泰山政发〔2023〕5号

泰安市泰山区人民政府

关于进一步加强全区政务服务体系建设的

意 见

各街道办事处、镇人民政府，区政府有关部门：

为全面深化“放管服”改革，深入推进全区政务服务能力提升，完善区、街道镇、村社区三级政务服务体系，实现政务服务工作统筹推进、协调发展、规范运作，持续优化全区政务服务环境和营商环境，现就进一步加强区政务服务体系建设制定如下意见：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，认真落实党中央、国务院和省市党委政府决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，以职能优化、形象提升、数字赋能、改革创新、队伍建设为手段，统筹推进、优化完善区政务服务中心（含分中心，下同）、街道镇便民服务中心、村社区便民服务站建设，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，为新时代社会主义现代化强区建设作出应有贡献。

二、工作目标

按照“政府主导、分级推进、统一标准、规范运作、信息共享、高效便民”的原则，分区级、街道镇、村社区三级统筹推进，破解政务服务工作制度机制难题，在赋权扩能、提升政务服务场所对外展示形象的基础上，推进数字技术应用和制度创新，推动区级层面政务服务在职责体系、场景布局、服务模式、评价考核、人才队伍方面实现转型提升，推动街道镇层面完善管理功能，工作高效规范，实现小切口创新，推动村社区层面完善服务功能，加快完善以区级政务服务中心为引领、7个街道镇便民服务中心为主体、村社区便民服务站为延伸的“上下衔接、立体覆盖、功能完善、服务便捷”的三级政务服务体系，加快形成即时感知、科学决策、主动服务、高效运行、智能监管的新型政务服务机制，力争通过3年时间，将各级政务服务中心打造成政府治理能力现代化的展示窗口，便民利企的服务窗口，经济社会态势的感知窗口，信息聚集交互的集成平台，政务服务业务的协调贯通平台，政府工作效能的监督平台。

三、重点任务

（一）充分赋权扩能，优化职能定位

适应政务服务标准化、规范化、便利化和数字化发展的新形势、新任务、新要求，着力优化完善区、街道镇、村社区三级政务服务机构职能定位，赋予其充分权限，构建与“放管服”改革和优化营商环境要求相适应的职责体系。

**1.强化区本级职能。**区政府授予区行政审批服务局（区政务服务管理办公室，以下简称“区政管办”）对各街道镇、具有政务服务职能的区直部门（单位）、区直各进驻部门（单位）窗口和窗口工作人员的组织、协调、指导、管理、监督、考核等权限。突出区政管办在政务服务中的中枢地位，强化自上而下的业务指导关系，健全长效考评机制；持续强化审批改革制度的统筹协调、政务服务体系的规划建设、网上政务服务的监督管理、政务服务数据的汇聚分析、政务服务方式的创新应用等职能。

**（1）人事管理权。**区政务服务中心各进驻部门（单位）窗口工作人员要选派素质高、业务精、能力强、服务优的工作人员，经部门（单位）岗前培训、区政管办新人培训合格后上岗。窗口工作人员由区政管办和进驻部门（单位）实行双重管理。行政、工资关系等由派出部门（单位）管理。派出部门（单位）为窗口聘用工作人员发放工资应参考区政管办月底考评意见，视工作人员现实表现适当调整工资发放情况。日常管理由区政管办负责。窗口工作人员的调整须提前一个月向区政管办提出申请，征得同意后安排替岗人员随岗学习，胜任工作后方可调换。窗口工作人员因公因私请假外出，须经区政管办同意，同时派出部门（单位）必须安排好顶岗人员，不得因窗口空岗而影响群众办事。窗口工作人员应保持稳定性，在区政务服务中心工作至少半年以上，不得随意更换。窗口工作人员如不能胜任窗口工作，或有违纪违规行为，由区政管办提出人员调整要求，派驻部门（单位）应及时调整人员并视情况予以处理。各进驻部门（单位）要配合区政管办，加强对窗口工作人员的管理和培训工作。

