

DB52

贵州省地方标准

DB52/T 1553.4—2020

易地扶贫搬迁安置社区 第4部分：服务中心服务规范

Relocated community of poverty alleviation—
Part 4: Service specification for community service centre

2020 – 12 – 22 发布

2021 – 04 – 01 实施

贵州省市场监督管理局

发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

5 服务内容与要求 3

6 服务流程 4

7 服务管理 6

8 评价与改进 6

附录 A（资料性） 服务清单..... 7

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。

本文件由贵州省市场监督管理局提出。

本文件由贵州省生态移民局归口。

本文件起草单位：贵州省标准化院、贵州省市场监管专业技术人才开发中心。

本文件主要起草人：陈卓、伍官灵、李良懿、王晓、徐燕、刘畅、张继胜、祝玮、陈小丽、马静、折小荣。

易地扶贫搬迁安置社区 第4部分：服务中心服务规范

1 范围

本文件规定了易地扶贫搬迁安置社区服务中心服务的总体要求、服务内容及要求、服务流程、服务管理、评价与改进等。

本文件适用于易地扶贫搬迁安置社区（以下简称“安置社区”）服务中心的服务。

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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求
- 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
- DB52/T 1553.2 易地扶贫搬迁安置社区 第2部分：服务评价与改进规范
- DB52/T 1553.7 易地扶贫搬迁安置社区 第7部分：就业创业服务中心服务规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总体要求

4.1 场所

4.1.1 设置固定的办公场所，不宜用临时建筑。

4.1.2 根据进驻部门和项目的需要，合理设置服务窗口，实行放开式办公。

4.2 设施设备

4.2.1 咨询服务台

应在服务场所明显位置设立咨询服务台，并设有标识牌、专线咨询电话。设置专职人员为服务对象做好咨询、答疑、指引服务，采取轮岗无空岗服务制。

4.2.2 窗口服务台

4.2.2.2.1 窗口应配备统一的工作台和座椅。

4.2.2.2.2 窗口工作台前应为服务对象提供办件所需的书写用笔。

4.2.2.2.3 工作台上摆放工作人员的工位牌，内容包括工作人员的姓名、照片、所在部门、窗口工位电话等信息。

4.2.3 等候休息区

应在服务场所设置便民休息区，提供便民座椅、报纸及饮用水等服务设施。

4.2.4 公共卫生间

应设置卫生间，并保持设施完好，清洁卫生。

4.2.5 标识标志

4.2.5.1 应结合服务场所的整体布局、视觉效果、服务对象流动线路等，设置醒目、便于识别的办事引导标志、警示标志及告知性标识标志等，为服务对象提供引导和提示。

4.2.5.2 设置的图形符号应符合GB/T 2893.1、GB/T 10001.1的规定，安全标志应符合GB 2894的规定，消防安全标志应符合GB 13495.1的规定。

4.3 人员

4.3.1 应耐心、细致解答服务对象提出的服务需求。行为举止应文明、和善、得体，不应进行与工作无关的事项。

4.3.2 宜使用普通话，语言简洁、准确。

4.3.3 与服务对象交谈时应口齿清楚、条例清晰、言简意赅、文明用语。

4.4 制度建设

4.4.1 信息公开制

应对信息公开的内容、方式、程序等进行确定，公开的内容应包括：

- a) 审批依据；
- b) 办理流程；
- c) 审批结果等。

4.4.2 一次性告知制

应对一次性告知的主体、内容、适用情形、时间限制及未予一次性告知应承担的责任等进行规定，一次性告知的内容应包括：

- a) 申请资料是否齐全及如何补正；
- b) 是否受理及其理由；
- c) 是否需要实地勘查等特殊程序及下一步需要进行的程序；
- d) 收费标准等事项。

4.4.3 首问责任制

应对首问责任人的责任、义务、接待态度、职责范围、工作流程等进行规定，职责范围应包括：

- a) 明确属于首问责任人职责范围内的事项；

- b) 明确不属于首问责任人职责范围内的事项;
- c) 明确无论是否属于首问责任人职责范围内的事项,首问责任人都应给予完整答复或者有效答复途径。

4.4.4 顶岗补位制

应对办理窗口岗位的“定人、定岗、定责”岗位责任制度等进行规定,不应以任何理由、任何方式空岗、缺位,延误工作的正常办理。

4.4.5 服务承诺制

应细化服务承诺的内容及要求,内容包括:

