

洛阳市偃师区政务服务和大数据管理局文件

偃政数〔2022〕6号

偃师区基层便民服务中心（站）

标准化建设指导意见

为推进我区政务服务向基层延伸，进一步提升基层政务服务效能，不断提高群众满意度，根据《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《关于印发深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案的通知》（厅文〔2018〕18号）、《关于推动基本公共服务进社区的意见》（洛办〔2022〕30号）等文件精神，结合我区实际，制定此指导意见。

一、建设目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，以“一网通办”前提下“最多跑一次”改革

为抓手，按照“标准统一、功能完善、规范有序、公开透明、全面覆盖”原则，全面推进基层便民服务中心（站）标准化建设，打通服务群众“最后一公里”，实现群众办事“就近能办”，持续增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、机构设置

（一）场所名称。乡镇（街道）和村（社区）要设置集中提供政务服务的综合性场所，乡镇（街道）名称统一为“××乡镇（街道）便民服务中心”；村（社区）名称统一为“××村（社区）便民服务站”，结合实际，制作字体、风格统一的标识牌，悬挂于场所入口处醒目位置。（参考尺寸样式：竖牌，白底黑字，尺寸33cm*230cm，方正小标宋字体；横牌，白底黑字，尺寸60cm*40cm，方正小标宋字体）

（二）管理机构。偃师区政务服务和大数据管理局负责基层便民服务中心的业务指导，乡镇政府、街道办事处相关业务科室负责便民服务中心的日常管理。村（社区）便民服务站由村（社区）统一管理，业务上受乡镇（街道）便民服务中心指导。

（三）人员配置。乡镇（街道）应明确1名班子成员分管便民服务中心工作，5-6名专职工作人员负责政务服务业务，承担审批、综合受理、代办服务等职责，为群众提供受理、咨询、帮办代办等综合服务。

村（社区）便民服务站应明确1名“两委”成员负责政务服务管理工作、至少1-2名专（兼）职办事人员为群众提供咨询、帮

办代办等综合服务。村（社区）办事人员主要由社区干部担任，也可以由乡镇（街道）派驻的社区专职工作人员、大学生村官、网格员等兼任。

三、场所建设

（一）选址。坚持经济实用、因地制宜、符合规范、确保需求的原则，安排乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站服务场所，要充分利用乡镇（街道）党政机关服务设施、党群组织活动场所、村（社区）综合服务设施等场地，条件受限制的就近选址；便民服务中心（站）原则上应位于建筑低层。

（二）规模。根据本区域人口总量、经济社会发展水平，便民服务中心（站）规模面积应满足本级政务事项全部进驻办理的要求；新建、扩建的乡镇（街道）便民服务中心面积应不小于 150 平方米，便民服务站面积应不小于 50 平方米。

（三）服务分区。乡镇（街道）便民服务中心的功能分区根据服务内容，应设置咨询服务区、窗口办理区、政务公开区、自助服务区、休息等候区等。村（社区）便民服务站应当设置咨询服务区、窗口办理区、休息等候区等。便民服务中心（站）面积受限的，相关功能区可合并设置。

1.咨询服务区。位于服务场所主入口附近，应设置咨询导引服务台、政策咨询及信息查询设施，公示咨询投诉电话，摆放意见箱。

2.窗口办理区。可按工作需要划分为开放式工作前后台，台面

高度宜为 75cm 左右，宽为 75cm~100cm，前台电脑的摆放桌面宜与办事群众接待的台面垂直或平行摆放，以不影响办事群众与政务服务人员面对面交流为宜。

3.政务公开区。应配备资料架、公开栏、电子显示屏等，及时公开政务服务中心（站）办理的政务服务事项目录、办事指南、办事人员信息、办事流程、办理结果、相关政策等，并动态更新，确保公开内容的有效性。

4.自助服务区。应配备一定数量的自助服务设施，为服务对象提供网上注册、网上登录、网上查询、网上申请及打印复印等服务；有条件的可设置 24 小时自助服务区，具备独立空间，配备政务服务综合自助服务终端。

5.休息等候区。位于窗口附近，应配备一定数量的座椅，方便进行资料查阅、自助填单等。

（四）设施配备。服务场所应设置相关服务设施以方便服务对象办事，设施设备老旧时需及时更换。

1.办公设备。包括但不限于办公桌椅、电脑、打印复印机、高拍仪、服务评价器、文件柜等办公设备；

2.便民设施。包括但不限于等候椅、饮水机、资料架（宣传资料）、填单台、签字笔、无线网络（WIFI）、充电宝、老花镜、雨伞、便民医药箱等便民设施。

四、标识系统

基层便民服务中心（站）的标识主要包含工作时间标识、导

引示意图标识、窗口标识、工作牌、消防安全标志等。

（一）工作时间标识。便民服务中心（站）门口显著位置，向服务对象公示工作时间。

（二）导向标识。便民服务中心（站）应结合整体布局、视觉效果、服务对象流动线路等因素，在外部醒目位置设置交通导向标志、场所出入口标识。

（三）窗口标识。服务窗口均应悬挂或摆放窗口标识牌（或电子显示屏），标明窗口名称、窗口编号等内容。

（四）工作牌标识。窗口工作台面应摆放岗位牌，公开展示窗口人员姓名、所属部门、具体岗位、照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗。

