

江苏省地方标准

DB32/T 3731—2020

信访“人民满意窗口”创建规范

Specification for window with public satisfaction in handling complaints

2020-02-06 发布

2020-03-01 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 组织和制度要求 1

3 场所要求 1

4 设施设备要求 2

5 人员要求 2

6 工作要求 3

7 考核评定 6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省政府信访局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省政府信访局。

本标准主要起草人：姜金兵、宋永和、张慧、王红彦、魏海军、刘继文、常志宏、张飞。

信访“人民满意窗口”创建规范

1 范围

本标准规定了省、设区市、县(市、区)三级党政信访机构创建“人民满意窗口”的组织制度要求、场所要求、设施设备要求、人员要求、工作要求以及考核评定。

本标准适用于江苏省信访机构“人民满意窗口”的创建工作,省级以上经济开发区(园区)信访机构、其他机关、社会团体、企业事业单位参照执行。

2 组织和制度要求

2.1 应成立创建工作领导小组,明确职责分工。

2.2 应制定符合实际需要的实施方案,实施方案内容应包括但不限于:

- a) 创建目标、标准及要求;
- b) 创建方案适用范围;
- c) 创建活动方法步骤及进度表;
- d) 省级建立创建活动考评办法。

2.3 应建立以下制度并有效实施,制度应包括但不限于:

- 来访登记办理制度;
- 首接首办负责制度;
- 信息预警制度;
- 重大集体访应急处置制度;
- 会办督办制度。

3 场所要求

3.1 基本要求

3.1.1 在接待大厅入口处公示接待时间。

3.1.2 服务内容、接待办理流程、接访人员、领导接待日等信息应在醒目位置公示。

3.1.3 导向标识及告知标识应设置醒目、用语规范、简明易懂。

3.1.4 接待窗口运用多种平台、多种方式,宣传积极正面的信访文化。

3.1.5 各功能区应安排专人清理,保持环境整洁。

3.2 面积要求

3.2.1 省级人民来访接待中心面积应满足群众正常来访需求,个访接待室不少于 10 个,集体访接待室不少于 4 个。

3.2.2 设区市人民来访接待中心面积应满足群众正常来访需求,个访接待室不少于 5 个,集体访接待室不少于 2 个。

3.2.3 县(市、区)人民来访接待中心面积应满足群众正常来访需求,个访接待室不少于 3 个,集体访接待室不少于 1 个。