

普陀区标准化指导性技术文件

DB 31107/Z 001—20XX

代替DB 31107/Z 001—2021

政务公开专区建设和服务规范

Specification for the construction and service of government affairs publishing zone

(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。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

上海市普陀区市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建设布局	2
4.1 规划选址	2
4.2 建筑面积	2
4.3 建筑风格	2
4.4 功能布局	2
5 设施设备	3
5.1 场地通用设施设备	3
5.2 功能服务型设施设备	3
6 服务规范	4
6.1 基本要求	4
6.2 接待和咨询导办	5
6.3 政府信息查询	5
6.4 政府信息公开受理	5
6.5 政务直播	5
6.6 “老法师”咨询	6
6.7 帮办代办	6
6.8 便民服务	6
6.9 投诉受理	6
7 人员管理	7
7.1 人员配置	7
7.2 行为规范	7
7.3 培训与考核	7
8 运行维护	7
8.1 日常秩序维护	7
8.2 环境卫生管理	7
8.3 设施设备管理	8
8.4 档案管理	8
8.5 安全管理与应急处置	8
附录 A (规范性) 各级专区功能布局要求	9
附录 B (资料性) 各级专区功能服务型设施设备配置要求	10
附录 C (资料性) 各级专区服务事项提供要求	12

附录 D (资料性)	政府信息公开申请表样表	13
附录 E (资料性)	政府信息公开申请回执样张	14
附录 F (资料性)	直播简介确认单样表	15
附录 G (规范性)	工作人员行为规范	16
参考文献		17

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。

本文件代替DB 31107/Z 001—2021《政务公开专区建设和服务规范》，与DB 31107/Z 001—2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了术语“政务公开专区”定义的表述（见3.1，2021年版的3.1）；
- b) 删除了术语“一网通办”及其定义（见2021年版的3.3）；
- c) 删除了“自助查询区”的功能布局要求（见2021年版的4.4.2）；
- d) 更改了服务对象对政府信息公开申请的渠道（见4.4.3，2021年版的4.4.3）；
- e) 删除了政府信息查阅区“党章党史”的陈列要求（见4.4.2，2021年版的4.4.5）；
- f) 增加了专区标识牌的具体设置要求（见5.1.4）；
- g) 更改了村（居）级专区公开信息的内容（见6.3.3，2021年版的6.1.7.3）；
- h) 增加了政策宣传解读环节重点突出对企政策服务和咨询答复功能的要求（见6.5.1.2）；
- i) 增加了打造“政策公开讲”品牌的要求（见6.5.1.3）；
- j) 增加了政务直播的服务要求（见6.5.4）；
- k) 删除了区级专区人员轮岗要求（见2021年版的7.1.3）；
- l) 更改了档案信息公开的保密规定（见8.4.3，2021年版的8.4.3）；
- m) 删除了防疫期间的应急处置要求（见2021年版的8.5.4）；
- n) 更改了各级专区功能布局要求（见附录A，2021年版的附录A）；
- o) 更改了各级专区功能服务型设施设备配置要求（见附录B，2021年版的附录B）；
- p) 增加了政务直播的服务事项提供要求（见附录C）；
- q) 增加了政府信息公开申请收件回执的样张（见图E.1）；
- r) 更改了政府信息公开申请集中接收回执样张格式（见2021年版的附录E）；
- s) 增加了直播简介确认单的样表（见附录F）。

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。

本文件由上海市普陀区人民政府办公室提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：上海市普陀区人民政府办公室、XXX、XXX...。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX...。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2021年首次发布为DB 31107/Z 001—2021；

——本次为第一次修订。

政务公开专区建设和服务规范

1 范围

本文件规定了上海市普陀区政务公开专区的建设布局、设施设备、服务规范、人员管理和运行维护的要求。

本文件适用于上海市普陀区及下辖街（镇）、村（居）三级政务公开专区的建设、服务和管理。

注：在不引起混淆的情况下，本文件中的“政务公开专区”简称为“专区”。

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/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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50189 公共建筑节能设计标准