（五）消防安全标志。服务场所的消防安全标志须选用 GB13495 的标志，颜色应符合 GB2893 的规定，标志设置按照 GB15630 的规定执行。

五、运行模式

（一）进驻事项

1.事项清单。乡镇（街道）便民服务中心服务事项主要涉及民政、卫健、残联、公安、市场监管、自然资源、农业农村、医保、人社、社保、退役军人等领域。村（社区）便民服务站服务事项主要涉及民政、卫健、医保、人社、社保、退役军人等领域。按照“应进必进、充分授权”的原则，参照市乡村政务服务事项通用目录，编制公布乡村服务事项目录清单和帮办代办事项目录清

单，将与群众和企业密切相关的事项纳入便民服务中心（站）办理。

2.办事指南。按照实用简明、清晰易懂原则，制作统一的政务服务事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表。办事指南应包括事项名称、事项类型、受理条件、申请材料、办理流程、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、咨询方式、投诉方式等内容，并在窗口或政务公开区显著位置摆放，方便群众查阅获取。

（二）综窗服务。乡镇（街道）便民服务中心窗口应包含帮办代办窗口、综合受理窗口、有诉即办窗口、统一出证窗口，帮办代办窗口应提供无差别帮代办服务，综合受理窗口可按照事项复杂程度分为无差别受理窗口和无差别即办窗口，统一出证窗口负责发放证件。对重点领域、高频事项，可设立固定专值窗口，对定期办理的季节性、临时性事项，可设立机动窗口。村（社区）便民服务站原则上全部为综合窗口，办理承接服务事项。

（三）网上服务。提高网上政务服务平台应用范围，在省政务服务网开设乡镇（街道）、村（社区）分厅，开通网上咨询、网上查询、网上申报、网上投诉等功能；推广网上办事服务公开，乡镇（街道）级、村（社区）级政务服务事项应全部录入分厅，录入事项要在网上公开公示，提供规范、准确的办事指引，逐步提高事项网上办水平。

（四）帮办代办服务。便民服务中心（站）应组建政务服务帮办代办队伍，梳理公布帮办代办事项和流程，为企业群众提供

保姆式“一对一”贴心帮办代办服务。

六、制度建设

（一）健全工作制度和行为规范。加强便民服务中心（站）及人员日常运行和管理，规范服务行为，树立良好形象。

（二）建立健全业务管理制度。便民服务中心（站）应建立首问负责、一次性告知、限时办结、AB岗值班、帮办代办制度等。

（三）完善信息公开制度。通过各种渠道公布办事清单、办事指南、办理流程、办理结果等，方便群众查询。

（四）建立监督投诉制度。公开监督投诉渠道，并在场所显著位置展示，方便群众投诉监督。

附件：1.偃师区乡村政务服务事项通用目录

2.便民服务站相关制度规范（样例）

偃师区乡村政务服务事项通用目录

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
1	基本医疗保险参保和变更登记	职工参保登记	其他行政权力	职工参保登记（灵活就业人员新增）	D	偃师区医疗保障局
2	基本医疗保险参保和变更登记	职工参保登记	其他行政权力	职工参保登记（灵活就业人员中断）	D	偃师区医疗保障局
3	基本医疗保险参保和变更登记	职工参保登记	其他行政权力	职工参保登记（单位职工恢复）	D	偃师区医疗保障局
4	基本医疗保险关系转移接续	出具《参保凭证》	公共服务	出具《参保凭证》	D	偃师区医疗保障局
5	基本医疗保险参保和变更登记	职工参保登记	其他行政权力	职工参保登记（单位职工新增）	D	偃师区医疗保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
6	基本医疗保险参保和变更登记	职工参保登记	其他行政权力	职工参保登记（单位职工中断）	D	偃师区医疗保障局
7	初次兵役登记	初次兵役登记	其他行政权力	初次兵役登记	D	武装部
8	农村土地承包及承包合同管理	农村土地承包及承包合同管理	其他行政权力	农村土地承包及承包合同管理	D	偃师区农业农村局
9	农村村民宅基地审核	农村村民宅基地审核	行政许可	农村村民宅基地审核	D	偃师区自然资源和规划局
10	乡村建设规划许可证核发	乡村建设规划许可证核发	行政许可	村民住宅乡村建设规划许可证核发	D	偃师区自然资源和规划局
11	独生子女父母光荣证	独生子女父母光荣证	公共服务	独生子女父母光荣证申领	DE	洛阳市卫生健康委员会

