

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB3310/T 41-2018 (2020)

基层便民服务中心代办服务规范

2018-06-07 发布

2018-06-07 实施

台州市市场监督管理局 发布

前言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由台州市人民政府行政服务中心提出并归口。

本标准起草单位：玉环县行政服务中心、玉环县坎门街道办事处便民服务中心。

本标准主要起草人：高德华、张园。

基层便民服务中心代办服务规范

1 范围

本标准规定了基层便民服务中心服务的术语和定义、机构人员、办公场所、服务事项、服务规范、安全应急、考核监督等。

本标准适用于台州市范围基层便民服务中心开展服务工作。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

基层便民服务中心

行政服务体系向农村基层延伸，集信息与咨询、审批与收费、管理与协调、服务与监督于一体，为基层群众提供行政服务、公共服务、社会服务以及其他服务的综合性服务机构，分为乡镇（街道）便民服务中心和村居（社区）便民服务中心，又称：便民服务中心。

2.2

代办

接受服务对象委托，对服务对象申请的服务事项进行代理代办。

2.3

服务事项

在基础便民服务中心内提供办理的行政服务、公共服务、社会服务以及其他服务的事项，按办理简易程度和时限长短分为即办事项、承诺办理事项两类，按事项提供的服务主体不同分为政务服务事项、基本公共服务事项、其他社会服务事项等。

2.3.1

即办事项

申办人申报的程序简单、材料齐全的事项，或经本级初审不需要进入下一环节代办的事项，都可当场或当天办结的一般性申请事项，均属即办事项。

2.3.2

承诺办理事项

因各种因素不能当即办结，按照规定需经一段时间、多个科室或进入下一环节代办的事项。

2.3.3

政务服务事项

由行政主体依据公民、法人或其他组织的申请，依照法定条件和程序为其提供帮助、答复或者作出相关行政行为的服务事项，主要包括公安户政、民政残联、人力社保、国土资源、住建规划、农林渔水、卫生计生、工业技改、工商登记等服务。

2.3.4

基本公共服务事项

由公共服务部门主动或依据公民、法人或其他组织的申请和要求，为其办理的文化、教育、科技、卫生、体育等公共领域的服务事项，主要包括法律服务、用电用水、农村金融、电信电视、邮政快递等服务。

2.3.5

其他社会服务事项

整合社会服务业资源，为群众提供与其生产、生活密切相关的服务事项，主要包括水电维修、房屋修补、矛盾纠纷调解、就业信息、信息查询、政策法规咨询等服务。

3 机构及人员管理

3.1 机构管理

3.1.1 便民服务中心应健全组织机构，建立一套完整、有效的服务体系。

3.1.2 便民服务中心应制订涵盖服务事项进驻、服务考评、数据统计、值班登记、宣传报道、设备管理、卫生管理、资源消耗、保密工作等方面的内部管理制度。

3.1.3 便民服务中心应制订包括首问负责制、一次性告知制、限时办结制、顶岗补位制等的服务管理制度。

3.2 人员管理

3.2.1 便民服务中心应根据职能和所提供的服务事项需要，科学合理配置工作人员。专职代办员的人事及报酬待遇关系保留在原岗位，日常管理和年度考核由服务中心负责。

3.2.2 服务人员应爱岗敬业、认真负责、熟悉业务。专职代办员应具有高中以上文化程度，能较熟练操作计算机。

4 办公场所及设施设备

4.1 办公场所

4.1.1 便民服务中心应设在交通便利、方便群众办事的地方。

4.1.2 便民服务中心统一冠名为：XX 乡镇（街道）便民服务中心、XX 村居（社区）便民服务中心，并在名称前面标注统一的便民服务标识。

4.1.3 乡镇（街道）便民服务中心应按照“集中办公、集中受理、全程服务”的原则，设立开放式办事大厅，做到布局合理、整洁美观。办事大厅应设置独立窗口和综合窗口，配备规格统一的标识牌，标明窗口名称和主要审批服务项目等有关内容。

4.1.4 村（社区）便民服务中心应按“十个一”标准建设，即有“一个场所、一块牌子、一套制度、一本台帐、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”。

4.2 窗口设施设备

4.2.1 工作台面高度宜为 75cm 左右，宽为 75cm-100cm，台面颜色为深色。

4.2.2 应配置窗口工作所需的资料柜、档案柜、保险柜、物品柜及办公桌椅等。

4.2.3 应配置数量适宜的网络接口及电源插座。

4.2.4 应为服务对象提供办事所需的文具。

4.2.5 应配备电脑、打印机、扫描仪等设备。

4.2.6 应基于浙江省政务外网，将浙江政务服务网统一权力运行系统和电子监察系统接入基层便民服务中心。

4.2.7 应提供开展便民服务工作所需的授权书、行政审批专用章、物价部门颁发的收费许可证复印件及收费专用票据和办事指南。

5 服务事项

5.1 服务事项的入驻，应由服务中心的县级主管单位按程序统一核准，签订入驻协议和诚信服务承诺书后方可入驻。

5.2 服务中心根据各地实际公布事项设置清单，制作统一规范的服务指南或便民手册，实施服务事项动态报备制度。

6 服务提供

6.1 服务流程

6.1.1 受理

6.1.1.1 受理方式可包括热线受理、网上受理、窗口受理、上门受理等。

6.1.1.2 第一个接待申办人的工作人员为首问责任人，首问责任人必须对申办人热情接待，主动了解办理事项，给申办人满意的答复。首问责任人对不属于自己职责范围内的事情，负责引导到相关窗口，直接落实具体接待人员。首问责任人对于需两个以上职能办公室共同办理的事项，应负责告知代理中心负责人，予以协调办理。遇有相关窗口工作人员不在或因事外出时，首问责任人要负责接待，记录办理事项和要求，并尽快联系具体承办人员，确定办理时间、办理要求和联络方式。

