附件5

政务公开专区建设指南（参考）

1.范围

本文件给出了政务公开专区建设的规划、功能区、标识与标牌、设施设备、管理等内容。本文件适用于县、镇(街道)、村(社区)政务公开专区的建设。

2.依据

按照《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）和《四川省人民政府办公厅关于印发深化政务公开促进基层政府治理能力提升工作方案的通知》（川办函〔2021〕57号）要求制定指南。

3.简介

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、办事咨询服务、政策宣传解读的区域。

4.规划

**4.1位置**

政务公开专区宜设在综合政务服务大厅、便民服务中心(站)等公共服务场所。

**4.2面积**

依据当地经济社会发展水平和政务公开服务年均受理量，以集中、高效、规范满足政务公开服务需求为原则，确定政务公开专区面积。可参考如下指标：

——县(市、区)宜不少于30m2；

——镇(街道)宜不少于10m2；

——村(社区)宜不少于5m2。

**4.3名称**

在政务公开专区醒目位置设置名称标牌，县、镇(街道)、村(社区)政务公开专区统一名称为“政务公开专区”。

5.功能区

**5.1概述**

5.1.1根据服务内容设置功能区域，主要包括咨询引导区、多媒体展示区、办事服务区、资料查阅区、等候休息区等服务区域。

5.1.2不同的服务区域宜通过颜色或物理分隔等方式进行区分。

**5.2咨询引导区**

5.2.1宜在专区入口处设置咨询引导区，遵循实用、集约原则。

5.2.2设置明显的标识。

5.2.3提供办事服务指南等资料。

**5.3多媒体展示区**

5.3.1开展重大政策宣传解读，发布服务事项办理流程等。

5.3.2提供电子阅览政府公报及政策文件等服务。

**5.4办事服务区**

5.4.1线上服务

5.4.1.1提供政府政策文件查询，网上办理政务服务事项进度查询以及工商登记查询、不动产登记查询、住房公积金查询、信用信息查询、行政执法信息、征地信息等查询服务。

5.4.1.2提供政务公开重点领域信息查询，包括市场监管领域、财政预决算领域、重大建设项目批准和实施领域、公共资源配置领域、社会公益事业建设领域、乡村振兴领域等。

5.4.1.3提供政府信息公开在线申请服务。

5.4.2线下服务

5.4.2.1提供政府信息依申请公开指引，指导帮助申请人填写、提交政府信息公开申请。

5.4.2.2提供线下查询指引，指导帮助服务对象查询政策文件及办事服务等信息。

**5.5资料查阅区**

5.5.1政策资料查阅

提供政府公开信息资料查阅服务，包括政府公报、惠民惠企政策文件汇编、权责清单、便民服务手册等，宜提供动态更新的政府信息公开指南、公开目录等资料，便于公众查阅或领取。

5.5.2办事资料查阅

提供政务服务和公共服务事项办事指南(如：“一本通”、告知单)，公开办理主体、办理依据、申报资料、工作流程、收费标准、办理时限等，按企业类、公民类划分，方便企业和群众办事查阅。

