

乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范

Construction and Management Norms of Township (Street) Civil Affairs
Service Stations

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

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 建设要求	1
4.1 运营主体	1
4.2 职责	1
4.3 选址	2
4.4 区域功能	2
4.5 标志标识	2
4.6 设施设备	2
4.7 人员要求	2
5 服务内容与要求	2
6 运行管理	3
6.1 制度建设	3
6.2 日常管理	3
6.3 会议培训	3
6.4 工作评价	3
6.5 档案管理	3
6.6 服务监督	3
6.7 服务创新	3
7 评估与改进	3
7.1 评估主体	4
7.2 评估周期	4
7.3 评估内容	4
7.4 评估改进	4

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范

1 范围

本文件规定了乡镇（街道）民政服务站的建设要求、服务内容与要求、运行管理、评估与改进等内容。

本文件适用于海南省乡镇（街道）民政服务站的建设和运营管理。

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 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/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 37516 就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范

MZ/T 058 儿童社会工作服务指南

MZ/T 064 老年社会工作服务指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡镇（街道）民政服务站

在乡镇（街道）设立的为民政对象提供服务的场所。由市（县、区）民政部门以购买服务的方式，委托具有独立法人资格的社会组织运营，评估服务需求，整合服务资源，开展民政领域服务，简称民政服务站。

4 建设要求

4.1 运营主体

由具有独立法人资格的社会组织负责运营并接受市（县、区）民政部门管理和乡镇人民政府（街道办事处）监督。

4.2 职责

运营主体职责包括：

- a) 为民政服务站配置工作人员；
- b) 为民政服务站提供行政、人事、财务等日常管理；
- c) 组织民政服务站工作人员培训，开展能力建设。

4.3 选址

4.3.1 依托乡镇人民政府（街道办事处）办公场所、民政服务机构、村（社区）党群服务中心、大社区综合服务中心等现有服务设施，用房选址应选择市政设施条件好、交通便利、便于服务的地段。

4.3.2 每个乡镇（街道）应至少有一个提供服务的民政服务站。

4.4 区域功能

4.4.1 应配置综合接待区，用于接待来访群众、受理服务需求。

4.4.2 应配置展示区或展示墙，内容包括但不限于组织架构、职责分工、服务内容、服务流程等。

4.4.3 应配置办公室，用于日常办公、休息。

4.4.4 宜配置多功能室，用于开展相关培训、会议和主题活动等。

4.4.5 宜配置档案室，用于存放服务对象档案、服务项目资料等。

4.4.6 宜配置储物室，用于存放活动物资、活动材料等。

4.5 标志标识

4.5.1 应在醒目位置悬挂“海南省 XX 市（县）XX 乡镇（街道）民政服务站”标识。

4.5.2 公共标志标识应符合 GB/T 10001.1 的要求，消防标志应符合 GB 13495.1 的要求，安全标志及其使用应符合 GB 2894 的要求，无障碍标志应符合 GB/T 10001.9 的要求。

4.5.3 宜在醒目位置设有功能区分布图，标明各区域分布。

4.6 设施设备

4.6.1 应配有桌椅、资料柜、档案柜等办公家具和电脑、打印机（复印机）、多媒体等满足日常工作需求的办公设备。

4.6.2 应配有通过消防安全认证的消防器材及与民政服务相关的其他设备、器材。

4.6.3 宜配置便民设备，如：饮水机、老花镜等。

4.7 人员要求

4.7.1 通过政府购买服务等方式建立稳定的民政服务站工作队伍，并应符合以下要求：

a) 设 1 名站长，负责民政服务站的全面工作；

b) 配备不少于 2 名（除站长外）的工作人员。

4.7.2 应对工作人员进行岗前培训，定期开展民政领域理论培训、实务培训及相关政策法规培训，每人每年接受教育培训时长应不少于 30 课时。

4.7.3 工作人员应佩戴工作牌或穿着工作服，着装应得体大方。

5 服务内容与要求

5.1 应建立本区域服务对象基础数据库，收集、评估辖区居民的服务需求，并按不同需求分类。

5.2 应在市（县、区）民政部门指导下，结合辖区情况开展民政领域工作。包括但不限于：

a) 开展老龄工作、养老、儿童福利、社会救助、殡葬、婚姻、残疾人福利、流浪乞讨救助管理、社会组织登记管理、慈善事业促进、区划地名等民政领域政策宣传和政策咨询。

b) 协助乡镇人民政府（街道办事处）开展老年人高龄补贴发放，协助提供养老服务资源链接、咨询、权益维护等服务。

- c) 为孤儿、事实无人抚养儿童、农村留守儿童、困境儿童、流动儿童、残疾儿童分类建立台账，针对不同特点提供心理疏导、精神关爱、家庭教育指导、权益维护等服务。
 - d) 协助乡镇人民政府（街道办事处）审核确认民政救助对象、参与民政救助日常管理、年度核查、经济状况调查等工作。
 - e) 开展婚姻家庭辅导服务；为街面流浪乞讨人员提供临时救助等帮助；协助开展精神障碍社区康复服务。
 - f) 孵化培育社区社会组织，引导社会组织积极发挥作用。
 - g) 培育社区慈善组织、对接慈善资源、弘扬慈善文化，引导社会力量和公众参与慈善事业。
 - h) 协助乡镇人民政府（街道办事处）开展地名文化挖掘、宣传和保护以及平安边界创建工作。
- 5.3 应根据服务对象特点，差别化、针对性地开展服务，老年人服务应符合 MZ/T 064 的规定，儿童服务应符合 MZ/T 058 的规定，就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务应符合 GB/T 37516 的规定。
- 5.4 宜根据辖区具体情况，创建特色民政服务品牌。

6 运行管理

6.1 制度建设

应根据实际工作需要，建立相应的管理制度，包括但不限于：日常管理制度、会议培训制度、工作评价制度、档案管理制度、服务监督制度。

6.2 日常管理

应有明确的考勤签到、请销假和行为规范规定，落实专人负责民政服务站场地管理，对场地使用，用水、用电、卫生保洁等形成登记管理档案。

6.3 会议培训

应对工作例会、人员培训的时间、形式、内容作出规定和计划。

6.4 工作评价

应对站长、工作人员工作有完善的考核办法和操作规程，严格按照制度规定加强人员管理。

6.5 档案管理

应对档案制作、保管、使用和维护等方面有详细规定，档案应包含电子、纸质及其他媒介形式，涵盖行政、财务、人事、服务等内容。

6.6 服务监督

应对运营及服务进行全过程质量监控、内部成效测评及总结，具有详细、操作性强的工作流程指引。民政服务站应建立服务评价、电话投诉等服务质量反馈和投诉制度，接受服务对象、群众监督。

6.7 服务创新

应注重服务创新，结合海南自由贸易港实际，培育特色服务品牌，形成社会效益。

7 评估与改进

7.1 评估主体

民政服务站建设运营情况由市（县、区）民政部门或市（县、区）民政部门委托的第三方进行绩效评估。

7.2 评估周期

每年至少开展1次绩效评估。

7.3 评估内容

包括但不限于：行政管理、服务执行与产出、社会评价、宣传创新等。

7.4 评估改进

民政服务站应建立评估响应机制，认真听取和采纳评估过程中提出的意见，并持续改进。
