

乡镇街道便民服务中心标准化 指导手册



中共河南省委机构编制委员会办公室编印

说 明

乡镇、街道设立党政综合便民服务中心是构建简约高效基层管理服务体制的必要举措，便民服务中心按照标准化建设运行有助于更好地服务基层、服务群众。开封市兰考县在其所辖三义寨乡等乡镇、街道开展完善优化便民服务中心建设运行试点工作中，形成了一套标准化做法，我们认为有一定的参考和推广价值，指导其编写了这本《乡镇街道便民服务中心标准化指导手册》，供各地乡镇、街道便民服务中心参考。《指导手册》编写过程中也吸收借鉴了开封市及省内多个基层便民服务中心的工作经验。

《指导手册》主要内容包括机构建设标准、场所设施标准、服务行为标准、事项办理标准四个部分。选取这四个方面确立标准，主要是突出乡镇、街道便民服务中心必须具备的基础条件和当前亟待规范的重点事项。在明确基本的场所设施等硬件标准之外，更注重指明运行机制和工作规范等软件方面优化提升的方向及要求。划定标准时也充分考虑了基层财力、人力和能力等方面的现实条件，把标准划在“基层努努力能够得着”这条线上。

目前建设运行尚不完善的乡镇、街道便民服务中心可以参考《指导手册》进一步改进提高，而在规范优化上先行一步、已经达到相应标准的乡镇、街道便民服务中心则可以在更大范围内探索更好的做法。希望这本《指导手册》能够在乡镇、街道便民服务中心标准化建设探索过程中起到参考借鉴的作用。

目 录

机构建设标准	- 1 -
1 人员配备	- 2 -
2 岗位职责	- 3 -
3 学习培训	- 4 -
4 管理监督与考核	- 5 -
5 档案管理	- 6 -
6 窗口工作人员职业健康管理	- 7 -
服务行为标准	- 8 -
1 服务公开规范	- 9 -
2 服务形象规范	- 10 -
3 基础服务规范	- 11 -
4 导询服务规范	- 12 -
5 综合受理窗口服务规范	- 14 -
6 预约服务规范	- 15 -
7 延时服务规范	- 16 -
事项办理标准	- 17 -
1 服务事项	- 18 -
2 办理质量	- 20 -
3 办件管理	- 22 -

4	流程制度	- 26 -
	场所设施标准	- 29 -
1	中心选址及面积	- 30 -
2	空间布局及标识	- 31 -
3	设施与设备	- 32 -
4	安全要求	- 33 -

机构建设标准

“便民服务中心”是组织相关职能部门进驻服务大厅开设窗口，提供便民服务，并对窗口行使组织、管理、协调、监督职能的机构，简称“中心”。

“窗口”是中心开设的，进驻人员开展业务工作的平台。

具体标准分编：

- 人员配备
- 岗位职责
- 学习培训
- 管理监督与考核
- 档案管理
- 窗口工作人员职业健康管理

1 人员配备

1.1 中心应建成由管理人员、业务人员等组成的完整的服务体系。

1.2 中心配备主任 1 名、副主任 1—2 名，中心负责人应熟悉相关的国家政策法规和法律要求以及工作标准。

1.3 中心配备窗口工作人员若干名。窗口工作人员资质基本要求：

1.3.1 进驻部门在编人员；

1.3.2 政治觉悟高，具有全心全意为人民服务的思想，责任意识、群众观念和服务意识强；

1.3.3 掌握本部门相关的政策、法规和业务，熟悉有关行政审批和收费事项的标准和规范，具有独立处理问题的能力，善于用服务对象能够理解的语言和文字表达叙述；

1.3.4 身体健康，纪律观念强，有敬业精神，能吃苦耐劳；

1.3.5 年龄在 45 周岁以下，大专以上文化程度，熟悉计算机操作；

1.3.6 工作满 3 年；

1.3.7 对行使审批职能的人员有资质、资格要求的，应选派有资质、资格的人员。

1.4 窗口工作人员要保持相对稳定，原则上两年内不进行调整，确因工作需要调整时，原则上于每年第一季度进行，并提前 15 个工作日提交申请，新进窗口工作人员应积极参加中心组织的业务培训和考试。

