

公安派出所综合窗口建设与管理规范

Specification for construction and management of public police stations
comprehensive counters

(工作组讨论稿)

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 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 总则	1
5 建设要求	1
5.1 办公模式	1
5.2 功能布局	2
5.3 设施设备	2
5.4 人员配置	2
5.5 模式设置	2
6 管理要求	3
6.1 人员管理	3
6.2 职责管理	3
6.3 制度管理	3
6.4 档案管理	4
7 考评监督	5
参 考 文 献	6

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。

本文件由辽宁省公安厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省检验检测认证中心、沈阳市公安局。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省公安厅（辽宁省沈阳市皇姑区岐山路2号），联系电话：024-86863555。

文件起草单位通讯地址：沈阳市公安局（辽宁省沈阳市沈河区市府大路260号），联系电话：024-83962042。

公安派出所综合窗口建设与管理规范

1 范围

本文件规定了公安派出所综合窗口建设与管理的术语和定义、总则、建设要求、管理要求、考评监督的要求。

本文件适用于辽宁省公安派出所综合窗口的建设与管理。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

综合窗口 comprehensive counters

建立跨部门、跨单位、跨业务、跨层级的综合性政务服务窗口，实现无差别、同标准业务办理。

注：包括市、区两级政务服务中心公安窗口、公安综合服务大厅、公安派出所及其他直接面向群众、方便群众办事的政务服务窗口。

3.2

一窗通办 single window approval system

通过整合构建综合服务窗口，统一办（受）理跨警种事项，实现“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式。

4 总则

4.1 标准统一、流程优化、业务集成、平台支撑。

4.2 前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件、全域监督评价。

5 建设要求

5.1 办公模式

综合窗口宜实行“低台敞开式”和“会客厅式”等办公模式：

- a) “低台敞开式”窗口应配备服务指示牌，工作台高度以窗口工作人员与群众平视为准，宽度以方便交接申请材料为准，一般不安装隔离装置；

- b) “会客厅式”窗口应设有圆桌、沙发，以面对面交流等方式进行办公；
- c) 鼓励综合窗口结合本单位实际创新办公模式。

5.2 功能布局

- 5.2.1 综合窗口应设置在派出所接待区域显著位置，相对独立。
- 5.2.2 标志标识根据实际情况，可使用“电子屏”、“电子门楣”、“标识牌”等方式展示，做到标识醒目，字体清晰，一目了然，安全标志应符合 GB 2894 相关要求。
- 5.2.3 综合窗口电子屏应标明窗口办理的业务事项、民警个人信息、排号情况等。
- 5.2.4 独立办公地点的综合政务服务大厅外部应悬挂明显标识。
- 5.2.5 综合窗口办公面积宜不少于 20 m²，按功能可划分为导办区、等候区、办理区、自助服务区等区域。

5.3 设施设备

综合窗口各功能区应配备以下设施设备，设施设备应正常运转，摆放整齐美观。

- a) 导办区应设有笔纸、花镜、复印机，可设有电子叫号机、电脑查询触摸屏及示范台等，公示各类申请表格和申请书的填写样式；
- b) 等候区应设置座椅、饮用水、纸杯、药品等服务设施，配备各类办事指南；
- c) 办理区应根据工作需要配备公安网电脑、电话、打印机、高拍仪、指纹采集仪、服务评价器、“警务通”移动终端、塑封机、驾驶证打印机、档案柜、一米线等必要办公设施设备且运转正常；
- d) 自助服务区应配备自助机具、镜子、梳子、深色有领衬衣等物品；
- e) 各功能区应安装视频监控设备，画面清楚，拾音清晰，与相关监管部门监控系统联通，做到全覆盖，无盲区。

5.4 人员配置

- 5.4.1 综合窗口宜实行“1+1+N”人员勤务模式，即每日至少设置 1 名民警、1 名引导员、N 名窗口工作人员。
 - a) 民警负责综合窗口工作人员日常管理和业务统筹办理，督促落实“延时错时”“首问负责”“一次性告知”“扫码好差评”等窗口工作制度，及时沟通、解决问题，保障窗口正常运行；
 - b) 引导员负责指引办事群众排队叫号，维持办事大厅秩序，为群众提供政策解答，引导群众网上办事，材料预审，协助操作自助服务机具等服务；
 - c) 窗口工作人员负责配合民警办理具体业务。派出所可结合业务办理实际情况，以群众办事方便为原则，合理设置工作人员岗位（N）数量。
- 5.4.2 综合窗口工作人员应考核合格后，方可上岗工作。窗口工作人员如有工作调整，应遵循“先进后出”原则。

