

西安市未央区行政审批服务局文件

未审批发〔2020〕25号

未央区行政审批服务局 关于印发《未央区街道便民服务站、社区便民 服务室标准化建设指导意见》的通知

各街道便民服务站、社区便民服务室：

为进一步规范各街道便民服务站、社区便民服务室标准化建设，落实《政务大厅创建全国文明城市工作具体要求》，结合《西安市打造城市社区“15分钟政务服务圈”实施方案》、《西安市行政审批服务局关于印发〈西安市基层便民服务中心（站）标准化建设指导意见〉的通知》，特制定《未央区街道便民服务站、社区便民服务室标准化建设指导意见》，现印发给你们，请各单位积极落实，结合实际贯彻执行。

西安市未央区行政审批服务局

2020年8月14日

未央区街道便民服务站、社区便民服务室 标准化建设指导意见

为进一步规范各街道便民服务站、社区便民服务室标准化建设，落实《政务大厅创建全国文明城市工作具体要求》，结合《西安市打造城市社区“15分钟政务服务圈”实施方案》、《西安市基层便民服务中心（站）标准化建设指导意见》，区行政审批服务局制定了《未央区街道便民服务站、社区便民服务室标准化建设指导意见》，请各单位积极落实，巩固成果，提高标准，结合实际贯彻执行。

一、建设目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，从机构设置、场所建设、人员管理、标识系统、设施设备、制度建设、安全管理等方面提出基层便民服务站的标准化建设要求，着力提升实体大厅服务能力，打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的政务服务模式，持续增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、场所建设

（一）大厅设施

1. 配置自助抽号机、触摸屏式信息查询设备、多媒体电视屏幕等电子设施，设置意见箱、评议箱等。

2. 出入口或大厅内醒目位置设置行业规范展示，标识明显。大厅须在显著位置张贴、摆放宣传资料(拟定政府大厅行业规范：文明礼貌，仪态端庄；主动热情，表达清晰；设施规范，环境整洁；一窗受理，一次告知；依法行政，服务周到)。

3. 出入口、大厅设置不少于4处规范美观的公益广告（内容应展现社会主义核心价值观、文明健康有你有我、讲文明树新风、科学防疫相关主题）；有电子显示屏的，要以较高频次刊播文明健康有你有我、讲文明树新风、迎十四运创文明城市、社会主义核心价值观和科学防疫知识相关主题公益广告。

4. 出入口或大厅内其他显著位置设有学雷锋志愿服务站点（岗），有明显标识和志愿者；志愿服务制度、服务项目、服务队联系人及联系方式上墙展示；站点配备急救箱、针线包、爱心雨伞、轮椅、饮水充电等便民服务设施或物品等；志愿者佩戴志愿服务标识，或身着志愿服务标识服装，主动提供引导、咨询等服务，态度和蔼、举止文明、服务热情。

5. 出入口、服务窗口前地面设有“一米线”提示标识，做到有序排队，保持适当距离，无插队现象。

6. 出入口、内部有明显禁烟标识，非吸烟区没有吸烟现象。

7. 环境卫生干净整洁，垃圾分类收集，清运及时。

（二）窗口设施

配置计算机，并根据工作需要配置身份证读卡器、条码扫描器、服务评价器、扫描仪等相关设备。

（三）便民设施

1. 需配备免费的打印复印机、饮水机、手机充电台、老花镜、雨伞架、便民箱、医药箱等便民设备。
2. 设有无障碍设施，大门口到服务台（前台）沿途中有楼梯或台阶的地方设有轮椅通道、扶手或缘石坡道，能够保证乘用轮椅者和老年人正常安全通行；因场地所限无法设置无障碍设施的，要公布求助电话，满足群众有关需要；确保无障碍设施管理、使用情况良好。
3. 公共卫生间保洁及时、无异味，有温馨提示牌（如节约用水、文明如厕等）；设有无障碍卫生间或第三卫生间（必须有坐便器和扶手），能够正常使用，且无杂物堆放；无障碍卫生间可以单独设立在公共卫生间外面，也可以在公共卫生间内单独设一个厕位。
4. 需设置母婴室及相应指示牌，确保相关设施管理使用情况良好。