2 岗位职责

2.1 中心负责人职责

2.1.1 主持“中心”全面工作。

2.2.2 组织贯彻执行国家及省有关法律、法规，并负责向乡党委、政府及上级有关部门汇报工作的开展、执行情况。

2.2.3 主持召开工作例会，研究解决工作中的重要问题，处理突发性紧急情况和研究制定解决问题的措施。

2.2 窗口工作人员职责

2.2.1 提前做好工作前的一切准备，按时上岗。

2.2.2 实行首问负责制，无论办理业务是否对口，工作人员都要认真倾听、热情接待、快速衔接。

2.2.3 受理办件时，应主动接待，提倡使用普通话，不因遇见熟人或接听电话而怠慢服务对象，应热情耐心指导服务对象填写申报表，并认真审核，如发现填写有误应及时指出，当场更正。

2.2.4 受理办件时，应主动向服务对象说明该事项办理时所需提供的相关资料，办理基本流程、时限规定和相关收费依据、事项、标准并提供业务咨询服务和投诉电话号码。

2.2.5 对于正在处理的业务要照常办理完毕后方能下班。

2.2.6 自觉遵守中心的各项规章制度，在工作时间不做与工作无关的事情，不得擅离工作岗位。

2.2.7 保持工作环境整洁、有序。

3 学习培训

3.1 方式。采用网络、电视、报纸等媒体教学，专家讲座、相互交流和个人自学等方式进行。

3.2 内容。以思想政治教育、理想宗旨教育、形势政策教育、业务知识教育和法规纪律教育为主。

3.3 时间。集中学习时间为每周五下午。如有重要活动，相应调整集体学习时间。

3.4 要求。中心负责制订学习计划。应使用统一的学习笔记本，认真做好学习笔记。应自觉按时参加学习，因故不能参加学习的，应按请假制度请假，无故不参加者按缺勤处理。

4 管理监督与考核

4.1 中心工作由乡镇（街道）党（工）委、政府（办事处）管理监督与考核，窗口工作人员由中心进行管理监督与考核。

4.2 中心应建立完善的监督机制，采取新闻监督、社会监督和内部监督等多种形式，对审批服务进行全程监督。

4.3 中心建立服务质量反馈和投诉制度，采取电话投诉、征求意见卡等多种方式畅通投诉渠道。对监督中发现的问题以及投诉问题，“中心”应及时调查核实、公正处理。调查处理结果应在规定时间内向当事人反馈。

4.4 中心建立行政审批责任追究制度，明确责任追究的范围、对象、条件等，严格实施程序，对进驻工作人员违反行政审批制度的，视情节轻重由政府及监察机关追究相关工作人员责任。