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
12	生育登记服务证	生育登记服务证	公共服务	生育登记服务证申领	DE	偃师区卫生健康委员会
13	计划生育关怀抚慰问金	计划生育关怀抚慰问金	行政给付	计划生育关怀抚慰问金	DE	偃师区卫生健康委员会
14	农村部分计划生育家庭奖励扶助金	农村部分计划生育家庭奖励扶助金	行政给付	农村部分计划生育家庭奖励扶助（初审）	DE	偃师区卫生健康委员会
15	农村部分计划生育家庭奖励扶助金	农村部分计划生育家庭奖励扶助金	行政给付	城镇独生子女父母奖励扶助（初审）	DE	偃师区卫生健康委员会

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
16	老年人优待证	老年人优待证	公共服务	老年人优待证申领	DE	偃师区卫生健康委员会
17	计划生育家庭特别扶助金	计划生育家庭特别扶助金	行政给付	计划生育家庭特别扶助金（初审）	DE	偃师区卫生健康委员会
18	劳动争议调解	劳动争议调解	其他行政权力	劳动争议调解	DE	偃师区人力资源和社会保障局
10	养老保险服务	城乡居民基本养老保险关系转移接续申请	公共服务	城乡居民基本养老保险关系转移接续申请	DE	偃师区人力资源和社会保障局
20	养老保险服务	城乡居民养老保险待遇申领	公共服务	城乡居民养老保险待遇申领	D	偃师区人力资源和社会保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项目名称	业务办理项层级	区级指导部门
21	社会保险登记	城乡居民养老保险参保登记	公共服务	城乡居民养老保险参保登记	DE	偃师区人力资源和社会保障局
22	社会保险参保缴费记录查询	个人权益记录查询打印	公共服务	个人权益记录查询打印（企业基本养老保险）	D	偃师区人力资源和社会保障局
23	社会保险参保缴费记录查询	个人权益记录查询打印	公共服务	个人权益记录查询打印（机关事业单位养老保险）	D	偃师区人力资源和社会保障局
24	社会保险缴费申报	缴费人员增减申报	公共服务	企业人员中断社会保险关系	D	偃师区人力资源和社会保障局
25	社会保险登记	职工参保登记	公共服务	企业职工参保登记（企业基本养老保险）	D	偃师区人力资源和社会保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项目名称	业务办理项层级	区级指导部门
26	社会保障卡服务	社会保障卡启用	公共服务	社会保障卡启用	D	偃师区人力资源和社会保障局
27	社会保障卡服务	社会保障卡密码修改与重置	公共服务	社会保障卡密码修改与重置	D	偃师区人力资源和社会保障局
28	社会保障卡服务	社会保障卡信息变更	公共服务	社会保障卡非卡面信息变更	D	偃师区人力资源和社会保障局
29	社会保障卡服务	社会保障卡应用状态查询	公共服务	社会保障卡应用状态查询	D	偃师区人力资源和社会保障局
30	社会保障卡服务	社会保障卡申领	公共服务	社会保障卡申领	D	偃师区人力资源和社会保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项目名称	业务办理项层级	区级指导部门
31	养老保险服务	城镇职工基本养老保险关系转移接续申请	公共服务	城镇企业职工基本养老保险关系转出	D	偃师区人力资源和社会保障局
32	城乡居民基本养老保险计划生育补贴	城乡居民基本养老保险计划生育补贴	公共服务	城乡居民基本养老保险计划生育补贴	D	偃师区人力资源和社会保障局
33	社会保险登记	参保单位注销	公共服务	企业社会保险注销登记	D	偃师区人力资源和社会保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
34	城乡居民养老保险个人参保信息查询	城乡居民养老保险个人参保信息查询	公共服务	城乡居民养老保险个人参保信息查询	D	偃师区人力资源和社会保障
35	城乡居民养老保险待遇结算	城乡居民养老保险待遇结算	公共服务	城乡居民养老保险待遇结算	D	偃师区人力资源和社会保障
36	打印基本养老保险参保缴费凭证	打印基本养老保险参保缴费凭证	公共服务	打印基本养老保险参保缴费凭证	D	偃师区人力资源和社会保障
37	城乡居民养老保险待遇领取资格认证	城乡居民养老保险待遇领取资格认证	其他行政权力	城乡居民养老保险待遇领取资格认证	DE	偃师区人力资源和社会保障

