

上海市民政局

沪民基发〔2022〕1号

上海市民政局关于印发 《2022年社区事务受理服务中心标准化建设 第三方评估标准》的通知

各区民政局，各区社区事务受理服务中心标准化建设部门：

为进一步加强社区事务受理服务中心标准化建设，根据《上海市人民政府办公厅关于进一步加强社区事务受理服务中心标准化建设的意见》（沪府办发〔2013〕50号）的要求，今年拟开展全市社区事务受理服务中心第三轮第三方评估工作。

经广泛调研、数轮征求意见，形成了《2022年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估标准》（详见附件），现印发给你们，请各区相关部门指导辖区内各社区事务受理服务中心对照评估标准最新要求，自查自纠，补缺完善，切实提高标准化建设水平，为年内迎接评估做好准备。

附件：《2022年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评

估标准》

2022 年 2 月 18 日

（此件主动公开）

附件

2022 年社区事务受理服务中心标准化建设 第三方评估标准

条款	一级指标	二级指标		评估内容
1.1.1	服务环境 (15 分)	标识标牌 (3 分)	受理中心标识	外墙、门牌标识的样式、配色、文字应符合地标要求,门牌标志应清晰、醒目。应在受理大厅内醒目位置展示受理中心标识和“便捷、透明、亲和”服务宗旨。
1.1.2			“一网通办”标识	应在受理大厅内醒目位置展示“一网通办”标识。大厅内可见“一网通办”相关工作的宣传,包括但不限于大屏、易拉宝、宣传资料等。
1.2.1		受理大厅 (12 分)	大厅环境	受理大厅应环境整洁美观,物品摆放规范有序,各类引导服务标识清晰、易辨识,各类宣传展品简明美观、合理适度,严禁出现各类商业广告。
1.2.2			基本设施	受理大厅内应配置必要的服务基本设施,包括在显著位置处设置咨询服务台、排队叫号系统、休息等候区的休息座椅、窗口柜台前的座椅、书写台。设施应配备齐全、功能完好。
1.2.3			综合受理区	综合受理区应为开放式窗口,不应使用玻璃等隔断;柜面高度适宜,服务对象坐姿时与受理人员可相互平视交流。
1.2.4				综合受理区内不得设置市级统一事项以外的专项窗口。
1.2.5				综合受理窗口应配备可正常使用的扫码设备、高拍仪、读卡器、电子评价器。受理窗口桌面应干净整洁,不宜过度生活化。
1.2.6			自助服务区	应设置“一网通办”自助服务区域,配备“一网通办”综合自助终端设备及可连接互联网的电脑,并配备熟悉业务的工作人员做咨询引导。应划定一米线等候距离或采取其他必要措施,保护服务对象隐私。
1.2.7			盥洗设施	盥洗设施应保持清洁卫生,应提供消毒洗手液和卫生纸。
1.2.8			便民设施	受理大厅内应配备必要的便民设施,包括但不限于无障碍设施、饮用水、放大镜、老花镜、雨伞架、意见箱。设施应配备齐全、功能完好。

