

ICS 03.080.99

A 00

DB32

江苏省地方标准

DB 32/T 3319—2017

申请救助家庭经济状况核对服务规范

Service specification of bailout family economic condition check

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(报批稿)

地方标准信息服务平台

2017 - 09 - 25 发布

2017 - 10 - 25 实施

江苏省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由常州市民政局提出。

本标准归口单位：江苏省民政标准化委员会。

本标准主要起草单位：常州市民政局、常州市申请救助家庭经济状况核对中心、常州市标准化协会。

本标准主要起草人：潘奕、张一骏、喻晓筠、赵灵、颜国平、蔡露溱。

本标准为首次发布。

地方标准信息服务平台

申请救助家庭经济状况核对服务规范

1 范围

本标准规定了申请救助家庭经济状况核对服务的术语和定义、基本要求、服务保障、服务提供及服务质量监督与评价。

本标准适用于对申请救助家庭经济状况的核对。

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，仅所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 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50174 电子信息系统机房设计规范

MZ/T 072-2016 居民家庭经济状况核对 总则

3 术语和定义

MZ/T 072-2016界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

申请救助家庭经济状况核对服务（简称核对服务） Service of bailout family economic condition check

经申请救助家庭所有成员本人授权并由行政机关委托，依法对申请救助家庭经济状况进行信息收集和整理，形成核对结果报告后，提交给委托单位的活动。

4 基本要求

4.1 核对机构应与涉及核对业务的部门及个人签订保密协议。

4.2 核对机构应通过公告栏、电子显示屏等媒体设备公示相关服务信息，公示信息主要包括服务事项名称、办理依据、办理流程、办理材料及示范文本、办理时限、监督投诉渠道等。

4.3 核对机构根据岗位可分为：

- 前台服务岗主要职责为材料接收及初审、系统信息录入、处置情况告知、核对结果报告发放；
- 后台服务岗主要职责为材料整理、发起核对请求和接收结果、数据分析和生成核对结果报告、事务统计、资料归档保存；
- 督查主任岗主要职责为管理、督查前台服务人员、后台服务人员工作情况，协调处理接待、应急事务工作。

4.4 核对机构工作人员至少应具备以下条件：

- 大学专科及以上学历；

- 熟悉使用计算机及相关办公设备与软件；
- 良好的沟通协调能力；
- 熟练操作核对信息系统。

4.5 核对机构应对工作人员进行岗前培训，应定期对委托单位的经办人员进行业务培训。

5 服务保障

5.1 设施设备

5.1.1 应设置专门的办公场所，配备门禁系统、视频监控系统及等候椅、饮水机等服务设施设备。

5.1.2 核对机构信息系统机房设备除应符合 GB 50174 的规定，还应配备与信息共享单位及委托单位联网所需的专线接入设备、运行核对信息系统所需的服务器设备、保障系统安全运行的网络安全设备以及供电电源应建立备用供电系统。

5.1.3 应根据 GB 25201 的规定配备消防设施设备。

5.2 信息系统

5.2.1 信息平台

5.2.1.1 核对机构应建立支撑核对服务工作需求的信息平台，至少应包括核对业务数据交换子系统、核对业务办理子系统、统计决策子系统、业务监管子系统、业务配置子系统等。

