|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 01.040.03 |
| CCS  |

|  |
| --- |
|   |

A 12 |

团体标准

T/SZS XXXX—2022

政务公开专区建设指南

Guidelines for the construction of government affairs publishing zone

2022年10月14日

2022 - XX - XX发布

2022 - XX - XX实施

深圳市深圳标准促进会   发布

目次

[前言 II](#_Toc116306427)

[1 范围 1](#_Toc116306428)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc116306429)

[3 术语和定义 1](#_Toc116306432)

[4 分类 1](#_Toc116306435)

[5 建设原则 1](#_Toc116306436)

[6 一般规定 2](#_Toc116306440)

[7 场地 2](#_Toc116306441)

[8 标识 2](#_Toc116306442)

[9 功能设置 2](#_Toc116306443)

[10 设施设备配置 3](#_Toc116306444)

[11 易用性 4](#_Toc116306445)

[12 人员配置 4](#_Toc116306446)

[13 运行管理 4](#_Toc116306447)

[14 监督与评价 5](#_Toc116306448)

[附录A （资料性） 各级政务公开专区配置参考 6](#_Toc116306450)

[附录B （资料性） 政务公开专区公开事项表 8](#_Toc116306451)

[附录C （资料性） 政务公开专区信息公开申请表 9](#_Toc116306452)

[附录D （资料性） 政务公开专区信息公开申请集中接收回执样张 10](#_Toc116306453)

[附录E （资料性） 政务公开专区评价表 11](#_Toc116306454)

[参考文献 12](#_Toc116306455)

1. 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。

本文件由深圳市龙华区政务服务数据管理局提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳市龙华区政务服务数据管理局、深圳市标准技术研究院、深圳技术大学……

本文件主要起草人：

本文件为首次制定。

政务公开专区建设指南

* 1. 范围

本文件提供了政务公开专区建设的分类、建设原则、一般规定、场地、标识、功能设置、设施设备配置、易用性、人员配置、运行管理、监督与评价等方面的建议。

本文件适用于区级、街道及社区政务公开专区的建设。

* 1. 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 7000.2 灯具 第 2-22 部分：特殊要求 应急照明灯具

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 18894 电子文件归档与管理规范

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

GB/T 32169.1—2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 32169.4—2015 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

政务公开专区 government affairs publishing zone

行政机关为全面推进决策、执行、管理、服务、结果全过程公开，设立在政务服务大厅、党群服务中心、便民服务中心等场所，提供政府信息查询、信息公开申请、政策宣传解读、办事咨询等服务的专用区域。



除行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织向地方各级人民政府、对外以自己名义履行行政管理职能的县级以上人民政府部门、行政机关设立的依照法律、法规对外以自己名义履行行政管理职能的派出机构、内设机构申请获取相关政府信息的行为。

* 1. 分类

政务公开专区按选址所属地区和规模可分为：

1. 区级政务公开专区；
2. 街道政务公开专区；
3. 社区政务公开专区。
	1. 建设原则

政务公开专区的建设宜参考以下原则：

1. 统一性原则：结合政务公开工作特点，对区级、街道、社区对政务公开专区的功能区域、装饰、设施设备、标识、人员配备等进行统一规划、设计及建设；
2. 一体化原则：根据区级、街道、社区政务公开专区的选址及场所，在设施设备、人员配置等方面进行一体化共建及共用；
3. 便捷性原则：在功能区引导设置、设施设备使用等方面考虑使用者的快速到达及简便应用；
4. 易用性原则：在标识引导、信息呈现、功能逻辑等方面考虑老年人等特殊人群的简易应用。
	1. 一般规定
		1. 公共标志

政务公开专区公共信息图形标识符号宜参考 GB/T 10001.1进行设置。

* + 1. 应急系统

宜配备应急照明系统，提供不间断电源，应急照明灯具宜参考 GB/T 7000.2进行设置。

* + 1. 环境卫生

设施设备宜摆放合理有序、整齐美观，其表面干净，无灰尘、无污渍、无损坏。

物品宜摆放整齐，无杂物随意张贴与摆放。

宜定期进行消杀处理。

* 1. 场地
		1. 选址

宜选择行政服务大厅或党群服务中心等公共服务场所作为政务公开专区场所。

当政务公开专区设置在行政服务大厅或党群服务中心时，其标识、装饰等宜与党群服务中心协调一致，当政务公开专区设置在其他公共服务场所时，其标识、装饰等宜与政务的标识体系协调一致。

