

乡镇（街道）政务公开专区建设规范

Specifications for the construction of township (subdistrict) government affairs open zone

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 01 发布

2023 - 04 - 01 实施

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省政务公开办公室、安徽省经济信息中心提出。

本文件由安徽省政务公开办公室归口。

本文件起草单位：安徽省政务公开办公室、安徽省经济信息中心、滁州市政务公开办公室、合肥工业大学、安徽互联智库信息咨询有限公司、合肥斯坦德尔德标准化管理有限公司。

本文件主要起草人：李左、叶琼、朱金玲、吴智兰、黄广亮、江婷婷、郭亚光、蔡磊、贺冉冉。

地方标准信息服务平台

乡镇（街道）政务公开专区建设规范

1 范围

本文件规定了乡镇（街道）政务公开专区建设的要求。

本文件适用于乡镇（街道）政务公开专区的建设。

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 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

《中华人民共和国政府信息公开条例》 国务院令 第711号（2019）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡镇（街道）政务公开专区 township (subdistrict) government affairs open zone

乡镇人民政府、街道办事处在为民服务中心等场所内设立的提供政府信息查询、依申请公开受理、办事服务咨询等服务的专门区域。

4 总体要求

4.1 乡镇（街道）政务公开专区（以下简称专区）建设应符合“功能完备、方便实用、因地制宜、节约高效”的原则。

4.2 专区建设工作应与全面推进基层政务公开标准化规范化、政策解读咨询、回应社会关切、贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》等工作相衔接，展示政务公开重点工作成效进展。

4.3 专区建设应运用信息化手段，有效整合政府网站、政务新媒体等政务信息系统的政务公开和政务服务数据资源。

4.4 专区应包括政府信息查询、依申请公开受理、办事服务咨询等基础功能，还可以增加政策解读咨询、政务公开宣传、公众意见征集等功能。

5 基础建设

5.1 场地

5.1.1 专区宜设在乡镇（街道）为民服务中心地上一层区域，宜设置在中心入口处。

5.1.2 受场地制约，无法设置在乡镇（街道）为民服务中心入口处的，应在中心入口处设置专区指引

标识。

5.1.3 受场地制约，无法集中设置全部功能区域的，可采取在乡镇（街道）为民服务中心同一层分散设置的方式，并设置指引标识。

5.2 面积

5.2.1 专区面积应根据乡镇（街道）为民服务中心面积合理设置。

5.2.2 乡镇（街道）为民服务中心总面积（不含行政办公区域）大于 200 m² 的，专区面积不小于 20 m²。

5.3 设计

5.3.1 专区整体设计应庄重大方、朴素整洁，颜色宜以蓝色或红色为主色调，或与本地政府门户网站主色调统一。

5.3.2 专区各功能区域应在设计风格上保持统一。

5.3.3 同一县（市、区）区域内的专区整体设计风格应保持统一。

5.4 标识

5.4.1 专区的中文标准标识名称为“地区规范全称+政务公开专区”，字体为方正大黑简体，应与背景色有明显反差。

5.4.2 公共信息图形标志符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.4.3 专区范围内的各功能区域标识设计风格应统一。

6 功能建设

6.1 政府信息查询

6.1.1 应提供渠道查询所在地区政府信息公开专栏、政策文件库等政务公开平台，方便群众获取基层政务公开各领域公开内容。

6.1.2 应依据《中华人民共和国政府信息公开条例》第二十、二十一条，提供法定公开内容查询服务。

6.1.3 应提供下列设备设施及物品：

- a) 接入互联网的计算机（或其他查询设备）应不少于 2 台；
- b) 文件打印、复印设备（或提供相关服务）；
- c) 纸质文件资料架。

6.2 依申请公开受理

6.2.1 应在显著位置展示本地区政府信息公开指南、依申请公开办理流程图。

6.2.2 应提供纸质的政府信息公开申请表及填写指引。

6.2.3 应配备政府信息公开线上申请设备。

6.3 办事服务咨询

6.3.1 宜提供纸质和电子版个人、企业办事指南（办事一本通）。

6.3.2 应设置办事服务咨询台，可与为民服务中心相关咨询功能共建。

6.3.3 可设置意见收集、满意度评价等功能。

6.4 政策解读咨询

- 6.4.1 宜设置电脑或其他设备集中展示重要政策性文件的解读材料。
- 6.4.2 宜提供线上、线下政策咨询渠道。
- 6.4.3 可结合本地区实际，重点突出对企政策服务和咨询答复功能。

6.5 政务公开宣传

宜通过宣传栏、电子设备等设施展示包括但不限于以下内容：

- a) 政务公开政策知识；
- b) 政务公开年度重点工作落实情况；
- c) 本地推进政务公开的创新措施；
- d) 本地政府信息公开工作年度报告。

6.6 公众意见征集

- 6.6.1 可集中展示所在地区重大行政决策意见征集信息。
- 6.6.2 可在现场设置意见簿或运用信息化手段，收集群众对政务公开等工作的意见建议。

6.7 其他功能

- 6.7.1 专区可提供等候、休憩功能。
- 6.7.2 宜提供相关设备设施，满足老年人、残疾人的使用需求。

7 运行准备

7.1 制度建设

- 7.1.1 应建立政务公开专区管理制度，包括但不限于下列内容：
 - a) 日常管理，包括：卫生、秩序、物品摆放等；
 - b) 人员管理，包括：岗位职责、服务礼仪、业务培训、检查考核等；
 - c) 设备设施管理，包括：安全使用、专人维护等；
 - d) 服务管理，包括：现场咨询一次性告知、纸质资料档案管理、电子信息维护等。
- 7.1.2 应与为民服务中心相关制度体系相衔接。

7.2 人员配备

- 7.2.1 可配备工作人员提供专区引导、咨询服务、依申请公开受理等服务。
- 7.2.2 应对配备人员进行包括但不限于下列内容培训：
 - a) 国家相关政策、法律法规；
 - b) 从事专区工作所需的业务技能；
 - c) 服务礼仪，应符合 GB/T 32169.3 的要求。