5.2.1.2 信息平台应实现部门待核查数据批量导出及结果批量导入功能，方便数据的交换。

5.2.2 信息安全

5.2.2.1 数据库安全

5.2.2.1.1 系统用户管理、用户权限管理、数据库日常维护和备份等操作应指定专人负责。

5.2.2.1.2 对数据库的关键操作，应保留操作记录，对创建用户、更改用户权限等操作，应建立相应的审批备案制度，并依照执行。

5.2.2.1.3 应至少每周一次对数据库操作日志进行巡检，防止用户非法操作数据库。

5.2.2.1.4 信息系统维护单位进行系统维护、测试时须有核对机构工作人员陪同。

5.2.2.2 信息使用安全

5.2.2.2.1 核对系统中的信息应永久保留，如需要信息更新，应先做数据备份，不得随意删除。

5.2.2.2.2 核对系统的信息不得擅自修改、保存、导出和对外提供，外部信息未经授权不得导入核对系统。

5.2.2.3 信息储存安全

5.2.2.3.1 核对业务信息应存储在专用存储介质中。

5.2.2.3.2 核对业务未办结前产生的各类过程中的业务数据由信息使用部门自行保管，应在业务办结后指定时间内完成数据清理和归档工作。

5.2.2.3.3 销毁以介质或纸质形式存储的涉密信息时，须有提供信息部门到场监督，并将销毁垃圾装入保密袋送交具有保密介质处理资质单位处置。

5.2.2.4 信息备份安全

- 5.2.2.4.1 应安排专人对核对信息系统的业务数据、系统数据和重要软件进行备份。
- 5.2.2.4.2 核对信息系统数据应进行每月全备份、每日增量备份，存储介质保存期至少为 5 年。
- 5.2.2.4.3 应对备份过程进行记录，所有文件和记录应妥善保存。

6 服务提供

6.1 核对服务项目

核对服务项目及内容见表1。

表 1 核对服务项目及内容

服务项目	核对内容
最低生活保障	救助、婚姻状况、殡葬、社会组织法人、户籍、车辆、出入境、存款、证券、基金、商业保险、第三方支付、不动产及住房、公积金缴存、社会保险、国税地税登记、工商登记、残疾人、就学助学、法律援助等信息
特困供养人员救助	无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满 16 周岁的未成年人信息等
受灾人员救助	当年冬寒或者次年春荒遇到生活困难的受灾人员信息等
医疗救助	最低生活保障家庭成员、特困供养人员、其他特殊困难人员等信息
教育救助	在义务教育阶段就学的最低生活保障家庭成员、特困供养人员信息等
住房救助	救助、婚姻状况、殡葬、社会组织法人、户籍、车辆、出入境、存款、证券、基金、商业保险、第三方支付、不动产及住房、公积金缴存、社会保险、国税地税登记、工商登记、残疾人、就学助学、法律援助等信息
就业救助	最低生活保障家庭中有劳动能力并处于失业状态的成员信息等
临时救助	根据相关政策要求提供相关内容查询
其他	根据相关政策要求提供相关内容查询
注 1：核对内容数据来源参见附录 A。	

6.2 服务流程

6.2.1 咨询

- 6.2.1.1 咨询方式分电话咨询、网络咨询及现场咨询。
- 6.2.1.2 前台服务人员在接受咨询时，应一次性告知政策依据、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。