若原政务服务区域已设有自助查询或政务事项办理等候区等政务服务功能区的，可进行统一整合使用。

* + 1. 环境

政务公开专区面积宜不小于8m2，具体面积宜根据区、街道及社区的具体需求、和政务公开服务年均受理量，以集中、高效、规范满足政务公开服务需求为原则来确定。对于整合已有政务服务功能区的，可结合需求及政务服务功能区的使用情况进行确定。

专区内部装饰风格宜简洁、淡雅、庄重，场地布局可结合实际设为开放式或围合式。具体风格宜与原场合保持一致。

* 1. 标识
		1. 专区标识

专区统一名称为“政务公开专区”，需在专区入口或大厅内显眼位置设置标识。专区所在建筑物平面示意图、楼层索引图均需清晰标准专区所在位置，指引明确。

* + 1. 功能区标识

资料展示架上方宜注明“公开资料”，功能区及相应设备需张贴“政府信息查询”“资料查阅”“依申请办理”等明显标识指引，以上字体、色值宜与“政务公开专区”一致，字号依据实际比例缩放，做到标识醒目，并与政务公开专区整体设计相协调。

* 1. 功能设置
		1. 政务信息查询区

配备自助终端查询服务一体机，群众可在自助终端查询服务一体机上查询到各类政策文件、政务服务事项的发布、解读、信息公开查询等。

* + 1. 政策资料查阅区

自主查阅。宜将群众关注度较高的政府公报、服务指南、办事手册、目录清单、政策文件等重要政务信息定期、集约向公众补充投放。

重点领域基本目录展示。宜设置政务公开重点领域基本公开目录展示区域，包括市场监管领域、医疗保险政策领域、就业创业领域、财政预决算领域、重大建设项目批准和实施领域、公共资源配置领域、社会公益事业建设领域、脱贫攻坚、防范化解重大风险、民生领域等，其中市场监管领域、医疗保险政策领域、公共资源配置领域、社会公益事业建设领域是重点展示领域。

提供政务公开便民地图服务。主要围绕公众普遍需求和重点民生事项，将政务服务机构、教育机构、医疗机构、养老机构、金融机构等数据点位通过地图的形式集约向公众提供。

* + 1. 依申请办理区

配备台式电脑，群众可按照依申请办理流程图在电脑上进行操作。

* + 1. 人工服务窗口

群众可根据需求向窗口服务人员问询政务信息或办理政务事项，可与政务服务窗口合并。

* 1. 设施设备配置
		1. 各区设施设备配置

区级、街道及社区政务公开专区设施设备配置可参考附录A。

* + 1. 基础设施

宜尽量采用自然光，采光不足的，宜配置与其场所规模相适应的照明设施。室内照明宜符合 GB

50034 及节能环保要求。

宜配备满足政务公开服务要求的网络通信设施，设置安全 wifi 覆盖全区域。

宜配备数量适宜的网络接口、电源插口和电源插座。

* + 1. 基本配置

立式宣传资料架。立式宣传资料架宜摆放为群众和企业提供办事指南等政策宣传资料，并及时进行更新。

公示牌。公示牌可以采用书写白板，也可以采用电子显示屏，或者两者同时采用。

写字台。宜根据政务公开专区规模配备足够数量的写字台，并配备座椅、老花镜、胶水、纸、笔等。

群众关切台面。放置“好差评”二维码和意见簿，收集群众对政务公开服务的建议、投诉及其他疑问，及时回应群众关切。

自助终端查询服务一体机至少1台。市民可通过查询服务一体机登录“政务公开查询系统”页面，通过政务公开电子显示屏查询政务公开、互动交流、政务服务、数据开放、依申请公开、服务大厅等六大模块相关资讯等。在此基础上，街道、社区也可针对公共服务场所的特异性进行个性化定制，提出个性化需求，丰富公开内容，如公开村务、居务等。

配备宣传书架或相应展柜1-2个。所需摆放的文件材料包括但不限于政府公报、政府信息公开条例宣传折页、依申请公开办理流程图、惠企利民政策文件、办事指南、便民服务手册等图书资料。