GB/T 50312 综合布线系统工程验收规范

GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

DB31/T 329.10 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第10部分：党政机关

DB31/T 1099 单位（楼宇）智能安全技术防范系统要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务公开专区 government affairs publishing zone

各级人民政府在政务服务大厅、便民服务中心等公共服务场所设立的，提供政府信息查询、信息公开申请、办事咨询答复等服务的专用区域。

3.2

服务对象 service target

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：DB31/T 862-2021，3.4]

4 建设布局

4.1 规划选址

4.1.1 区级专区应设置在区行政服务中心（区政务服务中心）政务大厅一层便利位置，街（镇）级专区宜设置在社区事务受理服务中心，村（居）级专区宜设置在居民区。

4.1.2 选址应远离环境杂乱、有污染源、可能发生危险的区域。

4.1.3 建筑总体布局应对场地周围噪声源采取缓冲或隔离措施，在居民区的专区不应扰民。

4.2 建筑面积

专区面积应按当地人口数量、经济发展水平和政务公开服务年均受理量来确定，满足服务对象的办事需求。建筑面积参考指标见表1。

表1 专区建筑面积参考指标

专区级别	专区适宜建筑面积 (m^2)
区级	150~200
街（镇）级	≥ 30
村（居）级	≥ 5

4.3 建筑风格

专区装饰风格宜简约、稳重，室内应保持宽敞、明亮、无杂物。

4.4 功能布局

4.4.1 基本要求

专区应考虑服务对象需求和实际布局的可操作性，按服务内容规划功能区域，同种功能区域宜相对集中。各级专区功能布局要求应符合附录A。

4.4.2 政府信息查询区

宜设置宣传柜或资料架，陈列政府公报、政府工作报告、政务公开标准化文件、政府信息公开指南二维码、地方年鉴、政府开放活动图文资料等，供服务对象随时查阅。

4.4.3 政府信息公开受理区

服务对象在申请政府信息公开时，可通过“上海普陀”门户网站进行线上申请，也可当面提交申请。

4.4.4 政务直播间

专区应定期组织开展政务直播活动，为服务对象解答各类与人民群众利益密切相关的创业、民生等核心政策的疑难问题。

4.4.5 “老法师”咨询区

专区负责人可选派各领域审批部门的业务骨干，通过现场答疑的方式为服务对象解答办事前、办事中的各类问题。

4.4.6 政（居）民互动区

4.4.6.1 区级和街（镇）级专区可设置政民互动区，悬挂张贴政府信息公开指南、公开制度、重要政策解读、标准化建设、便民服务地图等与服务对象日常办理事务密切相关的信息和重要公示公告的二维码矩阵图，设置实体意见箱，多渠道收集服务对象对政务公开的意见建议，并及时处理反馈。

4.4.6.2 村（居）级专区宜设置居民互动区，悬挂张贴村（居）委会制度规定和办事程序、工作人员的职责和分工、工作经费的使用情况等信息以及方便服务对象扫描和查阅信息的二维码。

4.4.7 便民服务区

可配备复印机等便民服务设施，为服务对象提供便利。

4.4.8 等候休息区

为服务对象提供休息环境，应容纳各功能服务区等待队列。宜相对集中，不应设在专区出入口或人流密集的区域。宜配置可移动的座椅，工作人员根据排队等候人数调整座椅使用数量。

4.4.9 其他区域

可根据场地大小和服务需要设置其他功能区域。

5 设施设备

5.1 场地通用设施设备

5.1.1 宜采用自然光，并配置与场地规模匹配的照明设施。室内照明设计应符合 GB 50034 和节能环保的要求。配备应急照明系统，电源不应中断。

5.1.2 应配置符合 GB 50736 和 GB 50189 要求的供暖通风和空气调节系统。

5.1.3 应配置可满足专区服务需求的网络通讯设施，并按 GB/T 50312 的要求进行布线，专区应实现安全 WiFi 全覆盖。

5.1.4 应在专区醒目位置设置名称标识牌，村级专区名称命名为“上海普陀政务公开服务专区”，街（镇）级专区名称统一命名为“普陀区××街道/镇政府公开服务专区”，村（居）级专区名称统一命名为“普陀区××村/社区政务公开服务专区”。