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
38	就业失业登记	失业登记	公共服务	失业登记	DE	偃师区人力资源和 社会保障局
39	就业失业登记	就业登记	公共服务	个人就业登记	DE	偃师区人力资源和 社会保障局
40	就业失业登记	就业登记	公共服务	用人单位就业登记	DE	偃师区人力资源和 社会保障局
41	对就业困难人员（含建档立卡贫困劳动力）实施就业援助	就业困难人员社会保险补贴申领	公共服务	灵活就业困难人员社保补贴	D	偃师区人力资源和 社会保障局
42	对就业困难人员（含建档立卡贫困劳动力）实施就业援助	就业困难人员认定	公共服务	就业困难人员（零就业家庭）申请认定	DE	偃师区人力资源和 社会保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
43	创业服务	创业补贴申领	公共服务	开业补贴	DE	偃师区人力资源和 社会保障局
44	创业服务	创业担保贷款申请	公共服务	创业担保贷款申请（个人创业）	DE	偃师区人力资源和 社会保障局
45	创业服务	创业担保贷款申请	公共服务	创业担保贷款申请（小微企业）	DE	偃师区人力资源和 社会保障局
46	对孤儿基本生活保障金的给付	对孤儿基本生活保障金的给付	行政给付	对孤儿基本生活保障金的给付（初审）	DE	偃师区民政局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
47	孤儿认定	孤儿认定	行政确认	父母双方均死亡的孤儿认定（初审）	DE	偃师区民政局
48	孤儿认定	孤儿认定	行政确认	父母一方死亡，另一方宣告死亡的孤儿认定（初审）	DE	偃师区民政局
49	孤儿认定	孤儿认定	行政确认	父母一方死亡，另一方宣告失踪的孤儿认定（初审）	DE	偃师区民政局
50	孤儿认定	孤儿认定	行政确认	父母双方均宣告死亡的孤儿认定（初审）	DE	偃师区民政局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
51	孤儿认定	孤儿认定	行政确认	父母一方宣告死亡，另一方宣告失踪的孤儿认定（初审）	DE	偃师区民政局
52	孤儿认定	孤儿认定	行政确认	父母双方均宣告失踪的孤儿认定（初审）	DE	偃师区民政局
53	老年人福利补贴	老年人福利补贴	行政给付	老年人福利补贴（初审）	DE	偃师区民政局
54	特困人员认定、救助供养金给付	特困人员认定、救助供养金给付	行政给付	特困人员认定（初审）	DE	偃师区民政局
55	特困人员认定、救助供养金给付	特困人员认定、救助供养金给付	行政给付	特困人员救助供养金给付（初审）	DE	偃师区民政局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
56	最低生活保障对象认定、保障金给付	最低生活保障对象认定、保障金给付	行政给付	城乡最低生活保障对象认定（初审）	D	偃师区民政局
57	最低生活保障对象认定、保障金给付	最低生活保障对象认定、保障金给付	行政给付	最低生活保障金的给付（初审）	D	偃师区民政局
58	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴	行政给付	困难残疾人生活补贴（初审）	DE	偃师区民政局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
59	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴	行政给付	重度残疾人护理补贴（初审）	DE	偃师区民政局
60	临时救助对象认定、救助金给付	临时救助对象认定、救助金给付	行政给付	临时救助对象认定（初审）	DE	偃师区民政局
61	临时救助对象认定、救助金给付	临时救助对象认定、救助金给付	行政给付	临时救助金给付（初审）	DE	偃师区民政局
62	城市低收入家庭认定	城市低收入家庭认定	行政确认	城市低收入家庭认定（低保边缘家庭）	DE	偃师区民政局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
63	村民自治章程、村规民约备案	村民自治章程、村规民约备案	其他行政权力	村民自治章程、村规民约备案	D	偃师区民政局
64	三无残疾人救助	三无残疾人救助	公共服务	三无残疾人救助（初审）	D	偃师区残疾人联合会
65	残疾儿童康复救助	残疾儿童康复救助	公共服务	残疾儿童康复救助（初审）	D	偃师区残疾人联合会
66	基本医疗保险参保和变更登记	城乡居民参保登记	其他行政权力	本地户籍城乡居民参保登记	D	偃师区医疗保障局
67	基本医疗保险参保和变更登记	城乡居民参保登记	其他行政权力	非本地户籍城乡居民参保登记	D	偃师区医疗保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
68	基本医疗保险参保和变更登记	城乡居民参保登记	其他行政权力	城乡居民参保登记-父母一方参加居民医保的新生儿参保	D	偃师区医疗保障局
69	基本医疗保险参保和变更登记	城乡居民参保登记	其他行政权力	城乡居民参保登记-父母非当地城乡居民医保的新生儿参保	D	偃师区医疗保障局
70	基本医疗保险参保和变更登记	城乡居民参保信息变更登记	其他行政权力	城乡居民参保信息变更登记（非关键信息变更）	D	偃师区医疗保障局
71	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	参保人员参保信息查询（人员缴费信息查询）	D	偃师区医疗保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项目名称	业务办理项层级	区级指导部门
72	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	参保人员参保信息查询 (缴费基数信息查询)	D	偃师区医疗保障局
73	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	参保人员参保信息查询 (基本信息查询)	D	偃师区医疗保障局
74	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	参保人员参保信息查询 (个人账户余额查询)	D	偃师区医疗保障局
75	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	参保人员参保信息查询 (个人账户变动查询)	D	偃师区医疗保障局
76	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	参保人员参保信息查询	D	偃师区医疗保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
	个人账户一次性支取	息查询		（个人封锁信息查询）		
77	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	参保人员参保信息查询 （个人参保证明打印）	D	偃师区医疗保障局
78	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	参保人员参保信息查询 （参保信息查询）	D	偃师区医疗保障局
79	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保单位参保信息查询	公共服务	参保单位参保信息查询 （基本信息查询）	D	偃师区医疗保障局
80	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保单位参保信息查询	公共服务	参保单位参保信息查询 （单位缴费信息查询）	D	偃师区医疗保障局
81	基本医疗保险参保信息查询和	参保单位参保信息	公共服务	参保单位参保信息查询	D	偃师区医疗保障局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项目名称	业务办理项层级	区级指导部门
	个人账户一次性支取	息查询		（单位封锁信息查询）		
82	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保单位参保信息查询	公共服务	参保单位参保信息查询 （单位参保证明打印）	D	偃师区医疗保障局
83	基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保单位参保信息查询	公共服务	参保单位参保信息查询 （参保信息查询）	D	偃师区医疗保障局
84	个体工商户设立、变更、注销登记	个体工商户设立、变更、注销登记	行政许可	个体工商户设立登记	D	偃师区市场监督管理局
85	个体工商户设立、变更、注销登记	个体工商户设立、变更、注销登记	行政许可	个体工商户变更（换照） 登记	D	偃师区市场监督管理局
86	个体工商户设立、变更、注销	个体工商户设立、	行政许可	个体工商户注销登记	D	偃师区市场监督管理局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
	登记	变更、注销登记				理局
87	食品（含保健食品）经营许可	食品（含保健食品）经营许可	行政许可	食品（含保健食品）经营许可核发	D	偃师区市场监督管理局
88	食品（含保健食品）经营许可	食品（含保健食品）经营许可	行政许可	食品（含保健食品）经营许可变更登记事项	D	偃师区市场监督管理局
89	食品（含保健食品）经营许可	食品（含保健食品）经营许可	行政许可	食品（含保健食品）经营许可变更许可事项	D	偃师区市场监督管理局
90	食品（含保健食品）经营许可	食品（含保健食品）经营许可	行政许可	食品（含保健食品）经营许可延续	D	偃师区市场监督管理局
91	食品（含保健食品）经营许可	食品（含保健食品）经营许可	行政许可	食品（含保健食品）经营许可	D	偃师区市场监督管理局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
