

收养登记服务规范

Adoption registration service norm

2017 - 12 - 05 发布

2018 - 01 - 05 实施

天津市市场监督管理委员会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市民政局。

本标准主要起草人：朱峰、万莉、周婧。

收养登记服务规范

1 范围

本标准规定了收养登记的总体要求、服务场所、服务机构、服务人员、服务事项、服务安全、应急管理、服务监督与考评。

本标准适用于全市各级民政局收养登记机关和收养登记员。

2 总体要求

2.1 收养登记机关应在依法行政的基础上，最大限度方便办理收养登记当事人的服务需求，具备与服务要求相适应的服务功能和服务能力。

2.2 收养登记机关应营造人性化的服务环境，提供便捷、高效的服务。

2.3 收养登记机关应运用先进的信息服务手段，创新服务方式。

3 服务场所

3.1 服务区域

服务区域应包括但不限于：

- a) 咨询辅导区（室）；
- b) 填表示范区（室）；
- c) 登记受理区（室）；
- d) 等候休息区（室）；
- e) 档案室。

3.2 服务窗口

登记机关应设置以下服务窗口，也可根据工作业务量设立综合登记室。

- a) 收养申请窗口；
- b) 收养受理窗口；
- c) 收养登记窗口；

3.3 服务设施

服务设施应包括但不限于：

- a) 宣传设施：
 - 1) 公告栏；
 - 2) 电子显示屏；
 - 3) 收养法律法规等宣传资料取阅架。
- b) 登记设施：
 - 1) 计算机；

- 2) 打印机;
- 3) 复印机;
- 4) 身份证读卡器;
- 5) 扫描仪;
- 6) 照相器材。
- c) 监督设施:
 - 1) 服务评价器;
 - 2) 监控设备;
 - 3) 举报(意见)箱。
- d) 辅助设施:
 - 1) 排队叫号机;
 - 2) 填单台座椅;
 - 3) 等候座椅;
 - 4) 饮水机;
 - 5) 签字笔;
 - 6) 老花镜;
 - 7) 印台。

3.4 服务标识

3.4.1 服务标识应包括但不限于:

- a) 机构标识;
- b) 区域标识;
- c) 窗口标识;
- d) 设施标识;
- e) 警示标识;
- f) 安全标识;
- g) 消防标识。

3.4.2 机构标识名称应为:天津市XX区民政局收养登记处,标识牌尺寸应不小于1500mm×300mm或550mm×450mm

3.5 场所要求

- 3.5.1 服务场所的建筑面积与房屋结构应符合实际需要。
- 3.5.2 服务场所应设立在交通便利,周边环境良好的区域。
- 3.5.3 服务场所应明亮,温度适宜,空气质量清新。
- 3.5.4 服务场所环境应庄严整洁,无污垢、无垃圾。
- 3.5.5 服务区域应空间划分合理,整体布局规范,易于区分和使用。
- 3.5.6 服务窗口应设置科学,职责明确,数量适当,便于服务。
- 3.5.7 服务标识应清晰、准确、醒目,在适当位置摆放、悬挂或粘贴,便于引导帮助收养当事人。
- 3.5.8 服务设施应配套完善、功能齐备、安全完好、运行正常。宣传设施信息内容应及时更新。
- 3.5.9 应建立健全服务场所管理工作机制,明确责任部门和责任分工,指定专人负责。

4 服务机构

- 4.1.1 服务机构应由全市各级民政部门设置。
- 4.1.2 服务机构的人员编制数量，应保证服务需求。

5 服务人员

5.1 人员要求

- 5.1.1 应具备大专以上学历，并通过收养登记员资格考试。
- 5.1.2 应掌握与岗位需要相适应的收养政策法规和业务知识。
- 5.1.3 应具备与岗位服务要求相适应的服务技巧，沟通协调能力。

5.2 学习培训

- 5.2.1 学习培训应针对收养登记服务实际需要，与提高岗位人员的综合服务能力相适应。
- 5.2.2 收养登记员至少每两年参加一次市民政局组织的业务培训。
- 5.2.3 培训内容包括收养政策法规、业务技能、服务标准、礼仪行为、纪律规定、职业道德。

