

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 246.4—2022

行政复议服务保障规范 第4部分：人员管理及硬件设施

Specification of service assurance for administrative reconsideration
—Part4: Personnel management and facilities

2022-07-22 发布

2022-08-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 人员管理	1
5 硬件设施	3
6 信息化建设	8
参考文献	10

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。

本文件是DB4403/T 246.4—2022《行政复议服务保障规范》的第4部分。DB4403/T 246—2022已经发布了以下部分：

- 第1部分：案件办理；
- 第2部分：文书撰写制作；
- 第3部分：案件管理；
- 第4部分：人员管理及硬件设施。

本文件由深圳市司法局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市司法局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：曾碧静、黄晓莉、李睿、吴恋、万小红、孙楨晶、熊焰琴、秦婷。

引 言

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。但是，行政复议服务工作涉及的案件类型、工作程序等都较为繁杂，涉及的主体繁多，既包括来自公众个人、企业及其他组织的各类申请人、第三人，也包括来自不同层级、不同部门行政机关的被申请人，以及提供行政复议服务的各级行政复议机构，而现有的实施文件呈现出零散化、碎片化的特征，各区行政复议服务的服务水平、服务质量尚未在全市范围内形成内在秩序的高度统一，各方主体对行政复议服务的具体流程、具体要求等的认知水平和熟悉程度也参差不齐，因此，亟需进一步提炼、固化深圳市行政复议服务的优秀经验，形成统一的、具体的行政复议服务操作指引，推动深圳市行政复议服务的规范化、统一化、精细化发展，全面提升深圳市行政复议服务质量和水平，确保全市行政复议服务质量和水平的稳定、统一、优质输出，同时，提升行政复议各环节服务工作的透明化和可视化，实现各项服务工作有标可依、有据可循，切实保障各方主体的合法权益，形成社会公众共同监督、各项服务全方位持续提升的良性闭环。

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”，在此大环境下，深圳市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，组织研制深圳市地方标准《行政复议服务保障规范》，以推动深圳市行政复议服务工作的持续、统一、高质量发展，同时发挥深圳中国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。

考虑到行政复议服务工作各环节的内容及要求较多，各环节服务工作的性质和特征不同，经系统梳理，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，本文件为第4部分。

行政复议服务保障规范 第4部分：人员管理及硬件设施

1 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的市、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。

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。

DB4403/T 246.1—2022 行政复议服务保障规范 第1部分：案件办理

3 术语和定义

DB4403/T 246.1—2022界定的术语和定义适用于本文件。

4 人员管理

4.1 基本要求

4.1.1 工作人员应专职从事行政复议工作。

4.1.2 工作人员应严格遵守行政复议相关保密规定。

4.1.3 行政复议机构（以下简称“复议机构”）应建立人员管理相关制度，包括但不限于：

- 人员考评制度：可包括不同岗位工作人员的考核与评价指标及方法；
- 接待工作制度：可包括现场接待及线上回应群众的相关要求；
- 后勤保障制度：可包括工作人员实地调查用车等方面的要求。

4.2 人员分类与职责

行政复议工作人员包括：

——办案人员：负责开展材料审核、事实审查、案件审议、案卷制作等案件办理各环节工作；

——辅助人员：负责案件办理过程的接待、档案管理、内勤管理等综合支撑性工作。其中包括但不限于：

- 接待工作人员：负责收案及来访人员的接待工作；
- 档案管理人员：负责案件卷宗及相关档案的管理工作；
- 内勤工作人员：负责案件登记、立卷、案卷暂保管及其他案件办理辅助工作。

4.3 人员资质和能力

4.3.1 办案人员的资质和能力应至少符合以下要求：

- 具备良好的群众服务意识、沟通表达能力、组织协调能力；
- 自2018年1月1日后，初次从事行政复议的，应通过国家统一法律职业资格证书取得法律职业资格¹⁾。

4.3.2 辅助人员的资质和能力应至少符合以下要求：

- 具备与工作岗位职责相关的工作经验；
- 掌握与工作岗位职责相关的基础知识和技能；
- 具备良好的群众服务意识、沟通表达能力、组织协调能力。

4.4 人案配比

4.4.1 复议机构应至少配备3名办案人员。

4.4.2 市级复议机构办案人员、辅助人员与年度案件办理数的比例宜为1:1:100。

4.4.3 区级复议机构办案人员、辅助人员与年度案件办理数的比例宜为1:1:50。

4.5 业务培训

4.5.1 培训类型

行政复议工作人员应定期接受培训，培训类型包括：

- 岗前培训；
- 在职培训。

4.5.2 岗前培训

4.5.2.1 复议机构应对新入职工作人员开展岗前业务培训，培训内容包括但不限于：

- 行政复议相关法律法规、规章及文件；
- 复议机构内部管理文件；
- 案件办理相关操作规范，包括但不限于办案系统操作、办案审批流程等；
- 复议文书写作规范和技巧。