**（2）组织协调权。**区政管办负责组织实施关于窗口管理和服务的各项规章制度、管理办法，对各进驻部门（单位）及其窗口、各街道镇便民服务中心、其他具有政务服务职能的区直部门（单位）政务服务工作进行督查，对大厅布局、窗口设置、制度落实和“放管服”改革任务推进情况进行指导，对跨层级跨区域跨部门的业务协同、联审会办进行沟通协调、监督检查；负责对各级各部门政务服务数据情况和“好差评”评价情况的督查、汇聚、统计、分析，接受和处理办事群众对窗口工作人员的投诉。

**（3）评比奖惩权。**区政管办负责对区政务服务中心各进驻部门（单位）窗口及窗口工作人员进行日常考核，对各街道镇政务服务工作进行督查评比。各部门（单位）在评先树优、干部提拔任用时，应将区政务服务中心窗口工作经历视同基层工作经历，对窗口优秀工作人员予以适当倾斜。对出现重大舆情、带来负面影响的部门（单位）和个人，取消年度评先树优资格。

**（4）考核评议权。**区政管办负责制定政务服务年度考核细则，采取平时考核和年度考核相结合的方式，对区政务服务中心各进驻部门（单位）、各街道镇便民服务中心、其他具有政务服务职能的区直部门（单位）进行政务服务年度量化考核。每月对中心窗口单位和窗口工作人员进行月度考核，每季度召开街道镇工作调度分析会，及时掌握政务服务向基层延伸的进展情况，对工作进行评比打分。年底结合平时评分，计算考核结果，纳入全区高质量发展综合绩效考核体系，并根据政务服务年度量化考核评分从高到低，推荐出全区政务服务工作“突出单位”、“突出个人”和“十佳服务窗口”，由区委、区政府在全区经济工作大会上统一进行表扬。

**2.强化街道镇统筹。**各街道镇便民服务中心是我区不同行政区划内统一办理、联合办理、集中办理政务服务事项的政务服务机构，代表街道办事处、镇人民政府履行法律法规赋予街道镇的行政许可审批和公共服务等职责，办理区级依法赋予的行政许可审批和公共服务事项，统筹协调并组织开展辖区内劳动就业、社会保障、医疗保障、民政、助残、卫健、农业农村等方面公共服务事项的办理，是辖区内集政务管理、政务公开、政务服务、效能监察于一体的政务服务综合载体。街道镇便民服务中心对进驻、委托事项办理进行组织协调、监督管理和指导服务，对进驻工作人员加强管理培训和日常考核，对辖区内村社区便民服务站进行管理、指导。

**3.明确村社区职责。**村社区按照“小事不出村、大事村帮办”原则，以“六有一能”（有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事）为基本要求，充分利用现有资源设立便民服务站，根据不同场所、不同群体实际需求，针对性制定事项清单，编制事项服务指南，精准提供差异化政务服务。村社区便民服务站应具备办理证照代办、政策咨询，社保、医保、民政、卫健、农业、助残等社会事务领域基础业务的能力，指定专人负责，根据承接能力，组织开展帮办代办、收件受理、辅助审核或业务办理，延伸服务触角，方便群众办事。村社区便民服务站主任原则上由村民（居民）委员会主任兼任。

（二）完善服务功能，优化场景布局

加强三级政务服务机构大厅硬件建设，整合现有政务服务资源，提升形象、优化布局、完善服务，打造温馨舒适的办事环境，持续提升服务场所标准化建设水平。

**4.提供“一站式”服务。**坚持“进一扇门、办所有事”，巩固“三集中三到位”改革成果，完善区级进驻事项负面清单制度，除因涉密、安全或场地限制等原因外，区直各有关部门（单位）的所有依申请政务服务事项（含行政权力事项和公共服务事项）都应进驻区政务服务中心办理。非高频事项可委托进驻，确不具备条件的可设分中心，纳入区政务服务中心一体化管理，并按照统一要求提供规范化服务。街道镇便民服务中心应积极推动区级部门派出机构的依申请政务服务事项进驻办理，能承接上级下沉下放的全部政务服务事项。原则上，行政审批、城建、民政、卫健、社保、医保、助残等与企业群众干事创业、生产生活密切相关的高频事项应当进驻街道镇便民服务中心。