配备台式电脑（接入互联网）及配套桌椅至少 2套，电脑链接“龙华政府在线”“深圳市政府信息依申请公开系统”，桌面或对应墙面上宜粘贴依申请公开办理流程图。

其他设备、设施。宜在台式电脑周围配备扫描仪至少1台，其他根据政务公开专区规模配备足够数量的文印及传真设备、多功能充电器等，免费供群众使用。

* + 1. 人工服务窗口配置

宜配备满足工作需要的计算机、打印机、电话、高拍仪、身份证读卡器等基本的办公设施设备。

宜提供数量适宜的办公用具、桌椅、资料柜、档案柜、保险柜和饮用水设备。

宜配备数量适宜的面向服务对象的电脑显示器、服务评价器、办事须知等资料。

宜为服务对象提供基本的书写工具、胶水等服务用品。

窗口电脑与内部局域网连接，电脑操作系统、工作软件系统和监督系统宜使用符合国家要求的部门业务系统或行政审批通用软件。

宜提供开展相关事项的授权委托书、行政审批专用印章，并配备相关法律法规和业务的办事

指南。

* 1. 易用性
		1. 设计

政务公开专区宜从标识导引、信息呈现、功能逻辑等方面考虑针对部分特定人群进行易用性设计。

* + 1. 标识导引

标识宜考虑使用不带图像或图案的背景。

标识文字宜考虑使用清晰常用以及尺寸合适的字体。

标识符号和文字的颜色与背景宜具有明显的对比度。

涉及字母的宜采用大小写结合的方式，对于如警告类单词、提示语或字母宜考虑大写方式表示。

* + 1. 信息呈现

信息化设备的使用说明宜考虑易于辨识、读取和理解。

信息化设备的信息呈现宜考虑支持视觉、声觉或触觉中可选择和可替代的多种方式提供。

* + 1. 功能逻辑

信息化设备用户界面的功能逻辑宜简洁、明了；

信息化内容的逻辑结构宜采用尽量少的步骤实现业务功能，每个操作步骤的选择宜不超过2种，常用功能宜通过一键操作实现。

* 1. 人员配置
		1. 管理人员

各专区宜由所在街道、社区指定至少一名政务公开专员负责专区工作协调、管理接待、义工培训等，由区政务服务数据管理局统一负责专员业务培训。

* + 1. 服务人员

专区宜根据导询服务、信息电子化查询、政务服务办理等职能要求，配置具备相应执业技能要求的窗口服务人员。

现场服务人员可由专职人员任职或窗口服务人员、义工志愿者兼职，其工作内容是引导群众现场查询和免费获取政府信息。

* 1. 运行管理
		1. 公开内容管理

政务公开专区所有信息不得选用、发布与中央宣传口径不一致、不利于祖国统一、攻击党和国 家领导人、违反民族宗教和外交及其他政策以及宣扬封建迷信、暴力和明显失实、泄密等稿件，并定期对政务公开专区公开内容进行安全巡检。

