

DB1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB1405/T XXXX—2024

“红色代办”便民服务规范

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

晋城市市场监督管理局 发布

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。

本文件由晋城市行政审批服务管理局提出并组织实施。。

本文件由晋城市政务服务标准化技术委员会（JCS/TC 01）归口。

本文件起草单位：阳城县政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：赵芳、赵玉婷、王超、侯晓婷。

本文件为首次发布。

“红色代办”便民服务规范

1 范围

本文件规定了“红色代办”便民服务的服务原则、基本要求、服务流程、管理要求、评价和改进。本文件适用于全市红色代办便民服务工作。

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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号

DB14/T 3002 政务服务办事指南图解设计指引

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色代办

发挥党员先锋模范作用，以党员为主要构成的政务服务代办队伍和体系，为群众提供代办服务的便民服务措施。

3.2

红色代办员

以党员主要构成的，为群众代办政务服务事项的工作人员。

4 服务原则

4.1 自愿原则

充分尊重群众的意愿，尊重群众的自主选择，代办事项应由群众委托，群众不愿代办或涉及个人隐私的情况不应代办。

4.2 便民原则

以群众需求为中心，实施政务服务事项“就近可办、多点可办”，全程代办、协办群众提出的办事需求；对行动不便的群众实行上门代办。

4.3 高效原则

对群众申请或委托办理的事项，即时受理，快捷承办，限时办结，及时反馈。

4.4 公开原则

对代办项目、办事程序、完成时限、代办人员等信息向办事群众公开，接受群众监督。

4.5 无偿原则

为群众代办实行无偿服务，不应收取任何手续费、代办费。

4.6 依法原则

坚持依法办事，在符合法律法规和政策允许的条件下进行代办，做到既合法合规又让群众满意。

5 基本要求

5.1 场所要求

5.1.1 应有固定场所，名称为“XX 村便民服务站”，村便民服务站外部标识整体形象应严肃庄重，与周围的建筑、环境相协调。

5.1.2 在交通主干道、主要道路进出口等位置应设立醒目的交通指引牌，设置醒目、便于识别的办事指南和提示标志，图形标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.1.3 应结合场地实际，科学划分日常办公区、填单区、办事等候区、自助服务区等功能区域。

5.1.4 应在场所内公布便民服务事项办事指南，方便群众随时查阅、获取。办事指南宜结合图解、演示等形式，方便群众了解办事过程。办事指南图解设计可参照 DB14/T 3002 的要求进行。

5.1.5 宜配备等候座椅、自助服务终端、饮水机、无线 wifi、急救箱、老花镜、雨伞、充电器等服务设施，满足服务需求。配备电话、电脑、打印机等办公设备。

5.2 人员要求

5.2.1 红色代办员应从以下群体中选择，包括但不限于：

- a) 党员；
- b) 乡镇中层业务骨干；
- c) 村干部；
- d) 村民小组长；
- e) 党小组长；
- f) 网格长；
- g) 入党积极分子；
- h) 大学生村干部等。

5.2.2 应熟练掌握与服务工作相关的业务知识，能够熟练操作计算机、手机 APP 等办事涉及的设备。

5.2.3 提供服务时语言文明、态度热情、细致周到，宜使用服务对象所用方言交流。

5.2.4 应积极主动参加上级业务部门组织的培训。

6 服务流程

6.1 咨询

6.1.1 服务人员应认真接待来电、来访的服务对象，及时告知帮办事项的办理流程。

6.1.2 对能直接解答的咨询，应一次性做出明确答复，指导服务对象做好材料准备工作，并做好咨询登记。

6.1.3 对不能直接解答的咨询，应及时与相关业务部门沟通，并及时予以答复。

6.1.4 应建立接待咨询记录，登记服务对象姓名、联系方式、咨询内容、处理结果等。

6.2 接受委托

6.2.1 服务人员根据服务对象提供的申请材料，经审核材料齐全的按照服务对象自愿委托的原则，受托代为办理。

6.2.2 对于申请材料不齐全的事项，服务人员应一次性列出缺少的材料以及补正材料的途径或方法。对于可以当场补正的材料，服务人员应当场帮助服务对象填写、补充材料。

6.3 代办

6.3.1 代办员全程代为办理申请事项。

6.3.2 办理过程中如出现材料需补正问题时，代办员应及时联系服务对象。

6.3.3 对服务对象行动不便等特殊情况下，可由代办员上门提供代办服务。

6.4 回复

6.4.1 代办员应在办结后及时将办理结果通知服务对象。

6.4.2 对未代办成功的事项，代办员应将未代办成功原因一并告知服务对象，并协助重新办理。

6.4.3 对办理过程中产生的费用，应出具合法的收费票据。

7 管理要求

7.1 事项清单管理

7.1.1 便民服务事项清单应以《乡（镇）便民服务事项指导目录》、《村（社区）便民服务事项指导目录》、《村级组织履行事项清单》为事项来源。

7.1.2 应通过调研掌握本地群众高频次的办事需求，纳入本地便民服务事项清单。

7.1.3 便民服务事项清单应保持动态调整，宜推进与群众生产生活密切相关的政务服务事项实现“就近办”。

7.2 机制管理

7.2.1 应建立以下工作机制，包括但不限于：

- a) 首问负责制度；
- b) 主动问需制度；
- c) 有需必帮制度；
- d) 能办必办制度；
- e) 限时办结制度。

7.2.2 对事项办理权限不在村（社区）便民服务站的情况：

7.2.3 村（社区）便民服务站窗口红色代办员应接件；

- a) 村（社区）便民服务站窗口红色代办员通过线上沟通，在县镇相关业务人员的指导下，确认所需材料、办理流程、办理时限；
- b) 村（社区）便民服务站窗口红色代办员通过高拍仪将所需资料扫描成电子版，通过审批系统进行提交上传；
- c) 县级、乡镇便民服务中心窗口人员审核、签字、盖章、出证；
- d) 将办理结果回传村（社区）；

- e) 村（社区）便民服务站窗口红色代办员将办理结果送至办事群众。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 设置意见箱（簿）、评价器或书面评价表格等方便群众自主评价。有条件的地区,可设立网上评价渠道。

8.1.2 建立以满意度调查为核心的服务评价机制,满意度调查宜委托第三方机构进行,也可根据实际情况自行组织开展。自行组织开展,应通过问卷调查或其他有效的信息获取方式,采用适当的统计方法,客观反映群众的满意程度。

8.1.3 及时公开满意度调查结果,接受群众监督。

8.2 改进

8.2.1 应建立评价改进工作机制,根据评价结果,对照服务对象的需求进行改进工作。

8.2.2 应对改进工作进行督促、跟踪、复查。

8.2.3 听取和收集各方面的意见建议,创新管理和服务,持续提高服务质效。