6.2.2 受理与核对

6.2.2.1 人工递交办理

委托单位指派专人将待核对数据和相关材料送交核对机构，核对机构工作人员在规定时间内完成核对服务并反馈委托单位。

具体流程见图1。

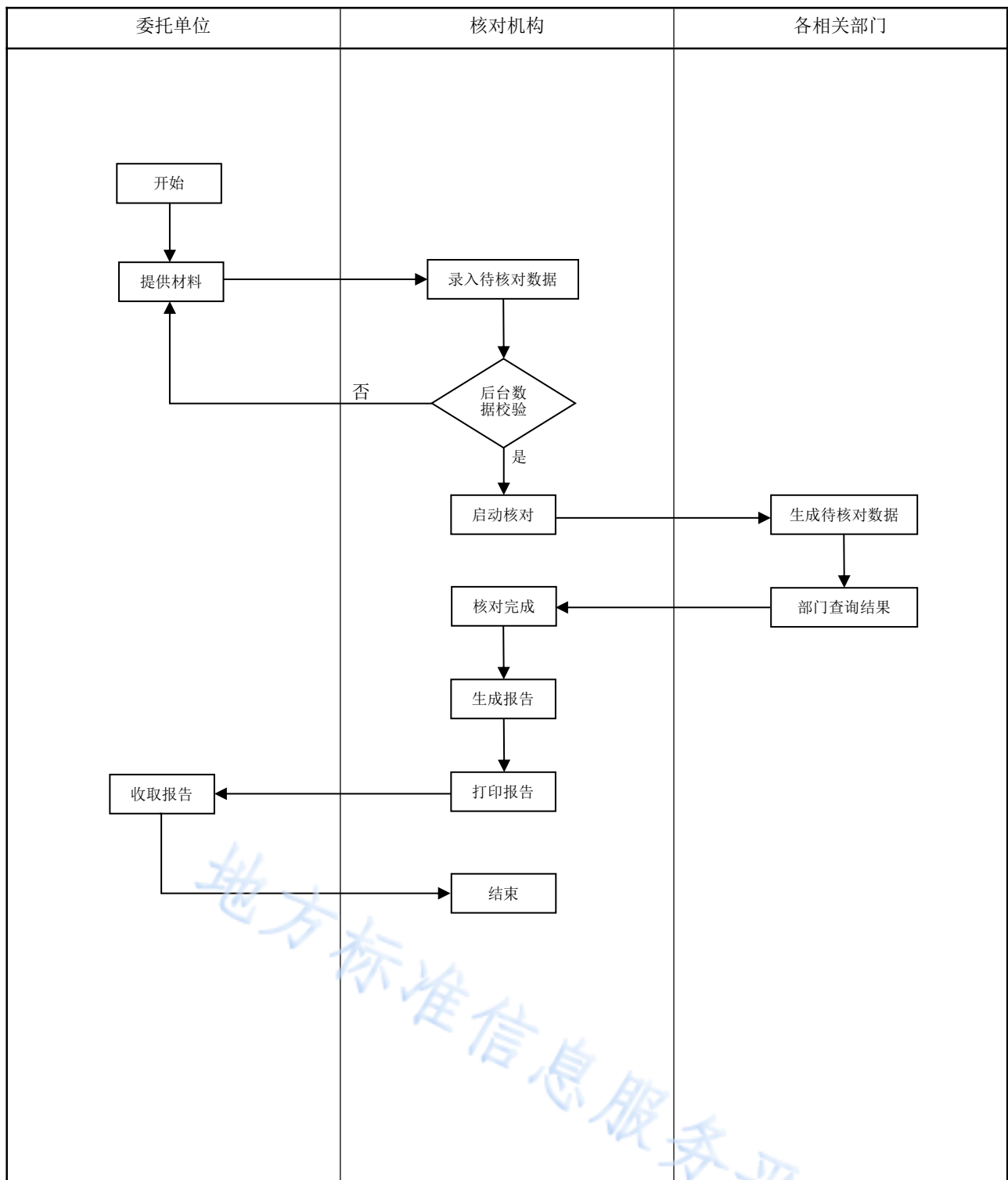


图 1 人工递交办理流程图

6.2.2.2 系统提交办理

委托单位通过与核对机构建立的数据专线，将待核对数据和相关材料直接提交核对信息系统，核对机构工作人员在规定时间内完成核对服务并反馈委托单位。