4.5 中心安排专门人员负责日常考核工作定期对窗口工作人员进行考核。

4.6 考核应实行层层挂钩的方式，即窗口工作人员考核与窗口考核挂钩，日常考核与月度考核挂钩，月度考核与季度考核挂钩，季度考核与年度考核挂钩。

4.7 考核结果应作为中心评先树优的主要依据，同时计入本级政府对各部门的考核。

5 档案管理

5.1 应有专人负责保管和整理业务档案，重要档案要备份纸质档案和电子档案各一套。

5.2 业务档案应摆放整齐，已办结的业务档案应按顺序和种类及时入柜，按季度移交本单位整理归档。

5.3 应做好业务档案的防潮、防蛀、防火、防盗等工作。

5.4 应定期进行清卷清理，确保档案完好无损、整理规范。

5.5 其他人员因工作需要查阅或复印档案，应经中心负责人同意并办理登记手续。

6 窗口工作人员职业健康管理

6.1 窗口人员不应有传染性疾病、精神性疾病等严重影响窗口服务的疾病。

6.2 如果发现窗口人员患有传染性疾病、精神性疾病等严重影响窗口工作的疾病时，应马上调离岗位。

6.3 中心应重视保护窗口人员的健康，定期开展有关与职业相关疾病防治的宣传工作，普及与职业相关疾病防治知识。

6.4 窗口人员应定期进行健康检查。

服务行为标准

中心各岗位服务行为必须坚持“公开、公平、公正”，做到服务对象“一视同仁”。

中心工作人员应注重仪表仪容，举止庄重得体，用语准确亲切，服务主动、热情、规范。

中心落实“一门受理、统一收费、限时办结”等基础服务规范，并不断改进完善有助于提升服务质量的各项规范。

具体标准分编：

- 服务公开规范
- 服务形象规范
- 基础服务规范
- 导询服务规范
- 综合受理窗口服务规范
- 预约服务规范
- 延时服务规范

1 服务公开规范

1.1 工作台面要保持整齐规范，标识醒目，所有公示内容必须齐全且清晰明了，并保持及时更新。

1.2 工作台面放资料架，摆放要统一整齐，内有窗口每项服务事项的《办事指南》，含事项名称、申报材料、办理程序、承诺时限、收费标准、收费依据和设立依据，以及审批事项的办理程序流程图。

1.3 为申请人免费提供事项申请书格式文本，在工作台面下摆放申请人需要填写的章程、合同、相关表格等示范文本，并备有纸、笔、胶水、剪刀等便民用品。

2 服务形象规范

2.1 仪表端庄。工作人员穿戴应整洁、朴素、端庄，按规定佩证上岗，中共党员应佩戴党徽。凡有统一制服的单位，工作人员上班期间应按规定规范着装。避免出现奇装异服和怪异妆扮。

2.2 举止规范。站姿、坐姿应端正，不应斜靠在椅子上或趴在工作台上。向申请人示意时，应以四指并拢，手心向上的指引方式，不应用单指或手心向下的手势。实行“双手服务”，递接办件材料应双手进行、轻拿轻放，不应抛、丢给申请人。

2.3 态度热情。温和、谦恭、庄重、得体。实行“微笑服务”，与申请人交流时，做到正视对方、态度热情、面带微笑；实行“首问负责制”，坚持谁接待、谁负责，服务到底；对不属于本窗口的服务事项，推行“引办制”，耐心解释并告知或指导申请人到相关部门窗口办理。

2.4 用语文明。言辞准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳。提倡使用普通话，对服务对象实行“三声服务”，申请人初到柜面，主动使用文明用语招呼；服务过程中，有问必答，一口说清，严禁出现任何服务忌语；申请人离开柜面要主动说再见。当申请人出现误解、语言过激时，不应与其争吵和争辩，解释无效时应及时报告中心引导处置。

2.5 答复到位。在柜面咨询中，要做到“一口说清，一次性告知”所咨询事项办理要求，确保申请人明白清楚，不跑第二趟；电话咨询要在响铃三声以内接听，及时、准确地解答服务对象咨询，并做好通话记录。对不能解答或处理的问题，应积极引导及耐心解释，不推诿、搪塞。