- a) 廉政;
- b) 认真服务;
- c) 一次性告知;
- d) 首问责任;
- e) 限时办结等。

4.4.6 责任追究制

应明确责任追究的适用情形、追究办法、程序等内容,可通过走访、监督评价等方式,及时发现工作中的问题,对承办人、责任人予以责任追究。

4.4.7 文明服务制

应细化文明服务相关要求,内容包括:

- a) 服务态度;
- b) 服务用语;
- c) 着装要求;
- d) 形象要求;
- e) 工作准则等。

4.5 环境

4.5.1 服务场所应采光充足,温湿度适宜,空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

4.5.2 服务场所环境卫生应保持整洁干净,无污垢、无垃圾。

4.5.3 服务窗口桌面物品按规定位置摆放。

5 服务内容与要求

5.1 户籍

5.1.1 对已经落户或办理居住证、“易地扶贫搬迁市民证”的搬迁群众,只要符合政策条件的,可按安置地标准为其办理城市低保手续。

5.1.2 在保持搬迁群众土地承包权、林地承包权、集体收益分配权和其他惠农政策权益不变的前提下,为其办理转移户籍、落户安置地手续。

5.1.3 对暂时未迁移户籍、跨县(市、区)安置的搬迁群众,可为其办理居住证。

5.1.4 对暂时未迁移户籍、县内安置的搬迁群众，可引导其到安置地县级政府办理“易地扶贫搬迁市民证”。

5.1.5 应优化户籍办理流程，采取提供电话、网上预约或上门服务等方式。

5.1.6 户籍窗口应增设异地居民身份证办理服务。

5.1.7 对在安置地落户换领居民身份证的搬迁群众，提供一次免费邮寄送达服务。

5.2 就学

保证就近就地上学，无人辍学，为搬迁群众子女及时办理学籍转移及入学手续。

5.3 就医

实施生育登记跟踪服务，简化办证服务流程。

5.4 就业

按照DB52/T 1553.7的规定进行。

5.5 社会救助

提供妇联残联有关业务办理服务。

5.6 社会保障

5.6.1 对所有搬迁群众，可为其办理安置地城乡居民基本医疗保险、城乡居民基本养老保险手续。

5.6.2 对灵活就业人员和有稳定劳动关系的搬迁群众，可为其办理城镇职工基本医疗保险城镇职工基本养老保险。

5.6.3 对搬迁群众脱贫后收入水平仍低于低保标准的，根据低保政策为其办理低保手续。

5.6.4 脱贫攻坚期内纳入低保的易地扶贫搬迁建档立卡贫困户就业创业后，人均收入超过当地低保标准的，视其工作稳定情况，根据规定办理救助缓退期低保手续。

5.7 其他服务

5.7.1 提供专业的法律咨询服务。

5.7.2 提供水电维修等物业管理办理服务。

5.7.3 提供便民生活服务。

6 服务流程

6.1 接收与咨询

6.1.1 导询服务窗口应为服务对象做好咨询引导服务。

6.1.2 对窗口办理的事项，窗口人员应按照有关规定对服务对象的咨询一次性作出明确答案并提供相关事项的服务告知单。

6.1.3 对已进驻中心但不属于本窗口办理的事项，窗口人员应引导服务对象到相关窗口办理。

6.1.4 对未进驻中心办理的事项，窗口人员应做好解释说明并指导服务对象到相关部门办理。

6.1.5 对停止办理、无须许可审批的事项，窗口人员应向服务对象做好解释说明。

6.1.6 窗口人员应建立咨询接待记录，登记服务对象的姓名、单位、联系方式、咨询内容、处理结果等内容。

6.2 受理申请

- 6.2.1 服务对象提出事项办理申请，窗口人员应及时接待，并提供相应的申请表格和示范文本。
- 6.2.2 对申请材料齐全且符合法定形式的，窗口人员应当场登记受理。
- 6.2.3 对申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口人员应当场予以指正，服务对象更正后予以登记受理，对不能当场补齐或更正的申请事项，一次性书面告知需要补正的全部内容。
- 6.2.4 联办件实行一个窗口受理，相关窗口分别出具意见后统一反馈给服务对象。
- 6.2.5 服务对象网上提出的事项办理申请，窗口人员应限期反馈受理情况，告知下一步办理流程和相关要求。

