

附件 2

沂源县村（社区）便民服务站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 村（社区）便民服务站]，合理设置业务办理区、休息等待区等功能区。	办公场所采用统一标识名称[xx 村（社区）便民服务站]，场所面积适中，合理设置业务办理区、休息等待区、便民服务区等功能区。	办公场所采用统一标识名称[xx 村（社区）便民服务站]，场所面积充足，合理设置业务办理区、休闲等待区、便民服务区、咨询引导区等功能区。鼓励采取会客厅式服务，增强基层政务服务文化氛围和办事体验。
2	人员配备	至少配备 2 名兼职工作人员，实行轮流坐班制。	至少配备 1 名专职工作人员和 1 名兼职工作人员，实行坐班制。	配备 2 名以上专职工作人员，实行坐班制。
3	办理事项	全市统一的村（社区）帮办代办事项可办理 80%以上。	全市统一的村（社区）帮办代办事项 100%可办理。	全市统一的村（社区）帮办代办事项 100%可办理；可办理部分县级、镇级委托下放、实质性审核权和窗口服务前移的事项；可办理部分高频便民服务事项。
4	服务制度	制定并落实便民服务站工作制度、首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、帮办代办制度、投诉处理制度、AB 岗制度。	制定并落实便民服务站工作制度、首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、帮办代办制度、投诉处理制度、AB 岗制度、预约制度。	制定并落实便民服务站工作制度、首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、帮办代办制度、投诉处理制度、AB 岗制度、预约制度、干部轮值制度、监督考核制度、政务公开制度。

5	网络配置	构建互联网、电子政务外网环境, 开设政务服务平台村(社区)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 70%, 全程网办率达到 50%以上。	构建互联网、电子政务外网、高频事项业务专网环境, 开设政务服务平台村(社区)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、高频事项业务专网环境, 开设政务服务平台村(社区)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。
6	办公设备	办公桌椅、档案柜、电脑、电话等。	办公桌椅、档案柜、电脑、电话、打印复印机、高拍仪、读卡器等。	办公桌椅、档案柜、电脑、电话、打印复印机、高拍仪、读卡器、二维码扫码设备、自助终端等。
7	便民设施	纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅、投诉意见箱等。	纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅、投诉意见箱、饮水机、无障碍设施、急救药箱等。	纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅、投诉意见箱、饮水机、无障碍设施、急救药箱、无线 wifi、手机充电等。
8	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、预约服务、上门服务、周末无休服务、节假日预约服务、通办服务、集成服务等服务形式。
9	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 70%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 80%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 90%以上, 差评整改率 100%。