件...............................................................3

3 术语和定义...................................................................3

3.1 政务服务................................................................3

3.2 便民服务室..............................................................3

3.3 服务对象................................................................4

4 建设原则.....................................................................4

4.1 统一规范................................................................4

4.2 公开透明................................................................4

5 建设要求.....................................................................4

6 建设内容.....................................................................4

6.1 选址....................................................................4

6.2 建筑面积................................................................4

6.3 外观及标识..............................................................4

6.4 内部装修................................................................4

6.5 窗口设置................................................................5

6.6 设备配置................................................................5

6.7 工作人员配备............................................................5

7 服务事项.....................................................................5

8 管理制度.....................................................................5

9 参考文献.....................................................................6

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。

本文件起草人：张焕焕、文瑜、赵雨薇、高鹏。

本文件起草地址：铜川市齐庆路中段

联系电话：2839151

本文件由铜川市政务服务中心负责解释。

村（社区）便民服务室建设规范

1 范围

本文件规定了村（社区）便民服务室的建设范围、建设原则、建设要求和建设内容。

本文件适用铜川市村（社区）便民服务室的建设。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 2893.1 图形符号安全色和安全标志第1部分:安全标志和安全标记的设计原则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分:通用符号

GB/T 15561 公共信息导向系统设置原则与要求第1部分:总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 20501.1 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第1部分:图形标志及相关要素

GB/T 20501.2 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第2部分:文字标志及相关要素

GB/T 20501.3 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第3部分:平面示意图和信息板

GB/T 20501.6 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第6部分:导向标志

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50068 建筑结构可靠度设计统一标准

GB 50140 建筑灭火器配置规范

GB/T 50312 综合布线系统工程验收规范

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

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**

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。

**3.2 便民服务室**

便民服务室是社区的对外窗口，社区工作人员在正常工作时间内严守工作岗位，为群众办事提供优质、便捷、快速、高效的服务。

**3.3 服务对象**

村、社区申请办理政务服务的自然人、法人和其他组织。

4 建设原则

**4.1 统一规范**

严格遵循建设规范，统一政务服务平台、统一服务事项、统一硬件标准、统一人员配备。

**4.2 公开透明**

除依法不得公开的信息外，建设过程、整改反馈等向社会公开。

5 建设要求

5.1村（社区）便民服务室实现全覆盖。

5.2建设“一门式”受理和“一站式”服务。

5.3硬件设施完备、服务功能多样、服务流程规范、服务标准统一。

5.4 按“十个一”标准建设。（一个场所、一块牌子、一套制度、一本台账、一部电话、一台电脑、一个公示栏、一名以上代办员、一套办事须知、一张便民服务卡）

6 建设内容

6.1 选址

村（社区）便民服务室应选建在交通便利、群众环境熟悉的位置。

6.2 建筑面积

面积不小于15㎡。

6.3 外观及标识

6.3.1村（社区）便民服务室外观简洁、大方。

6.3.2村（社区）便民服务室名称统一为“xxx村（社区）便民服务室”。标识与陕西省政务服务形象标识相统一。

1. 马前尧村便民服务室
2. 春明园社区便民服务室

6.4 内部装修

村（社区）便民服务室的装修需与区县政务服务中心装修风格保持统一，总体色调为暖色，采用米黄色地砖，白色乳胶漆墙面（底部为1.2米高,米黄色墙裙），白色石膏板吊顶。

6.5 窗口设置

6.5.1满足群众在村（社区）办事需求为原则，设置2个以上“综合服务窗口”。

6.5.2各村（社区）可根据当地的实际，增设主题窗口或特色窗口。

6.6 设备配置

配备工作所需的公示栏、电话、电脑、高拍仪、台帐、便民服务卡、意见（举报、投诉）箱等办公设施。

6.7工作人员配备

6.7.1 窗口工作人员 根据窗口设置数量确定，要按照“素质高、业务熟、能力强、作风正”的标准，选配窗口工作人员，并保持相对稳定。

6.7.2 社区便民服务室工作人员 城镇社区便民服务室由街道办事处下派2名正式工作人员负责。社区便民服务室安排1名以上熟悉相关政策法规和社区基本情况的干部兼任代办员，提供代办服务。村（社区）便民服务室工作人员需佩证（工作牌）上岗。

