

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 089—2017

ICS 03.080.
A16

街道政务事项办理规范

Specification for government affairs service of subdistrict

1:

2017-09-21 发布

2017-09-21 实施

中 华 人 民 共 和 国 民 政 部 发 布

目 次

1 前言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 政务事项..... 1

5 办理方式..... 2

6 办理人员要求..... 2

7 办理流程与要求..... 2

8 质量监督与评价..... 4

附录 A（资料性附录） 直接办理流程图 6

附录 B（资料性附录） 非直接办理流程图..... 7

附录 C（资料性附录） 可代行办理流程图..... 8

附录 D（资料性附录） 受理通知书..... 9

附录 E（资料性附录） 可陪同办理流程图..... 10

附录 F（资料性附录） 可上门办理流程图... 11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由民政部基层政权和社区建设司提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口。

本标准起草单位：民政部基层政权和社区建设司、南京市民政局、南京市栖霞区民政局、南京市栖霞区人民政府尧化街道办事处。

本标准主要起草人：陈越良、汤晋苏、徐贻珠、操文荣、赵诺奇、余斌、龚毅城、陈骏、李敏、郝海波、李振家、贺更行、李亚娟。

本标准于2017年9月21日首次发布。

街道政务事项办理规范

1 范围

本标准规定了街道政务事项办理的术语和定义、政务事项、办理方式、人员要求、办理流程、办理要求以及质量监督与评价。

本标准适用于街道政务事项的处理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

人事部 民政部（2006-07-20） 社会工作者职业水平评价暂行规定

民政部（2012-12-28） 社会工作者职业道德指引

3 术语和定义

下列界定的术语和定义适用于本文件。

3.1 街道 subdistrict

经上一级政府批准，在市辖区、不设（市辖）区的市的政府设立的派出机构。

3.2 政务事项 government affairs matters

为居民、法人及其他组织提供的行政事务服务事项。

3.3 政务事项办理人员 government affairs servicer

直接面向服务对象办理行政事务服务事项的工作人员。

4 政务事项

政务事项包括但不限于以下内容：

- 社会保障服务事项
- 住房保障服务事项
- 社会救助服务事项
- 老龄服务事项
- 双拥优抚服务事项
- 残疾人服务事项
- 人口计生与卫生服务事项
- 公共文化、群众体育服务事项
- 社会组织备案服务事项

5 办理方式

5.1 直接办理

在街道事权范围内的政务事项，服务对象申请材料齐全、符合办理规定，由街道办理人员当场受理并立即办结。

5.2 非直接办理

5.2.1 不在街道事权范围内的政务办理事项，服务对象的申请材料齐全，经街道审核同意后，由服务对象向上级政府或部门申请办理审批程序。

5.2.2 非直接办理提倡但不限于以下模式：

5.2.2.1 代行办理

不在街道事权范围内的政务办理事项，服务对象的申请材料齐全并提出委托申请，经街道审核同意，

由街道代为办理审批程序。

5.2.2.2 陪同办理

不在街道事权范围内且需服务对象到场办理的政务事项，服务对象申请材料齐全并提出申请，经街道审核同意，由街道派人陪同办理审批程序。

5.2.2.3 上门办理

对老人、残疾人等行动不便的特殊服务对象，经服务对象申请，经街道审核同意，由街道安排人员并联系相关部门协同上门办理审批程序。

6 办理人员要求

6.1 任职

办理人员应符合但不限于以下要求：

- 熟练掌握政务事项办理工作相关的法律、规章、政策、标准和规范；
- 具备良好的职业道德，应掌握职业礼仪、社会工作、社区管理等方面的相关知识；
- 熟练使用计算机及相关办公设备与软件；
- 熟悉所承担的岗位职责；
- 良好的沟通协调与突发事件的应对处理能力。

6.2 服务

办理人员应符合但不限于以下要求：

- 工作期间统一着工作服，佩戴工作牌；
- 仪表得体；
- 面对服务对象时，主动热情，文明礼貌；
- 服务窗口暂时离岗时放置状态标识；
- 保持办公通讯设备畅通；
- 工作期间不做与工作无关的事。