具体流程见图2。

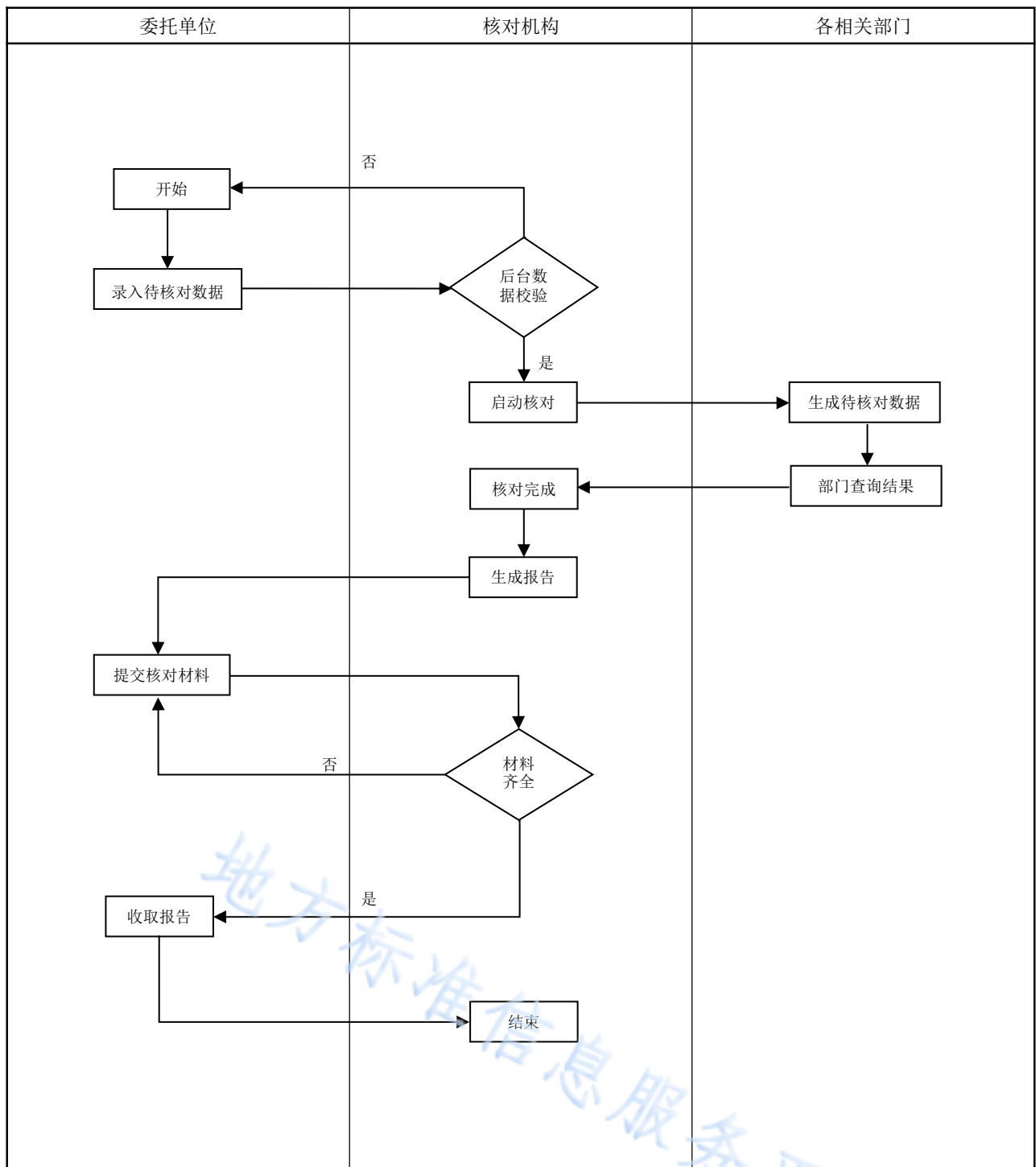


图 2 系统提交办理流程图

6.2.2.3 系统自动办理

通过数据专线和定制开发数据交换接口,实现核对信息系统与委托单位业务管理系统的数 据即时交 换,委托单位负责核 对对象申请材料 和申请条件的 初审,通过数 据交换接口 向核对机构 提交待核 对数据,核对机构经核对信息系统自动比 对核 查后,将结果数据和报告即时反馈委 托单位,全 程无人工干 预。