**5.推进区级大厅智慧化布局。**充分运用数字化手段，结合系统建设，大力推进政务服务大厅智慧化改造，着力打造帮办代办服务区、业务综合受理区、后台集中审批区、政务公开暨网办体验区、24小时自助服务区等区域功能布局。积极探索项目会客厅、企业服务工作室建设，为重点项目提供管家式面对面服务，为企业提供全生命周期集成服务。优化升级智能导服、自助服务、帮办代办、统一出件等服务专区，健全完善智慧化便民服务硬件设施，探索阅读、洽谈、休闲、金融、母婴服务、商务服务等更精细、更贴心的区域设置，推进政务服务大厅向智慧化“现代政务综合体”转型。

**6.规范基层政务服务场所。**区级街道镇、村社区按照“统筹规划、整合资源、因地制宜、节约实用、功能齐全”的原则，明确政务服务机构区域设置、窗口设置、设施设备标准。实行开放式办公，按照基础型、标准型和标杆型三档（见附件1）分类进行场所建设和配备。力争到2024年底，街道镇便民服务中心全部达到标杆型，村社区便民服务站全部达到标准型。

（三）统一对外形象，优化环境保障

推进各级政务服务大厅统一形象标识、大厅名称、宣传口号、投诉监督电话、制度版面、窗口样式、主标识墙、室外指引等形象外观，提升全区政务服务工作的规范化水平，增强公众辨识度和认同感。

**7.统一标识图案。**统一全区政务服务形象标识（LOGO）（见附件2）。LOGO标志以两个色块组合而成，两种颜色分别象征了政务服务申请人和政务服务工作人员，组成的造型象征政务服务中心的窗口功能，造型类似泰山缩写“TS”，具有较强辨识度。区、街道镇、村社区政务服务实体大厅，要在工作场所建筑物外的门头、腰线以及指引（参考样式见附件3）等显著位置使用形象标识，根据实际情况确定具体尺寸。开展和宣传政务服务工作时，应使用形象标识或将其作为背景图片。

**8.统一大厅名称。**全面统一全区各级政务服务场所名称。区级为“泰安市泰山区政务服务中心”，街道镇级为“泰安市泰山区XX街道（镇）便民服务中心”，村社区级为“泰安市泰山区XX街道（镇）XX村社区便民服务站”，园区可统称“XX区企业服务中心”。

**9.统一宣传口号。**区、街道镇、村社区政务服务大厅宣传口号统一为“人民至上 服务为先”。

**10.统一投诉监督电话。**区、街道镇、村社区政务服务大厅对外统一投诉监督电话为8629500。

**11.统一服务规范。**区、街道镇、村社区政务服务大厅内要统一公开政务服务制度，内容包括文明用语、仪表形象、服务态度、工作纪律等。

**12.统一着装胸牌。**窗口工作人员着正装，有条件的街道镇应参照区政务服务大厅工装样式统一配置服装；按规定佩戴胸牌，胸牌由区政管办统一配发。胸牌统一组成方式如下：泰山政务LOGO+“泰山政务”文字+编号。（见附件4）

**13.统一厅内主色调和主标识墙。**区、街道镇、村社区政务服务大厅以白色或浅米色为主色调，相关标识、文字等按照统一模板制作，原则上使用政务蓝。条件允许的前提下，在厅内显著位置统一设置主标识墙（见附件4），内容包括泰山政务LOGO、单位名称、宣传口号。

**14.统一室外指引。**区、街道镇、村社区政务服务大厅应在厅外显著位置统一设置室外指引，内容包括泰山政务LOGO、单位名称、办公时间、咨询电话等。

（四）迭代服务方式，优化服务模式

**15.深入推进“一窗受理”改革。**围绕线上线下政务服务特点，迭代升级政务服务受办理机制，推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，高效开展政务服务。按照无差别或分领域方式设置综合受理窗口，推动窗口由“单一窗口”向“综合窗口”转变，人员由“一专多能”向“综合办事”转变。