7 办理流程与要求

7.1 直接办理

直接办理流程参见附录A，具体如下：

- 受理服务对象提交的办理材料并进行初审；
- 初审符合即可办理受理要求的，进行信息录入后复核并办理；初审不符合受理要求的，一次性告知所缺材料或不符合原因；
- 办理完结后，将服务对象提交的办理材料、办结卡证交给服务对象；
- 服务结束后，提醒服务对象进行满意度评价。

7.2 非直接办理

非直接办理流程参见附录B，具体办理内容如下：

- 受理服务对象提交的办理材料并进行初审；
- 初审符合非直接办理受理要求的，进行信息录入后复核并办理；初审不符合受理要求的，一次性告知所缺材料或不符合原因；
- 办理完结后，将街道审核意见与办理材料交给服务对象；
- 服务结束后，提醒服务对象进行满意度评价。

7.2.1 提倡代行办理

可代行办理流程参见附录C，具体办理内容如下：

- 受理服务对象提交的办理材料并进行初审；
- 初审后符合代行办理受理条件的，进行信息录入后复核；初审不符合受理要求的，一次性告知所缺材料或不符合原因；
- 复核同意后，向服务对象出具《受理通知书》，示例参见附录D；

——受理代行办理事项，将审核意见和服务对象的全部申请材料报主管部门审批，同时对报送审批的事项实行跟踪办理，并按时取回已审批或审批不通过的办理材料，在办结时限内告知服务对象办理结果，通知其取件并提醒服务对象进行满意度评价。

7.2.2 提倡陪同办理

可陪同办理流程图参见附录E，具体办理内容如下：

- 受理服务对象提交的办理材料并进行初审；
- 初审符合陪同办理条件的，问询服务对象是否需要陪同办理；
- 确认需要陪同办理的，预约陪同办理时间，指派人员陪同办理；
- 陪同办理结束后，陪同办理工作人员应将申请人填写的办理材料存档。

7.2.3 提倡上门办理

可上门办理流程图参见附录F，具体办理内容如下：

——服务对象提出申请，街道确认受理后安排人员上门办理；

——上门办理时，工作人员应根据服务对象提交的申请材料确定服务方式，并按相应服务流程提供服务；

- 对需相关部门协助办理的事项，由工作人员协同相关人员上门办理；
- 上门办理结束后，工作人员按照办结要求将相关凭证和材料带回，交街道存档。

7.3 事项公开

办理的政务事项，应向服务对象公布包括但不限于以下内容：

- 事项名称；
- 办理依据；
- 办理流程；
- 申办材料目录及示范文本；
- 办理时限；
- 收费依据及收费标准；
- 监督投诉渠道。

7.4 首问负责

7.4.1 最先受理服务对象申请事项的工作人员为首问责任人。

7.4.2 首问责任人对于属于自己工作职责范畴的事项，应认真办理、负责到底；对于不属于自己工作职责范畴的事项，应告知服务对象：相关办理部门以及办理程序；对于自己无权答复或办理的，应做好记录，向上级主管请示后，及时答复。

7.5 一次性告知

7.5.1 在接受咨询时，应一次性告知该事项的政策依据、办事程序、所需材料及办理时限，主动提供示范文本、表格和资料，同时回答相关问询。

7.5.2 在办理事项时，对手续材料不齐全或未按规定程序、时限办理的，应一次性告知需要补办的手续、材料或办理程序、受理时限等。

7.6 一站式办理

对街道直接面向服务对象的所有政务事项，应集中到政务服务大厅实行一站式办理。并提倡一窗口办理。

8 质量监督与评价

8.1 质量监督

应关注服务对象需求，建立包括但不限于以下质量监督机制：

- 利用电子服务评价器，或设置“意见箱”、“意见簿”等方式收集意见和建议；
- 开通电话、网络等多种监督渠道，受理相关投诉；
- 聘请第三方质量监督员，实施监督，并及时向街道反馈。

