

附件 1

沂源县镇（街道）便民服务中心场所功能建设指导标准

序号	指标类型	基础型	标准型	标杆型
1	功能布局	办公场所采用统一标识名称[xx 镇（街道）便民服务中心]，合理设置综合服务区、等候区等功能区，满足群众网络连接、复印打印等基本功能需求，方便老年人、残疾人等特殊群体进出。	办公场所采用统一标识名称[xx 镇（街道）便民服务中心]，场所面积适中，合理设置咨询导办、业务受理、休息等候、帮办代办、自助服务、政务公开等功能区，满足群众网络连接、复印打印等基本功能需求，建立老年人、残疾人等特殊群体办事通道。	办公场所采用统一标识名称[xx 镇（街道）便民服务中心]，场所面积充足，合理设置咨询导办、业务受理、休闲等候、帮办代办、自助服务、政务公开、母婴室、便民服务、金融服务等功能区，设施设备及场地建设充分考虑特殊群体办事需求，强化电子设备及信息化手段应用，基层政务服务文化氛围浓厚，增强办事群众温馨舒适的办事体验。
2	窗口设置	推行一窗受理服务模式，设置综合受理、跨域通办、帮办代办、投诉受理等窗口；综合受理窗口实现事项通办比例不低于 70%。	推行一窗受理服务模式，设置综合受理、跨域通办、帮办代办、吐槽找茬（“办不成事”）等窗口；综合受理窗口实现事项通办比例不低于 85%。	推行一窗受理服务模式，设置综合受理、跨域通办、帮办代办、吐槽找茬（“办不成事”）、一链办理、潮汐服务等窗口。综合受理窗口实现事项通办比例不低于 90%。

3	事项办理	镇（街道）权责清单依申请服务事项全部进驻，承接上级部门直接下放、委托下放、下放实质性审核权和窗口服务前移的部分事项，实现事项“一门受理”。同步公布厅内办理事项清单。	镇（街道）权责清单依申请服务事项全部进驻，授权到位。积极承接上级部门直接下放、委托下放、下放实质性审核权和窗口服务前移的全部政务服务事项，能够办理部分高频便民服	镇（街道）权责清单依申请服务事项全部进驻，授权到位。积极承接上级部门直接下放、委托下放、下放实质性审核权和窗口服务前移的全部政务服务事项。结合镇（街道）实际，申请并承接上级精准赋权事项，能够办理大部分高频便民服
4	线上服务	构建互联网、电子政务外网和业务专网网络环境，开设政务服务平台镇（街道）站点，并保持正常运行。政务服务事项上网运行率达到 100%，网上可办率达到 80%，全程网办率达到 60%以上。	构建互联网、电子政务外网和业务专网网络环境，开设政务服务平台镇（街道）站点，并保持正常运行。政务服务事项上网运行率达到 100%，网上可办率达到 90%，全程网办率达到 70%以上。	构建互联网、电子政务外网和业务专网网络环境，开设政务服务平台镇（街道）站点，并保持正常运行。政务服务事项上网运行率达到 100%，网上可办率达到 95%，全程网办率达到 80%以上。
5	服务制度	制定出台并认真落实便民服务中心工作制度、首问负责制度、一次性告知制度、帮办代办制度、限时办结制度、AB 岗制度、投诉处理制度。	制定出台并认真落实便民服务中心工作制度、预约服务制度、首问负责制度、一次性告知制度、帮办代办制度、限时办结制度、AB 岗制度、投诉处理制度、政务公开制度、告知承诺制度。	制定出台并认真落实便民服务中心工作制度、预约服务制度、首问负责制度、一次性告知制度、帮办代办制度、限时办结制度、AB 岗制度、投诉处理制度、政务公开制度、告知承诺制度、免费邮寄制度。

6	集成服务	能够帮办代办全县公布的基层实施的“一件事”集成服务事项。	能够受理、办理全县公布的基层实施的“一件事”集成服务事项。	能够受理、办理全县公布的基层实施的“一件事”主体服务事项；能够结合镇（街道）实际，拓展“一件事”集成服务事项。
7	通办服务	能够帮办代办非镇（街道）权限的县域通办事项。	能够办理县域通办事项；能够帮办代办市域通办事项。	能够办理县域通办事项；能够帮办代办市域通办事项及部分全省通办、跨省通办事项。
8	自助服务	能够为群众提供自主申报需要的网络、电脑等设施设备。	设置网上办事体验区，提供电脑、网络、高拍仪、打印复印机等设施设备，工作时间有人提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务；设置自助服务区，配备自助终端，提供社保医保等高频业务自助服务。	设置网上办事体验区，提供电脑、网络、高拍仪、打印复印机等设施设备，工作时间有人提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务；设置 24 小时自助服务区，配备自助终端、“一网通办”集成式自助终端，提供社保医保、不动产、税务、商事登记等高频业务自助服务。
9	特色服务	落实“无证明城市”建设各项措施要求；能够提供工作日延时服务、预约服务。	落实“无证明城市”建设各项措施要求；能够提供延时服务、预约服务、上门服务。	落实“无证明城市”建设各项措施要求；能够根据群众需求提供多样的服务形式，包含但不限于提供延时服务、上门服务、周末无休、节假日预约服务等服务形式。

10	服务评价	配备评议卡、评议箱，主动邀请群众对服务态度、办事效率等全面评价；好评率达到 80%以上，差评整改率 100%。	配备评议卡、评议箱、静态二维码。主动邀请群众对服务态度、办事效率等全面评价，好评率达到 90%以上，差评整改率 100%。	配备评议卡、评议箱、静态二维码、评价器。主动邀请群众对服务态度、办事效率等全面评价，好评率达到 95%以上，差评整改率 100%。
----	------	---	---	---