3 基础服务规范

3.1 一门受理。中心运行管理的审批、办证、收费事项由中心窗口统一受理，统一送达。受理事项必须一次性告知。

3.2 统一收费。纳入中心管理的收费事项实行“四统一”，即：统一帐户、统一标准、统一缴款方式、统一票据管理。

3.3 限时办结。中心窗口所有办理事项都要在法定期限或承诺时限内办结。

4 导询服务规范

4.1 导询服务

引导或指示服务对象前往提供其所需服务地点并答复服务对象对其所需服务提出的咨询的服务。

4.2 人员安排

每个工作日安排一名业务骨干在服务大厅咨询台值班，向服务对象提供咨询、导询服务。

4.3 工作职责

4.3.1 负责接待和解答服务对象提出的咨询。

4.3.2 负责依申请政府信息公开的受理和转办。

4.3.3 负责向服务对象提供服务窗口位置的指示和引导。

4.3.4 负责服务大厅发生的各类突发性事件的应急处理和汇报。

4.3.5 负责做好服务对象导询工作或当天中心发生的重大或特别事件的值班记录。

4.3.6 负责做好服务对象申请的各服务窗口预约服务登记工作。

4.4 服务要求

4.4.1 向服务对象提供导询服务应主动热情。

4.4.2 解答服务对象咨询时应详细明确，做到一次性告知，对服务对象咨询内容不能解答时，应告知服务对象获取该咨询结果的地点和方式。

4.4.3 对服务大厅发生的突发性事件，能够处理的应即时进行处理，不能处理的，应即时向中心领导汇报。

4.4.4 值班记录应真实仔细、简洁清晰的记录值班当天发生的事件。

4.4.5 值班人员必须准时到岗，无故不得离岗。因故不能到岗需向中心请假，中心负责调整值班人员，确保咨询台人员及时到岗。

5 综合受理窗口服务规范

5.1 职责

负责审查申请人提交的申请材料，指导和帮助申请人整理申请材料。

5.2 权限

5.2.1 对申请人提交的材料，具有初审权。

5.2.2 对初审不合格的材料，具有当场答复不予受理权。

5.2.3 对申请材料符合标准的，即时受理转交审核人员。

5.3 岗位要求

在审批业务岗位工作 2 年以上，特殊岗位必须具备国家要求的资质条件。

5.4 工作内容及要求

5.4.1 负责服务对象来电、来信、来访详细登记，认真负责地做好答复、转办、反馈和归档工作。

5.4.2 负责办理服务对象提交的书面申请资料和网上申报资料。

5.4.3 负责一次性告知服务对象需要提交或补齐的材料，

5.4.4 负责初审服务对象提交的材料，对因材料不完备等原因不能办理的，应向申请人详细说明原因。

5.4.5 初审合格的申报材料，及时转递下一岗位，确保无误。对办理完毕的事项，核查无误后，及时告知服务对象。

5.4.6 负责相关证书、证件等审批材料的发放工作。

5.4.7 负责登记、收集、整理受理事项信息资料，做好窗口受理服务事项数据统计和信息交流工作。

6 预约服务规范

6.1 预约服务

服务对象因工作需要或特殊情况，需要进行上门服务或在国家法定节假日期间办理审批服务事项的，可以通过电话、信函等方式，向中心提出预约申请的服务。

6.2 服务要求

6.2.1 预约服务的事项包括进驻中心的所有服务事项。

6.2.2 管理员收到预约服务申请后，应根据其预约事项的要求，向申请人履行一次性告知义务，并约定服务时间，说明依法需要提供的相关资料 and 材料，安排相关窗口在职责范围内及时办理。不同意预约服务申请的，应说明理由。

6.2.3 对于有效的预约服务申请的，管理员应填写《中心预约服务登记表》，做好预约服务事项登记工作。

6.2.4 相关窗口工作人员应在预约时间之前到达岗位，并依法、热情、高效地搞好服务。

6.2.5 服务对象超过预约时间 30 分钟而未到现场的，视为主动放弃预约服务。

7 延时服务规范

7.1 延时服务

下班时间过后，如有服务对象尚在等候办理行政服务事项，服务窗口工作人员应延长上班时间推迟下班，待所有服务对象办完事项后方可下班，减少服务对象往返中心次数，方便服务对象。

7.2 服务要求

7.2.1 服务窗口应严格执行延时服务制度，到下班时间尚有服务对象等待办理服务事项，工作人员不得以“电脑关机”、“下班了”、“明天（或下午）再来”等理由推诿服务，应逐一予以办理完毕。如属特殊情况应请示窗口首席代表或中心领导作出合理安排后，才可下班。