8.2 评价

8.2.1 总则

应符合“人事部 民政部（2006-07-20）《社会工作者职业水平评价暂行规定》”的有关规定。

8.2.2 评价内容

评价内容包括但不限于以下内容：

- 服务规范；
- 服务成效；
- 服务对象满意度。

8.2.3 评价指标

8.2.3.1 服务规范评价指标应包括政务事项办理人员的服务能力、服务礼仪、日常考勤、事项公开以及办理要求的履行等。

8.2.3.2 服务成效评价应包括对办理人员履责、执行政策以及服务质量与效率的情况进行全面考核。

8.2.3.3 服务对象满意度评价指标应反映对办理人员勤政廉政、服务态度、质量与效率的满意程度。

8.2.4 评价方式

8.2.4.1 采取自评、上级部门考核、服务对象满意度调查以及第三方评价等方式。

8.2.4.2 服务对象满意度评价通过但不限于以下方法开展：

- 政务服务大厅窗口设置满意度测评器，对办理人员的工作作风、态度、效果等进行即时评价；
- 定期述职、测评与建议征集，由质量监督员和服务对象对办理人员的绩效、满意度进行测评；
- 以政务事项办理信息数据为基本库，由第三方不定期随机抽样，对群众满意率进行测评。

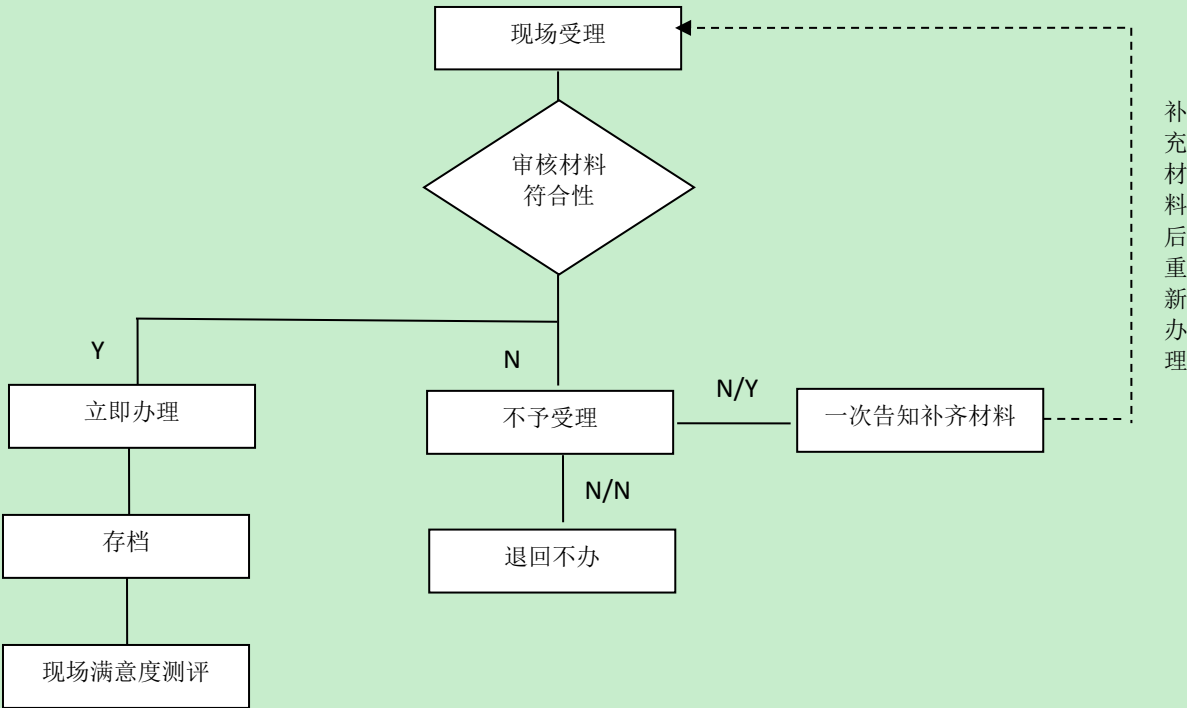
8.2.5 评价结果

评价结果应向社会公开，并作为办理人员年终考评、评先选优和政务事项办理持续改进的依据。

附录 A
(资料性附录)
直接办理流程

A.1 直接办理流程

直接办理流程见图B. 1。



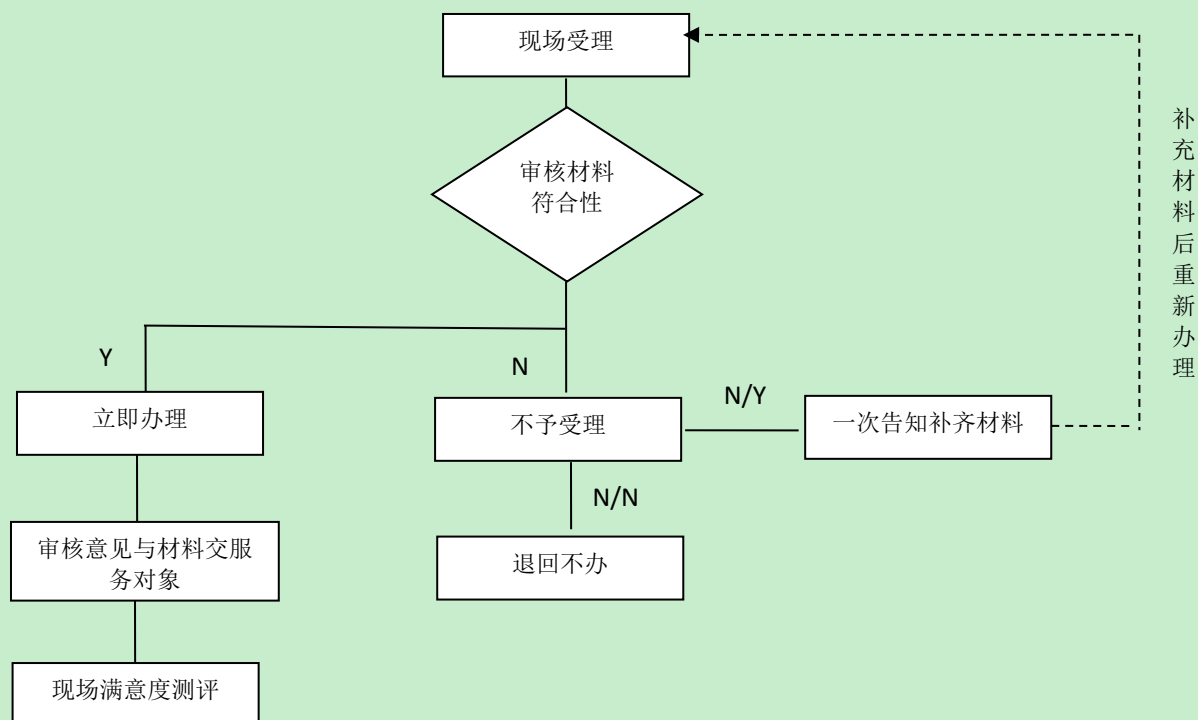
说明：
Y——表示材料审核通过；
N——表示材料审核没通过；
N/Y——表示材料审核没通过，但补齐材料后可办理；
N/N——表示材料审核没通过，即使补齐材料也不能办理。

