

DB34

安徽省地方标准

DB 34/T 3066—2017

政务服务 乡镇为民服务中心建设与服务 规范

2017 - 12 - 30 发布

2018 - 01 - 30 实施

安徽省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省政府政务服务中心提出并归口。

本标准起草单位：明光市人民政府政务服务中心。

本标准主要起草人：姜道巨、吴福明。

政务服务 乡镇为民服务中心建设与服务规范

1 范围

本标准规定了安徽省乡（镇、街道）为民服务中心（以下简称“中心”）的功能定位、硬件建设、服务规范、规范用语、业务办理规范、咨询服务规范、管理制度等要求。

本标准适用于中心的建设、服务与管理。

2 中心功能定位

2.1 基本功能

2.1.1 中心是为民服务平台的依托和基础，是体现乡镇街道服务能力的窗口，凡与企业和人民群众密切相关的行政审批和公共服务事项一律纳入中心办理。

2.1.2 加强乡镇街道为民服务平台建设，完善服务体系，实现行政服务事项就近能办、同城通办、异地可办。

2.1.3 对村级服务中心进行管理和业务指导。

2.2 项目设置

2.2.1 农业综合类

2.2.1.1 农业农机服务事项

可包函不限于受理和代办拖拉机、联合收割机及驾驶员管理许可；农机维修网点技术合格证管理许可；动物诊疗许可；兽药经营许可；种畜禽经营许可；饲养场、屠宰场（点）肉类加工厂及其他从事动物产品加工、贮藏、销售场所动物防疫合格证；常规种子良种生产许可证；常规种子良种经营许可证。

2.2.1.2 林业服务事项

可包函不限于提供办理林木采伐许可证；林木种子经营许可；林木种子生产许可；木材经营（含加工）许可；林权证等林业行政许可事项的咨询服务；提供林业相关政策法规咨询服务；提供树木病虫害防治、林业技术推广、林业技术培训的信息咨询服务。

2.2.1.3 水务服务事项

可包函不限于受理和代办河道采砂许可；取水许可；提供相关政策法规咨询服务。

2.2.2 社会事务类

2.2.2.1 卫生服务事项

可包函不限于组织农村居民办理参加新型农村合作医疗，协助开展农村居民新农合报销情况公示；受理和代办公场所卫生许可；供水单位卫生许可（集中和二次供水）等。

2.2.2.2 民政服务事项

可包函不限于受理和代办带病回乡退伍军人定期定量补助；新评、补评残疾人员、调整残疾等级；农村五保供养；农村居民最低生活保障；社会团体法人（成立、变更、注销）登记；民办非企业单位（成立、变更、注销）登记；城镇居民最低生活保障；收养登记、解除收养登记；农村特困群众大病医疗救助；建设农村公益性公墓许可。

2.2.2.3 残联服务事项

可包函不限于受理和代办残疾人证；提供相关政策法规咨询服务。

2.2.2.4 劳动保障服务事项

可包函不限于受理和代办申请参加城镇职工基本养老保险；参保人员医疗保险个人帐户的报销。园区企业用工信息咨询或介绍等服务。

2.2.2.5 人口计生服务事项

可包函不限于初审和代办独生子女父母光荣证；生殖保健服务证；流动人口婚育证明；农村计划生育家庭奖励扶助；再生育审批；提供计划生育政策咨询服务。

2.2.2.6 公安服务事项

可包函不限于受理和代办临时居民身份证；提供公安相关政策法规咨询服务。

2.2.2.7 市场监管服务事项

可包函不限于受理和代办名称预先核准；农民专业合作社设立登记；个体工商户设立、变更、注销登记；组织机构代码证核发及审查；餐饮服务许可证。提供相关政策法规咨询服务。

2.2.3 财经服务类

2.2.3.1 财政服务事项

可包函不限于受理和代办耕地占用税；财政补贴农民资金发放；提供财政相关法规咨询服务。

2.2.3.2 国地税服务事项

可包函不限于受理和代办税务登记；契税；缴纳车辆购置税；提供涉税相关政策法规咨询服务。

2.2.4 规划建设类

2.2.4.1 国土房产服务类

可包函不限于农村宅基地确权登记发证、农村宅基地审批、农村土地承包合同签证（纠纷调解）。

2.2.4.2 城镇建设类

村（居）民个人建房审批、代办廉租住房申请的审核登记。

2.2.4.3 规划服务类

农民建房规划许可审批、乡村建设规划许可证。

3 中心硬件建设

3.1 标识

应用由安徽省人民政府政务服务中心统一设计发布的“LOGO”标识。

3.2 名称与标牌

3.2.1 名称

乡(镇、街道)设立的为民服务机构名称统一为“××乡(镇、街道)为民服务中心”