示例1：普陀区万里街道政务公开服务专区。

示例2：普陀区凯旋公寓社区政务公开服务专区。

5.1.5 应按 GB 50016 的要求配置消防设施设备，安装防火灭火系统，按 GB 13495.1 和 GB 15630 的要求设置消防安全标识。

5.1.6 应设置紧急逃生通道，安全出口应保持通畅，疏散指示标志应醒目无遮挡。

5.1.7 安装电子监控系统并覆盖全区域，应符合 DB31/T 329.10 的要求，宜符合 DB31/T 1099 的要求。

5.1.8 应按照 GB 50763 的要求设置无障碍通道和相应标识。

5.1.9 专区所在场所应设有平面示意图、楼层索引图，并在图中标明专区所在位置。

5.1.10 应按照 GB/T 15566.1 的要求设置服务指引和导向系统，在接待问询及主要功能处张贴告知性标识，各类标识应简明、清晰、无遮挡、易辨别。

5.1.11 专区各类型标识标牌的设计应符合 GB/T 2893.1 和 GB/T 10001.1 的要求。

5.1.12 在场地允许的条件下，宜摆放绿色盆栽植物。

5.2 功能服务型设施设备

各级专区功能服务型设施设备配置参见附录B。

6 服务规范

6.1 基本要求

6.1.1 服务事项

各级专区应按场地功能规划和实际情况，综合考虑服务对象需求，提供各项政务服务。各级专区提供服务事项参见附录C。

6.1.2 首问责任制

6.1.2.1 专区应实施首问责任制。首位接待服务对象在专区办理同一事项的咨询、申请和其他相关事宜的工作人员，应负责为服务对象提供咨询、解答和指引等服务。

6.1.2.2 属于首问责任人职责范围的事项，应按有关规定及时受理；超出首问责任人职责范围的事项，首问责任人宜向对方明确告知有关责任人。

6.1.3 时限办结制

6.1.3.1 专区应实行时限办结制。在服务对象手续完备、材料齐全、符合规定的情况下，工作人员应予以受理，按相关规定明确办结时限并告知服务对象。

6.1.3.2 工作人员受理事项后，应在规定时限内办结，无正当理由不应延时办理。如特殊情况确实需延时办理的，经办人应按照有关规定报相关负责人审批，并告知当事人延时的理由。

6.1.3.3 主动公开的政府信息，申请人可在线或当面提交申请后打印办理。依申请公开的政府信息，申请人在线或当面递交申请，能够当场答复的，应予以当场答复；不能当场答复的，应自收到申请之日起20个工作日内予以答复；需要延长答复期限的，应经过政府信息公开工作机构负责人同意并告知申请人，延长期限最长不应超过20个工作日。

6.1.4 一次性告知制

6.1.4.1 工作人员在接受服务对象咨询时，应详细解答，对于服务对象没有提及但后续可能产生的问题，应主动提及说明。

6.1.4.2 服务对象提出办理申请后，工作人员应告知对方事项是否能办理，不能办理的应告知服务对象原因。

6.1.4.3 工作人员在受理申请时，应对办理人填写的《政府信息公开申请表》（参见附录D）以及身份证件进行核对，申请材料齐全、符合法定形式的应当场予以受理，发放《政府信息公开申请收件回执》和《普陀区政府信息公开申请集中接收回执》（参见附录E），并将《政府信息公开申请表》及时录入“上海市政务公开工作平台”后递交相关部门办理审批。如申请材料不完整或填写不符合规范的，应一次性告知如何补充、修正材料；如申请材料无法予以受理或当场无法决定的，应告知不予受理或无法决定的理由。

