

ICS 03.080  
A 90  
备案号：41848-2014

# DB32

## 江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 2639—2014

---

### 街道社会管理与服务 中心化模式

Social management and service of subdistrict: centralization mode

2014 - 03 - 30 发布

2014 - 04 - 30 实施

---

江苏省质量技术监督局 发布

## 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 组织架构 .....	1
4.1 中心设置 .....	1
4.2 服务站设置 .....	1
4.3 组织架构图 .....	1
5 管理与服务内容 .....	3
5.1 区域党建 .....	3
5.2 民生服务 .....	3
5.3 经济发展服务 .....	3
5.4 城市建设管理 .....	3
5.5 政法综治服务 .....	3
6 工作流程 .....	3
6.1 申办事项工作流程 .....	3
6.2 下达事项工作流程 .....	4
6.3 反馈事项工作流程 .....	4
6.4 复杂事项工作流程 .....	5
7 运行保障 .....	5
7.1 设施与环境保障 .....	5
7.2 人员保障 .....	5
7.3 制度保障 .....	6
8 评价与改进 .....	6
8.1 评价内容 .....	6
8.2 评价指标 .....	6
8.3 群众满意度测评方法 .....	6
8.4 持续改进 .....	6
附录 A（规范性附录） 前台受理流程 .....	7
附录 B（规范性附录） 后台办理流程 .....	8
附录 C（资料性附录） 联席服务流程 .....	9

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由南京市玄武区人民政府锁金村办事处提出。

本标准主要起草单位：南京市玄武区人民政府锁金村办事处、南京市玄武区民政局、南京市质量技术监督局玄武分局、南京市标准化研究院。

本标准主要起草人：石磊、朱骏、刘秀娟、邹德勇、汪拥政、宋兰云、张金贵、孔祥建、徐之婕、刘晓倩。

# 街道社会管理与服务 中心化模式

## 1 范围

本标准规定了街道社会管理与服务中心化模式的术语和定义、组织架构、管理与服务内容、管理与服务流程、运行保障、评价与改进。

本标准适用于街道办事处（以下简称“街道”）以中心化模式进行社会管理与服务。

## 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。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

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

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**中心化模式** centralization mode

归并整合街道承担的各项工作职能建立服务中心，中心下设若干服务站对外提供服务，取消街道的业务科室，简化办事程序，缩短管理和服务流程，实施前台受理、后台办理的街道基层社会管理与服务模式。

## 4 组织架构

### 4.1 中心设置

依据街道承担的各项工作职能，设置服务中心如下：

- 归并与党的建设和群团相关的职能，建立区域党建中心；
- 归并与社会管理和民生服务相关的职能，建立民生服务中心；
- 归并与经济管理相关的职能，建立经济发展服务中心；
- 归并与城市建设和管理相关的职能，建立城市建设管理中心；
- 归并与社会安全管理相关的职能，建立政法综治工作中心；
- 归并其他相关的职能，建立相应的其它中心。

