《行政复议服务保障规范　第4部分：人员管理及硬件设施》标准解读

《行政复议服务保障规范　第4部分：人员管理及硬件设施》(下称“本文件”)已于2022年7月22日发布，于2022年8月1日实施，现就制定背景、目的和意义、主要内容解读如下：

一、制定背景

行政复议工作是法治城市建设的重要内容，也是打造法治化营商环境的重要保障。我国《行政复议法》出台已逾20年，在国家法律法规及相关文件指引下，深圳市积极探索、锐意创新，形成了具有自身特色的行政复议服务工作模式，积累了系列成熟、优秀的工作经验。但行政复议服务工作涉及的案件类型、人员类型、工作程序等都较为繁杂，现有的管理文件呈现出零散化、碎片化的特征，各区的服务水平、服务质量尚未形成内在秩序的高度统一，行政复议工作亟需进一步的精细化、规范化管理。目前，我国在行政复议领域尚未出台任何国家、行业、地方标准，《深圳建设中国特色社会主义先行示范区综合改革试点首批授权事项清单》第十九项提出“支持深圳开展行政复议体制改革”，深圳市司法局将行政复议标准化建设工作纳入当前深圳市行政复议体制改革的重要内容和重大行政决策目录，组织研制深圳市地

方标准《行政复议服务保障规范》，推动深圳市行政复议服务工作的持续、统一、高质量发展，同时发挥深圳特色社会主义先行示范作用，为全国提供可借鉴、可复制的经验。

经过系统梳理行政复议服务工作，编制组将《行政复议服务保障规范》分为案件办理、文书撰写制作、案件管理、人员管理及硬件设施等四个部分，同步开展研制工作，本文件为第 4 部分。

二、目的和意义

本文件为行政复议机构的人员管理及硬件设施建设提供了技术依据，为全市行政复议人员管理及硬件设施提供了具体的、系统的操作指引。

本文件推动了深圳市行政复议人员管理及硬件设施建设各项工作的规范化、精细化管理，有利于深圳市行政复议服务质量、服务效率和服务水平的全面提升，同时还填补了我国行政复议领域的标准空白，充分体现深圳市创建特色社会主义先行示范区的示范作用。

三、主要内容

本文件规定了行政复议服务工作的人员管理要求、硬件设施要求以及信息化建设要求。以下对本文件的主要条款进行简要说明。

（一） 第 1 章：范围

本文件规定了行政复议服务工作的人员管理要求、硬件设施要求以及信息化建设要求。

本文件适用于深圳市、区政府行政复议机构开展人员管理、硬件设施配置以及信息化建设工作。

（二） 第 2 章：规范性引用文件

本章给出了本标准规范性引用的文件清单。

（三） 第 3 章：术语和定义

《行政复议服务保障规范　第 1 部分：案件办理》界定的术语和定义适用于本文件。

（四） 第 4 章：人员管理

本章结合深圳市政府行政复议工作实际和各区政府行政复议机构反馈意见，给出了行政复议人员管理要求，包括基本要求、人员分类与职责、人员资质和能力、人案配比、业务培训等方面的要求。其中，“人案配比”根据听证组织的人员要求，给出了办案人员的最低人数，并综合市、区两级复议机构案件办理数量及相关情况，对市、区两级复议机构的人案配比提出了建议。

（五） 第 5 章：硬件设施

本章明确了行政复议服务工作的硬件设施要求，包括设施分类、收案室、审议室、调解室、听证室、档案室、阅卷室、办公室等的硬件设施设备要求。本章内容主要参考

DB4403/T 50—2020《劳动人事争议仲裁服务保障规范》、DB51/T 1174—2010《政务服务中心基础设施建设规范》、JGJ 38—2015《图书馆建筑设计规范》等文件，并结合当前深圳市行政复议实践经验和工作要求编制。

（六） 第 6 章：信息化建设

本章结合司法部关于行政复议工作平台二期建设的规划方向，参考深圳市行政复议线上办案系统的建设实际，明确了行政复议服务工作信息化建设要求，包括基本要求、线上办案系统、数字化管理系统、公众互动服务系统、典型案例管理系统等的建设要求。

三、附则

本文件由深圳市司法局提出并归口。其起草单位有深圳市司法局、深圳市标准技术研究院。