2.1.1	事项受理 (30分)	综合受理 (20分)	综合窗口数量	综合窗口数量应不少于窗口总数的 80% 。(窗口总数中不包含现金、回复、机动窗口共不超过 3 个窗口)
2.1.2			人员综合能力	综合窗口工作人员应具备受理各市级条线统一下沉的事项的能力。
2.1.3			系统受理	应使用统一的受理系统受理各市级条线统一下沉的事项。
2.1.4			申请受理	应按照“全市通办”“一网通办”的要求接受服务对象的事项申请。
2.2		刷证(码)办事 (2分)	刷证(码)办事	应严格执行“刷证(码)办事”要求,采用非刷证(码)办事的,应按相关要求留存办事人影像。
2.3		落实“两免” (3分)	落实“两免”	应依托电子证照库,积极使用“电子亮证”“电子证照调用”功能,落实“两个免于提交”相关工作要求。
2.4		收受分离 (2分)	收受分离	“全市通办”的“收受分离”申请件响应接单时间应 ≤15 分钟,发件前应电话通知收件的受理中心。
2.5		一网通办 (3分)	一网通办	“一网通办”的网上申请件响应接单时间应 ≤24 小时。
3.1.1	服务提供 (9分)	服务内容 (4分)	咨询引导	咨询引导人员应熟悉事项办理要求和流程,做好解释和引导工作。
3.1.2			预约处理	应做好预约维护工作,预约能实现优先办理。
3.1.3			便民服务	应为服务对象提供办事材料复印服务,并在大厅内明示办事窗口所需材料免费复印。
3.2.1		服务要求 (5分)	服务时间	应在大门侧面的显著位置悬挂不锈钢(或铜板)牌或在大门玻璃上张贴,对外公示服务时间。服务时间与沪府办发〔2018〕3号文件要求基本一致。
3.2.2				双休日和法定节假日上午、工作日中午时段(疫情防控时段除外),受理中心应接待并能受理所有事项的申请。
3.2.3			文明礼仪	大厅工作人员应统一规范着装,佩带工号牌,党员佩戴党徽。应微笑服务、态度温和、言行得体、自然真诚。使用文明用语、言简意赅、语调语速适当。
3.2.4			工作纪律	综合窗口工作人员应按时到岗,做好工作准备,不应擅自离岗。离岗应有明显的暂停标识。窗口接待时不应做与窗口接待无关的事情,包括聊天、看手机等。

4.1	人员管理 (10分)	岗位职责 (1分)	岗位职责	应制定各岗位的职责和权限。综合窗口工作人员信息应公开上墙，公开的信息应包括岗位、照片、工号（或姓名）。
4.2.1		人员培训 (5分)	培训要求	应建立受理中心培训制度，明确受理中心组织培训和参加外训的要求，应定期组织或参加各类培训，确保综合窗口工作人员工作能力持续满足岗位要求。应保留培训的记录，受理中心组织的培训结束后应对培训效果进行评价。（培训内容可包括综合窗口工作人员思想品德及价值观、事项办理要求、常见问题的原因分析、上级传达的新受理要求、网管岗位业务技能、档案管理岗位业务技能。）
4.2.2			在线学习	综合窗口工作人员应按规定学习相关课程。
4.3		综合受理能力建设 (2分)	综合受理能力建设	应建立综合窗口工作人员的培养制度，组织内部培训、传帮带教、参加外部培训等方式开展各条线受理能力的培训，运用笔试、面试、上机操作等方式对人员能力按条线进行评价，对满足条线受理能力要求的人员进行上岗确认。
4.4		绩效考核 (2分)	绩效考核	应建立适用的受理中心相关工作人员绩效考核制度，与个人绩效挂钩，并保留考核记录。
5.1.1	运行保障 (23分)	安全管理 (11分)	应急响应	应建立突发事件应急处理预案，如火灾、疫情防控、网络安全事故、人身伤害、寻衅闹事、自然灾害等预案。应定期组织预案培训，保留相应记录；应定期组织预案的评审或演练，评审或验证预案的可行性和有效性，并保留相应的记录。
5.1.2			监控	应在受理中心重点区域配置监控设备，受理窗口和应急处理区域相关音、视频保存期限应不少于3个月，有条件的建议不少于6个月。受理中心大厅、主要出入口视频保存期限应不少于1个月，有条件的建议不少于3个月。
5.1.3			疫情防控	应建立疫情防控工作机制，严格按照最新的市疫情防控工作规范，做好疫情防控管理工作，并做好相关记录。防疫方面的要求包括： 1、大厅、自助服务设备、电梯、卫生间等的消毒； 2、好差评设备一人一消毒或提醒居民使用免洗洗手液消毒后使用； 3、入口提供免洗消毒液； 4、入口处进行实名登记(允许使用相关设备进行实名登记)、测量体温、要求居民出示随申码、提醒居民戴口罩； 5、工作人员正确佩戴口罩； 6、工作人员每日测量并记录体温； 7、办理窗口1米线等待距离。