### 4.2 服务站设置

每个服务中心宜下设若干工作服务站，工作服务站的设置数量可由每个街道根据工作实际进行增减调整。

### 4.3 组织架构图

以中心化模式进行社会管理与服务的街道组织架构见图1。

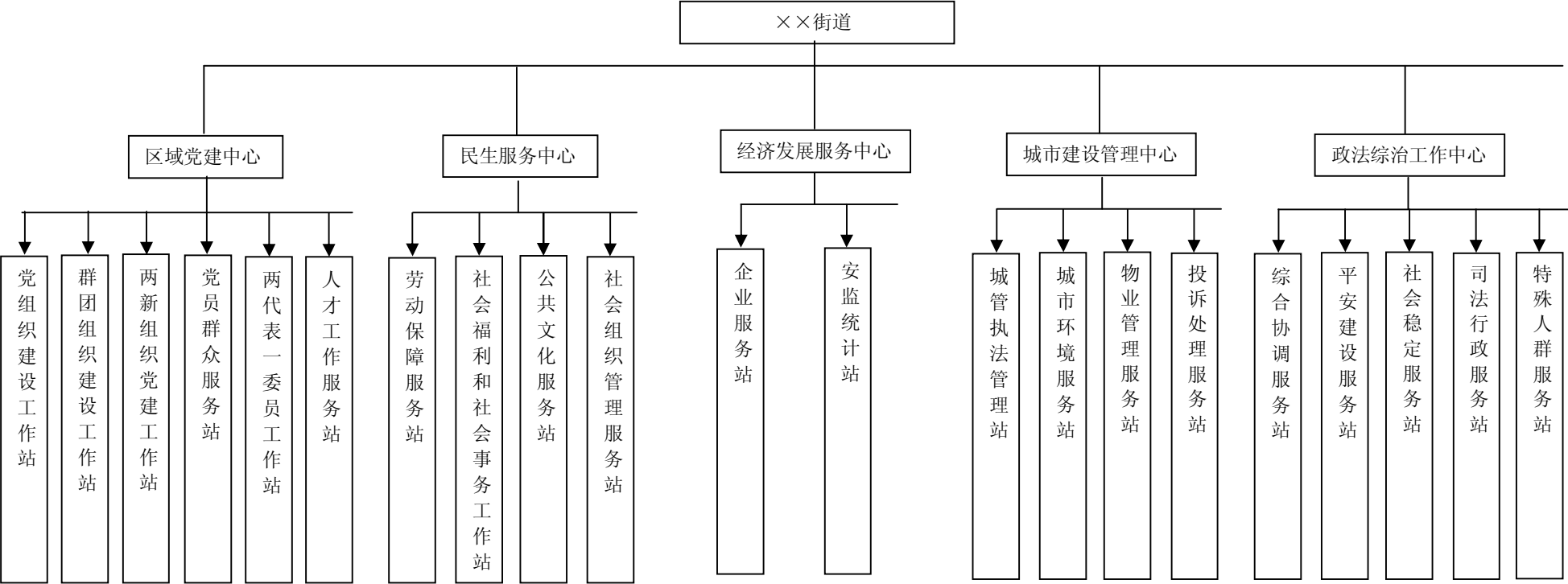


图1 中心化模式街道组织架构

## 5 管理与服务内容

### 5.1 区域党建

区域党建中心主要开展以下事项：

- a) 指导区域内的党组织建设；
- b) 指导区域内群团组织规范运作。
- c) 根据区域内服务对象的政治派别，分类别进行教育、管理和服务；
- d) 联系并组织人大代表、党代表和政协委员开展相关工作，提供相应服务；
- e) 进行区域内人才服务工作规范化、科学化建设；
- f) 负责街道组织人事、机构编制、宣传、法治、统战、纪检监察、人民武装及群团工作；
- g) 为青少年群体、妇女群体、职工群体等提供相应服务。

### 5.2 民生服务

民生服务中心主要开展以下事项：

- a) 为区域内各类单位和人员提供就业管理、社会保障和劳动纠纷调解服务等；
- b) 为区域内各类单位和人员提供人口和计划生育服务、社会救助服务、残疾人服务、老年人服务、双拥优抚服务和殡葬服务等；
- c) 为区域内各类单位和人员提供公共文化服务和群众体育服务等；
- d) 培育和发展区域内各类社会组织。

### 5.3 经济发展服务

经济发展服务中心主要开展以下事项：

- a) 为企业立项、注册、变更经营范围、增加投资等提供相应服务；
- b) 为区域内经济发展、招商引资、重点项目建设等经济活动提供规划和推进服务；
- c) 为区域内企事业单位安全生产提供相应安全监管统计服务。

### 5.4 城市建设管理

城市建设管理中心主要开展以下事项：

- a) 贯彻城市环境管理的有关法规、条例，指导行政执法中队依法行政，督促区域内单位履行市容环卫责任区管理制度；
- b) 检查、维修非市政设施，协助相关部门进行城市环境保护、文物保护、市政园林绿化、食品药品监管等；
- c) 对老旧小区进行管理，监管市场化物业公司的行为；
- d) 接待来访群众，受理、整改和反馈城市环境管理中存在的问题。