**16.深入推进政务服务“集成办”。**配合省市级做好“集成办”申报模块升级，为不同群体提供个性化主题套餐。在优化国务院办公厅规定的企业和个人政务服务“一件事一次办”事项清单（即“5+8”个事项）的基础上，拓展服务深度，打造服务样板，不断创新应用场景，逐步实现企业和个人全生命周期高频主题集成服务全覆盖。强化审管协同和信息共享，推进“一件事”事项依法依规办理，加强事前事中事后全链条监管。

**17.深入推进政务服务“免证办”。**全领域推进“无证明城市”建设，深化“居民码”“企业码”和电子证照证明应用，探索“全程电子化”办事，推动更多政务服务事项实现不见面审批，凡是可通过电子证照、数据共享获取的信息均“免于提交”，推动更多政务服务事项“零材料提交”。

**18.深入推进窗口服务“规范办”。**窗口设置规范。除业务办理窗口外，各级政务服务机构应设置综合咨询、综合受理、帮办代办、跨域通办、“办不成事”反映等窗口。工作制度规范。健全完善首问负责、一次告知、限时办结、AB角、帮代办服务、错时服务、延时服务、“好差评”等各类服务制度。服务流程规范。全面推行容缺受理、告知承诺、并联审批、快递送达等措施，通过优化审批程序、减少审批环节，缩短办理期限，为申请人提供方便快捷的服务。服务行为规范。窗口服务应礼貌热情、态度谦和，回答问题时使用规范用语，表达清晰、准确、完整，展现窗口人员良好的精神风貌。

**19.深入推进政务服务“帮代办”。**建立三级帮代办队伍，建立健全面向企业、项目、特殊群体的帮办代办制度，依托街道镇、村社区党员干部、村社区工作者、网格员、志愿服务者等充实基层帮代办服务力量，明确工作机制、管理制度、服务范围、服务事项、服务方式，为重点企业和重点投资项目提供跟踪代办、全程代办等服务，为基层群众提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务，为残疾人、孕期妇女、军人等特殊办事群体开通“绿色通道”，为老年人等存在“数字鸿沟”问题的群体提供无障碍阅读和办事环境。

**20.深入推进多渠道咨询“预约办”。**提供现场咨询和非现场咨询（如电话咨询、邮件咨询、网上咨询）等多种咨询方式和渠道，安排人员提供及时、畅通的咨询和预约服务。现场咨询要一次告知清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、办理须知及其他可以查询的相关服务内容；不能现场答复的，应告知群众答复时间及其他咨询途径。预约服务可以通过现场预约、电话预约、泰好办小程序泰山区站点网上预约等方式提出申请。

**21.深入推进线上线下融合“智能办”。**以省市政务服务平台为基础，全面推动政务服务一体化建设，实现三级网上政务服务站点全覆盖，加强分级动态维护，提高政务服务网办率、网办深度、一次办好率、即办率等网上政务服务水平。按要求推进“爱山东”APP、“泰好办”小程序、“泰好办”自助服务终端推广应用，加强智能语音机器人导服、预约取号、网上办件、临期提醒等信息化建设数据汇聚、分析应用。强化线下政务大厅对线上办理的支撑功能，设置专兼职辅助人员，引导群众形成“网上办”“掌上办”“自助办”的办事习惯，推进政务服务从窗口端向PC端、移动端、自助端延伸，满足企业群众的多元化办事需求。按照政务服务事项“四级四同”原则，规范办理条件、办理程序、法定期限、承诺时限、收费标准、常见问题解答、申请书格式文本和样本等，线上线下并行，提供同标准服务。

