

团 体 标 准

T/SZS 4051—2022

龙华区政务公开专区建设指南

Guidelines for the construction of government affairs publishing zone
for Longhua district

2022 - 11 - 16 发布

2022 - 11 - 17 实施

深圳市深圳标准促进会

发 布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 分类 1

5 建设原则 2

6 场地 2

7 功能区 2

8 适老化及无障碍 4

9 人员配置 4

10 运行管理 4

11 监督与评价 5

附录 A（资料性） 标识参考图样 6

附录 B（资料性） 各级政务公开专区配置参考 11

附录 C（资料性） 政务公开专区公开事项表 12

附录 D（资料性） 政务公开专区信息公开申请表 13

附录 E（资料性） 政务公开专区政府信息公开申请接收回执样张 14

附录 F（资料性） 政务公开专区评价表 15

参考文献 16

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、深圳道途环境设计研究院有限公司、深圳技术大学、深圳市豪德建筑装饰工程有限公司。

本文件主要起草人：李载强、李燕、杨舸、赵婷婷、邱达赖、马泽豪、王卓妍。

引 言

2019年国务院办公厅印发《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），同年5月，广东省人民政府办公厅印发《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），要求切实做好基层政务公开标准化规范化工作，进一步密切党和政府同人民群众联系，加强基层行政权力监督制约，提升基层政府治理能力。

2020年5月，龙华区被确定为广东省基层政务公开标准化规范化试点成果推广应用8家单位之一，现已形成以“标准化、规范化、信息化、专业化”为核心的政务公开“龙华模式”，已成为龙华政府满足公众需求的重要途径，标准的研制可使得龙华政务公开专区建设成果形成可复制、可推广的建设模式。

龙华区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、原则、场地、标识、适老化及无障碍、功能设置、设施设备配置、人员配置、运行管理、监督与评价等方面的建议。

本文件适用于龙华区政务公开专区的建设，其他区政务公开专区的建设可参考使用。

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 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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
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 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
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
GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求
GB 50034 建筑照明设计标准
GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
SZDB/Z 177 行政服务大厅建设规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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、图书馆等场所，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。

3.2

依申请公开 disclosure upon applications

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。

3.3

自助服务终端 self-service terminal

服务提供者提供的实施自助服务的专用设备或装置。

[来源：GB/T 23647—2009，3.2]

4 分类

政务公开专区按行政区等级可分为：

- a) 区级政务公开专区；
- b) 街道政务公开专区；
- c) 社区政务公开专区。

5 建设原则

政务公开专区的建设宜参考以下原则：

- a) 统一性原则：结合政务公开工作特点，对区级、街道及社区政务公开专区的功能区域、装饰、设施设备、标识、人员配置等进行统一规划、设计及建设；
- b) 一体化原则：根据区级、街道及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；
- c) 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；
- d) 易用性原则：在标识引导、信息呈现、功能逻辑等方面考虑适老化以及无障碍应用。

6 场地

6.1 选址

6.1.1 政务公开专区宜设置在政务服务大厅、党群服务中心、便民服务中心或图书馆等场所内，并与所在场所已有的功能区整合使用。

6.1.2 政务公开专区面积不宜小于 8 m^2 ，具体场所面积宜根据区、街道及社区政务公开服务的受理量，并结合集中、高效、规范等需求确定。

6.2 环境

6.2.1 政务公开专区宜设为开放式或围合式，内部标识、装饰风格宜简洁、淡雅、庄重，并与原场所风格协调一致。

6.2.2 当政务公开专区设置在政务服务大厅、便民服务中心或图书馆等场所时，其标识、装饰等宜参考 SZDB/Z 177 进行设置。

6.2.3 当政务公开专区设置在党群服务中心时，其标识、装饰等宜与党群服务中心协调一致。

6.3 基础设施

6.3.1 宜采用自然光；自然光不足的宜配置与其场所规模相适应的照明设施，室内照明设施宜参考 GB 50034 进行配置。

6.3.2 宜配备应急照明系统并提供不间断电源，应急照明灯具宜参考 GB/T 7000.2 进行配置。

6.3.3 宜配备满足政务公开服务要求及安全要求的网络通信设施，如 WiFi 全覆盖等。

6.3.4 宜配备数量适宜的网络接口、电源插口和电源插座。

6.4 标识

6.4.1 政务公开专区公共信息标识宜按统一的视觉延展进行设计，并参考 GB/T 15566.1 和 GB/T 10001.1 进行设置，区级、街道及社区标识的版式、设计元素、材质及制作工艺宜保持一致。