		品）经营许可		营许可补办		理局
92	食品（含保健食品）经营许可	食品（含保健食品）经营许可	行政许可	食品（含保健食品）经营许可注销	D	偃师区市场监督管理局
93	食品小经营店登记	食品小经营店登记	行政许可	食品小经营店登记	D	偃师区市场监督管理局
94	食品小摊点备案	食品小摊点备案	其他行政权力	食品小摊点备案	D	偃师区市场监督管理局
95	食品生产加工小作坊登记	食品生产加工小作坊登记	行政许可	食品生产加工小作坊登记	D	偃师区市场监督管理局
96	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、	行政确认	户口登记（变更民族成份）	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
		迁移		分)		
97	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	户口登记（变更姓名）	D	偃师区公安局
98	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	户口登记（变更性别）	D	偃师区公安局
99	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	户口登记（变更户主或与户主关系）	D	偃师区公安局
100	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	户口登记（变更出生日期）	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
101	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	户口簿补发	D	偃师区公安局
102	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	回国（入境）恢复户口	D	偃师区公安局
103	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	刑满释放人员恢复户口	D	偃师区公安局
104	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	设立单位集体户口（自有场地）	D	偃师区公安局
105	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	设立单位集体户口（租赁场地）	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
106	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	出国（境）定居注销户口	D	偃师区公安局
107	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	入伍注销户口	D	偃师区公安局
108	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	福利机构收养弃婴入户	D	偃师区公安局
109	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	其他情况补录	D	偃师区公安局
110	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	收养入户	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项目名称	业务办理项层级	区级指导部门
111	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	户口登记（变更文化程度）	D	偃师区公安局
112	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	户口登记（变更婚姻状况）	D	偃师区公安局
113	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	转业、复员、退伍入户（回原籍）	D	偃师区公安局
114	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	转业、复员、退伍入户（异地入户）	D	偃师区公安局
115	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	分户、立户（购房）	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
116	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	分户、立户（结婚）	D	偃师区公安局
117	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	分户、立户（离婚）	D	偃师区公安局
118	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	分户、立户（结婚-户口簿无法证明亲属关系）	D	偃师区公安局
119	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	分户、立户（购房-户口簿无法证明亲属关系）	D	偃师区公安局
120	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	误删除恢复户口	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
121	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	删除户口	D	偃师区公安局
122	户口登记、注销、迁移	户口登记、注销、迁移	行政确认	亲属关系证明	D	偃师区公安局
123	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	购房入户	D	偃师区公安局
124	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	工作调动入户	D	偃师区公安局
125	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	夫妻投靠	D	偃师区公安局
126	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	父母投靠子女	D	偃师区公安局
127	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	子女投靠父母	D	偃师区公安局
128	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	务工人员入户	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
129	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	大中专院校录取学生迁出户口	D	偃师区公安局
130	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	大中专院校录取学生迁入户口	D	偃师区公安局
131	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	大中专院校毕业学生迁入户口	D	偃师区公安局
132	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	大中专院校毕业学生迁出户口	D	偃师区公安局
133	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	迁移证补发	D	偃师区公安局
134	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	准迁证补发	D	偃师区公安局
135	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	户口迁出-迁往市（县）	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
				外（有准迁证）		
136	户口迁移审批	户口迁移审批	行政许可	户口迁入	D	偃师区公安局
137	对新出生婴儿办理出生登记	对新出生婴儿办理出生登记	行政确认	对新出生婴儿办理出生登记（国内出生）	D	偃师区公安局
138	对新出生婴儿办理出生登记	对新出生婴儿办理出生登记	行政确认	对新出生婴儿办理出生登记（国外出生）	D	偃师区公安局
139	死亡、宣告死亡、宣告失踪人员办理户口注销	死亡、宣告死亡、宣告失踪人员办理户口注销	行政确认	死亡、宣告死亡人员办理户口注销	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
140	死亡、宣告死亡、宣告失踪人员办理户口注销	死亡、宣告死亡、宣告失踪人员办理户口注销	行政确认	宣告失踪人员办理户口注销	D	偃师区公安局
141	核发居民身份证	核发居民身份证	行政确认	首次申领居民身份证（需监护人陪同）	D	偃师区公安局
142	核发居民身份证	核发居民身份证	行政确认	首次申领居民身份证（无需监护人陪同）	D	偃师区公安局
143	核发居民身份证	核发居民身份证	行政确认	申领居民身份证（补领）	D	偃师区公安局
144	核发居民身份证	核发居民身份证	行政确认	申领居民身份证（换领）	D	偃师区公安局
145	核发居民身份证	核发居民身份证	行政确认	异地申领居民身份证（补领）	D	偃师区公安局