**22.深入推进政务服务“就近办”。**区政管办结合上级要求和基层实际，动态梳理并发布泰山区基层政务服务事项“就近办”指导目录。各街道镇便民服务中心、村社区便民服务站设置公告栏，根据区级指导目录公布“就近可办”事项目录。各有关部门（单位）要根据业务变化，及时向区政管办提出调整基层可办事项目录的申请。借助自助服务终端推广应用、合作网点建设等，推动政务服务向商场、楼宇、银行、邮政等场所延伸，加强政银企合作，构建“15分钟政务服务圈”。推进政务服务“跨省通办”“全省通办”，优化服务机制，探索符合发展需要和群众需求的跨域通办服务。

**23.深入推进政务服务“好差评”。**区政务服务大厅、街道镇全面建立“好差评”机制，购置评价器，完善评价渠道，围绕服务事项、办事流程、服务效率、服务态度等指标，完善政务服务“好差评”评价标准，健全覆盖服务评价、实时上报、差评回访、整改处理、结果反馈的全流程“好差评”工作机制。有条件的村社区采取试点先行、以点带面的方式，逐步推开，形成顺畅的政务服务三级评价体系。加强评价结果应用，做好工作留痕，注重从差评数据中发现体制机制和管理服务方面的共性问题，有针对性地采取措施改进。

（五）提升综合素质，打造过硬队伍

**24.优化工作人员配置。**根据2020年底人社部发布的《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准》和省市统一部署，结合“一窗”改革，探索推进政务服务专员队伍职业化、专业化建设，提高综合窗口人员的职业素养和能力水平，为更好地服务市场主体、营造良好的营商环境打下坚实基础。各街道镇加强便民服务中心工作人员配备，保证人员足额到岗到位，保持高频、重点事项办理人员队伍稳定，与企业群众办事服务需求相匹配。村社区便民服务站至少设置2个窗口办事工位，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。

**25.建立健全基层政务服务人员激励考核机制。**持续完善“综合窗口”工作人员激励措施，探索建立“差异化”收入分配机制，逐步推动实施以业务技能等级考核认定为主要内容的考级制度，以岗位定薪酬、以级别定薪酬，充分调动基层政务服务人员的积极性、主动性和创造性。

**26.逐步建立优秀年轻干部窗口锻炼机制。**立足“放管服”改革一线，鼓励和引导年轻干部到服务窗口锻炼，提高年轻干部的服务意识和服务能力，积累服务群众、提高效率的工作经验，进一步提高年轻干部服务企业群众的自觉性。

**27.健全完善常态化分级分层业务培训机制。**强化区、街道镇、村社区三级“综合窗口”工作人员岗前培训和日常培训，提升窗口工作人员业务能力。将“政务大讲堂”、场景式跟班轮训、下沉基层业务辅导、远程视频培训等培训载体做实做细，对街道镇重点培训贯彻落实各级“放管服”改革各项工作要求、政策解读、任务推进、业务技能和工作创新，对村社区业务培训由所属街道镇统一牵头组织，以提升业务承接能力、更新专业知识和提高帮代办服务质量为重点进行培训，提升“最后一公里”服务效能。

四、保障机制

（一）加强组织领导。区政管办要加强对全区政务服务体系建设工作的统筹协调、业务指导和评估考核，制定具体的考核指标体系，将年度改革任务融入指标体系，实现清单化、项目化，明确时间表、路线图、责任链，确保改革措施落地生效。各街道镇、区直各部门（单位）要高度重视，将其列入重要议事日程，统一研究部署，及时解决工作中的重大问题，对审批服务重点工作任务，及时对接沟通，全力支持配合，同向发力，齐抓共管，做好落实。

（二）加强改革创新。各级政务服务管理机构要在规范运转的基础上，对标前沿，结合实际，因地制宜，大胆探索，以微视角、小切口、实举措，持续突破创新，系统总结政务服务各领域的创新成果，在跨区域跨部门跨层级的数据共享、流程再造、业务协同以及加快政务服务数字化建设等方面，形成各具特色的经验做法，创造更多切实好用的改革措施。