**5.6等候休息区**

5.6.1宜位于咨询引导区与其他区域之间，等候区的设置宜连成一片。

5.6.2有醒目的导引标识。

5.6.3能容纳各功能服务区等待队列，并提供休息环境。

**5.7其他区域**

可根据场地面积大小和服务工作需要设立其他功能区。

6.标识与标牌

**6.1名称标牌**

6.1.1政务公开专区的名称标牌宜为蓝底白字。

6.1.2字体采用方正大黑，字号采用600号。

6.1.3宜竖立、悬挂或张贴在专区醒目位置。

**6.2公示牌**

在政务公开专区主入口醒目位置设置公示牌。

**6.3导向指引**

6.3.1设置功能区域指引系统。各类标识标牌设置安全、醒目、相互协调、易于识别。

6.3.2宜设置其他告知性标志，包括但不限于：无障碍设施、公共设施等标志。

**6.4警示类标志**

6.4.1消防安全标志符合GB13495.1的要求，颜色符合GB/T2893.1的要求，设置符合GB15630的要求。

6.4.2疏散指示标志应醒目、无遮拦，疏散通道、疏散楼梯、安全出口保持通畅。

7.设施设备

**7.1基础设施设备**

7.1.1尽量采用自然光，采光不足的，可配置与场所规模相适应的照明设施。

7.1.2配置空气调节系统，并符合节能环保要求。

7.1.3配备满足政务公开服务要求的网络通讯设施。

7.1.4结合场所的火灾类别和危险级别配置消防设施，安装防火灭火系统，设置紧急逃生通道等，做好定期检查和日常维护保养。

7.1.5宜设置残疾人无障碍通道和设备。

**7.2服务设施设备**

7.2.3县政务公开专区服务设施设备的设置见附录A。

7.2.4镇(街道)政务公开专区服务设施设备的设置见附录B。

7.2.5村(社区)政务公开专区服务设施设备的设置见附录C。

7.2.6可根据经济条件及服务需求增加其他设施设备。

8.管理

**8.1制度管理**

8.1.1按照统一的标准建设政务公开专区，包括以下方面：——统一标识；

——统一设施；

——统一功能；

——统一管理。

8.1.2按照统一的功能建设政务公开专区，包括以下方面：

——政府信息查询；

——信息公开申请；

——办事咨询服务；

——政策宣传解读。

**8.2人员管理**

8.2.1配备与服务内容相匹配的工作人员，提供咨询、指引等服务。

8.2.2安排具有专业技术能力的工作人员对政务公开专区进行日常管理、维护。

8.2.3工作人员熟练掌握政务公开业务知识及办事流程。

**8.3设施设备管理**

8.3.1根据功能区提供的服务事项配备相应的设施设备。

8.3.2安排专人负责维护网络和设备，确保网络和设备正常运行。

**8.4安全管理**

政务公开专区安全管理遵循所在服务场所的安全管理制度。

**8.5信息管理**

8.5.1加强信息公开(保密)审查，定期对公开内容进行安全巡检。

8.5.2以满足服务对象需求为出发点，及时更新发布、充实信息内容和服务项目。

8.5.3避免知识性、常识性差错。

附录A

县级政务公开专区服务设施设备

1.咨询引导区

**1.1问询台**

1.1.1宜设置于政务公开专区入口显著位置。

1.1.2正面宜有色彩醒目的“问询台”或“服务台”等相关字样。

1.1.3大小可根据政务公开专区的规模决定，以能供1名工作人员开展问询工作为宜。

**1.2公示牌**

1.2.1宜设于问询台附近，便于识读。

1.2.2宜采用电子显示屏。

1.2.3公示内容为本级政府及其行政机关向社会主动公开的公示、公告类政府信息。

**1.3触控操作一体机**

提供触控操作一体机，具有服务事项目录清单查询、窗口指示、办事指引等功能。

2.多媒体展示区

**2.1屏幕展示**

配置整体展示墙或拼接屏，进行多媒体展示。

**2.2电子阅报栏**

提供电子阅览政府公报及政策文件等服务，定期上传群众关注度较高的最新时政，播放政策解读视频等。

3.办事服务区

3.1配备台式电脑及相关在线查询终端设备。

3.2设置在线查询操作指引界面。

4.资料查阅区

设置政策资料和办事资料查阅台面，摆放下列文件资料并及时更新：

——政府公报、惠民惠企政策文件汇编、权责清单；

——政务服务事项清单、办事指南(如“一本通”、告知单等)，办事资料按企业类和公民类分区域摆放；

——政务公开事项清单、政府信息公开指南、政府信息公开申请表等。

5.等候休息区

**5.1饮水设备**

5.1.1根据专区规模配备足够数量的饮水机，供服务对象免费使用。

5.1.2饮水机附近宜配备一次性纸杯供服务对象取用，并配备对应的垃圾箱等设备。

**5.2书写用具**

根据专区规模配备桌、椅、纸、笔、信封、胶水、老花镜等。

**5.3报纸阅览架**

摆放报纸阅览架和报纸，供服务对象阅览。

**5.4休息座椅**

5.4.1休息座椅宜宽敞舒适。

5.4.2宜设置老弱病残孕区。

**5.5其它设备设施**

配备与专区规模相符的文印及传真设备、多功能充电器等，供服务对象免费使用。

附录B

镇(街道)政务公开专区服务设施设备

1.咨询引导区

**1.1问询台**

1.1.1宜设置于政务公开专区入口显著位置。

1.1.2正面宜有色彩醒目的“问询台”或“服务台”等相关字样。

1.1.3大小可根据政务公开专区的规模决定，以能供1名兼职工作人员开展问询工作为宜。

**1.2公示牌**

1.2.1宜设于问询台附近，便于识读。

1.2.2宜采用电子显示屏，也可采用书写白板、张贴公示(公告)等。

1.2.3公示内容为本级及以上政府及其行政机关向社会主动公开与当地群众生产生活密切相关，涉及公众利益调整、需要公众广泛知晓或参与决策的政府信息。如：土地征收、补偿安置、低保发放、农村土地承包经营权流转、社会救助、种子补贴、粮食直补等公示公告类政府信息。

