

ICS 03.080
A 20



中华人民共和国国家标准

GB/T 38699—2020

村级公共服务中心建设与管理规范

Construction and management specification of village public service center

2020-03-31 发布

2020-03-31 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：浙江省标准化研究院、中国标准化研究院、福建省标准化研究院、四川省标准化研究院、厦门市标准化研究院、湖北省标准化与质量研究院、浙江工商大学、湖州市标准化研究院、安吉县中国美丽乡村标准研究中心、海盐县人民政府、永春县人民政府、沙县人民政府、长泰县人民政府、浙江省标准化协会。

本标准起草人：应珊婷、云振宇、刘彦林、唐建辉、姚晗珺、伍争荣、邹新强、奚经龙、马晓蕾、王彬彬、全国栋、张悦、岳立、李振良、洪丽君、丁凡、张宇媛、程晓明、华韵雨、李琳琳、张鹭芳、王平凡、尤龙杰、吴祥辉。



村级公共服务中心建设与管理规范

1 范围

本标准规定了村级公共服务中心的术语和定义、总体原则、建设要求、人员配置要求、管理要求。本标准适用于村级公共服务中心的建设与管理。

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 19272 室外健身器材的安全 通用要求

GB/T 38353 农村公共厕所建设与管理规范

GB 50068 建筑结构可靠性设计统一标准

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

村级公共服务中心 **village public service center**

设在行政村内,具备提供集中办公、民主议事、便民代办、文体娱乐、健康服务、治安调解、民族事务、学习培训、党团活动、信息公开、咨询服务等多种服务功能的公共场所。

3.2

一站式服务大厅 **one-stop service hall**

为村(居)民提供代办、咨询、村级事务审批等多种集成服务的场所。

4 总体原则

4.1 合理规划

根据区位条件、村庄类型、经济状况、人口规模等实际因素,因地制宜、科学布局、整合资源,合理设计规模、档次和类型,满足公共服务功能。

4.2 便民高效

根据村(居)民实际需求,设置服务事项,精简办事流程,提供的服务应方便快捷。服务设施设备应便于使用和管理,宜应用信息化技术提供服务。

5 建设要求

5.1 基本要求

5.1.1 选址要求

村级公共服务中心的选址应符合以下要求:

GB/T 38699—2020

- 服从规划布局,可一个行政村建一个村级公共服务中心,也可根据实际需要及条件多村联建一个村级公共服务中心;
- 宜选择人口相对集中、辐射功能较强、交通相对便利,方便村(居)民办事、活动的地方;与村(居)民生活中心区和其他公共服务设施等统筹规划、相近安排;
- 宜以现有村办公场所为基础,整合现有建筑;
- 无地质灾害、高压电缆等安全隐患。

5.1.2 功能布局

以“贴近需求,一室多用”为原则,整合现有公共服务设施资源,面积适宜,政务服务、公共服务、休闲娱乐等服务功能布局合理。有条件的地方可根据实际需求,增加设施,拓展生产生活社会服务功能。

5.1.3 建筑要求

5.1.3.1 外观要求

村级公共服务中心外观应简朴整洁大方,与周边自然环境、村庄风貌等相协调,宜结合当地文化进行美学设计。

5.1.3.2 结构安全

村级公共服务中心建筑结构安全等级应为 GB 50068 规定的二级。新建或扩建的,宜采用生态安全结构形式;改建的,不得改动建筑承重结构,应由具有资质的鉴定机构进行鉴定,确定满足安全使用要求后方可使用。