6.1.1.3 受理人员应将属本窗口办理事项的一次性告知书置放于本窗口醒目位置，方便申办人查阅；对于有阅读困难的申办人，应耐心细致地作口头告知。应一次性告知申办人该事项的办理程序及所需申报材料，主动提供相关示范文本、表格和资料，或告知申办人免费获取相关示范文本、表格和资料的途径；对申办人递交的申报材料应认真审查，对申报材料中存在的问题要一次性指出，可以当场更正的，应当允许申办人当场更正；不能当场更正的，应当提出详细指导意见。

6.1.2 办理

6.1.2.1 应设立 AB 岗，确保每一岗位有两名或以上懂业务的工作人员备岗。每一岗位确定一名人员负责日常业务办理，为 A 角；其他备岗人员为 B 角；A 角因故离岗时，应提前与 B 角做好工作交接，交接后，B 角应切实承担起 A 角的工作职责，确保工作正常进行；A 角因特殊原因离岗而未与 B 角进行工作交接的，B 角应当主动顶岗不得以任何理由对服务事项进行推托，应及时查阅资料并尽快与 A 角取得联系，使在办事项继续顺利办理。

6.1.2.2 根据申办人办理事项的审批权限、难易程度，可以分为即办事项和承诺事项。对即办事项的具体要求必须是即收即办，当场办结。承办人受理承诺办理事项后，要按该事项工作流程履行相关办理手续，在承诺时限内必须办结。

6.1.2.3 可根据服务对象的预约，错开正常上班时间和延长办公时间办理。

6.1.3 办结

对于办结的事项，应通过电话、短信等方式在当天通知申办人，对部分事项可通过快递送达。

6.2 服务礼仪

6.2.1 工作人员应穿着得体，保持仪容仪表整洁，男性工作人员一般不蓄胡须、留长发，女性工作人员不浓妆艳抹。

6.2.2 工作人员对服务对象应主动热情、面带微笑，不冷落、刁难、训斥和歧视，不得与服务对象发生争吵。

6.2.3 工作人员应讲普通话，言谈举止应文明大方、礼貌得体，语意明确简洁。优先推荐使用的文明用语及忌语见附录 A。

7 安全应急

7.1 安全管理

7.1.1 消防安全

便民服务中心应加强消防安全设施的管理并落实管理责任，确保安全疏散设施完好有效。疏散指示标志醒目、无遮拦，疏散通道、疏散楼梯、安全出口应保持通畅；公共区域的外窗不应设置障碍物；常闭式防火门应保持常闭状态。

7.1.2 场所安全

服务大厅应按相关规定配置安全报警装置，确保正常使用。服务中心大厅应有专人负责办事人员的有序疏导，确保人员安全。进入服务中心的工作人员不得携带易燃易爆等危险物品。

7.2 应急管理

7.2.1 应急预案

应按《中华人民共和国突发事件应对法》制定相应的应急处置预案并制度化。

7.2.2 应急处置

发生文件泄密、火灾、自然灾害、大规模传染病爆发和其他突发公共卫生事件时，应启动相应的应急处置预案。并将“应急处置预案制度”装订成册，发放窗口工作人员，定期组织相关人员学习。每年应按“应急处置预案”定期演练。

8 监督与评价

8.1 服务监督

8.1.1 县(市、区)监察局、县(市、区)行政服务中心负责监督、指导基层便民服务中心的正常运行，及时查处中心工作人员的违规违纪行为，并对在服务中心办理行政审批、公共服务、社会服务、其他服务事项的活动实施逐环节、逐岗位全程监督。

8.1.2 服务中心应设立监督投诉电话、服务评价器、服务评议表、意见箱(簿)等，定期收集、整理服务对象的意见、建议和投诉，及时作出处理，并将处理结果向服务对象反馈。

8.1.3 服务中心应当接受人大代表、政协委员、服务对象以及新闻媒体的监督；根据工作需要聘请便民服务行风监督员，定期收集意见，及时改进工作。

8.2 评价与改进

8.2.1 乡镇(街道)应根据客观、公开、公正、公平的原则，制定本辖区便民服务中心考评办法和代办员考核办法，突出对村级便民服务中心服务质量、服务水平、群众满意等方面内容的考核。

8.2.2 应采取即时评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展服务质量“一事一评”，并将代办员的工作业绩、考核结果，在一定范围内予以公布，接受社会监督。

附录A
(规范性附录)
基层便民服务中心文明用语、服务忌语

表A.1规定了服务中心的文明用语和服务忌语

表 A.1 服务中心文明用语、服务忌语

语境	敬语	忌语
1、申办人来访	你好，请进（坐）。	找谁？！
2、询问来意	请问有什么事？	什么事？！
3、了解来意后	这事由我办理，您可以详细谈谈情况。	讲快点。
4、申办人要办的事不属本部门管辖	您要办的事由××部门负责，请直接到那儿联系。	有没有搞错？我们不管这个事！
5、受理人要忙别的事	对不起，我有件急事要先办一下，您请稍候。	正忙着呢，没空办这事！
6、具体办理人不在	经办的同志不在，请留下联系电话，或改日再来，好吗？	人不在，办不了！
7、申办人手续不完备	对不起，由于您的手续不全，这件事不好办，请您补齐××手续后再来。	不能办！
8、快下班了	不用担心，有事您尽管说。	要下班了，明天再来！
9、申办人告辞	您慢走，再见！	（不吭声）
10、回复申办人	请您核对一下办理后的有关资料，如对办理情况不满意，请提出宝贵意见。	拿回你的资料！