图A.1 直接办理流程图

附录 B
(资料性附录)
非直接办理流程

B.1 非直接办理流程

非直接办理流程见图B.1。



说明：

Y——表示材料审核通过；

N——表示材料审核没通过；

N/Y——表示材料审核没通过，但补齐材料后可办理；

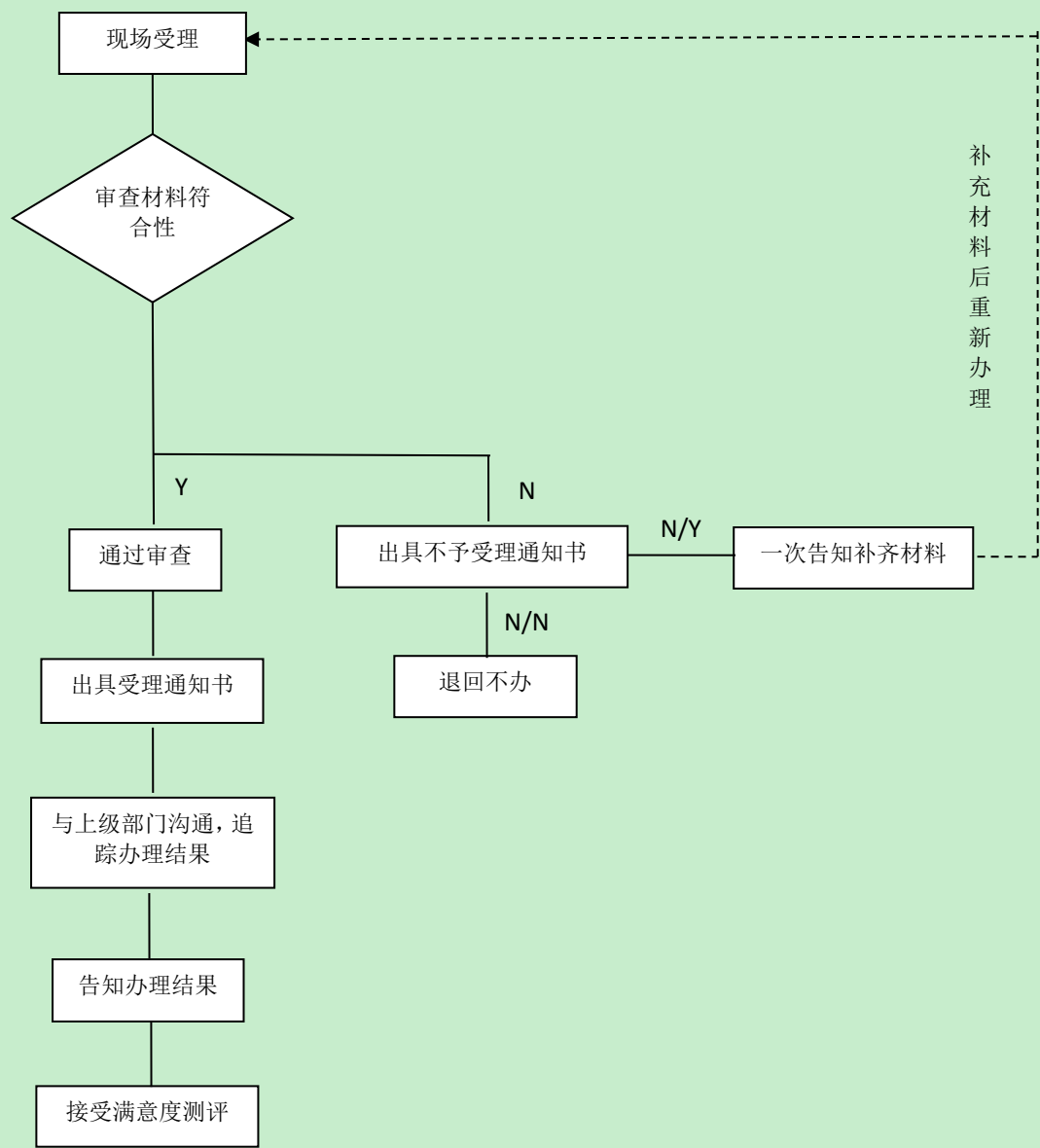
N/N——表示材料审核没通过，即使补齐材料也不能办理。

图B.1 非直接办理流程图

附录 C
(资料性附录)
可代行办理流程

C.1 可代行办理流程

可代行办理流程见图C.1。



说明：
Y——表示材料审核通过；
N——表示材料审核没通过；
N/Y——表示材料审核没通过，但补齐材料后可办理；
N/N——表示材料审核没通过，即使补齐材料也不能办理。

