

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2013〕50号

上海市人民政府办公厅关于进一步加强 社区事务受理服务中心标准化建设的意见

各区、县人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

社区事务受理服务中心(以下简称“受理中心”)是社区政务综合服务平台、政府为民办事窗口和基层社会管理载体。为贯彻党的十八大关于“改进政府提供公共服务方式,加强基层社会管理和服务体系建设,增强城乡社区服务功能”的精神,落实《中共中央办公厅、国务院办公厅关于深化政务公开加强政务服务的意见》(中办发〔2011〕22号)、《国务院办公厅社区服务体系规划建设规划(2011—2015年)》(国办发〔2011〕61号)、《上海市人民政府关于完善社区服务促进社区建设实施意见》(沪府发〔2007〕19号)、《上海市人民政府关于进一步加强政府信息公开工作的若干意见》(沪府

发〔2009〕20号),《中共上海市委办公厅、上海市人民政府办公厅关于加强新形势下社区建设的若干意见》(沪委办发〔2011〕51号)等文件精神,推进服务政府、责任政府、法治政府、廉洁政府建设,满足人民群众多元化的需求,经市政府同意,现就进一步加强受理中心标准化建设提出如下意见:

一、明确目标任务,深化受理中心标准化建设

深化受理中心标准化建设,要全面落实服务事项、办事流程、建设规范、标识标牌、管理软件和评估体系“六个统一”,推进社区公共服务均等化、规范化、高效化。

(一)统一领导,分类指导。依据《社区事务受理服务中心建设服务规范》(上海市地方标准,DB31/T 467—2009),在街道镇(乡)建设受理中心。受理中心接受街道办事处、镇(乡)政府(以下统称“街镇”)统一领导和各职能部门业务指导。按照《上海市人民政府办公厅关于加强和推进社区事务受理服务中心建设的意见》(沪府办〔2006〕49号),进一步规范街镇受理中心机构设置。受理中心为街镇所属的事业单位,实体运作,统一承担劳动保障、社会救助等社区政务受理和公共服务工作。因工作需要,受理中心可增挂街镇“劳动保障所”、“社会救助所”牌子。受理中心一般应由街镇分管领导兼任主任,并核定一定数量的事业编制,用于受理中心副主任、人事主管、财务主管、业务骨干等岗位,保证受理中心的日常运行和管理。街镇可根据辖区的实有人口数量及任务需求,通过政府购买服务的方式,加强工作力量,具体由区县统筹安排。对所

有在受理中心工作的人员,要实行统一考核、统一调配、统一培训和统一管理。要推动制定职业标准,促进受理中心人员职业化发展。受理中心作为街镇统一领导的综合性服务机构,在完成社区事务受理工作的同时,还可承担有关职能部门在街镇办事机构的其他管理和服 务职能。市各相关部门要制定相应的业务规则,并就规范下沉服务项目进行指导、培训、检查和监督。街镇统一领导和各职能部门分类指导要在 2013 年底全部达标。

(二)一门办理,一口受理。按照“能沉尽沉”的原则,今后凡是与社区的基本社会保障、公共服务密切相关的政务咨询、受理、办理、出证等服务,均应统一纳入受理中心集中受理,不再另设办事窗口。受理中心要使用“上海市社区事务受理服务系统”(以下简称“受理系统”),充分发挥其统一受理、数据沉淀、业务协同、信息互通、数据上传、统计分析和绩效考核等功能,健全“前台一口受理、后台协同办理”的工作机制;开设综合受理窗口,且不低于窗口总数的 50%,以降低行政成本,提高工作效率,方便群众办事。一门办理要在 2013 年底全部达标,一口受理要在 2014 年底全部达标。

(三)全年无休,全市(区)通办。按照上海市人民政府办公厅印发的《关于本市政府工作部门公共服务窗口延长服务时间进一步方便市民办事的实施方案(试行)》(沪府办发〔2012〕52 号)要求,受理中心推进一周七天工作制(国家法定节假日除外),且保证双休日服务质量。提倡采用错时、预约、分类集中等多种形式,为

社区提供便捷、规范的咨询与受理服务。按照“能通办则通办、能就近则就近”的原则,加强部门合作,继续扩大“全区通办”试点,增加“全区通办”的服务项目,在此基础上,逐步探索“全市通办”。市各相关部门要根据社区需求,提出本部门可实行全市通办项目的目录,由市民政局统一制定实施方案,分步实施。一周七天工作制要在 2013 年底全部达标。