6.1.5 责任追究制

6.1.5.1 工作人员在岗期间有违规违纪行为的，应按照有关规定进行处理。

6.1.5.2 工作人员在岗期间未按规定履行工作职责、受到服务对象举报的，应予以批评教育。

6.1.5.3 工作人员在岗期间因工作过错、过失造成损失的，应由个人或责任单位承担相应的经济损失。

6.2 接待和咨询导办

解答服务对象的简单问询，应提供政府信息公开申请的指引和导办服务，引导有需要的服务对象进行查档和信息公开申请。

6.3 政府信息查询

6.3.1 可提供多种渠道帮助服务对象查询政府信息。

6.3.2 区级和街（镇）级专区提供各类政府公开信息查询，应包括但不限于：

- a) 主动公开的政府信息；
- b) 公共服务事项（非办理类公共服务事项）类结果信息；
- c) 法人档案；
- d) 其他。

6.3.3 村（居）级专区提供村（居）务公开信息查询，应包括但不限于：

- a) 相关法律法规、政策文件；
- b) 自治制度规章，居（村）民建议监督渠道；
- c) 年度工作计划，绩效评估标准；
- d) 居（村）委会职责、成员信息，办公时间、联系方式；
- e) 选举换届各阶段信息；
- f) 困难群众救助及政策落实情况；
- g) 服务项目相关信息；
- h) 其他涉居（村）民利益及群众要求公开事项。

6.3.4 可提供各类纸质文件材料（包括政府公报、年报、地方年鉴、政府信息公开工作年度报告等），供有需要的服务对象现场查阅。

6.4 政府信息公开受理

6.4.1 区级和街（镇）级专区工作人员应对符合信息公开申请要求且办理人证件齐全的事项予以受理，受理渠道包括但不限于：

- a) “上海普陀”门户网站、“上海普陀”移动客户端的依申请公开网上申请专栏（直接转入“上海市政务公开工作平台”由相应机关办理）；
- b) 信函方式提交（由相应机关收到信函后直接办理）；
- c) 当面递交纸质申请表（由专区工作人员受理）。

6.4.2 当面递交纸质申请表的，应按照如下流程受理：

- a) 对申请人填写的《政府信息公开申请表》（参见附录D）以及身份证件进行核对，出具《政府信息公开申请收件回执》（参见图E.1）；
- b) 申请表内容填写符合法定形式的应当场受理，申请表填写不符合规范的，应一次性告知如何规范填写；
- c) 复印申请人身份证正反面；
- d) 发放加盖公章的《政府信息公开申请集中接收回执》（参见图E.2）；
- e) 及时将《政府信息公开申请表》录入“上海市政务公开工作平台”，同时将申请表及身份证复印件扫描版本上传；
- f) 受理后做好台帐记录。

6.5 政务直播

6.5.1 政策宣传解读

6.5.1.1 宣传解读各项政策、法律法规。针对高频办理的服务事项中遇到的常见问题，应定期组织业务主管单位对办事指南、办理流程等，运用新闻发布会、视频直播、简明问答、图表图解、案例说明等形式，进行现场解读、答疑解惑，回应社会关切，并依托政务公开线上发布渠道进行同步公开。

6.5.1.2 宜重点突出对企政策服务和咨询答复功能。

6.5.1.3 应打造“政策公开讲”品牌，聚焦营商环境、惠企服务、民生实事等领域政策，建立“处长（科长）讲政策、专家评政策、媒体看政策”的三位一体解读机制，借助短视频、微直播等方式扩大社会传播。