7.2.2 服务窗口在实行延时服务过程中，对同时涉及多个服务窗口的，窗口首席代表和中心负责人应协调相关窗口工作人员提供延时服务，确保服务对象在延时服务中办理完所有政务服务事项。

7.2.3 服务窗口应统筹安排好服务对象的办事时间，推行预约服务，提醒服务对象错开人流高峰，并严格按照先后顺序为服务对象提供行政服务，尽量在正常上班时间内为服务对象办理完各项行政服务事项，减少延时服务次数和时间。

事项办理标准

中心应当整合基层政务服务、公共服务资源，按照“应进必进、可进则进”的原则，集中进驻和办理与群众生产生活密切相关的服务事项，充实服务事项内容，规范事项办理程序，简化事项办理流程，提高事项办理质量。

具体标准分编：

- 服务事项
- 办理质量
- 办件管理
- 流程制度

1 服务事项

中心进驻和办理的事项类别应包括：

1.1 户籍管理：居民户口簿遗失补发，居民身份证核发，临时居民身份证核发，居住证核发，入伍注销户口，退役军人入户，亲属投靠落户，新生儿出生登记，户籍分户、立户，大中专院校录取学生户籍迁出（入），大中专院校毕业生户籍迁入（出），变更姓名，变更户主或与户主关系，变更文化程度、婚姻状况，更正出生日期，变更性别，户口县内迁移，准迁证补发，迁移证补发，死亡户口注销，失踪户口注销，其他情况入户销户变更等。

1.2 人口和生育服务：一孩生育登记，二孩生育登记，三孩生育证审批初审，独生子女奖励费发放，独生子女和双女户 60 岁以上父母奖励扶助、60 岁以上失独人员扶助，独生子女伤残救助，独生子女死亡救助，老年优待证核发，新农合、新农保减免等。

1.3 社会保障：城乡最低生活保障对象认定，特困人员认定，贫困学生助学申请初审，临时救助，老年人福利补贴，留守儿童服务，孤儿认定，残疾证办理，残疾人职业技术培训，重度残疾人护理补贴，困难残疾人生活补贴等。

1.4 劳动保障：企业用工需求服务，就（失）业登记，贫困劳动力一次性创业补贴初审等。

1.5 养老保障：城乡居民养老保险参保登记，城乡居民养老保险参保缴费，城乡居民养老保险参保信息查询，城乡居民养

老保险待遇核定，城乡居民养老保险基本信息变更登记，城乡居民养老保险参保关系终止等。

1.6 医疗保障：城乡居民医疗保险参保登记，城乡居民医疗保险参保缴费，城乡居民医疗保险参保信息查询，医疗救助金给付等。

1.7 脱贫帮扶：建档立卡贫困学生雨露计划教育资金审核，贫困户耕地补差，贫困户农业保险，贫困户跨省务工补助，雨露计划短期技能培训等。

1.8 农业农村管理和服务：种粮补贴发放，土地流转服务，农业技术咨询，土地纠纷调解等。

1.9 乡村建设管理和服务：农村村民住宅用地审核，乡村建设规划许可证核发，危房改造申请等。

1.10 营商管理和服务：个体工商户登记，食品经营许可，食品小经营店登记，食品小摊点备案等。

1.11 服役退役服务：应征公民兵役登记，兵役登记报名线下确认，应征入伍初审，组织应征公民政审、体检，义务兵家庭优待金给付等。

1.12 党务管理服务：党（团）组织关系转移等。

2 办理质量

2.1 受理合规。窗口办件实行一次告知制，即一次性明确告知申请所需材料和注意事项，避免多次往返申办。非当场（当天）办结的事项，出具受理通知书，载明受理事项以及承诺办结时限等。申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当场予以指正，申请人更正后予以登记收件，对不能当场更正的申请事项，出具补正材料通知书，一次性完整地告知申请人需要补正的全部内容，逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。申请事项不予受理或审核不予通过，必须向办事者充分说明原因，并出具不予办理通知书。