6.4.2 专区名称为“政务公开专区”，名称字样、颜色及色号可参见附录 A.1，宜设置在专区入口处或专区内容易辨识的位置。

6.4.3 政务公开专区内的功能区及相应设施设备宜设置“政府信息查询”、“资料查阅”、“依申请办理”等中英文字样指引的标识牌，标识牌图案及名称字样可参见附录 A.2。

7 功能区

7.1 功能区设置

政务公开专区功能区分政府信息查询区、宣传资料查阅区以及依申请办理区以及人工服务窗口，区级、街道及社区政务公开专区设施设备配置可参考附录B，各功能区可考虑与所在场所已有的功能区整合使用。

7.2 政府信息查询区

7.2.1 服务

政府信息查询区提供各类政策文件、政务服务事项的发布、解读等查询服务。

7.2.2 设施设备

政府信息查询区宜配置支持政务公开自助服务平台运行的自助服务终端，自助服务终端可与场所内已有的政务自助服务终端整合使用。

7.2.3 软件

政务公开自助服务平台宜提供信息公开、依申请公开以及互动交流等功能模块，各功能模块提供以下服务：

- a) 信息公开模块：提供政府最新信息动态，主要包括机构设置、政策法规、规划计划、招考招聘、统计数据、应急管理、行政执法信息公开、行政复议、重大行政决策专题、区规范性文件、新闻中心、建议提案、重大建设项目、审计公开、工作报告、信息公开工作、政府网站年度报表、事项标准目录等服务；
- b) 依申请公开模块：提供在线申请、查询办理进度等服务；
- c) 互动交流模块：提供投诉建议、民意征集等服务。

7.3 宣传资料查阅区

7.3.1 服务

宣传资料查阅区提供自主查阅、重点领域基本目录展示以及政府公开便民地图等服务，并具备以下服务内容：

- a) 自主查阅服务：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、集约向群众补充投放；
- b) 重点领域基本目录展示服务。宜设置政务公开重点领域基本公开目录，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；
- c) 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。

7.3.2 设施设备

7.3.2.1 宣传资料查阅区宜设置公示牌及摆放资料的宣传资料架或相应展柜。

7.3.2.2 公示牌宜采用书写白板或电子显示屏，提供区、街道及社区的公开信息展示以及个性化公开内容。

7.3.2.3 宣传资料架或相应展柜宜摆放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、惠企利民政策文件、群众和企业办事指南、便民服务手册等图书资料，并及时更新。

7.4 依申请办理区

7.4.1 服务

依申请办理区提供政务公开信息依申请办理及资料免费扫描等服务。

7.4.2 设施设备

7.4.2.1 依申请办理区宜配备咨询服务台、依申请办理用电脑及配套桌椅、写字台、扫描仪、及配套座椅、意见簿、座椅及办公服务用品等设施设备。

7.4.2.2 咨询服务台宜放置意见簿收集群众对政务公开服务的建议、投诉及其他疑问，并回应群众关切的问题及需求。

7.4.2.3 电脑宜链接“龙华政府在线”、“深圳市政府信息依申请公开系统”，放置电脑的桌面或对应墙面宜粘贴依申请公开办理流程图。

7.4.2.4 写字台宜摆放办公服务用品供免费使用。

7.4.2.5 扫描仪、文印及传真、多功能充电器等设施设备并免费提供使用。

7.5 人工服务窗口

7.5.1 服务

人工服务窗口宜提供人工政务信息查询或办理等服务。

7.5.2 设施设备

7.5.2.1 宜配备满足工作需要的办公桌椅、电脑及配套桌椅、电话、打印机、高拍仪、身份证读卡器、服务评价器、资料柜或档案柜、保险柜、办公用品及引用水设备等设施设备。