3.2.2 标牌

3.2.2.1 标识牌规格为

根据场地制作适当比例的标识牌(如长 180 cm, 宽 40 cm)。

3.2.2.2 材质

材质为不锈钢。

3.2.2.3 字体

字体为宋体, 黑色烤漆字。

3.3 面积及设计要求

3.3.1 面积

乡镇街道为民服务中心原则上建在乡镇街道办公区或附近区域, 大厅使用面积不少于 100 m², 具备条件新建的大厅使用面积应不少于 120 m²。

3.3.2 设计要求

采取贯通式设计, 应有公共区域、前台服务区域和后台办公区域等。

3.4 窗口设置

按照“整合相关、综合设置”的原则, 把有关职能部门人员归并到财经服务类、农业综合类、社会服务类、规划建设类、咨询服务类等窗口, 搞好联动服务, 每个窗口可设置 AB 岗。

3.5 人员选配

乡(镇、街道)为民服务中心成立领导班子, 由党委、政府集中统一管理, 乡(镇)长(街道办主任)为第一责任人, 并明确一名党政班子副职为中心主任, 主抓中心的建设和管理。要按照“两集中、两到位”改革的要求, 党委、政府要把“素质高、业务精、服务优”的人员选派到窗口, 并由乡镇党委、政府从窗口中明确一名责任心强的工作人员为中心副主任, 具体负责大厅日常管理和窗口协调等工作。

3.6 内部设施

3.6.1 装修格调及颜色搭配

为民服务中心大厅以蓝、白色为基调, 墙面为白色。

3.6.2 办公设施

3.6.2.1 窗口柜台

统一按高 75 cm、台面宽 45~70 cm、台面灰白色墙砖，柜身颜色为蓝色。

3.6.2.2 办公设备

根据业务需要配备电脑、打印机、复印机，接通宽带，安装空调，统一配备办公桌、座椅和文件柜等。

3.6.2.3 便民设施

至少配备两组联体座椅，有条件的乡（镇、街道）可配备其他便民设施。

3.7 窗口人员工作牌

3.7.1 中心工作人员应挂统一的胸牌上岗，工作牌长 8 cm、宽 2.8 cm，蓝绿色底上白色字，第一行文字为“××乡（镇、街道）为民服务中心”，第二行文字为窗口人员的姓名、编号。

3.7.2 柜台应设置座牌（19.1 cm×8.8 cm，座牌上应标示出部门名称、工作人员 2 寸免冠红底彩色照片、工作人员姓名、职务、岗位职责等。有条件的乡镇可使用液晶平板显示器。