### 5.5 政法综治服务

政法综治工作中心主要开展以下事项：

- a) 维护地区和谐稳定，负责街道政法综治、司法行政和信访稳定；
- b) 组织政法综治宣传、教育、培训等工作；
- c) 指导社区和企事业单位排查社会治安重点地区，整治突出治安问题；
- d) 协助有关部门依法处置突发性、群体性事件和治安灾害事故，完善应急处置工作预案；
- e) 调节各类矛盾纠纷，为刑满释放人员提供安置帮教、社区矫正服务，提供法制宣传、法律援助和法律服务；
- f) 为法轮功等邪教组织人员、流动人口、闲散青少年、易肇事肇祸精神病人、吸毒人员等特殊人群提供救助和教育管理服务。

## 6 工作流程

### 6.1 申办事项工作流程

### 6.1.1 告知

通过多媒体查询电脑、公示栏和窗口展示等多途径告知来访者服务事项相关内容，包括但不限于以下内容：

- a) 申办事项名称；
- b) 设立依据；
- c) 法定批准条件；
- d) 办理程序；
- e) 办理时限；
- f) 提交材料目录；
- g) 联系电话。

### 6.1.2 前台受理

6.1.2.1 前台工作人员按个人、组织、驻区单位三个类别受理申办事项，并在受理申办事项后，打印受理通知书交付服务对象。受理通知书包括以下内容：

- a) 受理编号；
- b) 申办人姓名及联系电话；
- c) 申办事项名称；
- d) 受理时间及承诺办结时间等。

6.1.2.2 程序简便、资料齐全、符合规定，可当场或当天办结的一般性事项属即办件，实行即收即办，并及时存档。

6.1.2.3 申办人提交的材料不全或不符合要求的，工作人员一次性告知申办人需要补齐或补正的全部材料，并打印或填写补办通知书，当面交付申办人。

6.1.2.4 属国家明令禁止和不符合国家政策的事项，不予办理，并打印或填写退回件通知，当面交付申办人。

6.1.2.5 附录 A 给出了前台受理流程。

### 6.1.3 后台办理

6.1.3.1 非即办件转入后台在规定时限内办理，并向来访人反馈办理结果。

6.1.3.2 后台办理按照事项的性质，分成内部处理和上级审批两类，分别归口处理。

6.1.3.3 内部处理的事项由中心负责人签署办理意见，再转交具体工作人员处理。

6.1.3.4 上级审批的事项由工作人员按要求上报，及时与上级部门沟通办理结果。

6.1.3.5 附录 B 给出了后台办理流程。

### 6.1.4 反馈监督

6.1.4.1 申办事项办结后，办理人员应将办理结果直接反馈申办人，或交由其他工作人员代为转交。

6.1.4.2 申办人可通过电话、信函、邮件等形式查询申办事项办理进度。

6.1.4.3 申办人对不予办理的事项有异议的，可向相关中心申请复核。

6.1.4.4 中心负责人全程监督所在中心运作，并邀请申办人对服务质量进行打分、测评。

## 6.2 下达事项工作流程

对下达事项采取分级办理：

- a) 中心负责人承接任务，分析、梳理任务类型，分流交办至相应责任人；
- b) 相应责任人承担办理具体，同时向中心负责人报告办理进展和结果；
- c) 中心负责人向任务下达方汇报办理结果。

## 6.3 反馈事项工作流程

对反馈事项采取首问负责：

- a) 首位在岗接待来访者的工作人员或部门负责人对反馈事项进行登记备案、分析和梳理；
- b) 首问责任人或部门及时将反馈事项分流转办，协调解决问题；

c) 首问责任人或部门对反馈事项的办理进展情况应全程跟踪督办，直至工作流程终结。

## 6.4 复杂事项工作流程

### 6.4.1 较难解决的复杂管理与服务事项采取联席服务：

- a) 需要一个中心内部各平台协同处置的问题，由中心主任组织各平台负责人定期召开业务联席会，协商解决；
- b) 需要多中心共同审批处置的事项，建立一个或多个中心协同办理机制，通过各中心业务联席会，协商解决；
- c) 需要中心联合社区、社会组织办理的事项，宜提交各方联席会解决。