宜以公众需要为出发点，不断充实信息内容和服务项目，信息宜及时发布与更新。

宜避免知识性、文字性差错。

区级、街道及社区政务公开专区提供服务事项内容可参考附录B。

政务公开专区信息公开申请表可参考附录C，回执可参考附录D。

* + 1. 档案管理

专区宜对管理机构和窗口的档案工作进行管理，配备专兼职档案管理工作人员和相应设施。

管理机构和窗口宜对工作中文件材料的形成、积累、保管和整理归档工作进行管理。

电子档案的归档与管理宜符合GB/T 18894 的要求。

档案信息公开、利用和查询中涉及国家秘密、个人隐私和商业秘密的，宜严格执行法律法规的保密规定。

* + 1. 人员管理

宜建立人员管理机制，明确工作人员的工作职责，并开展相应的教育培训。

对管理人员的管理宜包括转岗调配、培训教育、服务规范、考勤考核等。

对服务人员的管理宜符合GB/T 32169.3-2015 的要求。

对义工志愿者的管理宜包括义工培训、考勤考核等，在工作时需穿戴义工志愿者马甲。

* + 1. 信息化管理

宜推行电子化办公，建立满足服务需求的信息系统，包括网上审批系统、服务信息管理系统、电子监察系统等。

宜建立健全运行维护制度，做好网络搭建及软、硬件维护管理工作。

窗口宜运用信息系统为服务对象提供服务，确保数据传输及时、顺畅、准确。

信息和网络安全宜符合 GB/T 32169.1-2015 的要求。

* 1. 监督与评价
		1. 监督

宜采取内部监督、社会监督等形式对政务公开专区，受监督内容包括但不限于政务公开专区的环境、公开内容、服务。

宜采取现场巡查、办件评议、电子监察、事后回访等方法对窗口服务进行监督。

宜建立效能评价、电话投诉、网上投诉等服务质量反馈和投诉制度、畅通投诉渠道，妥善解决投诉问题。

宜依据监督结果督促管理机构改进管理，促进窗口改进服务。

* + 1. 评价

对管理机构的绩效评价宜参照GB/T 19580 的要求进行。

对窗口服务评价宜依据GB/T 32169.4-2015 的要求进行。

群众通过“好差评”二维码或意见簿进行政务公开专区的环境、公开内容、服务等方面的评价。

政务公开专区评价表可参考附录E。

1. （资料性）
各级政务公开专区配置参考

表A.1给出了区级、街道和社区政务公开专区设施设备配置参考清单，表格各级专区必配设施设备打勾（√），选配设施设备打圈（〇）。

表A.1 各级政务公开专区配置参考

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设施设备 | 安置区域 | 配置参考 | 备注 |
| 区级 | 街道 | 社区 |
| 必先/选配 | 数量 | 必先/选配 | 数量 | 必先/选配 | 数量 |
| 自助终端查询机 | 政务信息查询区 | √ | 1台 | √ | 1台 | √ | 1台 | 接入互联网 |
| 电子显示屏 | 政务信息查询区 | √ | 2块 | √ | 1块 | 〇 | - |  |
| 公示栏 | 政策资料查询区 | 〇 | - | √ | 1个 | √ | 1个 |  |
| 宣传书架或相应展柜 | 政策资料查询区 | √ | 1个 | √ | 1个 | √ | 1个 |  |
| 信息查询专用台式电脑及配套桌椅 | 依申请办理区 | √ | 2套 | √ | 2套 | √ | 2套 | 台式电脑接入互联网 |
| 扫描仪 | 依申请办理区 | √ | 1台 | √ | 1台 | √ | 1台 |  |
| 咨询服务台 | 依申请办理区 | √ | 1个 | √ | 1个 | 〇 | - |  |
| 写字台 | 依申请办理区 | √ | 1个 | √ | 1个 | 〇 | - |  |
| 意见箱 | 依申请办理区 | √ | 1个 | √ | 1个 | √ | 1个 |  |
| 休闲椅 | 依申请办理区 | √ | 1个 | √ | 1个 | 〇 | - |  |
| 办公桌 | 人工服务窗口 | √ | 1个 | 〇 | - | 〇 | - |  |
| 台式电脑及配套桌椅 | 人工服务窗口 | √ | 1套 | √ | 1套 | √ | 1套 | 接入互联网 |
| 电话 | 人工服务窗口 | 〇 | - | 〇 | - | 〇 | - |  |
| 打印机 | 人工服务窗口 | 〇 | - | 〇 | - | 〇 | - | 支持无线打印 |
| 高拍仪 | 人工服务窗口 | 〇 | - | 〇 | - | 〇 | - |  |
| 身份证读卡器 | 人工服务窗口 | √ | 1台 | √ | 1台 | √ | 1台 |  |
| 服务评价器 | 人工服务窗口 | √ | 1台 | √ | 1台 | √ | 1台 |  |
| 资料柜 | 人工服务窗口 | 〇 | - | 〇 | - | 〇 | - |  |
| 饮用水设备 | 人工服务窗口 | √ | 1台 | √ | 1台 | √ | 1台 |  |

1. （资料性）
政务公开专区公开事项表

表B.1给出了区级、街道及社区政务公开专区可提供的服务事项参考。

表B.1 各级政务公开专区服务事项表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务事项 | 区级 | 街道 | 社区 |
| 必须提供 | 选择性提供 | 必须提供 | 选择性提供 | 必须提供 | 选择性提供 |
| 接待和咨询导办 | √ |  | √ |  | √ |  |
| 政策宣传解读 | √ |  | √ |  |  | √ |
| 信息发布 | √ |  | √ |  |  | √ |
| 信息收集 | √ |  | √ |  |  | √ |
| 政府信息查询 | √ |  | √ |  | √ |  |
| 政府信息公开申请受理 | √ |  | √ |  |  | √ |
| 便民服务 | √ |  | √ |  | √ |  |
| 投诉受理 | √ |  | √ |  | √ |  |

1. （资料性）
政务公开专区信息公开申请表

表C.1给出了政务公开专区信息公开申请表样表。

表C.1 政务公开专区信息公开申请表

|  |  |
| --- | --- |
| 受理单位 |  |
|  申 请 人 信 息 | 公民 | 姓 名 |  | 工作单位 |  |
| 身份证号码 |  | 邮政编码 |  |
| 通信地址 |  |
| 联系电话 |  | 手机号码 |  |
| 电子邮箱 |  |
| 法人或者其他组织 | 单位名称 |  | 统一社会信用代 码 |  |
| 通信地址 |  |
| 法人代表 |  | 联系人 |  |
| 联系人电话 |  | 联系人电子邮 箱 |  |
|  所 需 政 府 信 息 情 况 | 所需的政府信息 | 文件名称 |  | 文号 |  |
| 或者其他特征性描述： |
| 提供政府信息的指定方式(单选) | □纸质 □电子邮件 |
| 获取政府信息的途径(单选) | □邮寄 □网上获取 □自行领取 □当场查阅、抄录 |
| 申请人签名或盖章 |  | 申请时间 |  年 月 日 |
| 备注 | 1. 公民提交申请时必须提交身份证复印件，否则不予受理。
2. 法人或者其他组织提交申请时必须提交统一社会信用代码证复印件，否则不予受理。
 |

