

### 乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范

Specification for construction and management of township(street) civil affairs  
service stations

2025 - 02 - 28 发布

2025 - 04 - 01 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 建设要求 .....	1
4.1 基本原则 .....	1
4.2 运营主体及职责 .....	2
4.3 选址 .....	2
4.4 区域功能 .....	2
4.5 标志标识 .....	2
4.6 设施设备 .....	2
4.7 人员要求 .....	2
5 服务内容与要求 .....	3
6 运行管理 .....	3
6.1 制度建设 .....	3
6.2 日常管理 .....	3
6.3 人员管理 .....	3
6.4 项目管理 .....	4
6.5 资金管理 .....	4
6.6 档案管理 .....	4
6.7 培训管理 .....	4
6.8 服务监督 .....	4
6.9 服务创新 .....	4

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海南省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省质量协会、海南省民政事业发展促进会、海南省友善社会工作发展中心、海南省海政社会工作服务中心、海南省爱心社工志愿者协会、海南省心理咨询行业协会、博鳌公共管理人才研修院、海口市飞熊社会工作服务中心。

本文件主要起草人：沙奇斌、刘洋一週、陈燕、欧家杰、林香余、陈丹、林妍、张毅、张雨懿、吴曦、董连飞、杨荣芳。

# 乡镇（街道）民政服务站建设和管理规范

## 1 范围

本文件规定了乡镇（街道）民政服务站的建设要求、服务内容与要求、运行管理等内容。

本文件适用于乡镇（街道）民政服务站的建设和运营管理。未设置乡镇（街道）的市、县应依照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

MZ/T 058 儿童社会工作服务指南

MZ/T 064 老年社会工作服务指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**乡镇（街道）民政服务站** township(street) civil affairs service stations

在乡镇（街道）设立的为老年人、儿童、社会救助对象、残疾人、流浪乞讨人员等民政对象提供服务的场所，以下简称民政服务站。

## 4 建设要求

### 4.1 基本原则

#### 4.1.1 党建引领

坚持党的领导，确保民政服务站建设和管理符合党的方针政策，发挥党组织的战斗堡垒作用。

#### 4.1.2 需求导向

以需求为导向，注重解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题，提升民政服务水平。

#### 4.1.3 整合资源

整合未成年人保护工作站、精神障碍社区康复站及婚姻家庭辅导室等资源，高效融合，形成综合服务模式，提升服务效率和质量。

#### 4.1.4 依法依规

应遵循相关法律法规，确保民政服务站的运行合法合规，保障人民群众的合法权益。

#### 4.2 运营主体及职责

由具有独立法人资格的社会组织、事业单位、企业等社会力量负责运营，运营主体职责包括：

- a) 配置工作人员；
- b) 提供行政、人事、财务等日常管理；
- c) 组织工作人员培训，开展能力建设；
- d) 督导工作人员为儿童、老年人、残障人士、社会救助对象等开展专业化服务。

#### 4.3 选址

4.3.1 依托乡镇人民政府（街道办事处）办公场所、民政服务机构、村（社区）党群服务中心、大社区综合服务中心等现有服务设施，应选择市政设施条件好、交通便利、便于服务的地段，并符合安全、卫生和环保标准。

4.3.2 建设用房宜选择在建筑物第一层，方便老年人、残障人士等出入。

#### 4.4 区域功能

4.4.1 应配置办公区，用于日常办公、休息。

4.4.2 应配置展示区或展示墙，内容包括但不限于组织架构、职责分工、服务内容、服务流程等。

4.4.3 应配置档案存放区，用于存放民政对象档案、服务项目资料等。

4.4.4 宜配置综合接待区，用于接待来访群众、受理服务需求。

4.4.5 宜配置多功能室，用于开展相关培训、会议和主题活动等。

4.4.6 宜配置储物室，用于存放活动物资、活动材料等。

#### 4.5 标志标识

4.5.1 应在民政服务站入口醒目位置悬挂“海南省XX市（县）XX乡镇（街道）民政服务站”标识。

4.5.2 公共标志标识应符合 GB/T 10001.1 的要求，消防标志应符合 GB 13495.1 的要求，安全标志及其使用应符合 GB 2894 的要求，无障碍标志应符合 GB/T 10001.9 的要求。

