

武威市人民政府办公室文件

武政办发〔2021〕1号

武威市人民政府办公室 关于印发武威市政府信息公开查阅点 标准化建设实施方案的通知

各县、区人民政府，市政府各部门、单位：

现将《武威市政府信息公开查阅点标准化建设实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

武威市人民政府办公室

2021年1月6日



武威市政府信息公开查阅点 标准化建设实施方案

为进一步加强我市政府信息公开服务社会公众工作，确保全市各类政府信息公开查阅点规范有序运行，现就政府信息公开查阅点标准化建设制定以下实施方案。

一、工作目标

贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》要求，以依法服务、规范服务、高效服务、便捷服务为主线，通过统一服务事项、管理制度、硬件设施、人员配置等标准，实现政府信息公开查阅点设置和运行标准化，切实提高全市政府信息公开服务水平和人民群众的满意度。

二、设置范围

市、县（区）档案馆、图书馆、政务服务中心均应设置政府信息公开查阅点。

市、县（区）政府部门和乡镇便民服务大厅、村（社区）党群服务中心应根据需要设置公共查阅室、资料索取点、信息公告栏、电子信息屏等场所、设施，公开政府信息。

三、标准化建设内容

（一）服务事项标准化。政府信息公开查阅点应提供咨询、

查阅以及公开申请和意见投诉办理 3 项服务。

1. 咨询服务。通过人工方式，为公众提供政府信息查询渠道、程序、方法等方面的咨询服务。

2. 查阅服务。通过人工或自助方式，为公众提供纸质或电子文档形式的政府信息查阅服务。其中，设在市、县（区）档案馆、图书馆、政务服务中心的政府信息公开查阅点应同时提供 2 种方式的查阅服务；设在乡镇便民服务大厅、村（社区）党群服务中心的政府信息公开查阅点，可以根据实际情况提供 1 种方式的查询服务。查阅内容主要通过武威市政府门户网站和各县区政府门户网站政府信息公开平台中政府信息公开目录，《武威市人民政府公报》，市、县（区）各级行政规范性文件汇编，以及各类公开资料提供。市、县（区）政府部门的政府信息公开查阅点应重点提供本部门的各类公开信息。

3. 公开申请和意见投诉办理服务。通过人工或自助方式，为公众提供政府信息公开申请和意见投诉的办理以及结果查询服务。其中，向查阅点所在单位提出的公开申请和意见投诉可受理纸质申请表和投诉材料；向其他单位提出的公开申请和意见投诉，应通过武威市政府门户网站（<http://www.gswuwei.gov.cn/>）或各县区政府门户网站网上办理渠道递交。如申请人或投诉人网上办理确有困难，公开申请可由查阅点工作人员根据申请人填写的纸质申请表代为录入，意见投诉则应指引投诉人向有关单位自行递交投诉材料。

（二）管理制度标准化。政府信息公开查阅点应建立服务承诺、岗位管理、工作登记和投诉举报 4 项制度。其中，服务承诺和岗位管理制度应形成条文并在现场公开。

1. 服务承诺制度。根据政府信息公开工作要求，结合各单位实际，制定服务事项的具体流程，明确办理标准和时限。

2. 岗位管理制度。结合各单位实际，制定政府信息公开查阅点岗位职责和管理办法，明确工作考评和奖惩标准。

3. 工作登记制度。设置政府信息公开服务登记簿，准确记录服务对象、时间、内容、结果以及办理人员等信息。

4. 投诉举报制度。公开查阅点所在单位应现场公开本单位政府信息公开监督电话，制定处理投诉举报的具体流程。

（三）人员配置标准化。政府信息公开查阅点应安排具体工作人员为公众提供政府信息公开服务。

1. 各单位可根据实际情况安排至少 1 名专职或兼职工作人员。

2. 政府信息公开查阅点工作人员，应熟悉政府信息公开工作有关法规、制度以及工作流程，熟练掌握电脑操作技能并能正确指导和协助公众通过网络查询政府信息以及办理公开申请和意见投诉。

（四）场所设置标准化。政府信息公开查阅点应按照以下标准设置。

1. 位置。政府信息公开查阅点应设置在所在单位的公共服务区（服务大厅）。

2. 布局。政府信息公开查阅点应根据本级政府或本系统办公场所建设管理标准，由所在单位按照“区分合理、风格统一、方便实用”的原则确定空间布局。其中，提供人工服务方式的应设置专用或兼用窗口（柜台、办公桌），提供自助服务方式的应设置固定区域并配置相应设施设备。

3. 标牌。

（1）名称。设在市档案馆、市图书馆、市政务服务中心的政府信息公开查阅点，统称为“武威市政府信息公开查阅点”；设在县（区）档案馆、图书馆、政务服务中心的政府信息公开查阅点，统称为“××县（区）政府信息公开查阅点”；设在乡镇便民服务大厅、村（社区）党群服务中心的政府信息公开查阅点，统称为“政府信息公开查阅点”。