2.2 流程规范。严格按照“五件制”办理（即办件、承诺件、补办件、退回件、报批件）的规程操作，确保即办件的当场办结率和承诺件期限内的办结率均达到100%。严格书面凭证制度，对受理、审核、决定、送达等工作环节的时间节点和处理情况应有准确、完整的记录。窗口做出许可决定后要出具许可决定书加盖本部门审批专用章并由申请人签收。

2.3 操作熟练。能熟练使用办公设备和审批服务软件。利用部门专网进行审批的窗口要做好中心内网与部门专网的衔接，确保审批信息及时完整准确地录入中心审批内网及网上审批系统。

2.4 办结及时。确保即办件即时办理；承诺件法定时限内办结；对需现场踏勘的事项，踏勘时间原则上不超过3个工作日；

上报件上报时限为 3 个工作日，接到上级批复后 2 日内办结；重大工业项目和上级交办事项，如无特殊情况，必须坚持特事特办、急事急办，难事巧办，确保所有事项均能按时办结。

2.5 接受监督。开展“一事一评”，服务对象对窗口工作评议满意率 98%以上。

3 办件管理

为保证办理质量，对办件进行如下分类管理：

3.1 即办件

3.1.1 即办件的认定

凡服务对象提出的申请事项，办事程序简单，申报材料齐全，可当场或当天办结的一般申请事项，均属即办件。

3.1.2 即办件的管理

3.1.2.1 即办件必须即收即办，直接办理。

3.1.2.2 对办结的即办件，应及时输入到即办件数据库。

3.2 退回件

3.2.1 退回件的认定

有下列情形之一的申请事项均属退回件：

服务对象正式向窗口申请，其申报材料中的主件缺少；

服务对象申报材料齐全，但经窗口初审，事项内容明显不符合国家、省、市有关产业政策及技术规范要求的；

申报件经现场踏勘，调查、核实不具备有关批准条件的；

3.2.2 退回件的管理

3.2.2.1 服务对象提出申请后，工作人员如能够当场或当天认定为退回件的，应当场或当天认定；如事项内容较为复杂，无法当场或当天决定的，中心可会同有关人员共同审议，但审议时间最长不超过3个工作日。

3.2.2.2 退回件及时将数据输入到退回件数据库，并打印

《便民服务中心××窗口退回件通知书》，一式三联，其中第一联存窗口，第二联报“中心”管理员备查，第三联交服务对象。

3.2.2.3 服务对象对退回件有异议的，有权持《便民服务中心××窗口退回件通知书》到中心申请复核，在中心的协调下，由管理人员会同窗口工作人员予以复核或者向有权机关申请行政复议，向县（区）人民法院提起行政诉讼。

3.3 补办件

3.3.1 补办件的认定

有下列三种情形之一的申请事项均属补办件：

服务对象的申报材料中已有主件但未带来的；

服务对象的申报材料中非主件材料不全，服务对象承诺补齐的；

服务对象的申报材料主体完整，少数附件不全，但不影响审批的。

3.3.2 补办件的管理

3.3.2.1 补办件首先必须收件，及时输入到补办件数据库，并打印《便民服务中心××窗口申请材料补正通知书》，一式三联，其中第一联存窗口，第二联报中心管理人员，第三联交服务对象。《通知书》应明确告知服务对象需补办的事项。

3.3.2.2 补办件的办理期限，从服务对象补齐材料之日起计算。

3.4 承诺件

3.4.1 承诺件的认定

服务对象提出涉及 1—2 个主管部门以上，需经审核、现场踏勘等，不能当场办结的特殊申请事项，均属承诺件。

3.4.2 承诺件的管理

3.4.2.1 承诺件收件后，应及时将数据输入到承诺件数据库，并打印《便民服务中心××窗口承诺件受理通知书》，一式四联，其中第一联存窗口，第二联报中心管理人员，第三联报主管部门领导，第四联交服务对象。《通知书》应明确承诺办结时限。