#### 4.6 设施设备

4.6.1 应配有桌椅、资料柜、档案柜等办公家具和电脑、打印机（复印机）等满足日常工作需求的办公设备。

4.6.2 应配有通过消防安全认证的消防器材及与民政服务相关的其他设备、器材。

4.6.3 宜配置便民设备，如：饮水机、老花镜等。

4.6.4 应设置无障碍设施，如：无障碍通道、无障碍服务台等。

#### 4.7 人员要求

##### 4.7.1 人员数量

应建立稳定的民政服务站工作队伍，并符合以下要求：

- a) 设1名站长，负责民政服务站的全面工作；

b) 配备不少于1名（除站长外）的工作人员。

#### 4.7.2 职业素质

人员应具备以下职业素质：

- a) 遵纪守法、诚实守信、自律守节，严谨求实；
- b) 热爱民政服务事业，责任心强，具有中等（含）以上学历；
- c) 熟练掌握民政领域工作相关知识；
- d) 能熟练使用民政服务站的办公设备。

4.7.3 运营单位应对工作人员进行岗前培训，培训内容包括相关政策法规、管理制度、服务内容及要求等。

4.7.4 工作人员应佩戴工作牌或穿着工作服，党员应佩戴党徽，着装得体大方。

## 5 服务内容与要求

5.1 应建立本区域民政对象基础数据库，收集、评估辖区居民的服务需求，并按不同需求分类。

5.2 应结合辖区情况及民政服务站自身建设情况，选择服务内容，开展民政领域工作。包括但不限于：

- a) 开展老龄工作、养老、儿童福利、社会救助、殡葬、婚姻、残疾人福利、流浪乞讨救助管理、社会组织登记管理、慈善事业促进、区划地名等民政领域政策宣传和政策咨询；
- b) 协助乡镇人民政府（街道办事处）开展老年人高龄补贴发放，协助提供养老服务资源链接、咨询、权益维护等服务；
- c) 为孤儿、事实无人抚养儿童、农村留守儿童、困境儿童、流动儿童、残疾儿童分类建立台账，针对不同特点提供心理疏导、精神关爱、家庭教育指导、未成年人保护、权益维护等服务；
- d) 协助乡镇人民政府（街道办事处）审核确认民政救助对象、参与民政救助日常管理、年度核查、经济状况调查等工作；
- e) 开展婚姻家庭辅导服务；
- f) 为街面流浪乞讨人员提供临时救助等帮助；
- g) 协助开展精神障碍社区康复服务；
- h) 孵化培育社区社会组织，引导社会组织积极发挥作用；
- i) 培育社区慈善组织、对接慈善资源、弘扬慈善文化，引导社会力量和公众参与慈善事业；
- j) 协助乡镇人民政府（街道办事处）开展地名文化挖掘、宣传和保护以及平安边界创建工作。

5.3 应根据民政对象特点，差别化、针对性地开展服务，老年人服务应符合 MZ/T 064 的规定，儿童服务应符合 MZ/T 058 的规定。

5.4 宜根据辖区具体情况，创建特色民政服务品牌。

## 6 运行管理

### 6.1 制度建设

应根据实际工作需要，建立相应的管理制度，包括但不限于：日常管理制度、人员管理制度、项目管理制度、资金管理制度、档案管理制度、培训制度、监督制度。

### 6.2 日常管理

应有明确的考勤签到、请销假和行为规范，落实专人负责民政服务站场地管理，并做好管理记录。

### 6.3 人员管理

应对工作人员在职责履行、专业素养等方面作出规定，明确人员的岗位设置、职责分工、培训提升及考核机制等。

#### 6.4 项目管理

民政服务站工作实行项目化管理，应结合实际制定总体工作规划、阶段性工作计划以及具体的实施办法和执行措施。实施项目应按照需求调研—项目设计—项目论证—项目实施—项目监测—绩效评估的流程进行，重点对民政对象的受益情况和服务工作的社会满意度进行评估。

#### 6.5 资金管理

应遵循专款专用、预算管理等原则，从资金来源、使用范围、管理原则、审批流程、监督审计等方面建立资金管理制度，确保民政服务站资金使用规范、透明、高效。

#### 6.6 档案管理

应对档案制作、保管、使用和维护等方面作出规定，档案应包含电子、纸质及其他媒介形式，涵盖行政、财务、人事、服务等内容。

#### 6.7 培训管理

运营单位应对人员培训的时间、形式、内容作出规定和计划。培训应注重服务导向，强调群众至上，同时注重全面科学的能力培养，包括业务能力、沟通能力、团队协作能力等。

#### 6.8 服务监督

应对运营及服务进行全过程质量监控、内部成效测评及总结，具有详细、操作性强的工作流程指引。应建立服务评价、电话投诉等服务质量反馈和投诉制度，接受民政对象、群众监督。

#### 6.9 服务创新

应注重服务创新，结合海南自由贸易港实际，培育特色服务品牌，形成社会效益。

---