### 6.4.2 附录 C 给出了联席服务流程。

## 7 运行保障

### 7.1 设施与环境保障

7.1.1.1 中心宜设置服务受理区域、社会组织服务区域、后台协调区域、公示公告区、宣传展示区、休息区、引导服务区等，空间布局宜美观合理，面积应与接待服务规模相匹配。

7.1.1.2 中心应设置必要的导引标识和布局功能标识，导引标识应使用标准化的文字和图形建立，符合 GB/T 15566.1 的规定，公共信息标识应符合 GB/T 10001.1 的规定。

7.1.1.3 中心应按照工作人员的数量和经办业务的需求配备必要的办公设备，如设置触摸查询屏，为服务对象提供电子查询服务。

7.1.1.4 中心应配备一定数量的应急及安全设施。

7.1.1.5 中心应保障在提供服务时有良好的办公条件和人文环境，主要包括：

- 服务大厅明亮、通风、安全、卫生、舒适、美观；
- 有功能明确的服务窗口；
- 和谐的人际关系。

### 7.2 人员保障

#### 7.2.1 人员设置

7.2.1.1 各中心分别设主任一名，全面负责中心各项工作。

7.2.1.2 各服务站分别设置负责人一名，负责服务站各项工作。

注：一人可兼任若干服务站的负责人。

7.2.1.3 各服务站设置一定数量的工作人员配合协调办理工作事项，必要时可录用一定数量的志愿者对区域内居民或各类组织提供相应服务。

#### 7.2.2 人员要求

工作人员应符合以下要求：

- 具备良好的职业道德，具有相关的社会科学、人文科学的知识；
- 掌握社会工作相关的法律、规章、标准和规范；
- 熟悉所承担的岗位职责；
- 注重知识更新，积极参加培训和专业资格考试，扩展知识结构。

#### 7.2.3 人员管理

街道对工作人员的管理应做到：

- 制定相应的行为规范和工作制度；
- 定期进行培训；
- 定期按级实施考核，根据考核结果进行适当的奖惩；
- 鼓励参加国家社工师资质考试，依据《社会工作者职业水平评价暂行规定》，获得助理社会工作者或社会工作师职业资格证书。



### 7.3 制度保障

街道应建立若干制度保障中心化模式社会管理与服务的政策运行，宜包括但不限于以下制度：

- a) 服务代理制：服务前台工作人员受理办事申请后为行动不便等特殊情况的申办人，提供全过程代理办结服务。
- b) 限时办结制：中心受理管理与服务事项应在规定的时间内予以办结。
- c) AB 岗制度：A 岗责任人因事离开工作岗位时，B 岗责任人应立即替补上岗，履行工作职责；
- d) 首问负责制：最先受理服务对象申请事项的各中心服务平台及工作人员，作为首问负责的部门和人员，负责处理和协调、督促相关部门解决问题，直至工作流程终结；
- e) 督查督办制：中心对各项重要任务的办理、推进过程开展督查督办，督促落实的工作措施，检查工作实际效果；
- f) 联席联动制：针对需要多个中心或中心联合其它外部组织共同办理的管理与服务事项，提交业务联席会协调解决；
- g) 责任追究制：工作人员不履行职责或处置情况不力，导致出现意外事故或责任事故的，追究其相关责任。

## 8 评价与改进

### 8.1 评价内容

街道中心化模式社会管理与服务的评估内容包括但不限于以下要素：

- 服务规范；
- 业务绩效；
- 群众满意度。

### 8.2 评价指标

8.2.1 服务规范评价指标应包括日常考勤、服务礼仪、基础服务等。

8.2.2 业务评价应包括基本项和加分项，对街道中心及工作人员履行职责、完成目标任务、创新创优的情况进行全面考核。

8.2.3 群众满意度评价指标应能够反映地区单位和居民群众对中心建设、人员队伍勤政廉政、地区公共服务质量、为民办实事成效以及幸福和谐指数的满意程度。

### 8.3 群众满意度测评方法

群众满意度测评通过以下方法开展：

- 在线测评：中心各服务窗口均设置满意度测评器，对中心工作人员的工作作风、态度、效果等进行即时评价。
- 在网测评：依托区基层党风廉政平台，定期组织开展，对街道全体人员队伍的勤廉、绩效进行测评。
- 在地测评：定期组织述职、测评与建议征集，由议员对中心的工作绩效、满意度进行测评。
- 在库测评：以区域内人口普查信息数据为基本库，每季度由第三方在居民库中随机抽样，对区域内幸福指数、群众满意率进行测评。