5.5 模式设置

- 5.5.1 公安派出所综合窗口宜按照“综窗+专窗”模式设置窗口，提倡实行全部综合窗口模式，结合实际条件，宜按照四种模式建设综合窗口：
 - a) 仅有 1 个工位的派出所窗口，在原有业务的基础上，宜增加业务种类，升级成为综合窗口；
 - b) 具有 2 个工位的派出所窗口，宜建设成为“户籍专窗+综合窗口”的窗口模式；
 - c) 具有 3 个及以上工位、业务量大的派出所窗口，可建设成为独立办公综合政务服务大厅；
 - d) 具备条件的派出所，可建设“会客厅”等形式的综合窗口。

5.5.2 派出所综合窗口宜实行“1+1+N”人员勤务模式，即每日至少设置1名民警、1名引导员、N名窗口工作人员。

6 管理要求

6.1 人员管理

6.1.1 综合窗口工作人员应警容严整、举止端庄、精神饱满。接听群众电话、接待群众时应使用文明用语，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。

6.1.2 综合窗口民警应取得办理各项相关业务的授权，辅警可在民警指导、监督下使用公安网、“警务通”移动终端等从事辅助性工作。

6.1.3 综合窗口工作人员办理业务使用的计算机终端，应专机专用，不应“一机两用”或加装与工作无关的软件。

6.1.4 综合窗口民辅警应妥善保管本人的数字证书、系统用户名及密码。工作期间离开计算机终端时，应退出操作页面，非综合窗口工作人员不应登录系统进行操作。

6.2 职责管理

6.2.1 综合窗口所在部门应建立联动管理协调机制。

6.2.2 行政审批部门负责统筹组织“一窗通办”工作，承担以下工作职责：

- a) 承担“一窗通办”工作的管理、协调、研判、督办、宣传、考评等工作；
- b) 制定本机构“一窗通办”工作规范和各类窗口管理制度，明确管理主体；
- c) 制定考评办法，组织实施“一窗通办”考评工作；
- d) 组织相关部门建立窗口工作人员业务授权工作机制，充分给予窗口工作人员相应授权；
- e) 组织相关部门建立培训团队，对窗口工作人员开展跨警种业务岗前培训；
- f) 应对窗口工作人员实行“实名制”管理。

6.2.3 各相关警种承担“一窗通办”工作的业务管理，职责包括但不限于：

- a) 在规范流程、指导培训等方面，建立健全一系列配套工作机制和制度规范，开展相应工作检查，做好培训、指导和保障等工作；
- b) 做好综合窗口的设备采购与调试工作。

6.2.4 市级相关部门负责“一窗通办”的各项保障工作，承担以下工作职责：

- a) 政治部负责做好机构设置、警力配置、宣传推广等工作；
- b) 警务保障部负责做好软硬件设施配置等工作；
- c) 科技通信处负责做好警综平台授权和数据支撑等工作。

6.3 制度管理

6.3.1 综合窗口应健全完善警务公开制度。

- a) 公开窗口工作人员基本情况，包括但不限于姓名、照片、警号、联系电话等。
- b) 公开办理业务受理范围、办理条件、办理流程和办理时限。
- c) 公开办理业务的收费项目、收费标准、收费依据和批准机关。
- d) 公开办公时间、便民服务内容以及咨询、投诉电话等。