具体流程见图3。

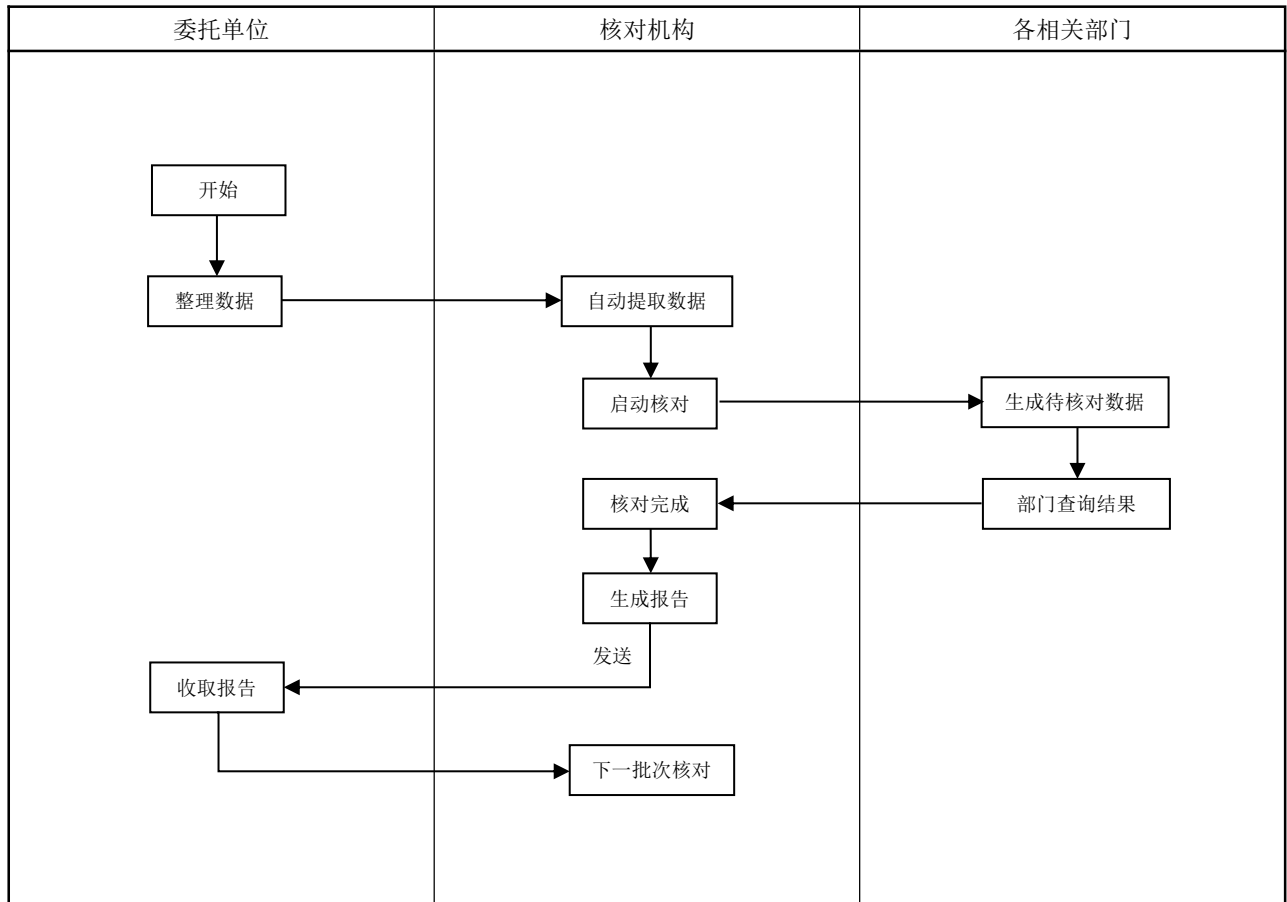


图3 系统自动办理流程图

6.2.3 存档

6.2.3.1 核对机构办理的核对服务事项所用表单、文件等资料应统一归档。

6.2.3.2 归档资料包括每个事项从受理至办结的全部资料以及相应办结报告，办结报告中应包含事项类别、编号（单号）、时间、保管期限等必备项。

7 服务质量监督与评价

7.1 监督

7.1.1 应建立服务质量监督机制，宜聘请服务质量监督员，对核对服务质量实施监督。

7.1.2 服务区域显著位置设置“意见箱”、“意见簿”等方式主动收集意见和建议。

7.1.3 宜开通电话、网络等多种监督渠道，受理相关投诉，在行政主管部门规定的期限内进行反馈。

7.2 评价

7.2.1 评价依据

应建立评价制度作为核对服务评价与改进的依据。

7.2.2 评价方式

可采取自评、上级部门考核、客户满意度调查以及第三方评价等评价方式。

7.2.3 评价内容

7.2.3.1 核对服务质量评价内容包括业务工作和日常工作。

7.2.3.2 业务工作包括但不限于以下内容：

——服务态度；

——服务成效。

7.2.3.3 日常工作从纪律方面进行评价。

7.2.4 评价频次

7.2.4.1 自评每年不应少于四次。

7.2.4.2 每年至少应组织一次第三方满意度调查。

7.2.5 评价结果

核对服务质量评价结果可作核对服务持续改进的依据。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性附录)
数据来源

数据来源单位	数据信息
民政部门	救助信息
	婚姻登记信息
	殡葬信息
	社会组织法人信息
公安部门	户籍信息
	车辆信息
	出入境信息
金融证券部门	存款信息
	证券信息
	基金信息
	商业保险信息
第三方支付管理机构	第三方支付信息
国土部门	住房信息
	不动产登记信息
公积金中心	公积金缴纳信息
	公积金贷款信息
	公积金余额信息
人社部门	在职人员信息
	退休人员信息
	失业人员信息
	医疗保险信息
国税部门	国税登记信息
地税部门	地税登记信息
工商部门	个体经营者信息
	投资人信息
	法人信息
残联部门	残疾人员信息
教育部门	就学信息
	助学信息
司法部门	法律援助信息
法院	离婚判决信息
海事部门	船舶信息
交通部门	客运、货运信息
相关部门	水、电、气、通讯等费用信息