6.3 审查

6.3.1 审核

窗口人员依法对服务对象提交材料（包括申请人真实性承诺）的合法性和规范性进行审核，并出具审核结果。

6.3.2 现场勘察

- 6.3.2.1 需进行现场勘察的事项，由勘察人员进行现场勘察、检测等工作，并出具勘察结果。
- 6.3.2.2 现场勘察过程中，需要补正有关材料的，勘察人员应当场告知服务对象，待材料补正完成后出具勘察结果。

6.4 办理

- 6.4.1 属本级权限内的事项，经审查符合批准条件的。窗口人员作出审查决定并制作证照、批准文件；属上级部门批准的事项，经审查后在承诺期限内上报，并协调上级部门及时办理。
- 6.4.2 经审查不具备批准条件的，窗口人员应详细说明理由或改正意见，并告知服务对象享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。
- 6.4.3 服务对象无故暂停办理的，窗口人员应及时催办一次并告知最后期限。

6.5 收费

- 6.5.1 涉及税费征收的事项，窗口人员应在批准决定做出后，根据相关标准计算出税费收取金额并通知服务对象缴纳税费。
- 6.5.2 窗口人员收到服务对象缴费回执后，向服务对象提供相应的税费收缴票据。

6.6 送达

窗口人员在承诺期限内完成证照、批准文件等工作，应根据服务对象需求采取现场递交，邮寄等方式送达。

6.7 资料归档

窗口人员将相关材料按照规定要求整理归档，并保证服务对象的信息安全。

7 服务管理

7.1 安全与应急

7.1.1 安全事项

应包括但不限于消防安全、信息安全、场所安全、设置安全。

7.1.2 安全要求

7.1.2.1 制定安全管理制度，建立完善安全保障机制。

7.1.2.2 定期开展安全教育和检查，提高全员安全意识。

7.1.2.3 设置与场所条件相适应的疏散通道、安全出口，保持使用通畅。

7.1.2.4 根据服务规模和场地条件配置安全设施，保证正常使用。

7.1.2.5 服务场所不应存放易燃、易爆、有毒、有害危险品。

7.1.2.6 建立信息安全工作机制，应对计算机硬件设施、服务软件、信息网络、服务对象信息进行管理和维护，网络安全应符合 GB/T 20270 的规定。

7.1.3 应急管理

7.1.3.1 建立突发事件应急处理机制，制定应急预案，明确处置重点和任务，细化责任分工，提出具体要求。

7.1.3.2 定期组织培训和演练。

7.1.3.3 建立日常检查制度，实施动态监控。

7.1.3.4 按照应急需要，配备设备、物资，做好日常保养、维护。

7.2 信息公开

7.2.1 公开方式

包括宣传栏（板）、触摸屏、LED公告屏、政府信息公开栏、办事大厅或信息资料索取点、网络等。

7.2.2 公开内容

7.2.2.1 服务清单见附录 A。

7.2.2.2 服务流程、办理情况和相关政策、培训安排等。

7.3 服务监督

7.3.1 应提供投诉监督的渠道，包括投诉电话、投诉邮箱、意见箱、网上投诉等。

7.3.2 应在合理的时限内对投诉予以答复，并应告知投诉的处理时限及处理结果。

8 评价与改进

按GB/T 32169.4、DB52/T 1553.2的规定进行。

附 录 A
(资料性)
服务清单

服务清单见表 A.1。

表 A.1 服务清单

服务类别	服务事项
现场服务	选房、看房引导，搬迁入住登记
	易地扶贫搬迁政策咨询
	就业咨询、推荐，就业、培训意向登记
	水电费、收视费、通讯费查询
	城市低保初审
	高龄补贴申请初审
	医疗救助、临时救助初审
	医疗保险政策咨询
	养老保险政策咨询
代办服务	搬迁群众服务需求登记及处理
	新市民居住证办理
	户口迁移申报办理
	医疗救助申报办理
	临时救助申报办理
	特困供养申报办理
	城市低保申报、农低保转城低保办理
	创业扶持政策申报办理
	创业小额贷款贴息申报办理
	教育资助申报办理
	养老金申报办理
上门服务	家电使用培训
	网络电视安装使用
	室内灯、锁门窗维修
	房屋防渗漏、室内设施维修
	电气管线、给排水管道设备安装及维修