1. （资料性）
政务公开专区信息公开申请集中接收回执样张

图D.1给出了政务公开专区信息公开申请集中接收回执样张。

|  |
| --- |
| 龙华信息受理XX 第（ ）号 ：本机关（机构）于 年 月 日收到您（单位）提出要求获取“   ”的申请。 特此告知。 年 月 日 |

图D.1 政务公开专区信息公开申请集中接收回执样张

1. （资料性）
政务公开专区评价表

表E.1给出了政务公开专区评价表。

表E.1 政务公开专区评价表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 分值 |
| 选址7分 | 1 | 公开专区选址合理，场馆配套设施完备，较好地满足政务信息公开工作需求。 | 5 |
| 2 | 设施设备完好、场所环境干净整洁，无乱堆乱放现象。 | 2 |
| 环境8分 | 1 | 政务公开专区面积不小于8m2，具体面积可根据区、街道及社区的具体需求、和政务公开服务年均受理量，以集中、高效、规范满足政务公开服务需求为原则来确定。 | 5 |
| 2 | 内部装饰风格宜简洁、淡雅、庄重，场地布局可结合实际设为开放式或围合式。 | 3 |
| 标识6分 | 1 | 专区统一名称为“政务公开专区”，需在专区入口或大厅内显眼位置设置标识。 | 3 |
| 2 | 功能区标识字体、色值与“政务公开专区”一致，字号依据实际比例缩放，做到标识醒目，与政务公开专区整体设计相协调。 | 3 |
| 功能设置24分 | 1 | 公开专区应规划设置包含政务信息查询区、政策资料查阅区、依申请办理区、人工服务窗口。 | 8 |
| 2 | 公开专区应设置政务公开重点领域基本公开目录展示区域。 | 8 |
| 3 | 提供政务公开便民地图服务。 | 8 |
| 易用性5分 | 1 | 标识导引、信息呈现、功能逻辑等方面考虑针对部分特定人群进行易用性设计。 | 5 |
| 公开内容管理13分 | 1 | 定期对政务公开专区公开内容进行安全巡检。 | 5 |
| 2 | 以公众需要为出发点，不断充实信息内容和服务项目，信息宜及时发布与更新。 | 8 |
| 档案管理5分 | 1 | 配备专兼职档案管理工作人员和相应设施。 | 3 |
| 2 | 严格执行法律法规的保密规定。 | 2 |
| 人员管理23分 | 1 | 指定至少一名政务公开专员负责专区工作协调、管理接待、义工培训。 | 5 |
| 2 | 配置具备相应执业技能要求的窗口服务人员。 | 5 |
| 3 | 建立人员管理机制，明确工作人员的工作职责，并开展相应的教育培训。 | 5 |
| 4 | 义工志愿者在工作时，需穿戴义工志愿者马甲。 | 3 |
| 5 | 应确保工作人员坐班值班，工作人员去向随时公示。 | 5 |
| 信息化管理9分 | 1 | 建立满足服务需求的信息系统，包括网上审批系统、服务信息管理系统、电子监察系统等。 | 3 |
| 2 | 建立健全运行维护制度，做好网络搭建及软、硬件维护管理工作。 | 3 |
| 3 | 运用信息系统为服务对象提供服务，确保数据传输及时、顺畅、准确。 | 3 |

参考文献

1. 《国务院办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》（国办发〔2019〕54号）
2. 《广东省人民政府办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作实施意见》（粤府办〔2020〕10号）
3. 《深圳市龙华区政务公开领导小组办公室关于印发深圳市龙华区2021年度基层政务公开专区建设实施方案的通知》（深龙华政办公[2021]4号）
4. GB/T 32618 政务服务中心信息公开业务规范
5. GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
6. GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
7. GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
8. GB/T 39735 政务服务评价工作指南
9. GB/T 40756 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南
10. GB/T 40762 政务服务满意度评价规范
11. MZ/T 089 街道政务事项办理规范
12. SZDB/Z 176 政务服务体系构建(管理)规范
13. SZDB/Z 177 行政服务大厅建设规范
14. SZDB/Z 178 行政服务大厅工作规范