（三）加强宣传推广。各级各部门要充分利用网络、广播、电视、报刊、公众号、视频号等传统媒体和新媒体，加强对基层政务服务能力建设情况和改革成果的总结宣传和复制推广，提高企业群众对政务服务工作的知晓度和参与度。正确引导社会预期，积极回应社会关切，拓宽公众参与渠道，营造良好社会氛围。

（四）加强督查考核。建立健全督查通报制度，加强跟踪问效，定期督查、通报工作进展情况，对成效明显的积极推介，对工作创出亮点、在省级及以上挂号上榜的在年终考核给予倾斜。邀请人大代表、政协委员进行监督指导，积极推进“多项监督”统筹衔接，增强监督合力，促进全区政务服务能力持续优化。

附件：1.街道镇便民服务中心建设指导标准、村社区便民

服务站（点）建设指导要求

2.区政务服务形象标识（LOGO）

3.各级政务服务实体大厅腰线及指引参考样式

4.胸牌及主标志墙参考样式

泰安市泰山区人民政府

2023年7月3日

附件1

街道镇便民服务中心建设指导标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类型  指标 | 基础型 | 标准型 | 标杆型 |
| 1 | 建设面积 | 场所面积不低于 100 ㎡。 | 场所面积不低于 200 ㎡。 | 场所面积不低于 300 ㎡。 |
| 2 | 统一标识 | 在便民服务中心门牌上使用统一的“泰山政务”标识。 | 在便民服务中心牌子、公示制度、内设装饰上使用统一的“泰山政务”标识。 | 在大厅整体设计规划、硬件装饰、人员胸牌标识、服务手册等全面使用统一的“泰山政务”标识，布局大方美观，鲜明醒目。 |
| 3 | 功能布局 | 设置咨询导办区、业务办理区、休息等候区、投诉受理区、政务公开栏（区）基本功能分区。 | 设置咨询导办区、业务办理区、休息等候区、投诉受理区、帮办代办区、自助服务区、政务公开栏（区）等功能分区。 | 设置咨询导办区、业务办理区、休息等候区、投诉受理区、帮办代办区、自助服务区、特色服务区、政务公开区等功能分区。 |
| 4 | 窗口设置 | 设置综合服务窗口、医保服务窗口、民政服务窗口、退役军人服务窗口、社保服务窗口、市场准入窗口等服务窗口。鼓励相关联业务推行综合一窗受理。 | 设置综合服务窗口、医保服务窗口、民政服务窗口、退役军人服务窗口、社保服务窗口、市场准入窗口、投诉受理窗口等服务窗口。相关联业务推行综合一窗受理、一链办理。 | 设置综合服务窗口、医保服务窗口、民政服务窗口、退役军人服务窗口、社保服务窗口、市场准入、投诉受理窗口、跨域通办窗口、兜底服务窗口、潮汐窗口等服务窗口。全面推行一窗综合受理。 |
| 5 | 人员配备 | 配备便民服务中心主任 1 名 ，配备 7 名以上专（兼）职窗口工作人员。 | 明确机构、人员、编制，配备便民服务中心主任 1 名，配备 8 名以上专职窗口工作人员。 | 明确机构、人员、编制，配备便民服务中心主任、副主任，配备 10 名以上专职窗口工作人员。 |
| 序号 | 类型  指标 | 基础型 | 标准型 | 标杆型 |
| 6 | 办公设备 | 配备办公桌椅、办公电脑、打印机、复印机、扫描仪（高拍仪）、固定电话、档案柜、窗口信息指示牌、视频监控、网络监察系统。 | 配备办公桌椅、办公电脑、打印机、复印机、扫描仪（高拍仪）、固定电话、档案柜、窗口信息指示牌、视频监控、网络监察系统、自助服务终端。 | 配备办公桌椅、办公电脑、打印机、复印机、扫描仪（高拍仪）、固定电话、档案柜、窗口信息指示牌、视频监控、网络监察系统、自助服务终端、排队叫号机、电子显示屏、“好差评”评价器。 |
| 7 | 便民设施 | 配备休息椅、饮水机、一次性纸杯、办公文具、意见箱、老花镜、便民雨伞、轮椅。 | 配备休息椅、饮水机、一次性纸杯、办公文具、意见箱、老花镜、便民雨伞、轮椅、报纸架、填表台、绿植、无线Wifi。 | 配备休息椅、饮水机、一次性纸杯、办公文具、意见箱、老花镜、便民雨伞、轮椅、报纸架、填表台、绿植、无线Wifi、母婴室、无障碍设施、固定停车位。 |
| 8 | 网络系统 | 接通互联网、电子政务外网和业务专网，统一使用山东政务服务平台进行业务受理和办理。 | 接通互联网、电子政务外网和业务专网，统一使用山东政务服务平台进行业务受理和办理。 | 接通互联网、电子政务外网和业务专网，统一使用山东政务服务平台进行业务受理和办理。 |
| 9 | 服务制度 | 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、考核管理制度、政务公开制度、投诉处理制度、AB 岗制度。 | 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、考勤制度、政务公开制度、投诉处理制度、AB 岗制度、预约服务制度。 | 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、考勤制度、政务公开制度、投诉处理制度、AB 岗制度、预约服务制度、提供上门服务制度、绿色通道、延时服务制度、特殊人群服务制度。 |