序号	通用目录事项名称（主项）	通用目录事项名称（子项）	通用目录事项类型	业务办理项名称	业务办理项层级	区级指导部门
146	核发居民身份证	核发居民身份证	行政确认	异地申领居民身份证 (换领)	D	偃师区公安局
147	核发居民身份证	核发居民身份证	行政确认	申领临时身份证	D	偃师区公安局
148	核发居住证	核发居住证	行政确认	暂住登记（出租房屋）	D	偃师区公安局
149	核发居住证	核发居住证	行政确认	暂住登记（自有房屋）	D	偃师区公安局
150	核发居住证	核发居住证	行政确认	暂住登记（学校就读）	D	偃师区公安局
151	核发居住证	核发居住证	行政确认	暂住登记（亲属房屋）	D	偃师区公安局
152	核发居住证	核发居住证	行政确认	暂住登记（单位内部）	D	偃师区公安局
153	核发居住证	核发居住证	行政确认	居住证核发	D	偃师区公安局
154	核发居住证	核发居住证	行政确认	居住证签注	D	偃师区公安局

附件 2

便民服务中心（站）工作制度（样例）

第一条 进驻中心（站）窗口的工作人员由中心（站）进行统一管理和监督。

第二条 窗口工作人员履行工作职责，必须按照“单位服务于窗口，窗口服务于群众”的要求，坚持合法、公开、公正、便民、廉洁、高效的原则。

第三条 中心（站）定期或适时召集窗口工作人员协调、研究、解决工作中存在的问题。

第四条 窗口工作人员履行工作职责实行首问负责制和一次性告知等制度。对前来咨询或办事的当事人告知办理事项的程序、所需申报材料、收费标准、时限等相关事宜。

第五条 窗口必须公开有关政务服务事项的内容、条件、程序、依据、办理时限、收费标准，提供申请办理政务服务事项需提交的全部材料目录和填写好的申请书示范文本等服务。将本窗口政务服务事项的相关法律依据或办事指南置放于窗口上，方便当事人查阅。

第六条 窗口工作人员应认真履行提供政务咨询服务、接受和审查申请材料、向申请人反馈办理结果等职责，态度要热情、服务要周到、用语要文明。

第七条 窗口工作人员必须坚持依法行政，严格遵守中心（站）的各项规章制度。窗口工作人员有下列情况之一的，应调离工作岗位：（一）不遵守工作纪律，造成不良影响的；（二）工作作风生硬、态度粗暴，造成不良影响的；（三）不认真履行工作职责，导致单位行政行为违法，造成恶劣影响的；（四）在单位受到记过以上行政处分或者有其他严重违法、违纪行为应追究责任的。