6.7.3 农村便民服务室工作人员 农村便民服务室受村党支部和村委会领导，安排适当人员提供综合服务。

7 服务事项

7.1 村（社区）便民服务室应为群众提供居家养老、社会救助、惠农资金、卫生健康、证件办理、事项代办等便民服务。

7.2 由区县中心统一规范、制定村（社区）便民服务室办理政务服务事项形成办事清单，并向群众予以公开。

8 管理制度

8.1制度内容具体包括政务公开制度、工作人员守则、事项办理制度、岗位责任制度、首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、学习教育制度、责任追究制度和投诉处理制度等(见附录A)。

8.2 便民服务室和代办员纳入乡镇（街道）便民服务站统一管理和考核。

8.3 制度由区县政务服务中心按照工作实际制定，村（社区）便民服务室具体执行。

村(社区)便民服务室管理制度

一、政务公开制度

为进一步增强村（社区）便民服务室政务透明度,促进依法行政,按章办事推进便民服务站管理工作制度化、民主化、规范化和科学化,特制定本制度。

1、政务公开必须坚持依法公开、客观公正、注重实效、方便监督的原则。

2、除涉及国家秘密及不宜公开的内容外,政务公开应包括对外公开和对内公开两个方面。

(一)向社会公开的内容

1、村（社区）便民服务室机构设置、工作职责、工作权限及工作人员的姓名、照片、职务、岗位职责全部公开。

2、便民措施、服务承诺、监督办法等中心各项管理规定和管理制度。

3、办理事项、政策依据、申报条件、办事程序、承诺期限、收费标准、申报材料、样表格式文本办理结果。

4、公众投诉方式、投诉电话及投诉的处理结果。

5、其他社会关心的事项。

(二)向村（社区）便民服务室工作人员公开的内容

1、工作人员廉洁自律情况;

2、工作人员考核、考勤、奖惩情况;

3、工作人员关心的其他重要情况。

（三）政务公开的形式要结合实际,灵活多样,注重效果。基本形式主要有通过设立政务公开栏、编印宣传资料和办事指南等载体公开;利用广播、电视、报刊等新闻媒体公开，通过会议通报公开。公开的时间要与公开的内容相适应,做到经常性工作定期公开,阶段性工作逐段公开,临时性工作随时公开，接受群众监督。

（四）对公开的肉容认真审核把关，防止该公开的不公开或半公开，不该公开的乱公开。要实行“预公开”制度，对涉及群众切身利益、群众普遍关心的重要事项，在正式决定或办理之前要公布方案，广泛听取各方面的意见并进行调整后，再予以正式公开。

（五）对政务公开工作实施情况要进行严格的监督检查，设立举报箱和举报电话,强化监督，严格纪律，每次公开的内容均要存档,建立政务公开保障机制。

二、工作人员守则

服务宗旨，时刻谨记，加强学习，一专多能；

办事程序，规范严谨，依法办事，公开公正；

坚守岗位，服务民众，优化流程，方便群众；

首问责任，认真履行，文明礼貌，周到热情；

执行制度，严肃认真，廉洁勤政，不徇私情；

报从领导，团结群众，爱岗敬业，诚实守信；

三、事项办理制度

1、AB岗轮流担任窗口工作人员，按时签到、外出有记录。

2、具体办理本窗口业务范围内的审批和服务事项。

3、承担业务相关服务内容相近窗口的有关业务咨询答复。

4、采取简便易行的服务方式确保群众进得了门，搞好村（社区）便民服务室团结互助。

5、办事流程：1)直接办理：凡程序简便，可以当场审批的项目，即收即办、现场办理。2）承诺办理：对不能当场办理，需审核、论证的申请项目，由工作人员在规定的时限内办结。3）联合办理：对需要两个或两个以上职能窗口审批的项目，由主办窗口牵头协调，在规定时限内办结。4）上报办理：需要上级审批的申请事项，由工作人员负责材料的审查，明确告知所需的材料、费用及办结时限，在规定时限内主办窗口责任上报，积极联系办理，全程帮助办结。5）协助办理：群众申办有关事项有困难的，工作人员应予以指导，或帮助起草、填写有关申办材料。6）代为办理：群众交付的代理、代办事项，由工作人员代收并登记、签字后，到上级有关业务部门集中办理，及时回复办理结果。

6、对不符合受理条件的事项，受理窗口要明确给予答复，告知申请人不受理的理由，耐心做好解释工作，不符合条件不批准的事项，应当书面告知，说明理由妥当处理。

四、岗位责任制度

1、围绕经济建设和便民服务宗旨，理清工作思路，确定工作重点，制定、落实各项工作制度，突出服务特色并予以贯彻落实。

2、村（社区）便民服务室人员作为首先接待的工作人员，须耐心解答，做好组织、协调、服务工作，为群众办事提供优质、便捷、高效服务。工作人员有对各口线、各管区负责人在岗情况和去向的知情权，以利于告知办事群众和联系介绍。