3.4.2.2 承诺件应当在公开承诺的时限内办结，不得随意延长办理时间。

3.4.2.3 承诺件受理窗口的工作人员应及时向部门领导汇报承诺内容，尽快组织人员审核或踏勘，不得要求服务对象亲自去办理相关手续。

3.4.2.4 未在承诺时限内办结的承诺件，服务对象有权向中心督投诉。

3.5 报批件

3.5.1 报批件的认定

报批件是指服务对象的申请事项属于转报、上报审批的事项。

3.5.2 报批件管理

3.5.2.1 报批件受理后，窗口应尽快与上级主管部门联系，负责全过程办理。

3.5.2.2 上级部门出具审批意见后，部门窗口应在三日内向服务对象反馈。

3.6 中心应加强对窗口工作人员的管理，杜绝随意退件现象的发生，提高各类收件的办理质量。

3.7 以上凡属于行政许可事项的，各职能部门除按以上规定办理外，应严格依照《行政许可法》有关程序性规定，制作法律文书，规范执法程序及卷宗管理。

4 流程制度

4.1 首问负责制

4.1.1 首问负责人

到中心办理事项或通过电话咨询事项的服务对象接触或询问到的第一位工作人员。

4.1.2 内容与要求

4.1.2.1 被服务对象最先询问的窗口为首问责任窗口，窗口人员为首问责任人，首问责任人对服务对象询问的问题和需办理事项有义务进行解答或提供帮助，不得借故推诿。

4.1.2.2 属首问责任窗口职责范围的，要按有关规定及时办理，不能当场办理的，要向服务对象一次解释清楚有关办理事项、需补充或携带的材料，以及如何办理等。

4.1.2.3 不属于首问责任窗口职责范围的，首问责任人要负责引导办事的服务对象到相关窗口，交相关窗口办理。

4.1.2.4 由首问责任人引见的第一位负责承办服务对象需办事项的工作人员为相关窗口责任人。相关窗口责任人要按照工作职责、办事程序和时限要求，将服务对象需办事项快捷及时、认真负责地办理完毕，不得推诿、超时。

4.1.2.5 属于业务不明确或首问责任人不清楚承办窗口的，首问责任人要及时请示领导，协助、协调有关窗口一同解决。

4.1.2.6 服务对象需办事项因政策规定等原因不能办理的，首问责任人或相关窗口责任人要耐心地做好政策解释和说服工

作。

4.2 一次性告知制

4.2.1 一次性告知

服务对象通过来访、来电、来信（函）、电子邮件等方式咨询有关办理事宜时，经办人员必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料以及不予办理理由。

4.2.2 内容与要求

4.2.2.1 经办人员应坚持群众至上、热情服务、为群众提供便利的原则。

4.2.2.2 当服务对象咨询的事项属于本人职责权限内时，应按政策法规及有关文件规定，一次性清楚地告知咨询事项的申请条件、必备申报材料名称、份数、提交要求、如何取得以及事项的办理程序、收费标准等。

4.2.2.3 对于提供资料不全暂时不能办理的事项，作为补办件处理，经办人员在一次性明确告知的同时要为服务对象提供补件通知书（注明需要的其他资料）。

4.2.2.4 对不符合规定、无法办理的事项，作为退回件处理，经办人员应告知相关法律法规或政策要求，并为服务对象提供不予办理通知书（注明退件明细）。

4.2.2.5 服务对象咨询的事项不属于经办人员的职责权限内的，按规定执行首问负责制。

4.3 限时办结制

4.3.1 限时办结

服务对象到中心办事,在符合有关规定及手续齐全的前提下,经办人应在承诺的时限内办结其所诉求事项。

4.3.2 限时办结制度实行分类处理。

4.3.2.1 受理件。申请材料齐全,程序简便,可以当场办结的即办件要即收即办;申请材料齐全,请求合法,但需要审核、踏勘现场后方能办理的,在受理时要承诺明确的办结时限,并在承诺期内办结;上报件由窗口单位协助服务对象在上级规定的承诺时限内办结。