7.5.2.2 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。

7.5.2.3 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。

8 适老化及无障碍

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适老化及无障碍设计。GB 55019以及《工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》中在建筑、信息化以及互联网应用等方面给出了适老化及无障碍的相关规定，宜参考执行。

9 人员配置

9.1 管理人员

街道、社区政务公开专区宜指定至少一名专职或兼职人员负责工作协调、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。

9.2 服务人员

9.2.1 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。

9.2.2 现场服务人员由专职人员任职或窗口服务人员、义工志愿者兼职，负责引导群众现场查询和免费获取政府信息。

10 运行管理

10.1 公开内容管理

10.1.1 政务公开专区所有信息不选用、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。

10.1.2 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。

10.1.3 宜避免知识性、文字性差错。

10.1.4 区级、街道及社区政务公开专区提供服务事项内容参见附录 C。

10.1.5 政务公开专区信息公开申请表参见附录 D，回执参见附录 E。

10.1.6 街道及社区也可针对公共服务场所的特性进行个性化定制，提出个性化需求，丰富公开内容，如公开街道及社区的个性化服务等内容。

10.2 档案管理

- 10.2.1 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。
- 10.2.2 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。
- 10.2.3 电子档案的归档与管理宜符合 GB/T 18894 的要求。

10.3 人员管理

- 10.3.1 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。
- 10.3.2 对管理人员的管理内容宜包括转岗调配、培训教育、服务规范、考勤考核等。
- 10.3.3 对服务人员的管理宜符合 GB/T 32169.3 的要求。
- 10.3.4 对义工志愿者的管理宜包括义工培训、着装、考勤考核等。

10.4 信息化管理

- 10.4.1 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。
- 10.4.2 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。
- 10.4.3 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。
- 10.4.4 信息和网络安全宜符合 GB/T 32169.1 的要求。

10.5 环境管理

- 10.5.1 宜定期根据防疫要求进行病毒的消杀处理。
- 10.5.2 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。
- 10.5.3 物品宜摆放整齐，无杂物随意张贴与摆放。

11 监督与评价

11.1 监督

- 11.1.1 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。
- 11.1.2 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。
- 11.1.3 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。
- 11.1.4 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。

11.2 评价

- 11.2.1 对管理机构的绩效评价宜参考 GB/T 19580 的要求进行。
- 11.2.2 对窗口服务评价宜参考 GB/T 32169.4 的要求进行。
- 11.2.3 可参考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。
- 11.2.4 政务公开专区评价表参见附录 F。