### 8.4 持续改进

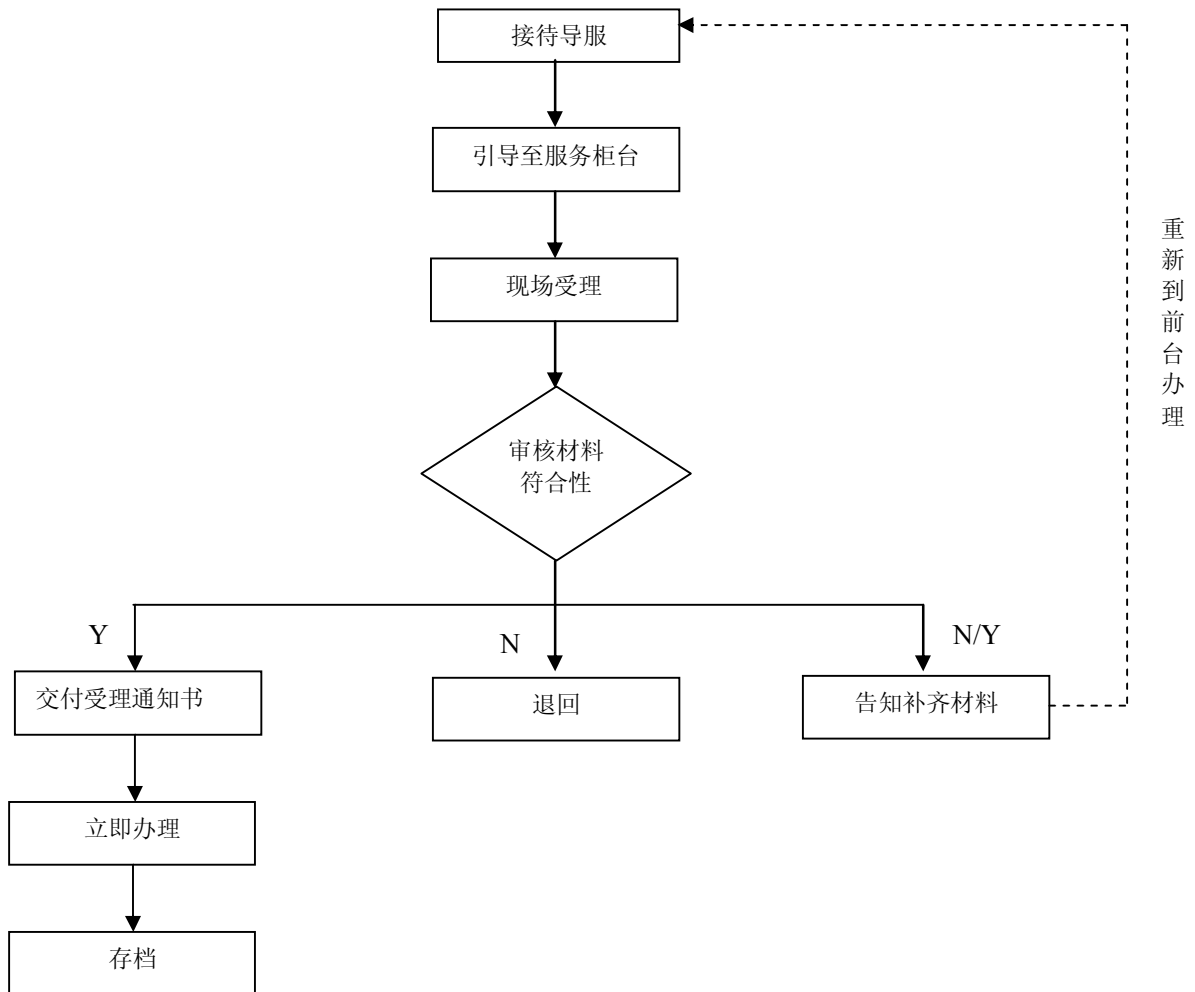
8.4.1 考核评价的结果作为衡量中心工作绩效的重要指标。

8.4.2 组织人员分析评价结果，将结果形成文件及时报送相关管理人员。

8.4.3 针对评价结果中服务方面存在的薄弱环节或者群众的