二、以服务群众为导向,拓展和完善受理中心的服务功能

要坚持以人为本,以“人和”为目标,不断提高受理中心服务的便捷度、透明度、亲和度和信息安全度,让群众得实惠、社区更和谐。

(一)推进全程公开。在受理中心服务承诺制达标的基础上,加大公开力度,逐步做到当事人对所办事项的过程、进度、跨部门办事结果、受理情况的历史记载等信息可查询、可下载;探索实现政务服务的政策全透明、过程全公开、查询全方位。探索运用电子监察系统,确保服务过程可追踪、可监督。

(二)实施延伸服务。推动大型居住区受理分中心建设,完善村(居)社区事务代理室或咨询点。积极推广“智能社工”自助查询系统等便民信息系统的普及运用,逐步设立社区事务自助受理终端,为群众提供方便快捷的个性化自助查询、自助受理常规即办件等政务服务。受理中心可组织培训社会工作者、社区志愿者,严格按照相应的规范程序,接受行动不便、有特殊困难的居(村)民委托,代为办理相关事宜。

(三)落实综合服务。进一步推进受理中心实体化运行,衔接和落实好劳动保障、社会救助等各项管理和 Service 职能,确保窗口受理服务、社区指导服务等各类服务项目有序开展。

(四)推广文明服务。按照政风行风建设要求,制定受理中心文明服务导则,统一服务管理基本规则,发挥受理系统的绩效考核管理和现场群众满意度评价等功能,为实现优质服务提供机制保障,不断提高群众满意度。

(五)探索网上服务。按照本市地方标准,配置信息化硬件设施,规范网络环境,在做好前后台联通的同时,实现受理系统与条线业务系统联通协同。积极探索网上服务,进一步增强现场、电话和网络“三网联通”的服务功能。配备专业网管人员,统一管理制度,加强现场维护和自我管理,确保服务安全有序。

(六)强化辅助决策服务。结合“智慧城市”三年行动计划有关要求,进一步完善市级受理数据汇总平台,加强统计分析,通过报表、数据、分析报告等形式,为政府提供参考数据、政策建议,为相关部门提供数据信息服务。

三、加强组织领导,落实各项保障措施

各相关部门和区县、街镇要加强统筹、强化协同、完善保障,形成工作合力。

(一)建立联席会议制度。市级层面建立由市政府分管领导召集、相关部门和各区县参加的联席会议,充分发挥其统筹事项、协调事务、落实保障、组织监督的作用。联席会议办公室设在市民政

局。建立联席会议工作规则,健全事项准入、变更和退出机制。加强条线信息共享,保障受理中心高效有序运行。

(二)明确工作职责。受理中心负责具体承接政府部门为社区提供的各类政务服务和相关公共服务。街镇作为受理中心标准化建设的责任主体,要选配得力干部,充实管理队伍,保证各项工作和服务的落实。各区县政府负责统筹安排本地区受理中心的人、财、物保障,信息化设施建设和绩效考核。区县一般应由民政部门牵头受理中心标准化建设,在区县政府的统一领导下制定工作方案,协调相关部门落实推进。市民政局牵头落实本市地方标准修订、社区事务综合服务平台建设和第三方评估等事项。

(三)落实有关配套保障。为切实保证受理中心的日常运行和维护需求,市编办对受理中心机构设置、职能配置、编制配备和人员管理等给予指导;市经济信息化委对受理中心信息共享、技术接口和信息安全等进行指导协调;街镇是受理中心经费保障主体,要确保受理中心正常运转所需经费。在受理中心统一管理的基础上,逐步规范经费渠道,将原由市、区县相关条线主管部门拨付的受理中心补助资金,改为由市、区县两级财政拨付街镇,统筹安排受理中心使用。

(四)加强达标评估和绩效考核。根据本市地方标准,完善评估指标体系,建立评估机制和通报制度,对受理中心实施统一的第三方评估。区县、街镇要结合受理系统的应用,对所属受理中心开展服务管理绩效考核,对相关业务部门的指导、培训、检查和监督

工作进行评价。第三方评估、绩效考核和评价的结果,纳入各级政府督查和政风行风建设的考核范围。

(五)加强信息共享和系统、数据安全。相关部门和受理中心要在市经济信息化委的统一指导下,建立信息共享机制,明确信息共享范围,完善信息共享方式;健全网络环境、软件系统、硬件设备和人员操作等方面安全制度和解决方案,定期组织开展信息安全风险评估,确保受理中心信息网络安全。加大对信息管理违章违法行为的责任追究力度,保护国家和公民的信息安全。

2013年8月29日

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市高法院，
市检察院。

上海市人民政府办公厅

2013年9月2日印发
