

全国妇联权益部

关于印发《妇联组织维权服务工作标准（试行）》的通知

各省、自治区、直辖市妇联权益部，新疆生产建设兵团妇联权益部：

为贯彻落实中央关于妇联工作及妇女维权工作的要求，加强基层维权服务，推进平安建设，依据《妇联组织信访工作规定》（妇字〔2014〕12号）《关于加强妇女儿童舆情监测、研判和应对工作意见》（妇字〔2014〕29号）《关于印发〈2016年全国“平安家庭”创建考核评价标准〉的通知》（妇厅字〔2016〕61号）等全国妇联文件，立足维权工作实际及改革创新要求，坚持以解决问题、落实责任为导向，以抓实基础、做强基层为重点，全国妇联权益部制定《妇联组织维权服务工作标准（试行）》，自2017年1月1日起试行。

请各地妇联权益部据此标准进行对照检查，规范维权服务，创新服务方法，提升妇联系统维权服务水平。全国妇联将通过自查互查抽查、实地督导检查等方式督促贯彻落实，

对于执行较好的地方将进行表扬。

附件：《妇联组织维权服务工作标准（试行）》



2016年11月28日

妇联组织维权服务工作标准（试行）

服务内容	工作标准	现实情况 (在括号内打√)	前一栏选择“是”或 “有”则填写本栏
1. 源头 维权	1.1 开展妇女儿童维权 问题调查研究	能够发现本地区妇女儿童侵权苗头性、倾向性问题， 并对典型问题进行调研 形成维权问题调查研究专题报告	有() 无() 数量： 名称：
	1.2 提出法规政策建议	向本级人大、党委、政府、有关部门提出法规政策 建议 提出法规政策建议的采纳情况	有() 无() 数量： 名称： 数量： 名称：
2. 投诉 受理	2.1 12338 热线建设	*12338 热线在工作时间有专人接听 *12338 热线接听时能够使用规范语言 *12338 热线能够提供有效的咨询意见或正确转介	是() 否() 是() 否() 是() 否() 数量：
	2.2 来信/网上投诉受理	开通网上投诉受理窗口 网上投诉能够得到及时回复或处理	有() 无() 是() 否() 数量：
	2.3 接待场所建设	符合安全要求 有残疾人通道，对儿童和老年人优先接待 能够提供法律咨询、心理咨询等服务	是() 否() 是() 否() 数量：
	2.4 妇联信访信息管理 系统	*使用妇联信访信息管理系统记录群众来信、来访、来 电和网上投诉 *定期进行信访数据统计分析，按规定报送信访信息	是() 否() 数量 层级：
	2.5 信访交办事项办理	*按照《妇联组织信访工作规定》处理上级妇联交办信 访事项并及时回复	是() 否() 国家级数量： 省级数量：

		对交办的典型个案处理情况进行分析总结，提出推动解决同一类信访事项的措施建议	有（ ） 无（ ）	数量： 列举：
		对侵害妇女儿童权益重点个案能够督办/做到案结事了	是（ ） 否（ ）	数量： 列举：
2.6 信访事项转介		依据妇女权益保障法第53条向有关部门发建议函	有（ ） 无（ ）	数量： 列举：
		对妇联转介的信访事项完整记录、跟进、回访	有（ ） 无（ ）	数量： 列举：
		为困难妇女儿童提供法律援助服务	有（ ） 无（ ）	数量： 列举：
3. 妇女法治宣传教育	3.1 开发制作宣传品	*开发制作的宣传品能够按要求发放	是（ ） 否（ ）	妇女之家数： 妇女儿童数：
		宣传对象能够基本了解宣传品的主要信息/搜集了宣传对象的反馈，了解宣传品发放的效果	是（ ） 否（ ）	举例：
	3.2 开展各类普法宣传活动	结合地方特色开展宣传活动	有（ ） 无（ ）	数量： 妇女参与人数：
		利用网络新媒体开展宣传	有（ ） 无（ ）	数量： 网民参与人数：
		重要节点开展网上网下宣传	是（ ） 否（ ）	层级： 列举：
4. 维权工作机制建设	4.1 发声与舆情应对工作机制	主动设置维权议题进行宣传引导	有（ ） 无（ ）	数量： 名称：
		*主动发现和上报本地区涉及妇女儿童权益的重大舆情隐患	有（ ） 无（ ）	层级： 列举：
		*对本地区涉及妇女儿童权益的重大舆情适时发声	有（ ） 无（ ）	层级： 列举：

	在本地区妇女儿童权益重大侵权案件成为舆情热点之前，基层妇联曾主动发现报告或采取过有效干预措施	有() 无()	数量： 列举：
	*及时为本地区涉及妇女儿童权益的舆情热点案件提供维权服务，配合做好情绪疏导工作	有() 无()	数量： 列举：
	与相关部门联合发文，出台规范制度	有() 无()	数量： 发文单位： 名称：
4.2 婚姻家庭纠纷调解工作	建立婚姻家庭调解委员会和调解员队伍	有() 无()	调解委员会数量： 调解员数量：
	对婚姻家庭调解员进行专题培训	是() 否()	频次： 层级：
	调解婚姻家庭矛盾纠纷	有() 无()	调解案件数量：
4.3 就业性别歧视约谈机制	出台规范制度	有() 无()	数量： 名称：
	对就业性别歧视问题进行约谈	有() 无()	数量： 列举：
	设立一站式维权咨询服务窗口(如：维权信息咨询服务站、家庭暴力危机干预中心等)	有() 无()	数量： 层级：
4.4 基层维权工作机制创新	建立妇女信访代理/协理制度，解决矛盾纠纷	有() 无()	信访代理协理员数： 代理协理事项数量：
	建立妇女议事会，有议事活动记录	有() 无()	数量：
	建立妇女互助组，帮助困难妇女解决实际问题	有() 无()	数量：
	*对妇女儿童侵权案件及时发现和报告有工作记录	有() 无()	数量： 列举：

		对妇女儿童维权风险隐患、高危家庭排查建档	有() 无()	数量:
		发挥维权工作志愿者作用	有() 无()	层级: 志愿者数量:
		各地因地制宜创新的社会化维权工作机制	有() 无()	数量: 名称:
		举办维权信访干部专题培训班	有() 无()	频次: 层级:
		专职维权干部具有法律/心理/社工/婚姻家庭咨询师等职业资格	有() 无()	分类数量:
		为专职维权信访干部/热线接线员提供心理调适和业务辅导服务	有() 无()	次数: 人数:
		对本地区妇女维权的社会组织主动联系、合作、引导	有() 无()	数量: 名称:
		报送本地区妇女维权社会组织活动情况信息(*重点地区报送本地区妇女维权社会组织活动情况信息)	有() 无()	数量:
		培育注册妇女维权社会组织, 承接政府购买服务	有() 无()	数量: 名称:
5. 维权能力建设	5.1 维权干部能力建设			
	5.2 与妇女维权社会组织的合作			

注: 上述三级指标项中, 12 个带“*”的项目为基本要求指标。