6.5.2 信息发布

宜通过举办政府开放活动等方式，线下发布最新政务资讯，开展政务公开工作的宣传。

6.5.3 信息收集

应接受服务对象线下报名政府开放活动，收集相关信息。

6.5.4 直播要求

6.5.4.1 各级政务公开专区应结合政策解读、办事指南发布等需求，定期开展政务直播活动，通过线上互动解答企业群众疑难问题，扩大政务公开覆盖面和影响力。

6.5.4.2 应建立政务直播内容审核机制，确保信息准确性和发布及时性。

6.5.4.3 应提供线上线下同步互动渠道，设置政务直播预告发布、实时问答、回看点播等功能。

6.5.4.4 应在“上海普陀”门户网站开设“普陀政务直播间”专栏以及内容更新维护工作。

6.5.4.5 政务直播前应填写《直播简介确认单》（参见附录 F），确定政务直播主题和直播时间、直播内容、直播嘉宾等信息。

6.5.4.6 政务直播时长宜为 20 min~30 min，应聚焦企业和群众普遍关注的问题，确保相关政策内容易于理解且便于应用。

6.5.4.7 配合政务直播制作宣讲的多媒体材料语言宜通俗易懂。

6.6 “老法师”咨询

6.6.1 专区可设立专家咨询窗口，由审批部门组成并选派业务能力强、综合素质高的骨干在专区轮岗，通过政务服务一次性告知、信息主动推送等方式，提供提前服务和专业咨询，帮助服务对象了解事项办理的准备工作和具体细节。

6.6.2 专家因特殊原因当天不能到达现场或者有办事人员需同时咨询多位专家的，可通过现场视频连线的方式进行咨询，在 PC 端或移动端通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务。

6.7 帮办代办

根据服务对象的诉求，可重点针对老年人、残疾人等提供帮办代办服务。

6.8 便民服务

可提供与专区功能规划匹配的各类便民服务设施，如复印机等。

6.9 投诉受理

6.9.1 专区应实行政务服务“好差评”制度。服务对象可通过“好差评”评价器或实体意见簿对工作

人员进行评价或对政务公开工作提出意见。

6.9.2 服务对象对工作人员服务不满意、进行举报或投诉的，应及时受理并调查，能够当场解决的应当场解决；不能当场解决的，应及时反馈整改，有效投诉的及时回复率和回访满意率应达到100%。

7 人员管理

7.1 人员配置

7.1.1 专区负责人应安排政治素质好、业务能力强、服务水平高的人员在专区工作，不应选派临时工勤人员或临时聘用人员，宜配置法务或相关资源人员。

7.1.2 进驻人员的人事关系应保留在原部门不变。

7.1.3 区级专区应根据岗位要求分别设置前、后台工作人员，并配置专职咨询引导人员和网络管理人员。

7.1.4 街（镇）级专区和村（居）级专区应根据专区规模设定工作人员数量，应有不少于1名人员负责定期整理和补充更新政府公报、政策汇编、服务手册、公示公告等资料，提供办事咨询答疑服务。

7.1.5 专区应有专、兼职保洁人员负责专区环境卫生的维护。

7.2 行为规范

工作人员行为规范应符合附录G。

7.3 培训与考核

7.3.1 应定期组织开展工作人员业务培训，提升工作人员接待和服务保障能力。

7.3.2 专区进驻人员应接受岗前培训，熟悉各项工作流程，持证上岗。

7.3.3 应明确工作人员岗位职责，划定人员分工情况。

7.3.4 工作人员应接受上级主管部门的监督考核和社会评议，并根据考评结果积极实施改进措施。

8 运行维护

8.1 日常秩序维护

8.1.1 应按服务对象的流量调配工作人员，配备安保人员，建立日常巡查制度。

8.1.2 应做好对现场办事人员的引导工作，确保人员有序流动。

8.1.3 应引导有当面办理服务需要的办事人员有序取号，并按取号顺序逐一提供办理服务。

8.1.4 应及时安抚和引导烦躁、情绪激动或特殊服务对象。

8.1.5 防疫期间，进入专区前应测量体温，体温无异常且佩戴口罩者可进入。

8.2 环境卫生管理

保洁人员应做好专区环境卫生的维护工作。应包括但不限于：

- a) 门、窗框、电脑、桌椅、文件柜等设施设备应每日至少擦拭1次，地面应每日至少清扫1次，做到无污渍、无灰尘、无水迹；
- b) 玻璃应擦拭得干净明亮，无水迹；
- c) 宣传柜的文件资料和办公用品应及时整理、摆放整齐；
- d) 垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换；
- e) 盆栽及时浇水，保持盆内无杂物；