**1.3公开资料展示架**

提供贯彻落实农业农村政策、农田水利工程建设运营、农村土地承包经营权流转、宅基地使用情况审核、土地征收、房屋征收、筹资筹劳、社会救助、医疗保障、入学就业、危房改造、农机补贴、良种补贴等全面推进乡村振兴方面的政府信息资料，及时更新。

2.办事服务区

2.1配备台式电脑及相关在线查询终端设备。

2.2设置在线查询操作指引界面。

3.资料查阅区

设置政策资料和办事资料查阅台面，摆放下列文件资料并及时更新：

——政府公报、惠民惠企政策文件汇编、权责清单；

——政务服务事项清单、办事指南(如“一本通”、告知单等)，办事资料按企业类和公民类分区域摆放；

——政务公开事项清单、政府信息公开指南、政府信息公开申请表等。

4.等候休息区

**4.1饮水设备**

4.1.1配备饮水机，供服务对象免费使用。

4.1.2饮水机附近宜配备一次性纸杯供服务对象取用，并配备对应的垃圾箱等设备。

4**.2书写用具**

根据专区规模配备桌、椅、纸、笔、信封、胶水、老花镜等。

**4.3报纸阅览架**

配备报纸阅览架和报纸，供服务对象阅览。

**4.4休息座椅**

4.4.1休息座椅宜宽敞舒适。

4.4.2设置老弱病残孕区。

**4.5其他设施设备**

条件允许情况下，宜配备文印及传真设备、多功能充电器等，供服务对象免费使用。

附录C

村(社区)政务公开专区服务设施设备

1.咨询引导区

1.1问询台

1.1.1宜设置于政务公开专区入口显著位置，可与村(社区)综合服务站咨询服务台并用。

1.1.2大小可根据政务公开专区的规模决定，工作人员可由村(社区)综合服务站人员兼任。

1.2公示牌

1.2.1宜设于问询台附近，便于识读。

1.2.2宜采用电子显示屏，也可采用书写白板、张贴公示(公告)等。

1.2.3公示内容为镇及以上政府及其行政机关向社会主动公开与当地群众生产生活密切相关，涉及公众利益调整、需要公众广泛知晓或参与决策的政府信息。如：土地征收、补偿安置、低保发放、农村土地承包经营权流转、社会救助、种子补贴、粮食直补等公示公告类政府信息。

1.3公开资料展示架

提供贯彻落实农业农村政策、农田水利工程建设运营、农村土地承包经营权流转、宅基地使用情况审核、土地征收、房屋征收、筹资筹劳、社会救助、医疗保障、入学就业、危房改造、农机补贴、良种补贴等全面推进乡村振兴方面的政府信息资料，及时更新。

2.办事服务区

在线下服务的基础上，条件允许宜提供线上服务：

——配备台式电脑及相关在线查询终端设备；

——设置在线查询操作指引界面；

3.资料查阅区

设置政策资料和办事资料查阅台面，摆放下列文件资料并及时更新：

——政府公报、惠民惠企政策文件汇编、权责清单；

——政务服务事项清单、办事指南(如“一本通”、告知单等)，办事资料按企业类和公民类分区域摆放；

——政务公开事项清单、政府信息公开指南、政府信息公开申请表等。

4.等候休息区

4.1书写用具

根据专区规模配备桌、椅、纸、笔、信封、胶水、老花镜等。

4.2报纸阅览架

配备报纸阅览架和报纸，供服务对象阅览。

4.3休息座椅

4.3.1休息座椅宜宽敞舒适。

4.3.2宜设置老弱病残孕区。

4.4其他设施设备

条件允许情况下，宜配备文印及传真设备、多功能充电器等，供服务对象免费使用。