投诉（抱怨），分析问题存在的根本原因，采取纠正与预防措施，并对改进情况进行跟踪，持续提高服务质量。

附录 A  
(规范性附录)  
前台受理流程

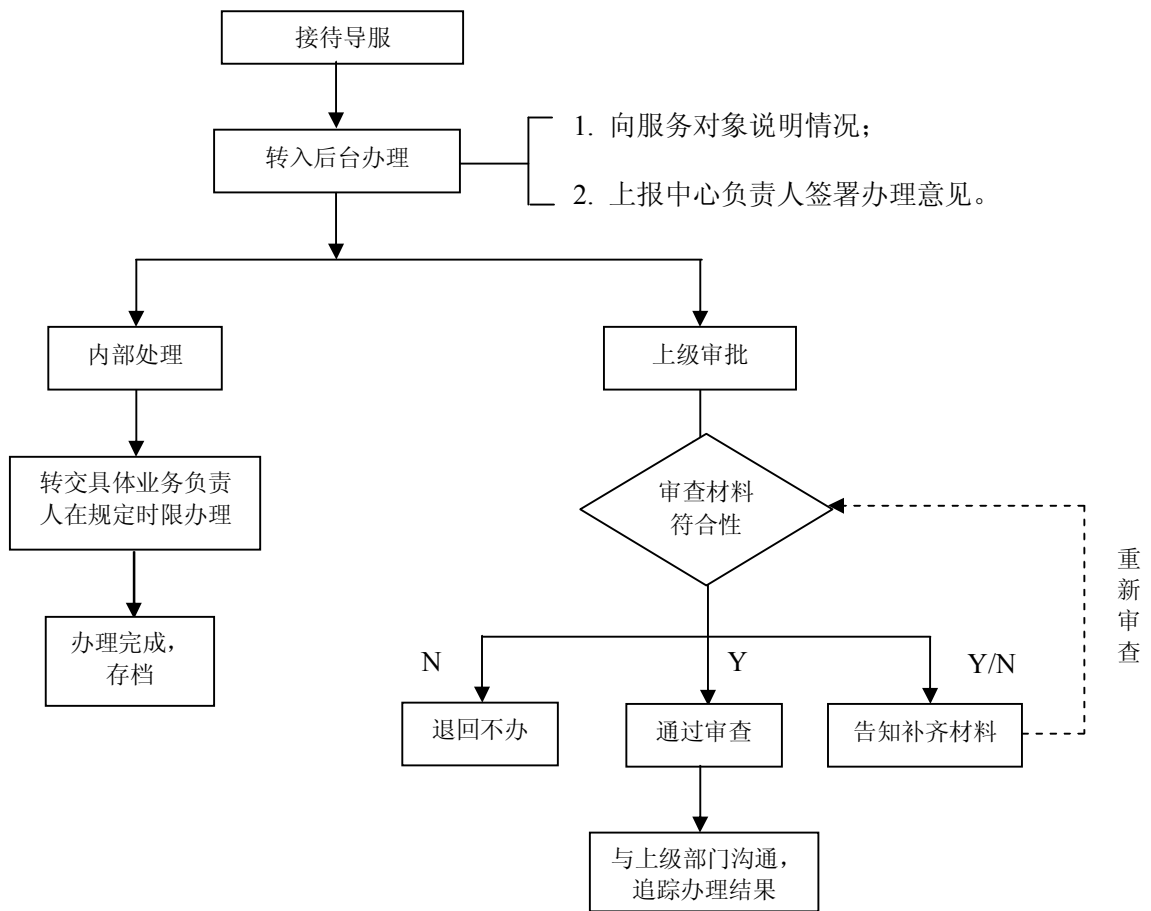
A.1 前台受理流程见图A.1。



图A.1 前台受理流程