附录 A
(资料性)
标识参考图样

A.1 专区名称标识

A.1.1 区级及社区

区级及社区政务公开专区名称标识横向参考图样如图A.1所示，纵向参考图样如图A.2所示，字样信息如表A.1所示。



图 A.1 区级及社区政务公开专区名称标识横向参考图样

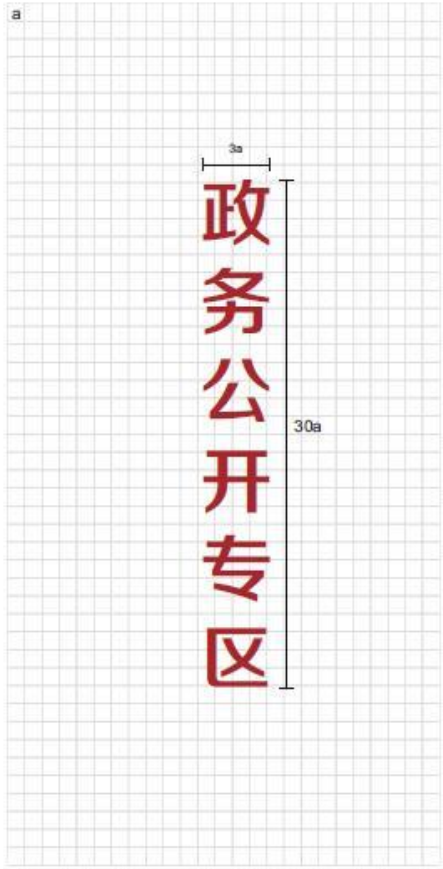


图 A.2 区级及社区政务公开专区名称标识纵向参考图样

表 A.1 专区名称字样信息

字样信息项	字体	字体高度	单个字体高宽比	整组字体高宽比	字体间距与字体宽比值
描述	方正正中黑简体	155 mm	1:1	1:10	0.48:1（约）

A.1.2 街道

街道政务公开专区名称标识横向参考图样如图A.3所示，纵向参考图样如图A.4所示，字样信息如表A.1所示。



图 A.3 街道政务公开专区名称标识横向参考图样

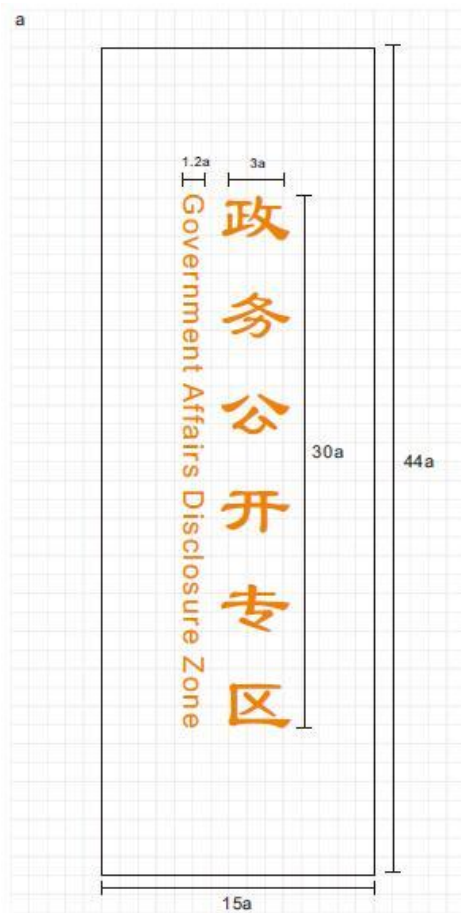


图 A.4 街道政务公开专区名称标识纵向参考图样

A.2 功能区标识

A.2.1 区级及社区

区级及社区“政府信息查询”、“资料查阅”和“依申请办理”标识牌长度可为375 mm，高度可为125 mm，中文字体可为微软雅黑，英文字体可为Arial，参考图样见图A.5、图A.6和图A.7，图样颜色见表A.2，社区字样颜色采用党群服务中心的颜色进行设置。