4.5.2.2 岗前培训宜由市复议机构统筹组织。

4.5.3 在职培训

4.5.3.1 市复议机构每年至少组织1次全市复议机构在职工作人员的业务培训，区复议机构每年自行组织本机构在职工作人员的业务培训。

4.5.3.2 在职业务培训的内容包括但不限于：

- 行政复议相关法律法规；
- 行政复议相关规章制度；
- 案件办理工作技巧；
- 案例分析及经验分享。

4.5.4 方式和学时

4.5.4.1 培训方式和学时由复议机构自行确定，培训方式可包括线下授课、线上学习、实操训练等。

4.5.4.2 工作人员每年接受培训的时长宜累计不少于40小时。

1) 根据2017年新修正的《中华人民共和国行政复议法》，行政机关中初次从事行政复议的人员，应当通过国家统一法律职业资格证书取得法律职业资格。

5 硬件设施

5.1 设施分类

5.1.1 复议机构应至少配置以下设施：

- 收案室：用于提供咨询、资料接收及办理案件相关手续；
- 审议室：用于案件的合议及讨论；
- 调解室：用于开展案件调解；
- 听证室：用于案件听证会的召开；
- 档案室：用于案件卷宗及档案材料的收集、整理、保管、利用等；
- 阅卷室：用于现场查阅案卷及相关资料；
- 办公室：用于开展文书制作、业务交流及其他日常公务。

5.1.2 复议机构可根据实际需要设置独立的接待室。

5.2 收案室

5.2.1 收案室应至少具备以下功能：

- 咨询：提供复议流程指引、案件受理及其他相关咨询服务；
- 收案：接收群众提交的复议申请及其他相关文书材料。

5.2.2 宜为来访群众提供等候、休息的公共空间，宜根据需要配备安保力量。

5.2.3 收案室的面积宜不小于 15 m²。

5.2.4 收案室的设备配置应符合表 1 的要求。

表 1 收案室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	办公电脑	●
2	办公桌椅	●
3	电子监控设备	●
4	打印设备	●
5	网络设备	●
6	身份证读卡器	●
7	录音录像设备	●
8	电话机	●
9	写字桌椅（群众使用）	○
10	叫号系统	○
11	查询终端机	○
12	休息座椅	○
13	电子显示屏	○
14	饮水器具	○
15	室内绿植	○

注：●应配置 ○宜配置

5.3 审议室

5.3.1 审议室的设备配置应符合表 2 的要求。

5.3.2 审议室的面积宜不小于 15 m²。

表 2 审议室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	会议桌	●
2	会议座椅	●
3	投影设备	●
4	互联网接口设备	●
5	电子监控设备	○
6	电子签字设备	○
7	室内绿植	○
8	饮水器具	○
注：●应配置 ○宜配置		

5.4 调解室

5.4.1 调解室与听证室的比例宜不低于 2:1。

5.4.2 调解室的面积宜不小于 15 m²。

5.4.3 调解室的设备配置应符合表 3 的要求。

5.4.4 宜根据需要配备安保力量。

表 3 调解室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	调解桌	●
2	调解座椅	●
3	电子监控设备	●
4	录音录像设备	●
5	投影设备	○
6	专用电脑	○
7	打印设备	○
8	互联网接口设备	○
9	专用电话	○
10	室内绿植	○
11	饮水器具	○
注：●应配置 ○宜配置		

5.5 听证室

5.5.1 复议机构应至少配备1个听证室，面积宜不小于50 m²。

5.5.2 听证室宜分为审理区和旁听区，空间不够充足的，可不设旁听区。

5.5.3 审理区的席位布局应符合以下要求：

——主持人及听证员席：面门位于听证室正前方，主持人和听证员的席位并排而设；

——书记员席：位于主持人席的正前方，背靠主持人；

——当事人及其代理人席：位于主持人及听证员席前方两侧，具体布局为：

- 申请人及其代理人席设在主持人及听证员席前方的左侧；
- 被申请人及其代理人席设在主持人及听证员席前方的右侧；
- 有第三人的，第三人席位与被申请人及其代理人席并排而设。