5.1.3.3 其他要求

建筑的构造、设施设备的配置等应符合用能、用电、消防、用水等相关安全要求和环保要求,并考虑老年人、残障人士、婴幼儿、孕妇等群体的特殊需求。

5.2 功能和设施要求

5.2.1 办公室

5.2.1.1 为村两委提供集中办公的场所。

5.2.1.2 一站式服务大厅工作人员在大厅办公,不另设办公室。

5.2.2 一站式服务大厅

5.2.2.1 提供行政代办、咨询服务、社会保障、劳动就业服务、民政救助、党团服务等功能。宜设在一楼。

5.2.2.2 服务窗口设置应合理规范,标识清楚。

5.2.2.3 办公设施齐全,配备电脑、电话、资料柜、复印打印机、传真机、高清拍摄仪、身份证读卡器等设备。

5.2.2.4 服务内容、服务流程、工作职责等应公开。在大厅醒目位置摆放办事指南、便民服务手册、村民自治章程、村规民约、有关政策法规等宣传资料。应设置意见簿、投诉箱和咨询电话。

5.2.2.5 应合理配备休息椅、饮水机等服务设施,并提供笔、胶水等服务用品。

5.2.2.6 按照 GB 50763 规定的要求设置方便残疾人活动的无障碍设施,室外有无障碍通道,无障碍设施应标识明显。

5.2.2.7 应配备防火防盗、安全逃生等安全设施。走廊设立防滑安全提示语。有条件的地方可配备电子屏、摄像头、触摸式查询系统等信息化设备。

5.2.3 综治调解室

5.2.3.1 具备综合治理、说事调解、警务功能,提供服务接待、调解纠纷、妇幼维权、治安消防等公共服务。

5.2.3.2 有独立的办公室或与村相应的办公室整合,有单独谈话的空间。

5.2.4 多功能活动室

5.2.4.1 具备召开会议、培训教育、党建活动、文体活动等功能。

5.2.4.2 配备课桌椅及投影仪、电视机、音响等必备器材。

5.2.5 图书阅览室

5.2.5.1 应建有图书阅览室或农家书屋,能同时容纳 5 人以上阅读。有条件的地方可配置电子阅览室及远程教育系统。

5.2.5.2 配备桌椅、书柜等设施,做好防火、防潮、防蛀、防鼠等工作。

5.2.5.3 配备农业类、政经类、科技类、生活类、文化类及少儿类报刊和书籍及音像制品,每年至少应更新一次。

5.2.6 村卫生室

建有符合国家相关规定、建筑面积大于或等于 60 m² 的村卫生室,人口较少的村可合并设立,社区卫生服务中心或乡镇卫生院所在地的村可不设。

5.2.7 村民活动室

5.2.7.1 有固定的室内活动场所,可整合在老年人日间照料中心、居家养老服务中心(站)或文化活动中心等区域。

5.2.7.2 配备电视、音响等娱乐设施以及棋牌、健身、球类活动等器具,为村民提供休闲、娱乐、健身等服务。

5.2.8 室外设施

5.2.8.1 室外文化体育设施

提供室外文化体育活动的场所,可配备乒乓球桌、篮球场、健身器材等室外体育设施。室外健身器材应符合 GB 19272 要求。

5.2.8.2 公开栏

5.2.8.2.1 提供信息公开、信息发布、宣传服务、文化展示等功能。

5.2.8.2.2 应设置党务村务公开栏,展板面积不少于 6 m²,应有遮阳(防雨)设施。

5.2.8.3 标识

5.2.8.3.1 村级公共服务中心应在室外设置醒目的标牌。外来流动人口较多的村,可在合适位置设置村级公共服务中心交通引导指示牌。

5.2.8.3.2 在室内醒目位置放置与服务功能相关的必要的引导牌。

5.2.9 其他

5.2.9.1 根据村级公共服务中心规模配设公共厕所。独立式公共厕所的建设与管理应符合

GB/T 38699—2020

GB/T 38353的要求。

5.2.9.2 可根据实际需求,建设农资代销点、便民超市、农村电子商务服务站、信息化服务点等商贸服务点。

6 人员配置要求

6.1 可设立党建、民政救助、文教体育、公共卫生、人口计生、综合治理、劳动和就业保障、产业服务等综合岗位。宜设立志愿服务岗位。

6.2 村级公共服务中心应设主任1名,由村两委干部担任。工作人员按照“一人多岗、一岗多职”的要求配置。有条件的地方可按照“年轻化、专业化、职业化”要求,面向社会公开招聘。村卫生室工作人员的配置及要求应符合相关部门的规定。