3.8 工作人员岗位监督牌

3.8.1 规格

规格为宽 60 cm，高 120 cm，彩色写真。

3.8.2 内容

内容包含照片、姓名、单位、职务、电话。

3.8.3 样式

样式见图1。

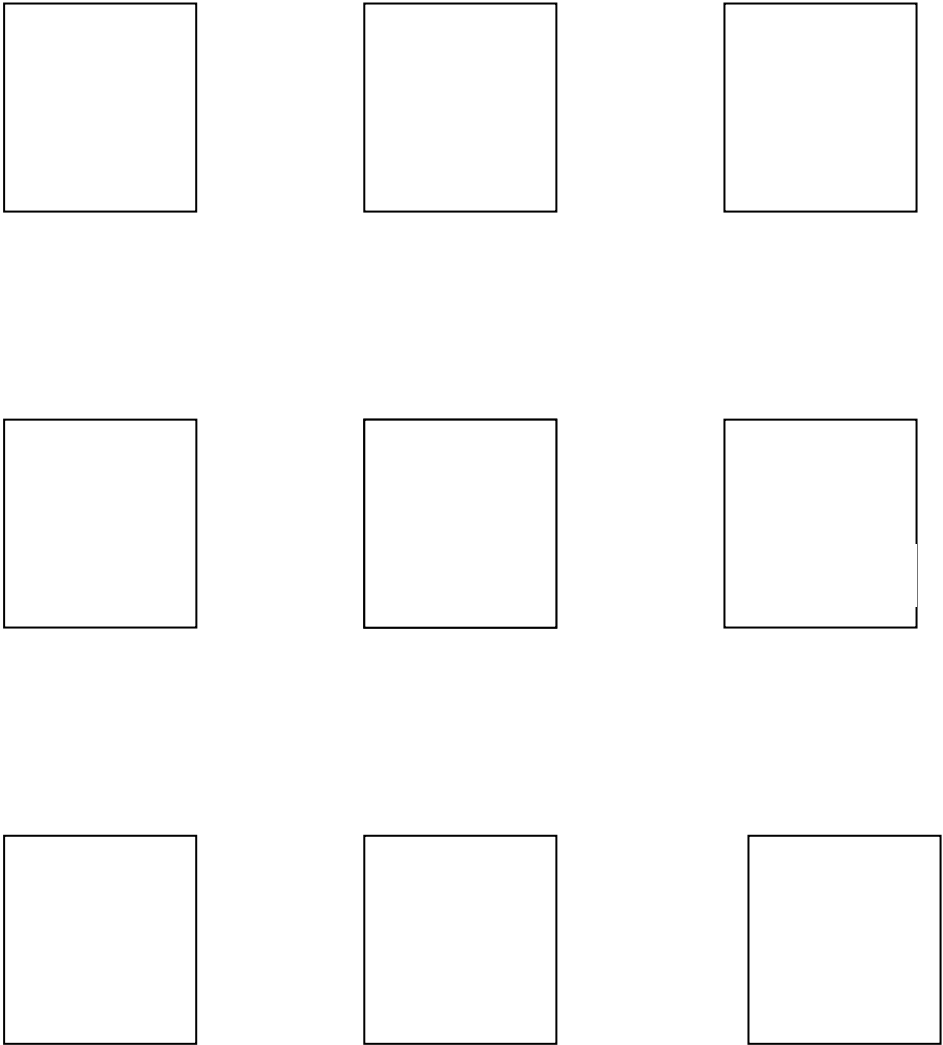


图1 工作人员岗位监督牌样式

3.9 窗口吊牌

3.9.1 内容

吊牌上标明部门名称。

3.9.2 规格

68 cm×18 cm 或安装同等规格的 LED 显示屏。

3.9.3 颜色

白底蓝字。

3.10 制度牌和公示栏

3.10.1 规格

宽 240 cm, 高 120 cm, 彩色写真。

3.10.2 内容

服务宗旨、服务承诺、中心职责、项目设置、办理流程、相关管理制度等。

4 服务规范

4.1 服务宗旨

便民 高效 廉洁 规范

4.2 服务礼仪

4.2.1 举止大方, 文明礼貌。

4.2.2 言行举止温和、谦恭、庄重、得体, 坐姿端正, 站姿挺立。

4.2.3 热情服务, 面对服务对象应面带微笑, 目视对方, 自然真诚, 尽量满足其合理的服务需要。

4.2.4 有声服务, 服务对象来时有迎声, 询问有答声, 离开有送声。

4.2.5 做到五个一样, 即受理、咨询一样热情; 生人、熟人一样和气; 干部、群众一样尊重; 忙时、闲时一样耐心; 来早、来晚一样接待。

4.2.6 服务过程中, 应表现出训练有素、有条不紊的素质, 要始终面带微笑, 给服务对象以大方、亲切、健康之感。

4.3 规范用语

4.3.1 工作时, 提倡讲普通话。

4.3.2 接待服务对象时, 要使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等文明用语;

4.3.3 办理许可手续、证件时, 应对服务对象使用“请稍候, 我马上给您办手续”、“对不起, 您还缺少材料, 我现在把补办件的清单给您”、“对不起, 根据××规定, 您的××不能办理, 请原谅”、“我这里办好后, 下一个是××窗口”、“对不起, 如果我工作中有失误, 请您指正”、“欢迎您多提宝贵意见”、“您慢走, 再见”等文明话语。

4.3.4 文明忌语: 严禁使用“我不管, 问别人去”、“我要下班了, 你快点”、“我刚才已经说过, 你怎么还问”、“我就是这样的, 你能把我怎么样”、“你去投诉好了”等语言。

5 业务办理规范

5.1 受理

5.1.1 有业务办理需求的服务对象到为民服务中心提出业务办理申请, 并按规定提供相关材料。

5.1.2 不属于业务受理范围内的事项, 填写《退回件告知书》(见附录 A), 并说明理由。

5.1.3 属于业务受理范围内的事项, 认真询问情况, 倾听陈述, 及时审核申请材料, 材料齐全的当场受理, 并出具《受理通知书》(见附录 B); 对申请材料不全的, 要按照一次性告知的要求, 出具《补办件告知书》(见附录 C), 一次性告知申请人所需补交的全部材料, 待申请人补全材料后重新受理。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/927131023130006160>