f) 根据上海市卫生防疫要求制定消毒工作方案并实施。

8.3 设施设备管理

8.3.1 专区设施设备应由专区工作人员负责，符合《中央行政单位通用办公设备家具配置标准》，需要更换或添置应报上级批准。

8.3.2 同类设施设备色彩、型号宜统一，颜色应与环境协调。

8.3.3 设施设备应保持干燥洁净，确保用电安全。

8.3.4 公共物品和办公用品因服务过程被临时移动或者散乱摆放的，应在离岗之前归位。

8.3.5 应定期开展设施设备的检查维护，确保功能正常。每日服务结束后对个人负责使用的设施设备进行例行检查，发现问题及时联系维护人员处理。

8.3.6 设备上有张贴告知性标识的应定期查验标签是否完好，发现磨损或遗失的应及时修补。

8.3.7 应定期查验消防安全设备是否完好或超过有效使用期，包括监控装置、报警装置、应急照明灯、消防器材，对损坏或过期物品及时更替。

8.4 档案管理

8.4.1 业务资料、文件资料应妥善安置保管，定期整理归档，及时清理无用文档。

8.4.2 电子档案的归档和管理应符合 GB/T 18894 的要求。

8.4.3 档案信息公开涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私的，应严格执行保密规定。

8.5 安全管理与应急处置

8.5.1 应建立安全管理机制，做好人、财、物的安全防护工作。

8.5.2 应建立遗失物品登记认领制度，明确遗失物品登记、保存、认领、注销的要求。

8.5.3 应建立安全防火制度，培养工作人员安全用电意识，每月进行安全排查，及时消除火灾隐患。

8.5.4 应制定并完善各项突发紧急事件的应急处置预案和应对措施，突发紧急事件包括但不限于：

- a) 突发火灾；
- b) 停电；
- c) 盗窃；
- d) 秩序骚乱；
- e) 人身伤害；
- f) 传染病；
- g) 网络攻击。

附录 A
(规范性)
各级专区功能布局要求

表A.1规定了各级专区功能布局的基本要求。

表A.1 各级专区功能布局要求

功能区域	布局要求					
	区级		街(镇)级		村(居)级	
	必配	选配	必配	选配	必配	选配
政府信息查询区	√		√			√
政府信息公开受理区	√		√			√
政务直播间	√			√		√
“老法师”咨询区	√			√		√
政(居)民互动区	√		√		√	
便民服务区		√		√		√
等候休息区	√		√		√	

附录 B
(资料性)
各级专区功能服务型设施设备配置要求

表B.1给出了各级专区功能服务型设施设备配置要求。

表B.1 各级专区功能服务型设施设备配置要求

设施设备	安置区域	配置要求						备注	
		区级		街(镇)级		村(居)级			
		必配/选配	数量	必配/选配	数量	必配/选配	数量		
政务公开服务自助终端	政府信息查询区	√	1台	√	1台	○			
电子显示屏	政府信息公开受理区	√	2个	○		○			
信息查询专用电脑	政府信息查询区/政府信息公开受理区	√	5台~10台	√	1台~2台	○			
咨询服务台	政府信息公开受理区	√	1个	√		○			
电脑区环形吧台	政府信息公开受理区	√	1个	√	1个	○		台面高度宜为75cm~95cm	
吧椅	政府信息公开受理区	√	不少于10个	√	1个~2个	○		根据吧台区域大小确定	
联网电脑	政府信息公开受理区	√	10台~15台	√	1台~2台	○			
写字台	政府信息公开受理区	√		√		○		根据场地大小确定	
公示栏	政府信息公开受理区	○		√	1个	√	1个		
走字屏	政府信息公开受理区	√	5m~10m	○		○		根据服务台大小确定	
“好差评”评价器	政府信息公开受理区	√		○		○		根据工作人员数量确定	
功放音响	政务直播间	√	1套	√	1套	○			
智能配电柜	政务直播间	√	1个	○		○			
演讲台	政务直播间	√	1个	○		○			