#### 3、牢固树立全新服务理念，创新服务机制，提高服务效率，塑造一流形象。

五、首问负责制度

1、首问责任人即群众办事时,第一个被询问的村（社区）便民服务室工作人员。要按照群众提出的事项或要求,无论是否属于自己职责(权)范围内的,都负有接待、解答、记录、办理或引导办理的责任。对属于自已职责(权)范围内的,要依照程序规定办理。对不属于自已职责(权)范围内的,应及时将办事群众引导给具体经办人员处,直到有人办理为止。对需要请示汇报的事项,应及时向有关领导请示汇报并告知办事人后方为首问办结。

2、第一个受理办事群众的工作人员即为首办责任人。首办责任人应根据实际情况,对受理事项,能立即办理的应立即办理,不能立即办理的应在规定的时限内及时办理。

3、首办责任人要及时向群众回复反馈所办理事项的结果与征求意见和建议。

4、首问、首办责任人未按要求履行职责的,要对其进行批评教育。对造成严重后果的或屡教不改,严重损害机关形象者,依照有关政策法规给予相应处理。首问责任制的执行情况,列入窗口工作人员考评和年度考核内容。

六、一次性告知制度

1、对前来村（社区）便民服务室窗口申报项目或进行政策咨询的服务对象,要一次性明确告知所办理或咨询的事项需要提交的有关材料、办理程序、承诺时限、收费标准和办事依据。

2、对于申报材料不齐全的事项,要在补办通知单中一次性告知服务对象所需补充的有关材料。

3、对不符合批准条件作退回件办理的,要以书面形式一次性告知服务对象退回的原因。

4、对未执行上述规定而造成不良影响的,按村（社区）便民服务室责任追究有关规定处理。

七、限时办结制度

1、限时办结制度是指村（社区）便民服务室及窗口工作人员对办事人员申请办理的事项,根据不同的要求在规定的限时内办理完成,做到优质高效的管理制度;服务对象提出的申请事项,办事程序简单,申报材料齐全,可当场办结的,办事人员要即收即办,现场办结。

2、服务对象提出的申请事项,需经审核。现场踏勘等,不能当场办结,办事人员要根据办理限时(一般办理限时为3-5日)规定,出具承诺办结通知单或口头告知,并在承诺的时限内办结。

3、服务对象的申请事项属于转报、上报审批的,承办责任人应尽快与上级主管部门联系,负责全过程办理,并原则承诺办理限时。

4、对申请事项不符合政策规定的,工作人员应及时作出解释,并出具不予办理通知书。

八、学习教育制度

1、村（社区）便民服务室坚持每月集中学习窗口业务知识一次。

2、村（社区）便民服务室根据工作需要每年安排1-2次集中业务学习和职业道德教育，各部门窗口亦可根据工作需要自行组织安排业务学习。

3、村（社区）便民服务室实行集中学习点名制度和学习考勤制度。

九、责任追究制度

1、对工作人员不能履行职责、不及时回答询问、办事推诿拖延、受到群众投诉，经查情况属实的，要在平时考核中予以记载和提出批评，限期整改。

2、对因工作人员态度蛮横、语言粗暴、应办不办、久拖不办、情节严重造成教坏影响的，责令其写出书面检查，年度考核取消评优资格，并予以人员调整和组织处理。

3、对工作人员在工作中不负责任，因失职渎职造成严重影响的，除年度考核确定为不称职外，还要给予相应的纪律处分。

十、投诉处理制度

1、在村（社区）便民服务室设立投诉电话、投诉意见箱，专门受理服务对象对窗口工作人民服务质量、服务态度以及廉政行为等方面的举报投诉。

2、村（社区）便民服务室对各窗口申报登记、事项办理、审批程序等进行全过程跟踪督查，并按照有关制度给予考核记录。对窗口工作人员违反规定、刁难勒索、故意拖延等行为，一经实，按照有关规定进行问

参考文献

[1] 《陕西省人民政府办公厅关于统一全省政务服务形象标识和实体大厅名称的通知》（2019年11月12日）

[2] GB/T37277-2018 《审批服务便民工作指南》

[3] 《行政许可标准化指引（2016）》

[4] 《陕西省实体政务大厅管理暂行办法》(2019年2月1日起施行)

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