附录 B  
(规范性附录)  
后台办理流程

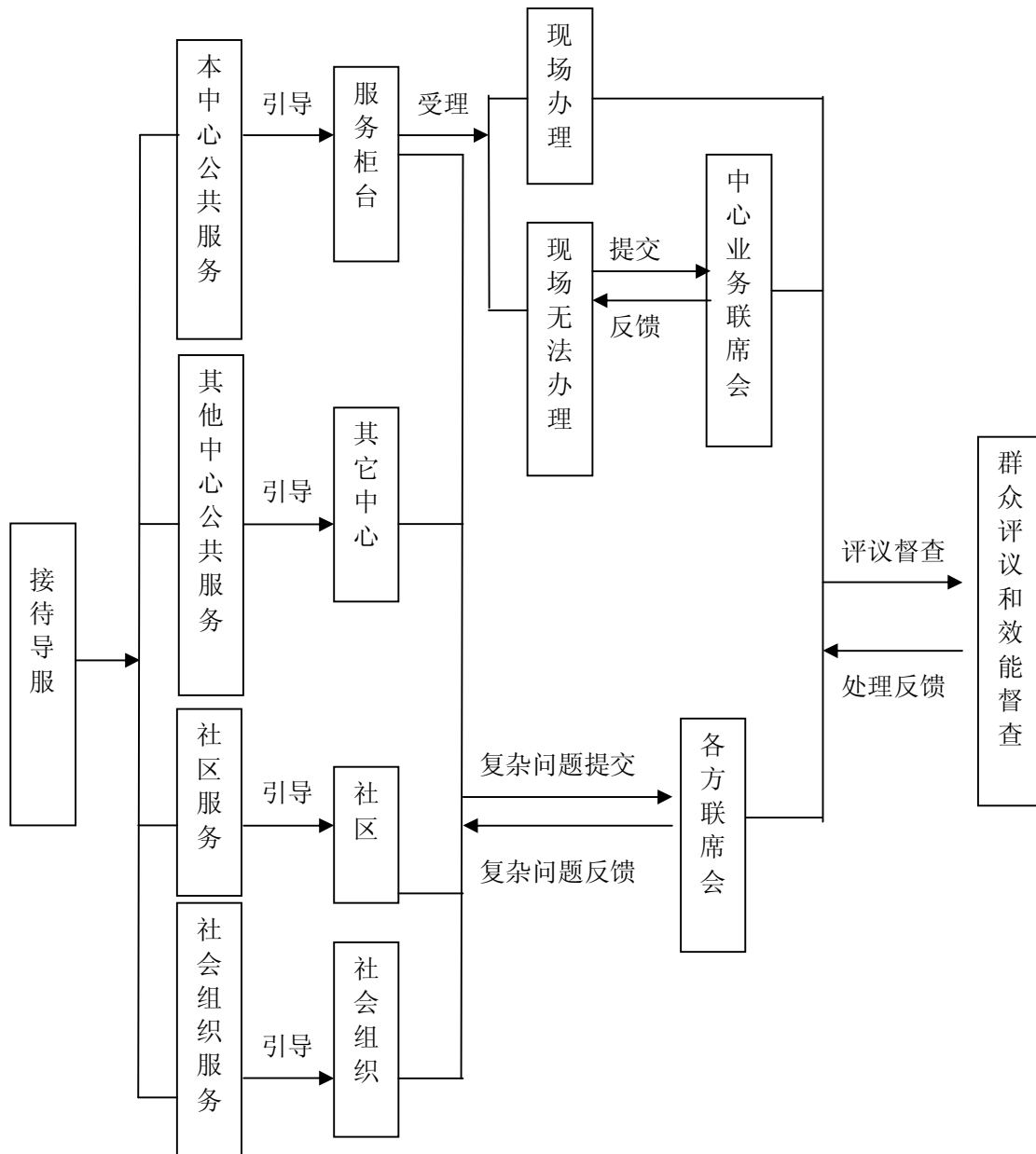
B.1 后台办理流程见图B.1。



图B.1 后台办理流程

附录 C  
(资料性附录)  
联席服务流程

C.1 联席服务流程见图A.1。



图C.1 联席服务流程