表B.1 各级专区功能服务型设施设备配置要求（续）

设施设备	安置区域	配置要求						备注	
		区级		街（镇）级		村（居）级			
		必配/选配	数量	必配/选配	数量	必配/选配	数量		
移动手写屏	政务直播间	√	1个	○		○			
直播设备	政务直播间	√	1套	√	1套	○			
LED 大屏	政务直播间	√	1个	○		○			
培训椅	政务直播间	√	30把~50把	○		○		可移动、易收纳，活动举办时摆放	
资料架	政府信息查询区	√	1个	√	1个	√	1个		
宣传栏	政（居）民互动区	○		√	1个	○			
二维码矩阵图	政（居）民互动区	√	若干	√	若干	√	若干		
办公桌	“老法师”咨询区	√	1个	○		○		可移动，“老法师”咨询服务时安置，日常统一收纳	
实体意见箱	政（居）民互动区	√	1个	√	1个	○			
社区治理云平台	政（居）民互动区	○		○		√		也可以是当地自主开发的有特色的政务公开工作平台，例如万里街道的“悦动万里”	
打印机	便民服务区	○	2台	○	1台	○	1台		
复印机	便民服务区	○	2台	○	1台	○	1台		
休闲椅	休息等待区	√	若干	√	若干	√	若干		

注：“√”表示必配，“○”表示选配。

附录 C
(资料性)
各级专区服务事项提供要求

表C.1给出了各级专区对提供服务事项的要求。

表C.1 各级专区服务事项提供要求

服务事项	要求					
	区级		街(镇)级		村(居)级	
	必须提供	选择性提供	必须提供	选择性提供	必须提供	选择性提供
接待和咨询导办	√		√		√	
政府信息查询	√		√		√	
政府信息公开申请受理	√		√			
政务直播	政策宣传解读	√		√		√
	信息发布	√		√		√
	信息收集	√		√		√
“老法师”咨询	√			√		√
帮办代办	√		√			√
便民服务		√		√		√
投诉受理	√		√		√	

附录 D
(资料性)
政府信息公开申请表样表

图D.1给出了普陀区政府信息公开申请表样表。

普信息受理 20 第()号					
申请 人 信 息	公民	姓名*		工作单位	
		证件名称*		证件号码*	
		联系电话*		邮政编码*	
		联系地址*			
		电子邮箱			
	法人/ 其他组织	名称*		统一社会 信用代码*	
		法人或其他*	<input type="checkbox"/> 商业企业 <input type="checkbox"/> 科研机构 <input type="checkbox"/> 社会公益组织		
		组织类型	<input type="checkbox"/> 法律服务机构 <input type="checkbox"/> 其他		
		法人代表*		联系人姓名*	
		联系人电话*		邮政编码*	
联系地址*					
电子邮箱					
申请时间					
所需 信 息 情 况	政府信息公开义 务机关(机构)名称*				
	所需信息内容描 述(名称、文号或其他特 征描述)*				
	获取政府信息的 方式、途径*	<input type="checkbox"/> 邮寄 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 当面领取 <input type="checkbox"/> 现场查阅			
	政府信息的 载体形式	<input type="checkbox"/> 纸质 <input type="checkbox"/> 数据电文			

注: 带*的为必填项。当面申请的, 应当出示身份证明(接受出示电子身份证明); 信函、传真申请需附身份证
明复印件, 网上申请需上传身份证明照片或扫描件。

图D.1 政府信息公开申请表样表

附录 E
(资料性)
政府信息公开申请回执样张

图E. 1给出了政府信息公开申请收件回执样张。

政府信息公开申请收件回执	
编号:	
(申请人姓名或者名称):	
本机关(机构)于_____年_____月_____日收到您(单位)提出要求获取“_____”的申请。	
特此告知。	
(机关/机构印章或者专用章)	
年 月 日	
注:对于申请人当面提交的申请,行政机关应当出具书面回执。	

图E. 1 政府信息公开申请收件回执

图E. 2给出了政府信息公开申请集中接收回执样张。

政府信息公开申请集中接收回执	
编号:	
(申请人姓名或者名称):	
本机关(机构)于_____年_____月_____日收到您(单位)提出要求获取“_____”的申请。	
该申请将转送到 <u>政府信息公开义务机关(机构)</u> 名称处理。	
特此告知。	
(集中接收机构印章或者专用章)	
年 月 日	

