附件2

镇便民服务中心运行标准

| 项目 | 序号 | 内容 | 运行标准及要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 机构设置标准化 | 1 | 明确便民服务中心主任 | 镇便民服务中心主任应由镇行政主要负责人兼任（注：需有正式文件佐证）。 |
| 场地建设标准化 | 2 | 规范名称 | 镇便民服务中心名称统一为“×××镇人民政府便民服务中心”，统一按照白底红字、宋体字制作，在办公地点正面显著位置横排固定。 |
| 3 | 配齐办公设施设备 | ①工作台面高度宜为75 cm左右，宽为75 cm～100 cm，台面颜色为深色。  ②配置窗口工作所需的资料柜、档案柜、保险柜及办公桌椅等。  ③配备电脑、打印机、复印机、扫描仪等设备。  ④为服务对象提供办事所需的文具。  ⑤设施设备要与大厅装修风格协调，有缺失、坏损的要及时增添。 |
| 4 | 完善配套设施 | ①配备应急照明系统。  ②配置必需的消防设施，设置紧急逃生通道。  ③配置意见箱和意见簿。  ④配置饮水机、手机充电台、休息椅、公用电话、便民药箱等便民设施。 |
| 5 | 窗口吊牌 | 便民服务大厅窗口应设置窗口吊牌，内容包括窗口名称、联系电话等。 |
| 场地建设标准化 | 6 | 便民服务公开栏 | ①服务事项公示栏，内容包括窗口名称、服务项目、法定时限、承诺时限、收费标准等。  ②政策公开栏，及时公布涉及辖区群众劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、农用地审批、社会福利、涉农补贴等最新政策文件。  ③设置人员公示栏，公开公示窗口名称、工作人员姓名、照片和联系电话等。  ④人员去向公示牌，内容包括部门名称、工作人员姓名、照片和联系电话、工作状态。 |
| 7 | 便民服务工作座牌 | 工作座牌包括单位名称、工作人员2寸免冠彩色照片、姓名、职责、联系电话等，摆放于柜台。 |
| 8 | 一体化平台和效能监控系统 | 连通全国一体化在线政务服务平台，四川省行政效能电子监察系统接入便民服务中心，并有一台评价器、专用电脑用于一体化平台办公。 |
| 进驻事项标准化 | 9 | 合理设置大厅办事窗口 | 结合省、市、区相关规定和本地自身实际，科学、合理、有效设置办事窗口。 |
| 10 | 大厅进驻项目设置齐全 | 将卫健、自然资源、林业、民政、劳动保障、财税、农业保险、新农合等涉及群众切身利益的服务事项全部纳入便民服务中心公开规范办理。 |
| 办事制度标准化 | 11 | 办事制度规范 | 镇便民服务中心要制定并执行首问责任、限时办结、一次性告知、预约服务、工作人员行为规范、投诉举报、责任追究制度并全部上墙。 |
| 12 | 做到“五个一” | ①有一条公开办事服务热线  ②有一本公开服务手册  ③有一本公开服务台账  ④有一套公开的服务制度  ⑤有一块规范的服务结果公开栏 |
| 13 | 做到“五上墙” | 人员职责、办事制度、办事程序、办事依据、办事收费标准上墙公示 |
| 办事制度标准化 | 14 | 印制办事指南 | 进驻便民服务中心的所有事项都要统一制作“七公开”办事指南，主要含名称、法定依据、申请条件、申报资料、办事流程、办事时限、收费标准、联系方式等。 |
| 15 | 制定“应急处置预案”并制度化 | 制定应急处置预案，并定期组织相关人员演练。 |
| 配置人员 | 16 | 配齐固定工作人员 | 配足配齐窗口办理业务所需人员。 |
| 软件建设 | 17 | 办件规范 | ①及时将办件情况录入全国一体化在线政务服务平台。②效能视频监控畅通。③应提供开展便民服务工作所需的授权书。 |
| 18 | 资料归卷 | 便民服务中心建设、运行、管理等资料及时规范整理，形成专卷。 |
| 19 | 畅通投诉渠道 | 设置便民信箱、群众意见薄等；设立并公开监督投诉电话“12345”。 |