便民服务中心（站）窗口工作人员 行为规范（样例）

为规范中心（站）窗口工作人员的服务行为，树立良好的服务形象，以崭新的风貌为社会公众提供满意优质的政务服务，制定本规范。

一、禁止性规范

（一）禁止在电脑上玩游戏、网上聊天购物、听音乐以及做与窗口工作无关的其他事情。

（二）禁止在窗口电脑设备上安装、运行与工作无关的软件等配置。

（三）工作时间禁止大声喧哗、嬉笑打闹、串岗聊天、打瞌睡、玩手机等与工作无关的其他事情。

（四）禁止在中心（站）内吸烟、吃东西、随地吐痰、乱丢乱扔垃圾等。

（五）禁止与服务对象争吵，出现纷争时应当及时向中心（站）相关领导反映。

（六）禁止用语。接待服务对象或接听电话时，禁止使用“不知道，你去问 XX”“有牌子，自己看”“下班了，明天再来”“都说过几遍了，怎么还不明白？”“没看我正忙着吗！”等不文明用语。

二、仪表规范

（一）挂牌上岗。窗口柜台要按要求摆放相关示意牌；上班时间工作人员需挂工作牌，接受监督。

（二）工作人员在工作期间必须态度端正、举止端庄，保持良好精神状态。

三、举止规范

（一）言行举止要和善、谦恭、端庄、得体。

（二）面对服务对象时态度真诚，面带微笑，给人以亲切感，做到热心、诚心、耐心。

（三）工作中应树立“五个一样”理念，即“受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待”，倡导人性化服务，履行服务承诺。

四、窗口摆放规范

（一）桌面应摆放工作人员座牌、电脑、打印机、办事指南、电话、办公文具、工具书等，办公用品摆放整齐有序，不得摆放与工作无关的物品。

（二）因事外出或暂离工作岗位时，须摆放告知服务对象稍候指示牌。

五、语言规范

（一）与服务对象交谈应当口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明，应当使用普通话。

（二）接听服务对象电话应当使用“您好，XX 便民服务中心（站）”“请问您要办什么事？”“我能转达吗？”“请稍等一下”“请您再说一遍”等文明用语，禁止强行终止或挂断电话。

（三）为服务对象办理业务应当使用“请稍等”“请填写 XX”“请您听我详细解释好吗？”“您的手续已办好，请核对”“请保管好您的资料”“请您 XX 月 XX 日来领取证照”等文明用语。

（四）服务对象离开时应当使用“请慢走”“再见”“感谢您的合作”。对因手续不全，还未办妥业务的，应说“对不起，请补全手续再来办理”等文明用语。

（五）遇到服务对象不理解、情绪激动时，要有耐心、细心，应说“请听我详细解释一下好吗？”“请您按照 XX 要求准备材料，准备好后我们及时为您办理”等文明用语。

便民服务中心（站）首问负责制度（样例）

第一条 首问负责制是指公民、法人或其他组织（以下简称申请人）向在中心（站）设置的政务服务窗口（以下简称窗口）咨询、办理各类政务服务事项，接受询问的首位工作人员必须负责解答、处理、协调、督促或引导到经办窗口办理的制度。

第二条 中心（站）负责人对窗口实施首问负责制的情况进行监督。

第三条 首问责任人对符合条件的申请应当场受理；可以当场办理的应当场办理，不能当场办理的应当向申请人说明理由。对于申请人提交的材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次性告知其所需要补正的全部材料，并给予指导帮助。

第四条 对受理的事项，首问责任人应当负责办理或跟踪督办。事项办结后，将办理结果通知或送达申请人。

第五条 咨询或者办理的事项不属于本窗口职责范围的，首问责任人应当向申请人说明理由，并告知该事项的具体承办部门或窗口，提供承办部门或窗口的联系电话。

第六条 对把握不准或者特别重大和紧急的事项，首问责任人应当及时向领导汇报。

便民服务中心（站）限时办结制度（样例）

第一条 限时办结制是指办事人员申请办理的事项，根据不同的要求在规定时限内办理完成，做到优质高效的管理制度。

第二条 中心（站）负责人对限时办结制度的组织实施进行监督检查。

第三条 法律、法规、规章制度对办理的事项有明确时限规定的，窗口承诺的办结时限必须少于法定时限。法律、法规、规章制度对办理事项没有规定办理时限的，应根据具体情况，按照高效便民的原则，合理确定承诺办理时限。

第四条 窗口对所办事项应当按照经批准公开的办理事项时限，向申请人承诺所办事项的办结或者答复时限。

第五条 对特别紧急的事项，应当急事急办，随到随办。中心（站）分管领导应当亲自督办。因特殊情况不能按期办结需要延期的，向上级部门申请延长办结时限，并说明原因，经同意后方可延期。经批准延期的，窗口应当在时限届满前告知申请人，并说明原因和理由。

