

DB4111

许昌市地方标准

DB4110/T 33—2021

城市国家基本公共服务 15 分钟便民服务区

地方标准信息服务平台

2021-11-30 发布

2022-01-10 实施

许昌市市场监督管理局 发布

目 录

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 基本原则 1

5 规划布局 1

6 场所及设施要求 1

7 管理和规范 2

地方标准信息服务平台

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。

本文件由许昌市政务服务和大数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市市场监督管理局、许昌市机构编制电子政务中心、许昌市质量技术监督检验测试中心、许昌市政务服务和大数据管理局、河南省锅炉压力容器安全检测研究院许昌分院。

本文件主要起草人：陈卫哲、李中平、李冬冬、刘瑞蓉、吴睿超、陈亚北。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

引 言

2015 年底，中央城市工作会议提出了“创新、协调、绿色、开放、共享”五大城市发展理念，要求转变城市发展方式，提高城市发展可持续性和宜居性。为深入贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，建立健全“更舒适、更生态、更便捷、更活力、更就近”的公共服务体系，助力许昌宜居之城建设。许昌市围绕幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶、优军保障、文体服务等 9 大领域建立和完善城市公共服务体系。以创建国家基本公共服务标准化综合试点为抓手，开展了公共服务标准化工作，起草了城市国家基本公共服务系列标准，不断提升全市社会治理能力，促进社会治理能力现代化。

地方标准信息服务平台

城市国家基本公共服务 15 分钟便民服务圈

1 范围

本文件规定了15分钟便民服务圈的基本原则、规划布局、场所及设施、管理和服务规范。
本文件适用于由许昌市建成区 15 分钟便民服务圈建设及管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

15分钟便民服务圈

居民步行 15 分钟即可达到社区便民服务场所或居民报告 15 分钟内即可享受到上门便民服务。

4 基本原则

4.1 应坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”的原则。

4.2 应坚持“舒适、便易、快捷、贴心、就近”的原则。

4.3 应贯彻“城市是人民的城市，人民城市为人民”的思想，坚持人民为本，服务至上的原则。

5 规划布局

5.1 应结合许昌城市总体规划，做到科学设置，合理布局。

5.2 应符合 3.1 的要求，满足时间维度和空间尺度要求。

6 场所及设施

6.1 场所规模和设施数量应满足其服务事项性质、类别的要求以及所服务社区群众的需要，社区便民服务机构面积不小于 80 m²，并符合“十二个有”的要求：

- a) 有上班时间的公示牌；
- b) 有窗口显示牌；
- c) 有便民服务电话；
- d) 有办事指南和便民服务卡；
- e) 有便民休息座椅和与窗口数量匹配的便民椅；
- f) 有饮水设备并配备便民纸杯；
- g) 有适当数量的档案柜；

- h) 有台账;
 - j) 有办公电脑和打印机;
 - k) 有可供服务对象参阅的格式文本;
 - l) 有宽带网络和冷暖空调;
 - i) 有公示栏和去向牌
- 6.2 场所和设施环境应舒适可靠,符合公共场所安全以及卫生防疫的相关规定。
- 6.3 场所和设施设备应充分利用现代通信信息技术,倡导为市民提高智能化服务。
- 6.4 场所和设施设备应配备残疾人和老年人专用服务设施和工具。

7 管理和规范

- 7.1 社区便民服务机构统一命名为“××社区便民服务中心”。
- 7.2 社区便民服务机构归乡镇政府(街道办事处)管理,应有统一的工作职责。
- 7.3 社区便民服务应实行“联合办公”、“一窗通办”、“一站式服务”。
- 7.4 社区便民服务应有统一规范的服务流程,并能根据市民的需求不断优化。
- 7.5 社区便民服务应根据市民的需要和社区实际情况设置便民服务事项。
- 7.6 社区便民服务应有统一的服务标准。
- 7.7 社区便民服务应有完善的工作制度,严格执行首问负责制和一次告知制度。
- 7.8 社区便民服务应不断创新服务方式,完善网上服务平台,增加不见面服务项目。
-