——证人、鉴定人席：面向主持人及听证员席的正前方，与书记员席相对而设。

5.5.4 旁听区域应设置旁听席，宜位于听证室后部。

5.5.5 听证室具体布局参见图1。

5.5.6 听证室的设备配置应符合表4的要求。

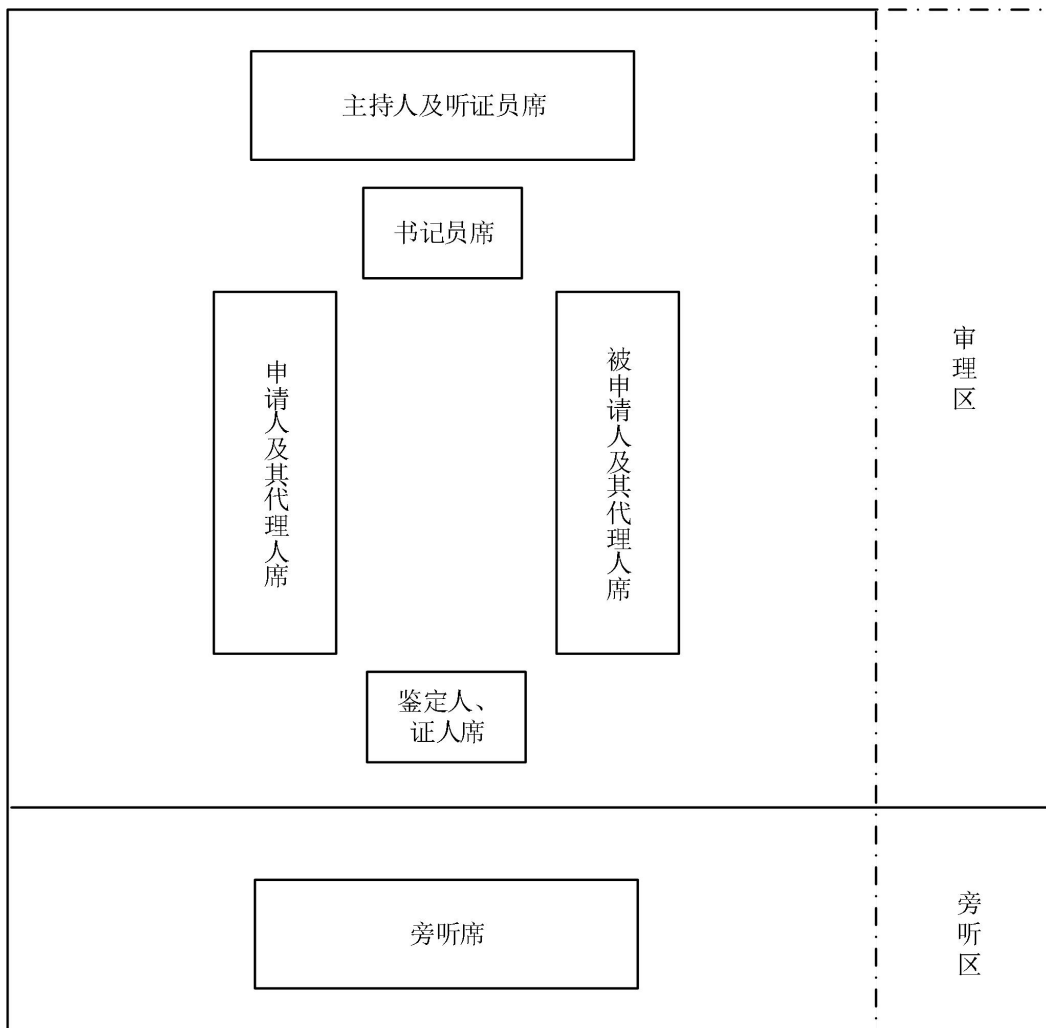


图1 听证室座位布局图

表4 听证室设备配置表

序号	设备名称	配置要求	应用区域
1	专用桌椅	●	审理区席位
2	音响设备	●	全室覆盖
3	电脑	●	审理区席位
4	专用显示屏	●	审理区席位
5	公共电子显示屏	●	全室覆盖
6	网络设备	●	全室覆盖
7	电子监控设备	●	全室覆盖
8	电子签字设备	○	审理区席位
9	语音转文字系统	○	审理区席位
10	打印设备	○	审理区
11	旁听座椅	○	旁听席