图C.1 可代行办理流程图

附 录 D
(资料性附录)
受理通知书

D.1 受理通知书

受理通知书的示例见表D. 1。

表D.1 受理通知书

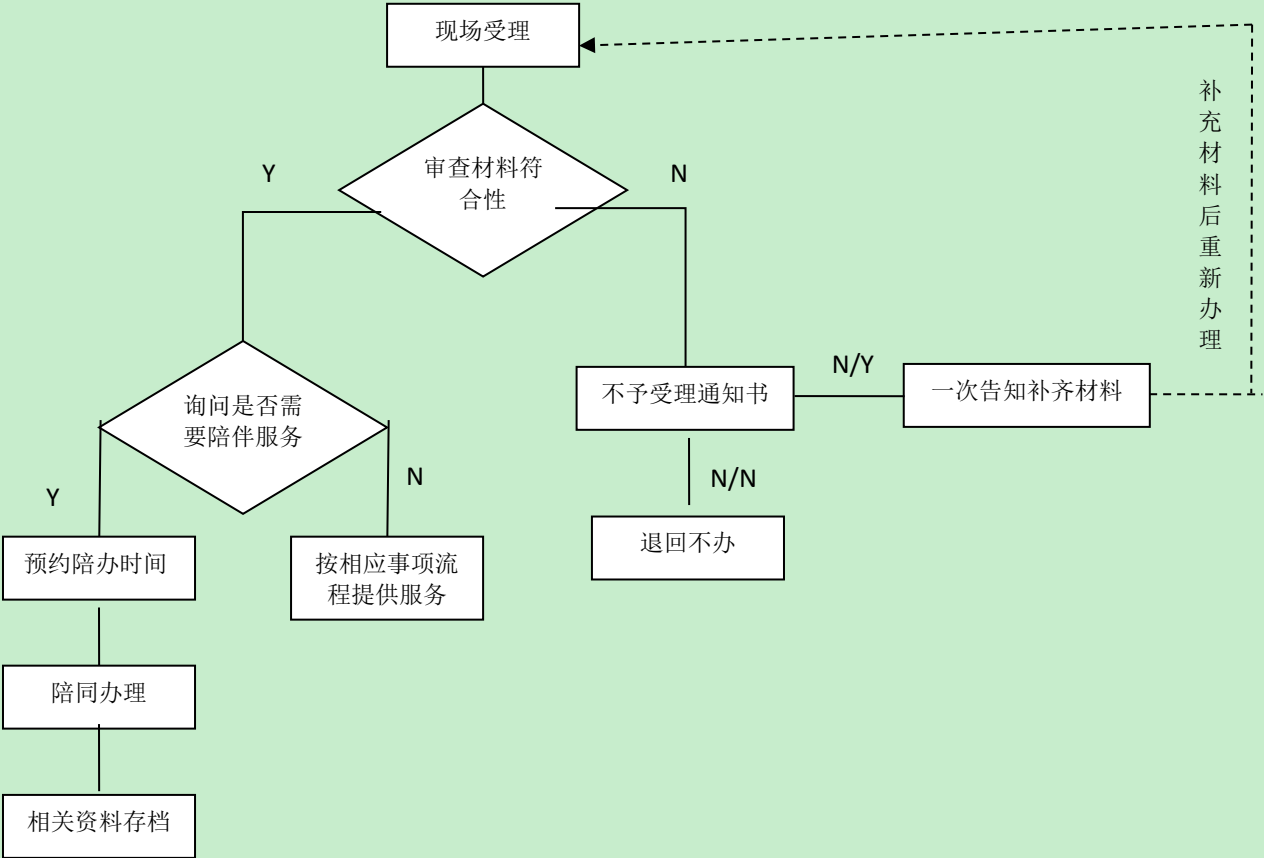
申请人：		
申办事项：		
收到材料：		
办结时间：		
经办人：	(签字盖章)	申请人： (签字) 日期：