第六条 申请人因自身责任，不按告知的时间到窗口办理相关手续，其申请办理的事项应视为按期办结。

便民服务中心（站）一次性告知制度（样例）

第一条 一次性告知制是对前来窗口咨询、办理事项的申请人，要一次性明确告知所办理或咨询的事项需要提交的有关材料、办理程序、承诺时限、收费标准和办事依据。

第二条 申请人办理的事项在职责范围内的，窗口工作人员应当场审核申请材料；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应一次性告知需要补正的材料；申请人按告知的要求补正材料后，窗口应当及时予以办理。

第三条 遇到申请人办理的事项涉及多个部门，或对相关手续、材料不清楚等特殊情況，应尽可能帮助其咨询了解，并将结果告知申请人。

第四条 申请人咨询或申请办理的事项不属于本窗口受理范围内的，工作人员应当热情引导其到有关窗口，不得直接拒绝申请人的咨询或申请。

第五条 对于申报材料不齐作补办件收件的事项，要在补办通知单中一次性告知申请人所需补充的有关材料。

第六条 依法不能办理或者不需要审批的事项，必须一次性告知申请人依据和理由。

便民服务中心（站）AB 岗工作制度（样例）

第一条 AB 岗工作制是指为确保中心（站）各服务窗口在工作时间内每一个岗位均有工作人员在岗工作，需对窗口每一个岗位确定一个经常性在岗位的 A 岗责任人和一个熟悉该岗位业务的临时性预备上岗的 B 岗责任人，当 A 岗责任人不能上岗工作时，由 B 岗责任人上岗受理业务。

第二条 AB 岗责任人的培训由中心（站）或行业指导部门负责。

第三条 A 岗责任人不能上岗工作，应提前一天向中心（站）负责人报告，由中心（站）负责人协调 B 岗责任人上岗。同时 A 岗责任人要主动与 B 岗责任人做好工作衔接，B 岗责任人离岗时也应做好移交工作。

第四条 B 岗责任人上岗期间，履行 A 岗的职责权利，承担相应责任。

第五条 值班人员在工作时间不得擅离职守。

第六条 如有群众委托办理事项，严格按照委托、受理、承办、办结四个程序办理。针对实际情况，可随时、随地受理。

便民服务中心（站）投诉处理制度（样例）

第一条 乡镇（街道）纪委、村（社区）监委负责受理服务对象反映中心（站）工作人员违规违纪行为、服务态度、服务质量等方面问题的投诉。

第二条 投诉可采用口头、电话或书面形式。涉及重大事件的投诉，应采用书面形式进行。

第三条 接待投诉者要礼貌、热情、诚恳，认真做好口头投诉的记录或书面投诉的收件登记，并仔细分析投诉材料，区别不同情况认真处理。对投诉人及投诉事项予以保密。

第四条 对投诉行为调查核实后，按照制度规定，对相关问题及责任人作出处理，并将处理意见及时反馈给投诉人。

第五条 对一般投诉，要现场处理，按照规定给予答复；不能现场答复的，要当日或者次日给予答复。对比较复杂或涉及两个以上部门需要协调处理的投诉，要尽快和有关部门进行沟通协调，在一周之内做出答复。确因客观原因不能在规定时间内给予答复的，要及时向投诉人说明情况，并负责此项投诉的相关处理，直至处理完毕。

第六条 口头投诉以口头答复为主，书面投诉必须书面答复。重大投诉事项应及时向中心（站）负责人和上级纪检监察部门报告，按规定程序查处。

便民服务中心（站）帮办代办制度（样例）

第一条 帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理。对在中心（站）办理不需要当事人到场的事项，由中心（站）统一受理，全程代理办理。

第二条 帮代办由群众进行申请，双方人员需签订帮代办协议书，注明所提交材料。

第三条 对行动不便的老弱病残人员，中心（站）工作人员负责协调上级部门工作人员审核服务对象提供的办件材料，并提供代理办理服务。

第四条 申请人主动积极向中心（站）工作人员提供相关申报材料，并交代清楚需要办理的具体事宜。

第五条 中心（站）工作人员要认真审查帮办代办事项所需材料，将群众要求帮办代办的事项材料报送至上级部门。按照务实、高效、廉洁的要求在承诺期内办结代理事项。

第六条 事项办结后，如委托人不便到窗口取件的，由中心（站）工作人员联系委托人所在中心（站）工作人员转送或由帮办代办人员自行送达。

第七条 所有的帮办代办服务事项都要填写服务意见反馈表，由申请人对办理结果予以签字确认，做出是否满意的评价。

(此页无正文)

洛阳市偃师区政务服务和大数据管理局

2022年12月27日