5.1.4			消防	受理中心内应配备消防设施，并定期检查，确保消防设施能正常使用。（配置要求：受理大厅、档案室、机房应至少各配备 1 组消防设备，档案室不建议配置干粉灭火器）
5.2.1	运行保障 (23 分)	信息化管理 (5 分)	信息安全	应建立信息安全与保密管理制度，开展员工日常安全保密教育及管理工作。应保障服务对象个人信息安全，与所有员工签订信息安全保密协议。应定期开展信息安全和保密的培训或教育活动，并保留相应记录。
5.2.2			机房	应建立受理中心机房管理制度。机房内应保持适宜的温度和湿度，持续监控并记录。机房应接地，配备防盗、防火、和电力保障设施设备。机房应保持整洁、不堆放杂物，机架线路整齐。
5.2.3			网管	应具备机房网络管理和信息系统安全管理的专业知识和技能，通过区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）举办的网管培训和考核。应熟悉网管岗位职责权限和受理中心机房管理制度、信息安全与保密管理制度，掌握受理中心各类系统问题反馈渠道和上报流程。
5.3.1		档案管理 (5 分)	档案室	档案室应做好防高温、防高湿、防光、防火、防盗、防尘、防有害气体、防有害生物的设施配置和日常管理。 （具体要求：防高温、防高湿应做好空调等的配备，并做好温湿度的每日记录；防光应避免阳光直射，可采取档案柜与窗户垂直、使用避光窗帘等；防火应注意室内不能有明线、明火，应配备消防器材，定期检查消防器材的有效性；防盗应注意如果档案室门窗在建筑物外立面，则应是防盗门窗；防尘应做到档案不随意堆放，档案室内无杂物堆放，档案无积灰；防有害气体应注意档案室外环境应保持清洁，不堆放垃圾，污水沟池中不要有积存的污物，避免有害气体的生成；防有害生物应放置灭鼠药或灭鼠笼等，档案架应放置防虫药品。）
5.3.2			档案管理员	应接受过档案管理专业知识培训，有上海市档案业务知识培训合格证书。
5.3.3			档案制度和工作记录	应建立档案管理制度。档案的进出、借阅应有记录。非档案管理人员不得随意出入档案室。
5.4		内控管理 (2 分)	内控管理	应建立财务管理、印章管理、固定资产管理，并有效执行。
6.1.1	服务评价 (6 分)	投诉处理 (4 分)	好差评	应引导服务对象使用统一的好差评系统对受理过程进行评价，须达到较高的评价率。

6.1.2			投诉处理机制	应建立投诉处理机制，明确投诉处理流程，及时处理实名差评及 12345 热线投诉，保留投诉处理的相关记录，实名差评回复全覆盖，并保持较高回访满意率。
6.2		服务改进 (2 分)	服务改进	应建立服务改进制度，定期归集各渠道的服务反馈（如 12345 投诉、好差评、市/区运管反馈、委办局反馈），应对有责投诉进行原因分析，并采取措施，避免类似情况再次发生，持续改进政务服务工作。
7.1	专项评估 (7 分)	受理中心特色/创新 (3 分)	受理中心特色/创新	在服务规范、管理规范、工作规范等方面的特色或创新。（包括但不限于承担市级“一网通办”相关试点或支持性工作、在线人工帮办、社区事务受理市级培训师、延伸服务等）
7.2		所获荣誉 (1 分)	所获荣誉	在本轮评估周期内，荣获与社区政务服务相关的国家级集体荣誉，荣获与社区政务服务相关的市级集体荣誉。
7.3		区作用发挥 (3 分)	区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）作用发挥	应采取适宜的方式促进区业务部门、技术部门对受理中心的工作指导和应急处理；应通过下发文件或组织培训等准确传达市民政局培训内容；应积极组织受理中心的培训、经验分享等活动，增强队伍能力，提升整体服务和管理水平；应定期或不定期将受理中心的优秀做法、重要活动、问题困难、意见建议汇总报送市民政局。
8	扣分项 (两个扣分项，最高扣 15 分，不累计扣分。)	负面舆情、负面报道 (-5 分)		因受理中心相关工作处置不当，引发了相关负面舆情或者负面报道。
		违规违纪 (-15 分)		受理中心工作人员发生了与职务相关的违规违纪行为并造成恶劣社会影响。