XX街道政务服务大厅地址：
电话：

附录 E
(资料性附录)
可陪同办理流程图

E.1 可陪同办理流程

可陪同办理流程见图E.1。



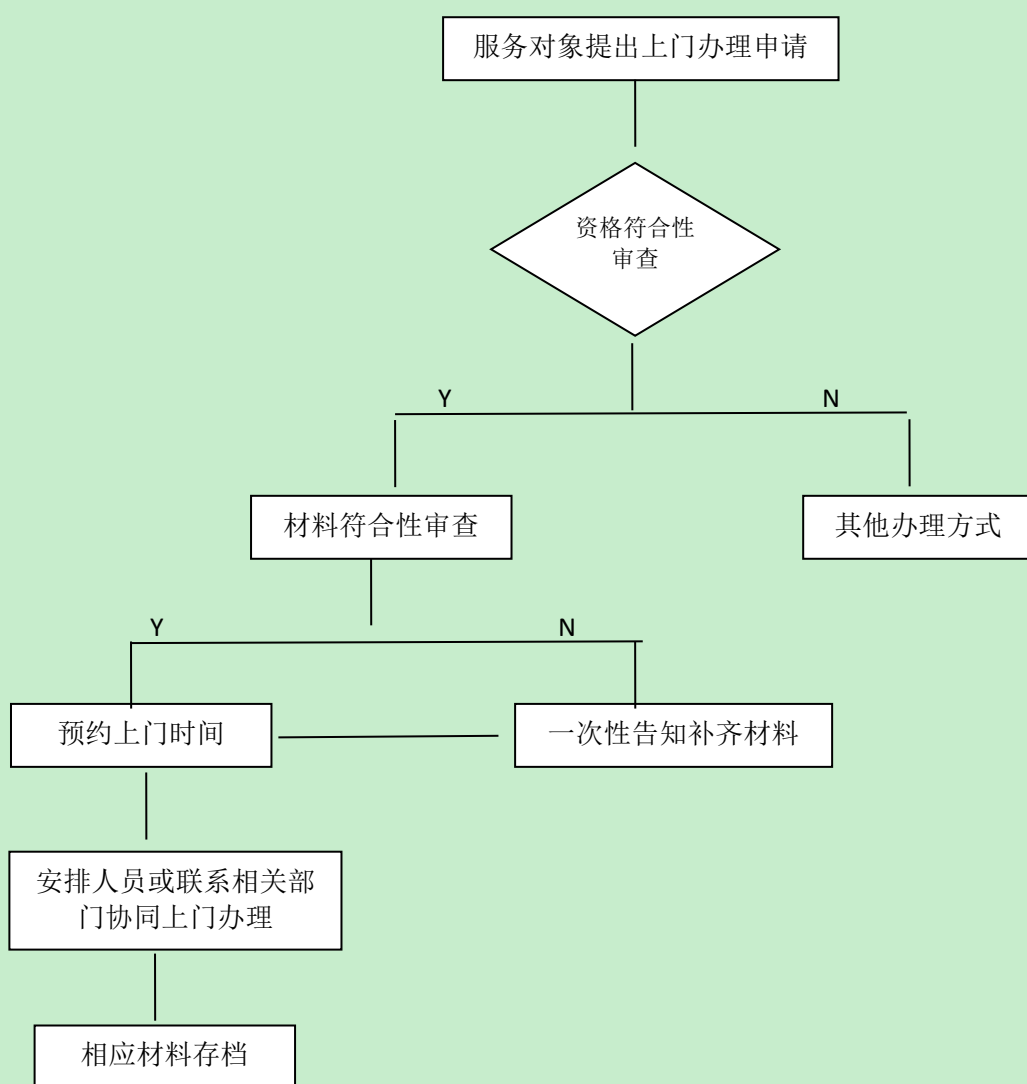
说明：
Y——表示材料审核通过；
N——表示材料审核没通过；
N/Y——表示材料审核没通过，但补齐材料后可办理；
N/N——表示材料审核没通过，即使补齐材料也不能办理。

图E.1 可陪同办理流程图

附录 F
(资料性附录)
可上门办理流程

F.1 可上门办理流程

可上门办理流程见图F.1。



说明:

Y——表示材料审核通过;

N——表示材料审核没通过;

N/Y——表示材料审核没通过,但补齐材料后可办理;

N/N——表示材料审核没通过,即使补齐材料也不能办理。

图F.1 可上门办理流程图