6.3.2 综合窗口应根据工作实际，实施以下制度：

- a) 首问负责制度。接待群众咨询、办理有关业务的首位窗口工作人员是首问责任人，首问责任人对属于职责内的事项应当及时解答和办理；对不属于自己管辖或职责范围的，要向群众说明情况，并做好转交或引导工作；
- b) 一次性告知制度。为群众办理综合窗口业务时，符合政策规定，材料齐全的，应当场受理并及时办结；当群众提交的材料不齐全或不符合规定要求时，窗口工作人员应在告知查询系统中提供一次性告知单告知其应当补充的证明材料，告知材料应标明接待责任人等信息；
- c) 限时办结制度。对于不能当场办结的事项，应告知群众办理时限。如因特殊情况不能按时办结的，应在时限届满前提前通知群众，并做好解释工作；
- d) 告知承诺制度。综合窗口工作人员在为公民、法人和其他组织办理国家规定实施的告知承诺事项时，应以书面形式(含电子文本)将证明义务、证明内容以及不实承诺的法律责任一次性告知申请人，并依据书面承诺办理相关事项；
- e) 容缺受理制度。企业、群众在提交的主要材料具备、次要材料欠缺或者存在瑕疵情况下提出行政审批申请的，以书面形式承诺其符合审批条件，并能够按照承诺在规定期限内提交材料，综合窗口工作人员可对其实行容缺受理；
- f) 去向告知制度。综合窗口应配备去向告知板，窗口工作人员离岗时，应将去向告知板立于窗口显著位置，告知群众离岗原因、返回时间和联系电话；
- g) 预约服务制度。群众可通过新媒体平台、电话、窗口等形式预约办理，由工作人员在约定时间为群众办理；
- h) 上门服务制度。对辖区内的福利院、养老院和行动不便的老年人、残疾人等特殊群体提供上门服务；
- i) 全程代办制度。在工作时间以外，群众申办业务的，宜由派出所值班民警先行代收相关材料，及时交由综合窗口工作人员按办理程序和时限开展工作；在工作时间以内，群众不能去窗口进行办理的，可由属地社区警务人员代收相关材料，及时交由综合窗口工作人员按办理程序和时限开展工作；
- j) 绿色通道制度。对军人、武警、人民警察、行动不便的孕妇、老年人、残疾人 and 国家、省、市事项需及时办理的，实行优先办理服务；
- k) “AB 岗”制度。综合窗口应实行 A、B 岗工作制度，确保 A 岗工作人员因病、出差、培训、休假等原因不能正常工作时，B 岗工作人员能够在工作时间为群众办理综合窗口业务；
- l) 延时错时制度。综合窗口宜实行延时错时工作制度，随时接待群众，方便群众办事；
- m) “好差评”工作制度。群众在综合窗口办理各类业务中，窗口工作人员应主动提示评价人对其警容风纪、工作态度、服务质量、办事效率等；
- n) “一机双屏”制度。根据业务需要，综合窗口设置外接显示器，实现“一机双屏”，方便群众实时核对相关信息；
- o) 教育培训制度。各级公安机关应制定培训计划与实施方案，健全教育训练制度，确保综合窗口工作人员每年接受不少于 15 天的业务培训。

6.4 档案管理

6.4.1 综合窗口办理各类行政审批业务需形成行政许可卷宗，妥善归档保管，电子文件归档及电子档案管理应符合 GB/T 18894 相关要求。

6.4.2 各类业务档案应统一分类编排并制作封面，写明类型、日期，以便查阅。档案应由专人负责保管，不得外借。查阅档案应登记，无关人员不得翻阅、复印和拍照。

6.4.3 各类业务档案应使用专用档案柜存放，当年档案应存放于窗口专用档案柜，往年档案应集中存放于档案室并分类管理。档案室及档案柜应落实防火、防盗、防光、防潮、防虫、防鼠、防高温等安全

措施，确保安全。

6.4.4 户口专用章、空白簿册、机动车驾驶证芯、机动车检验合格标志等应指定专人（民警）保管，并建立专门的台账并登记编号、数量、使用、移交、注销等情况。

7 考评监督

7.1 综合窗口应实行定期考评制度，考评结果作为对综合窗口及其工作人员进行表彰奖励的依据。

7.2 相关警种部门及具有监督检查职能的相关单位应对综合窗口进行监督检查，及时发现、纠正存在的问题。

参 考 文 献

- [1] 国务院办公厅关于复制推广营商环境创新试点改革举措的通知(国务院办公厅 国办发〔2022〕35号)
 - [2] 关于印发《公安厅关于推进公安服务“一窗通办”实施方案(试行)》的通知
 - [3] 关于转发《沈阳市公安局推进公安政务服务“一窗通办”实施方案》的通知(沈阳市公安局 沈公传发〔2023〕824号)
 - [4] 关于印发《沈阳市公安局政务服务综合窗口工作规范》的通知(沈阳市公安局 沈公传发〔2023〕825号)
-