5.3 行为规范

- 5.3.1 工作期间应着统一服装，并保持服装干净平整、规范得体。
- 5.3.2 站姿、坐姿规范，仪态端庄、大方，精神面貌良好。
- 5.3.3 使用礼貌用语，语言简练、语气平和，解答问题准确。
- 5.3.4 严守工作纪律，不做与工作无关的事，不怠慢、训斥、刁难收养当事人。

6 服务事项

6.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 解答咨询；
 - b) 审查收养评估结果；
- 注：三代以内同辈旁系血亲收养登记及外阜收养登记暂时不纳入收养评估。
- c) 审查当事人是否具备收养登记、解除收养登记、补发收养登记证、撤销收养登记的条件；
 - d) 颁发收养登记证；
 - e) 出具收养登记证明；
 - f) 及时建立和保管收养登记档案。

6.2 服务模式

服务模式应包括但不限于：

- a) 窗口接待服务；
- b) 延时办理服务；
- c) 预约办理服务。

6.3 服务要求

- 6.3.1 根据收养当事人的申请，确定服务事项，明确范围、内容、要求、时限和办理流程。
- 6.3.2 根据与服务内容和收养当事人实际需求相适应的服务模式，保证服务质量和效果。

- 6.3.3 根据服务事项、服务措施、服务要求，向收养当事人做出服务承诺。
- 6.3.4 全面、及时、准确公开服务事项，保证收养当事人知情权。
- 6.3.5 提供全程服务，窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件。
- 6.3.6 收养登记员在接待收养当事人时应做到首问负责，由第一个被询问的登记人员负责办理或指引。
- 6.3.7 收养登记员在接待收养当事人时，应将有关内容和要求一次性告知当事人，并在规定时间内办结。
- 6.3.8 收养登记员在办理收养登记时应见证收养登记当事人在申请书上签字。

7 服务安全

7.1 安全事项

安全事项应包括但不限于：

- a) 消防安全；
- b) 信息安全；
- c) 场所安全；
- d) 设施安全。

7.2 安全要求

- 7.2.1 制定安全管理规定，建立完善安全保障机制，落实安全责任制。
- 7.2.2 定期开展安全教育和检查，提高全员安全意识。
- 7.2.3 设置与场所条件相适应的疏散通道、安全出口，保持使用通畅。
- 7.2.4 根据服务规模和场地条件配置安全设施，保证正常使用。
- 7.2.5 消除安全隐患，禁止服务场所放置易燃、易爆、有毒、有害危险品，控制安全风险。
- 7.2.6 建立信息安全工作机制，加强计算机硬件设施、服务软件、信息网络、收养当事人信息的管理和维护，及时消除信息故障，防止信息泄露。
- 7.2.7 在服务场所设置安全标志和消防安全标识。

8 应急管理

8.1 应急事项

应急事项应包括但不限于：

- a) 登记秩序类；
- b) 公共安全类；
- c) 系统故障类；
- d) 自然灾害类。

8.2 应急处置

- 8.2.1 建立突发事件应急处置机制，制定应急事项预案，明确处置重点和任务，细化责任分工，提出具体要求。
- 8.2.2 定期组织培训和演练，提高参训人员应急防范和突发事件的处置能力。
- 8.2.3 建立日常检查制度，加强风险排查，实施动态监控。
- 8.2.4 按照应急需要，配备设备、物资，做好日常保养、维护。

9 服务监督与考评

9.1 服务监督

- 9.1.1 健全服务监督机制，明确监督检查的范围、内容、重点和实施部门。
- 9.1.2 监督检查通过日常检查、定期巡查和专项检查方式组织开展。
- 9.1.3 开展服务满意度调查，通过问卷调查、电话回访、举报投诉等方式收集社会反映，接收社会评议，归纳集中问题，了解收养当事人对服务状况的认可度和满意度。
- 9.1.4 健全服务维权和投诉制度机制，完善工作规程，做好维权和投诉的接待、登记、处理和结果跟踪。
- 9.1.5 健全监督检查情况通报制度，对发现问题分析研究、讲评通报、督促整改。

9.2 服务考评

- 9.2.1 建立制度化、规范化、系统化的服务考评机制，明确考核重点、步骤和目标。
 - 9.2.2 服务考评应采取日常考评和年度考核结合形式，对收养登记员服务状况和部门管理情况综合评定。
 - 9.2.3 服务考评应注重指标设计和情况统计，重点考核收养登记员职业道德、作风纪律、服务质量、工作效率情况，收养登记机关服务环境、服务标准、服务创新和规范管理情况。
-