4.3.2.2 咨询件。对于申请人的咨询,要热情接待,耐心解释,一次性解释清楚,直至达到申请人满意为止。

4.3.2.3 补办件。对于申请人请求合法,手续不全的事项。应当场向申请人填发补办件通知书,作好解释工作,一次性详细填清告知申请人所需要补充的手续及资料。

4.3.2.4 退回件。对于申请人申请事项不合法或申报资料缺少主件的,应当在受理时填发退回件通知书,并以书面形式告知申请人退回的原因。

场所设施标准

中心应设置固定的办公场所，其建筑面积和房屋应符合工作需求。

中心应根据进驻部门的需要，合理设置服务窗口实行敞开式办公。

中心应设置醒目的、便于识别的办事引导标志和警示标志。

具体标准分编：

- 中心选址及面积
- 空间布局及标识
- 设施与设备
- 安全要求

1 中心选址及面积

1.1 中心应选址在交通便利、公共设施完善、人口较为集中的地方，一般可建设在乡镇（街道）集中办公场所。

1.2 中心场所面积应与所提供服务的事项、内容、方式等相适应，使用面积不低于 150 平方米，建筑结构符合敞开式办公要求。

2 空间布局及标识

2.1 中心一般划分窗口服务区、自助服务区、咨询投诉区和等候区等区域和党员服务岗。应统一场所标识、指引，方便群众获得信息、寻求帮助。

2.1.1 窗口服务区：工作人员办理业务区域，按照“综合受理、一窗发证”要求，合理设置若干综合受理窗口和一个统一发证窗口，分置前台、后台。

2.1.2 自助服务区：为服务对象提供网上注册、网上登录、网上查询、网上申请及打印复印等服务。

2.1.3 咨询投诉服务区：一般设置在中心入口或醒目区域，为服务对象提供咨询、导办和投诉接待等服务。

2.1.4 等候区：等候区应与窗口服务区关联设置，方便服务对象在办事窗口就近等候。

2.1.5 党员服务岗：各区域设立党员服务岗，设置显著标识，安排党员“亮身份、到一线”服务群众。

2.2 便民服务中心应设置醒目的、便于识别的办事引导标志和警示标志。一个县（区）内应按照统一标准规范便民服务中心场所标识，做到“统一、直观、清晰、明显”。

3 设施与设备

3.1 中心内各工作区台面高度应为 80-100 厘米，台面宽度应为 60-80 厘米。

3.2 应设置“中心”网络机房、管理人员办公室并配备必要的设备。

3.3 应建立独立的“中心”局域网，完善的办公自动化系统，运用功能齐全高效安全的管理软件，实行规范化管理和网上监察。

3.4 应整体推进电子政务，提高在线办理能力和水平，逐步实现网上咨询、表格下载、网上申报、网上预审、网上流转审批、网上投诉、状态检查和结果反馈等。

3.5 应设置触摸查询器为服务对象提供电子查询服务。

3.6 应设置便民桌椅，并提供签字笔、老花眼镜等用品。

3.7 应设置便民休息区，并提供座椅、报纸、饮用水及一次性纸杯等。

3.8 应配套相应规模或数量的公共卫生间，并保持设施完好和清洁卫生。

3.9 应设置残疾人无障碍通道和设施。

3.10 各类设施设备应定期检查和维护，以保障设施设备的正常使用。

4 安全要求

4.1 中心服务场所的出入口、楼梯、扶梯等基础设施的数量和设置，应当符合 JGJ48《商店建筑设计规范》的有关规定。

4.2 应在出入口处、进驻银行等主要部位安装监控、报警装置，监控录像宜保留 10 日以上。

4.3 按照有关规定配备消防器材，应急照明灯和标志，并加强消防安全的日常监督管理和维护，确保消防安全。