村社区便民服务站（点）建设指导要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类型  指标 | 基础型 | 标准型 | 标杆型 |
| 1 | 建筑面积 | 不少于 20 ㎡。 | 不少于 50 ㎡。 | 不少于 100 ㎡。 |
| 2 | 统一标识 | 在便民服务站门牌上使用统一的“泰山政务”标识。 | 在便民服务站门牌、内装设计上使用统一的“泰山政务”标识。 | 在便民服务站门牌、内装设计、服务手册等全方面使用统一的“泰山政务”标识。 |
| 3 | 功能布局 | 业务办理区、休息等待区。 | 业务办理区、休息等待区、综合服务区、服务公开栏（区）。 | 业务办理区、休息等待区、综合服务区、咨询引导区、服务公开区。 |
| 4 | 窗口（坐席）  数量 | 1 个 | 2 个，鼓励开展会客厅式服务。 | 3 个及以上，开展会客厅式服务。 |
| 5 | 人员配备 | 配备1名兼职工作人员，实行弹性坐班制。 | 配备 1 名专职工作人员和 1 名兼职工作人员，实行坐班制。 | 明确 1 名村社区两委干部负责便民服务站（点）工作，配备 2 名以上专职工作人员，实行坐班制。 |
| 6 | 服务制度 | 便民服务站（点）工作制度、印章管理制度、帮办代办制度。 | 便民服务站（点）工作制度、印章管理制度、帮办代办制度、AB 岗工作制度。 | 便民服务站（点）工作制度、印章管理制度、帮办代办制度、AB 岗工作制度、干部轮值制度、监督考核制度。 |
| 7 | 网络配置 | 互联网 | 互联网、电子政务外网。 | 互联网、电子政务外网、高频事项业务专网。 |
| 8 | 办公设备 | 电话、电脑、打印机、复印机、办公桌椅、档案柜等。 | 电话、电脑、打印机、复印机、办公桌椅、档案柜、高拍仪（扫描仪）、身份证读取器、自助服务终端、视频监控设备等。 | 电话、电脑、打印机、复印机、办公桌椅、档案柜、高拍仪（扫描仪）、（电子）证照读取器、自助服务终端、视频监控设备、电子监察系统等。 |
| 9 | 便民设施 | 饮水机、纸杯、纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅等。 | 饮水机、纸杯、纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅、无障碍设施、投诉意见箱等。 | 饮水机、纸杯、纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅、无障碍设施、投诉意见箱、轮椅、无线网络、手机充电、“好差评”评价方式等。 |

附件2

区政务服务形象标识（LOGO）



附件3

腰 线



指 引

附件4

胸牌样式



主标识墙

（可因地制宜决定是否添加背景）



抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监委，

区法院，区人武部。

泰安市泰山区人民政府办公室 2023年7月3日印发