图E. 2 政府信息公开申请集中接收回执样张

附录 F
(资料性)
直播简介确认单样表

表F. 1给出了政务直播间直播简介确认单的样表。

表F. 1 直播简介确认单

直播单位	
直播主题	
直播时间	
直播嘉宾	
直播摘要	
直播介绍	

附录 G
(规范性)
工作人员行为规范

- G. 1 工作人员应在专区开放前 10 分钟到岗，做好各项准备工作。
- G. 2 工作人员应统一着装，佩戴工作牌。工作牌应包含工作人员姓名、工号等基本信息。
- G. 3 工作人员应保持良好的仪容仪表，服饰整洁，坐立端正，站姿挺拔。女员工化妆应大方适度，佩戴饰品宜庄重得体。男员工不能留长发、面部不应有胡须。
- G. 4 工作人员应保持良好的精神面貌，按照文明礼仪的要求为服务对象提供服务。
- G. 5 服务态度应真诚热情、积极诚恳，服务时应面带微笑，目光平视，不左顾右盼。办事人员在咨询相关事宜时应耐心倾听，全面细致地解答清楚，对办事人员没有提到但可能遇到的问题也要一并讲清。
- G. 6 工作中应使用普通话。做到语气亲切，口齿清晰，礼貌待人，文明用语。宜采用以下措辞：
- a) 接待办事人员时应主动打招呼，可以说“您好，请问您办什么事”、“我能为您做什么”；
 - b) 发放登记表格时可以说“请问您会不会填写？有没有不明白的地方”；
 - c) 解答咨询结束时可以说“请问您有没有不明白的地方？还有什么不清楚的地方吗”；
 - d) 办事人员咨询到非工作领域或本人无法回答的问题时，可以说“对不起，请稍等，我帮您问一下别的员工”；
 - e) 办事人员手续提供不全时可以说“对不起，您还缺少某某材料，请您补充”；
 - f) 根据法律法规不能受理的业务应该说“对不起，根据某某的规定，您的某某事项不能办理，请原谅”
 - g) 办事人数众多需要等候时，可以说“请你稍等，我尽快为您办理”；
 - h) 业务办结时可以说“您的手续已办好，请核对”“请保管好您的资料”；
 - i) 办事人员办妥离开时可以说“请慢走”“再见”；
 - j) 当办事人员提出意见或建议时，可以说“谢谢您，欢迎你的监督和帮助”“欢迎您多提宝贵意见”；
 - k) 工作出现失误时应该说“对不起，由于我的工作失误，给您增添了麻烦，很抱歉”；
 - l) 当受到办事人员的赞扬时，可以说“谢谢，这是我们应该做的”。
- G. 7 工作中不应使用伤害办事人员感情、激化矛盾的语言。如：
- a) “我要下班了，你快点”；
 - b) “这是你自己的问题”；
 - c) “我不管，问别人去”；
 - d) “没看我正忙着呢”等。
- G. 8 工作时间不应擅自离岗、串岗、扎堆聊天，不应炒股、玩电子游戏、吃零食等，不应冷落、刁难、歧视办事人员，不应对办事人员指指点点或私下议论，不应索取、收受办事人员财物。

参 考 文 献

- [1] GB/T 42418—2023 基层政务公开工作指南
 - [2] DB31/T 862—2021 “一网通办”政务服务大厅建设和运行规范
 - [3] 国务院办公厅 关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见（国办发〔2019〕54号）
 - [4] 财政部 全国人大常委会办公厅 政协全国委员会办公厅 国管局 中直管理局 关于印发《中央行政单位通用办公设备家具配置标准》的通知（财资〔2016〕27号）
 - [5] 上海市人民政府办公厅 关于印发《2025年上海市政务公开工作要点》的通知（沪府办字〔2025〕5号）
 - [6] 上海市人民政府办公厅 关于印发《建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》的通知（沪府办发〔2025〕26号）
 - [7] 普陀区人民政府办公室 关于印发《普陀区全面推行“一网通办”帮办制度的实施方案》的通知（普府办〔2021〕39号）
-