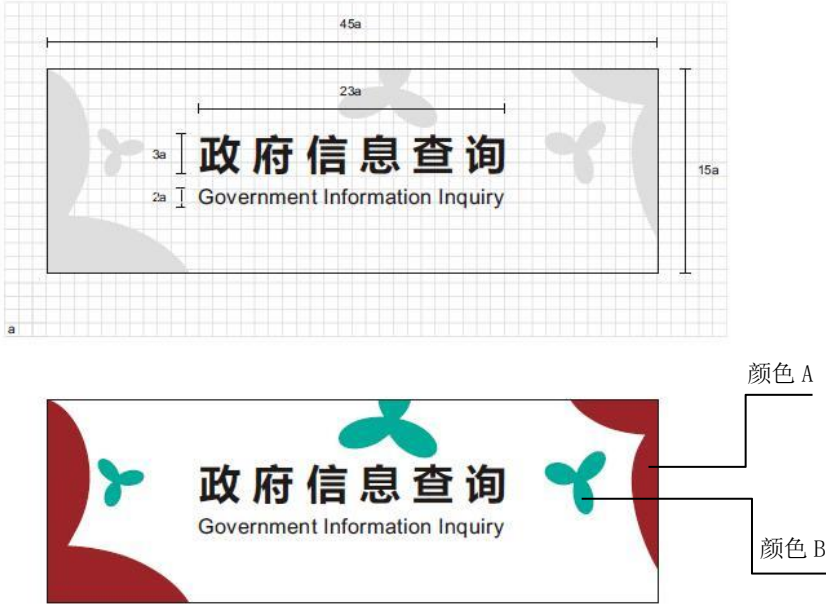


图 A.5 “政府信息查询”参考图样

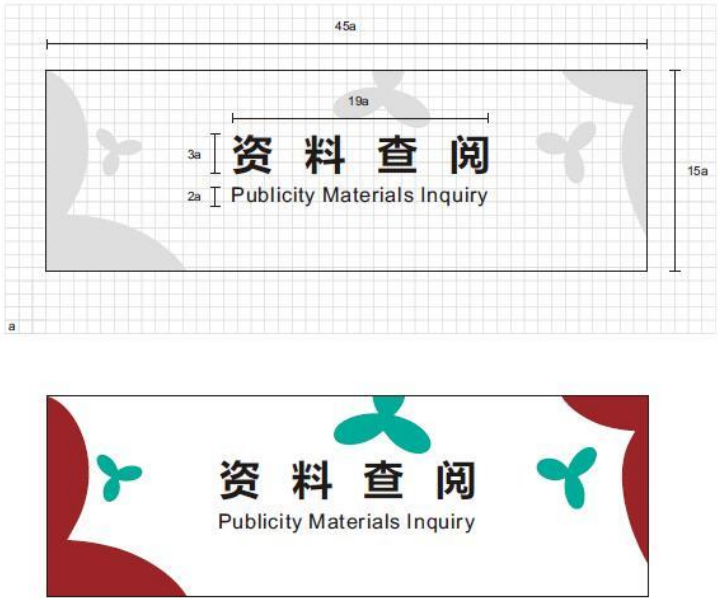


图 A.6 “资料查阅”参考图样

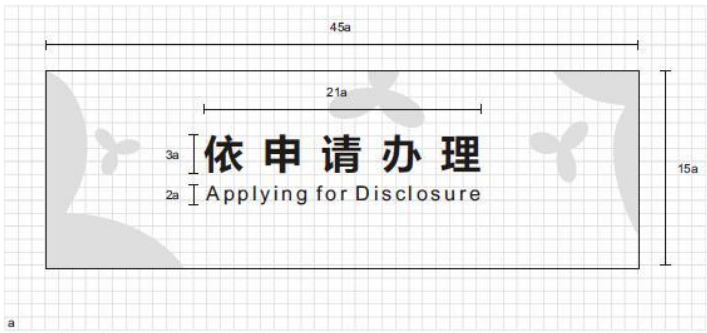


图 A.7 “依申请办理”参考图样

表 A.2 图案颜色

颜色项	CMYK色值	PANTONE色值
颜色A	C:15, M:100, Y:90, K:10	186C
颜色B	C:70, M:0, Y:43, K:0	326C
注：采用CMYK四色数据或PANTONE专色数据时，依照标准色彩规范呈现且不更改有关颜色比例。		

A.2.2 街道

街道“政府信息查询”、“资料查阅”和“依申请办理”标识牌长度可为375 mm，高度可为125 mm，中文字体可为微软雅黑，英文字体可为Arial，参考图样见图A.8、图A.9和图A.10，图样颜色见表A.2，社区字样颜色采用党群服务中心的颜色进行设置。