（四）服务分区

根据服务内容，街道便民服务站需要划分为“咨询导引区”“服务等候区”“窗口办理区”“自助服务区”等。

1. 咨询引导区。位于建筑主入口附近，应设置咨询导引服务台、政策咨询及信息查询设施。
2. 服务等候区。位于窗口附近，应配备一定数量的座椅及自助填单区。

3. 窗口办理区。可按工作需要划分为开放式工作前后台，台面高度宜为 75 cm 左右，宽为 75 cm ~ 100 cm，台面上方应悬挂标识牌。

4. 自助服务区。应配备一定数量的自助服务设施。可根据各自实际，在保证功能的前提下，对服务区设施、布局进行调整。

（五）事项受理

便民服务站可按照计生、民政、社保、党政、综合等窗口设置，原则上入驻事项的 70%以上要实现综合受理，各街道可结合实际，可将有利于提高群众办事便利度的其他事项入驻便民服务站。

二、人员管理

（一）人员配备

街道便民服务站需配备审批人员、综合受理人员、代办帮办人员等，社区便民服务室需配备综合受理人员、代办帮办人员。审批人员统一由街道办事处选派政治素质好、业务能力强、善于沟通协调的工作人员；综合受理人员和代办服务人员可通过整合公益性岗位、服务外包等方式配备。所有人员培训合格后方可上岗。

（二）工作着装

便民服务站工作人员，必须统一着装，并佩带工作牌，内容应包括工作人员姓名、所属部门、具体岗位、照片等基本信息。

（三）考勤管理。

便民服务站工作人员，必须严格遵守上、下班时间制度（工作时间上午9:00-12:00，下午13:00-17:00）。

（四）工作态度

从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务；无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖、怠慢群众的现象。

三、安全管理

（一）消防安全

便民服务站在投入使用前应通过建筑工程消防验收。主体建筑应符合《人员密集场所消防安全管理(GA 654-2006)》相关标准，配置消防设施，安装防火灭火系统，设置紧急逃生通道等。

（二）场所安全

配备专兼职安全管理工作人员、监控装置、报警装置、应急照明灯、消防器材、消防通道等安全设施，定期检查各项安全防范措施的落实情况，及时消除事故隐患。

（三）应急预案

按《中华人民共和国突发事件应对法》制定“应急处置预案”并制度化，最大限度预防和减少突发公共事件。

四、运行模式

（一）进驻事项

根据公布的政务服务事项清单，街道本级的事项全部进驻集中办公，公共服务类事项以及其它与群众生产生活密切相关的事项，具备条件的整合进驻，或采取委托受理等方式进驻。

（二）综合窗口

街道便民服务站作为区、县、开发区实体大厅的延伸窗口，社区便民服务室作为街道便民服务站的延伸窗口，根据辖区人口数量和业务量合理设置窗口数量，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式。

（三）互联网+政务服务

推动政务服务“一网通办”向基层延伸，西安政务服务网铺设到位，完善基层政务服务平台功能，形成市、区、街、村（社区）四级“互联网+政务服务”体系，开展进驻事项网上预约、网上申报、上下联办。鼓励各地依托全市一体化在线政务服务平台，搭建有特色、有特定功能的服务模块，提高网上政务服务能力。

五、标识系统

街道便民服务站的标识主要包含工作时间标识、引导示意标识、电子公示屏、工作牌、消防安全标志等。

（一）工作时间标识

在服务大厅大门口显著位置，向服务对象公示上下班时间，上午 9: 00-12: 00，下午 13: 00-17: 00。

（二）导引示意标识

包括位置标志、导向标志、平面示意图、信息板等。其中，在服务大厅入口显著位置，设置引导牌；在各楼层入口或主要位置，设置大厅平面示意图、位置标识；在流动通道口设置通往各

服务区服务设施的指向牌标识。

（三）电子公示屏

服务大厅窗口均应设置窗口吊牌（或电子显示屏），公示窗口部门、主要审批服务项目、收费标准、承诺时限、电话号码等；在显著位置电子公示屏，公示便民服务站进驻单位名称、事项、法定时限和承诺时限等；在各个功能区，电子显示屏滚动公示行政审批办理状况。

（四）消防安全标志

服务大厅的消防安全标志须选用 GB13495 的标志，颜色应符合 GB2893 的规定，标志设置按照 GB15630 的规定执行。

六、制度建设

由区行政审批局负责制定街道便民服务站、社区便民服务室相关管理制度，规范基层便民服务站的日常运行和管理。

（一）建立健全业务管理制度

街道便民服务站应建立首问负责、一次性告知、限时办结、AB 岗、免费代办、考核奖惩等相关制度。社区便民服务室应建立代办服务、一次性告知等制度。

（二）完善信息公开制度

通过各种渠道公布办事指南、办理流程、办理结果等，方便群众查询。

（三）建立监督投诉制度

公开监督投诉渠道，并在公示栏、电子信息屏展示，方便群

众投诉监督。