（2）设置。政府信息公开查阅点应在所在单位的公共服务区（服务大厅）大门入口处设置标牌；设有单位平面示意图的，应标注政府信息公开查阅点所在位置；前往路径较为复杂的应在主要通道设置引导指示牌；具体查阅点位应设置“政府信息公开查阅点”标识，工作人员应佩证上岗。入口标牌、引导指示牌、点位标识、人员证件的具体形式以及设置方式，由各单位根据本级政府或本系统办公场所建设管理标准，按照“简洁、实用、醒目、规范”的原则自行确定。

（五）设施设备标准化。政府信息公开查阅点应根据场地条件配置必要的设施设备，以保障各项服务顺利进行。

1. 公开指南。政府信息公开查阅点应展示本单位政府信息公开指南，将政府信息公开服务流程、承诺标准、岗位职责、管理办法以及监督投诉电话等进行公开。

2. 资料柜（架）。政府信息公开查阅点应摆放资料柜（架），提供各级政府公报、本单位及内设机构办事指南或便民服务手册、政府信息公开申请表等资料，供公众阅览或取用。

3. 电脑。政府信息公开查阅点应配置至少 1 台能够通过互联网访问武威市政府门户网站（<http://www.gswuwei.gov.cn>）的电脑以及打印设备，提供自助服务方式的应设置专用电脑桌。

4. 便民设施。政府信息公开查阅点应提供必要的桌椅、文具（便签纸、签字笔、直尺、HB 铅笔、橡皮、透明胶带）、老花眼镜等，有条件的单位还可提供复印机、盲人有声阅读机、助听器、电子触摸屏等设备供公众使用。

5. 收费。行政机关依申请提供政府信息，应严格按照国务院办公厅关于印发《政府信息公开信息处理费管理办法》的通知（国办函〔2020〕109号）规定收取信息处理费，发生收费的，应向申请人开具甘肃省财政厅统一监（印）制的财政票据。

行政机关收取的信息处理费属于行政事业性收费，按照政府非税收入和国库集中收缴管理有关规定纳入一般公共预算管理，及时足额缴入同级国库。具体收缴方式按照同级政府财政部门有关规定执行。

四、任务分工

(一)政府信息公开查阅点标准化建设由查阅点所在单位负责实施。各县、区政府负责本县区所属档案馆、图书馆、政务服务中心以及乡镇便民服务大厅、村（社区）党群服务中心政府信息公开查阅点标准化建设组织工作。市档案局、文体广电旅游局和市政务服务中心分别负责各级档案馆、公共图书馆和政务服务单位政府信息公开查阅点标准化建设业务指导。

(二)政府信息公开查阅点标准化建设费用。按照《中共中央办公厅 国务院办公厅印发<关于全面推进政务公开工作的意见>》（中办发〔2016〕8号）关于“要加强政务公开工作经费保障，为工作顺利开展创造条件”要求，应将政府信息公开工作经费纳入各级财政年度预算，以保障工作正常开展。

五、完成时限

武威市政务服务中心、市档案馆、市图书馆政府信息公开查阅点标准化建设应于2021年1月31日前完成。

市政府各部门，各县区政务中心、档案馆、图书馆政府信息公开查阅点标准化建设应于2021年3月31日前完成。

各县区政府部门，乡镇便民服务大厅，试点的社区、村党群服务中心信息公开查阅点标准化建设应于2021年6月20日前完成。

其他的村、社区党群服务中心信息公开查阅点标准化建设应于2021年9月20日前完成。

确因场地改造、未通网络等特殊原因，不能如期完成标准化建设的政府信息公开查阅点，按隶属关系经市政府办公室或各县区政府办公室同意后，可在工程完成或问题解决后的3个月内完成标准化建设。

六、实施步骤

（一）调查核实。市政府相关部门和各县区政府对政府信息公开查阅点情况进行摸底调查，并在2021年1月20日前将政府信息公开查阅点调查表报市政府信息公开办。市政府信息公开办将对各单位政府信息公开查阅点调整以及标准化建设安排进行核实。

（二）组织实施。政府信息公开查阅点调整以及标准化建设安排经核实后，市政府相关部门和各县区政府按照方案明确的标准化内容组织具体建设。工作完成后，市政府相关部门和各县区政府应在2021年3月31日前将政府信息公开查阅点登记表报市政府办公室，作为考核验收的依据。

（三）人员培训。市政府信息公开办将于2021年1月下旬组织政府信息公开查阅点工作人员业务培训。各县区政府应在2021年4月底前对所属档案馆、图书馆、政务服务中心和乡镇便民服务中心、村（社区）党群服务中心政府信息公开查阅点工作人员进行业务培训。

（四）考核验收。市政府信息公开办将于2021年10月对全

市政府信息公开查阅点标准化建设组织检查验收，检查情况将纳入年度政务公开工作考核。

- 附件：
- 1.社区、村党群服务中心信息公开查阅点试点名单
 - 2.市政府部门政府信息公开查阅点调查表
 - 3.县区政府信息公开查阅点调查表
 - 4.市政府部门政府信息公开查阅点登记表
 - 5.县区政府信息公开查阅点登记表

公开属性：主动公开

武威市人民政府办公室

2021年1月6日印发