7 管理要求

7.1 机制与制度建设

7.1.1 村两委对村级公共服务中心负主要管理责任。

7.1.2 建立日常运行机制和各项服务管理制度。服务管理制度包括但不限于:

- 日常管理制度,包括资产管理制度、设施设备维护管理制度、环境卫生管理制度、工作人员管理制度、投诉处理制度、信息管理制度等;
- 服务场所针对性的服务与管理制度,包括一站式服务大厅的首问负责制、一次性告知制度、限时办结制度等服务与管理制度、依据上级管理部门制定的村卫生室服务与管理制度、图书阅览室服务与管理制度、服务承诺制等;
- 安全管理制度,包括安全保卫、突发性安全事故应急预案等相关规章制度。

7.1.3 应有日常运作经费,保障各项工作、活动的有序开展。有条件的地方可采用市场化运作模式。

7.2 日常管理

7.2.1 人员管理

7.2.1.1 应明确一站式服务大厅、多功能活动室、党务村务公开栏、文化体育活动场所等设施的日常管理责任人。

7.2.1.2 设立并执行工作人员的任职要求、岗位职责、考核评价等管理制度。

7.2.1.3 正常工作时间应至少有1名工作人员在一站式服务大厅提供服务。宜实行AB岗制。

7.2.1.4 工作人员宜佩戴统一的胸牌,胸牌内容包括姓名、部门、职务、编号。

7.2.1.5 定期组织开展工作人员党政理论、政策学习及各类业务知识和技能培训,参加上级组织的各类学习和培训。

7.2.2 资产管理

7.2.2.1 在政府有关部门的指导下,对村级公共服务中心的资产权属进行界定,对村属集体经济组织的资产做好账务处理,登记造册后报乡镇一级相关部门备案。

7.2.2.2 由村集体投入建设的,按有关规定完善手续后,及时转为村固定资产;由社会力量捐建、捐赠的,经政府有关部门评估后,完备捐赠手续,列入村级集体资产;由社会力量出资建设有条件提供给村使用的,应及时订立协议,明确使用年限、区域、权属等相关事项。

7.2.2.3 村级公共服务中心内的所有财产都应造册登记,详细记载财产的名称、数量、购买(配发、受赠)时间、购买(配发、捐赠)单位以及价格等相关内容,做到账目清楚、表物相符。对用于党政管理、便民服务、教育培训、文化娱乐、体育健身、矛盾调解、警务治安、关爱帮扶等公益性资产,坚持无偿服务;对用于医疗卫生、农资商贸等经营性资产,以有偿使用的原则,公开招标,订立协议(合同),并确保资产收益及时足额入账。村级公共服务中心的出让资产,应在出让合同中明确用途,规范使用,依法经营。

7.2.2.4 村两委换届或其他原因调整设施管理人员时应及时办理交接手续。

7.2.2.5 任何组织或个人不应侵占、非法使用村级公共服务中心的各类设施设备,或将集体资产进行抵押、擅自对外租赁。

7.2.3 日常维护

7.2.3.1 进出村级公共服务中心的道路应保持畅通。

7.2.3.2 指定专人负责服务场所的日常管理,做好服务场所的日常维护和修缮工作,适时对配套设备进行更新或补充,确保设施设备正常运行。

7.2.3.3 开展日常卫生保洁工作,多形式实施卫生教育和管理,倡导良好的卫生习惯,开展垃圾分类。服务大厅应做到环境整洁、干净有序。

7.2.4 档案管理

做好文件建档及重要工作、活动记录建档,档案应按相关规定进行保存,并明确人员进行保管与维护。

7.3 监督与评价

7.3.1 设立投诉渠道与意见反馈机制,及时受理并反馈处理结果。

7.3.2 应对工作人员的日常工作及服务质量进行监督考核。应自行组织或委托第三方机构,定期开展村民满意度评价。

7.3.3 接受政府及相关部门的监督和指导。