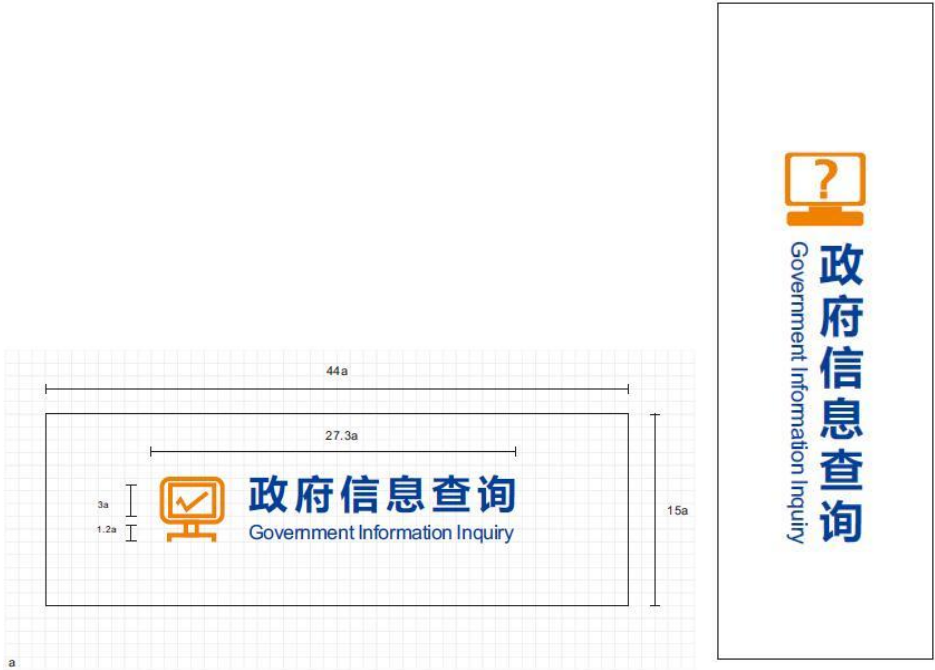


图 A.8 “政府信息查询”参考图样

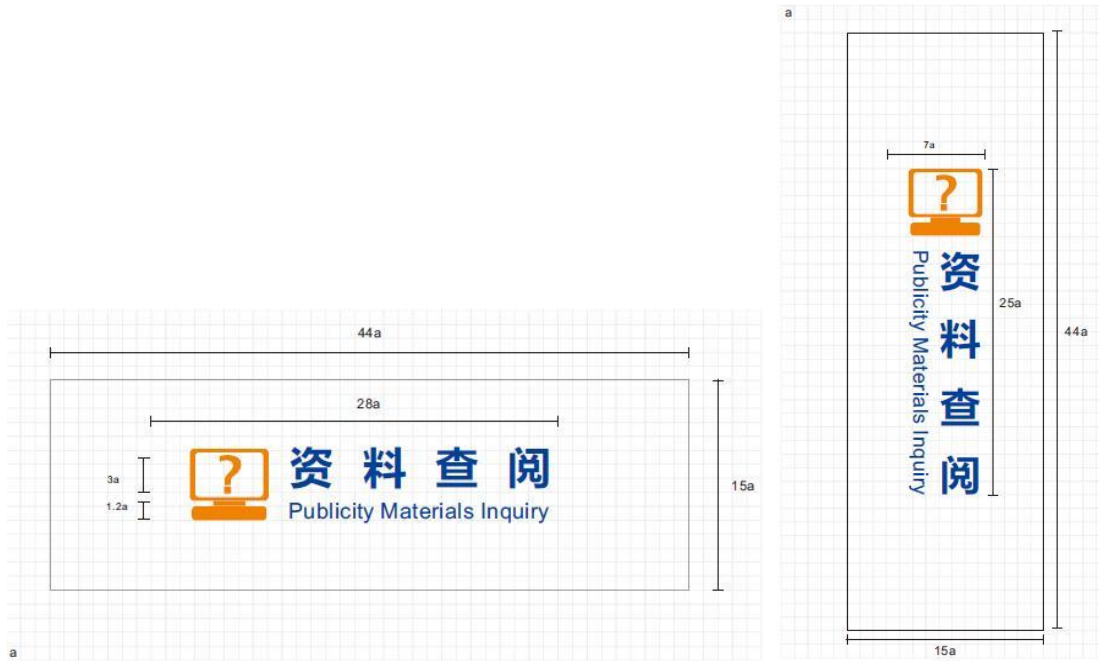


图 A.9 “资料查阅”参考图样



图 A.10 “依申请办理”参考图样

附 录 B
(资料性)
各级政务公开专区配置参考

表B.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 B.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	
自助服务终端	政府信息查询区	√	1 台	√	1 台	√	1 台	接入互联网
公示牌	宣传资料查阅区	○	-	√	1 个	√	1 个	
电子显示屏	宣传资料查阅区	√	1 块	√	1 块	○	-	
宣传资料架或相应展柜	宣传资料查阅区	√	1 个	√	1 个	√	1 个	
咨询服务台	依申请办理区	√	1 个	√	1 个	○	-	
电脑及配套桌椅	依申请办理区	√	2 套	√	2 套	√	2 套	接入互联网
扫描仪	依申请办理区	√	1 台	√	1 台	√	1 台	
写字台	依申请办理区	√	1 个	√	1 个	○	-	
意见簿	依申请办理区	√	1 个	√	1 个	√	1 个	
座椅	依申请办理区	√	1 个	√	1 个	○	-	
办公服务用品	依申请办理区							笔、纸、胶、老花镜等
办公桌椅	人工服务窗口	√	1 个	○	-	○	-	
电脑及配套桌椅	人工服务窗口	√	1 套	√	1 套	√	1 套	接入局域网
电话	人工服务窗口	○	-	○	-	○	-	
打印机	人工服务窗口	○	-	○	-	○	-	可无线打印
高拍仪	人工服务窗口	○	-	○	-	○	-	
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	○	-	○	-	○	-	
资料柜或档案柜	人工服务窗口	○	-	○	-	○	-	
保险柜	人工服务窗口	√	1 台	√	1 台	√	1 台	
饮用水设备	人工服务窗口	√	1 台	√	1 台	√	1 台	
办公服务用品	人工服务窗口	√	1 套	√	1 套	√	1 套	笔、纸、胶等
饮用水设备	人工服务窗口	√	1 台	√	1 台	√	1 台	
注：各级专区推荐配置设施设备打勾（√），选配设施设备打圈（○）。								

注：各级专区推荐配置设施设备打勾（√），选配设施设备打圈（○）。

附 录 C
(资料性)
政务公开专区公开事项表

表C.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C.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	√		√		√	

附 录 D
(资料性)
政务公开专区信息公开申请表

表D.1给出了政务公开专区信息公开申请表样表。

表D.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。						

