附件1

政务服务场所政务公开专区建设规范

| 名称 | 建设内容 | 服务要求 | 实现功能 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 自助查询区 | 配备不少于1台触摸查询一体机或1台台式电脑及1台打印机。  触摸查询一体机、台式电脑需接入本区县政府门户网站、本部门政府网站。可根据实际情况，提供政府信息公开目录、政府信息公开专栏、政务服务（渝快办）、电子便民地图等集成入口。 | 必须保证网络畅通和查询设备、打印设备正常使用。  对群众自助查询提供必要引导和帮助。 | 网络自助查询政府信息，查看工作流程、办事流程，了解重要工作动态等。 | 经财政、物价部门核定收费标准的，可以按照标准收取复印、打印等成本费用，收费标准应在现场公开。未经核定的，不得收取任何费用。 |
| 资料阅览区 | 配置资料架（柜）及必要桌椅、纸笔等设备。  提供政策汇编、政府工作报告、国务院公报、市级及区政府公报、政务公开制度汇编、政府信息公开指南、基层政务公开标准目录、办事指南等政府信息资料。 | 提供的政府信息资料，要以需求为导向，聚焦民生实事，提供更多利企便民的“干货”，并做到更新及时，摆放有序，便于查找。  及时补充纸笔等文具，为群众复印、抄写提供便利。除办事指南外，原则上不得将资料原本带离。 | 线下查阅政府信息，查看工作流程、办事流程，了解重要工作动态等。 |
| 申请接收区 | 提供政府信息公开申请表（空白表，A4打印20份以上）及样表（A4打印2份，覆膜），市、区县政府及其部门依申请公开联系电话及接收地址（A4打印2份，覆膜）。  提供政府信息公开意见建议表（空白表）。区政务服务中心政务公开专区接收申请人向本区县政府及部门提出的政府信息公开申请和意见建议；各乡镇（街道）便民服务中心政务公开专区接收申请人向本乡镇（街道）提出的政府信息公开申请和意见建议，申请人向其他单位提出政府信息公开申请和意见建议的，应当引导申请人通过该单位政府信息公开指南中公布的渠道递交。 | 提供政府信息公开申请人工指导。  申请人提交的申请材料齐全符合法定要求的，向申请人出具《政府信息公开申请接收回执》，并于接收当日转交被申请单位办理。  建立政府信息公开申请、意见建议登记台账。 | 接收群众提交的政府信息公开申请。  接收群众提出的政务公开意见建议。 | 务必于接收当日转交被申请单位办理。 |
| 政策咨询区 | 设置政策咨询窗口或政策咨询台，提供政策咨询服务。  建立政策咨询登记、交办、回复台账。 | 优先通过本单位建立的政策咨询问答库搜索相关咨询，能立即答复的，立即答复，不能立即答复的，建立台账，及时交办政策制定单位提供答复内容，并由政策制定单位在5个工作日内主动答复咨询人。不属于本单位职责范围的，引导咨询人向有关单位咨询，能提供联系方式的，尽量提供联系方式。 | 提供“一站式”政策咨询服务。 |  |