注：●应配置 ○宜配置

5.6 档案室

- 5.6.1 复议机构应配备独立的档案室，档案室规模根据案件量进行设置。
- 5.6.2 档案室应满足档案收集、整理、保管、利用等业务开展要求。
- 5.6.3 档案室内应划分为纸质档案库、音像及光盘档案库及其他特殊载体档案库。
- 5.6.4 档案室的温湿度范围及昼夜波动幅度应符合表5的要求，并应定时测记温湿度。
- 5.6.5 档案室设备配置应符合表6的要求。

表5 档案库区域的温湿度要求

档案库区域	范围	昼夜波动幅度要求
温度	14℃~24℃	±2℃
相对湿度	45%~60%	±5%

表6 档案室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	档案柜	●
2	温度、湿度监测设备	●
3	桌椅	●
4	电子监控设备	○
5	电脑	○
6	案卷数字化工具（摄像机、扫描仪等）	○
7	案卷装订工具	○
8	互联网接口设备	○

注：●应配置 ○宜配置

5.7 阅卷室

5.7.1 阅卷室应能满足现场查阅案卷及相关资料的需要，面积宜不小于 15 m²。

5.7.2 阅卷室的室内光环境、室内声环境及阅览桌椅排列的最小间距宜参考 JGJ 38—2015 中关于阅览室的要求。

5.7.3 阅卷室的设备配置应符合表 7 的要求。

表 7 阅卷室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	阅览桌椅	●
2	电子监控设备	●
3	阅卷电脑	○
4	开放式书架	○
5	室内绿植	○
6	饮水机	○

注：●应配置 ○宜配置

5.8 办公室

5.8.1 办公室应能满足工作人员开展文书制作、业务交流及其他日常公务的需要。

5.8.2 办公室的设备配置应符合表 8 的要求。

表 8 办公室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	办公桌椅	●
2	电脑	●
4	打印设备	●
5	电话机	●
6	饮水机	●
7	文件柜	●
8	室内绿植	○

注：●应配置 ○宜配置

5.9 接待室

5.9.1 接待室应能满足工作人员与来访人员单独交流的需要。

5.9.2 接待室的设备配置应符合表 9 的要求。

5.9.3 接待室的面积宜不小于 15 m²。

表9 接待室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	会客桌椅	●
2	电脑	●
3	电子监控设备	●
4	饮水机	○
5	室内绿植	○

注：●应配置 ○宜配置

6 信息化建设

6.1 基本要求

- 6.1.1 复议机构应做好复议工作的信息化基础保障措施建设，包括经费、硬件设施设备、技术保障等。
- 6.1.2 复议机构应至少建有以下业务系统：
- 线上办案系统；
 - 数字化管理系统。
- 6.1.3 复议机构宜建有以下业务系统：
- 公众互动服务系统；
 - 典型案例管理系统。
- 6.1.4 复议机构各业务系统应与以下基础数据库或信息平台实现实时数据共享和交换：
- 全国行政复议工作平台；
 - 法院工作平台；
 - 市法治政府信息平台；
 - 政企生活服务开放平台。

6.2 线上办案系统

复议机构的线上办案系统至少应能实现以下功能：

- 线上案件登记、案件分配、立案受理、案件审理、复议决定全过程办理；
- 线上案件的调查、听证、调解；
- 复议文书线上送达；
- 案件全流程的实时监测和提醒监督。

6.3 数字化管理系统

复议机构的数字化管理系统至少应能实现以下功能：

- 复议档案电子化管理；
- 市、区复议机构的复议数据信息能够“一次输入、全市共享”，信息包括：
 - 复议机关；
 - 复议工作人员；
 - 复议案件；
 - 案件文书及其他相关文件。

——案件的统计、分析信息。

6.4 公众互动服务系统

复议机构的公众互动服务系统至少应能实现以下功能：

- 市民可以通过网络进行复议申请和参与行政复议；
- 市民可以查询复议申请的办理进度情况；
- 向市民提供通知公告、复议百科、复议机关导航、文书公开、公告送达等服务事项。

6.5 典型案例管理系统

复议机构的典型案例管理系统至少应能实现以下功能：

- 提供全市典型案例查询、展示；
- 全市典型案例的分类统计。

参 考 文 献

- [1] JGJ 38—2015 图书馆建筑设计规范
 - [2] DB4403/T 50—2020 劳动人事争议仲裁服务保障规范
 - [3] DB51/T 1174—2010 政务服务中心基础设施建设规范
-