附 录 E
(资料性)

政务公开专区政府信息公开申请接收回执样张

图E. 1给出了政务公开专区政府信息公开申请接收回执样张。

受理机关发文字号

政府信息公开申请接收回执

(申请人姓名或者单位名称):

本机关于____年____月____日收到你(单位)提交的政府信息公开申请。

特此告知。

(机关印章或者政府信息公开专用章)

____年____月____日

图E. 1 政务公开专区政府信息公开申请接收回执样张

附 录 F
(资料性)
政务公开专区评价表

表F.1给出了政务公开专区评价表。

表F.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 8m ² , 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府信息查询区、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, 信息应及时发布与更新。	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] GB/T 23647—2009 自助服务终端通用规范
 - [2] GB/T 32618 政务服务中心信息公开业务规范
 - [3] GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
 - [4] GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
 - [5] GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
 - [6] GB/T 39735 政务服务评价工作指南
 - [7] GB/T 40756 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南
 - [8] GB/T 40762 政务服务满意度评价规范
 - [9] MZ/T 089 街道政务事项办理规范
 - [10] SZDB/Z 176 政务服务体系构建(管理)规范
 - [11] SZDB/Z 177 行政服务大厅建设规范
 - [12] SZDB/Z 178 行政服务大厅工作规范
 - [13] 国务院办公厅. 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，2019年
 - [14] 工业和信息化部. 工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知：工信厅信管函[2021]67号，2021年
 - [15] 广东省人民政府办公厅. 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，2020年
 - [16] 深圳市龙华区政务公开领导小组办公室. 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，2021年
-