附件4

“示范便民服务站”评估验收标准

| 序号 | 评估内容 | 评估项目 | 评估标准 | 考核依据 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 | 场地建设（15分） | 外部标识（2分） | 规范设置名称标识（依托党群服务中心设立的，可不单独设置名称标识）的，得2分。 | 现场查看标识标牌和服务场地 |
| 窗口设置（4分） | 开展亲民化服务改造的，得5分。（有条件的可以取消柜台进行亲民化改造；无条件的可采取其他措施开展亲民化改造，比如将便民服务室内部颜色改为暖色调或者在大厅增设休闲桌椅等）。 |
| 办公设备（3分） | 根据业务需求统一配备电脑、打印机、办公桌椅和文件柜等办公设备的，得4分。 | 现场查看设施设备 |
| 便民设施（3分） | 配备等候座椅、饮水机、急救箱及办事所需的文具等便民设施的，得4分。 |
| 适老化设置（3分） | 有适老化设置，方便老年人进出，配置老花镜、放大镜、医药箱等的，得2分。 |
| 二 | 服务事项（10分） | 代办事项目录（10分） | 参照省级印发的《村级代办事项参考目录》结合当地实际，梳理村（社区）高频事项，形成符合实际情况的代办服务事项目录的，得10分。 | 代办事项目录 |
| 三 | 信息公开（12分） | 服务事项公开（2分） | 利用公示栏、LED电子显示屏等载体，将代办事项向社会公开的，得2分。 | 现场各类公示载体 |
| 代办制度公开（2分） | 利用公示栏等载体，将代办制度向社会公开的，得2分。 |
| 办理流程公开（2分） | 公开服务事项办理流程的，得2分。 |
| 服务指南公开（2分） | 制作服务事项《办事指南》，在窗口或服务区显著位置摆放的，得2分。 | 现场查看办事指南 |
| 政务信息公开（2分） | 利用公示栏、LED电子显示屏等载体，定期公布涉及辖区群众的社会保险、社会救助等应公开的事宜的，得2分。 | 现场查看各类公示载体 |
| 服务人员公开（2分） | 对外服务窗口应设置岗位牌，公开展示窗口人员姓名、职务和照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应注明身份的，得2分。 | 现场查看岗位牌 |
| 四 | 人员管理（15分） | 人员配备（5分） | 切实整合代办资源，将两委成员、网格员、志愿者、党员、优秀回乡创业青年以及邮递人员等选聘为村级代办员，建强代办队伍的，得5分。 | 现场查看人员配备和有关文件资料 |
| 人员培训（5分） | 定期组织代办人员进行政治、业务和服务能力培训的，得5分。 | 培训记录 |
| 管理制度（5分） | 加强代办工作人员日常管理，明确工作制度的，得5分。 | 有关文件资料 |
| 五 | 统一规范（10分） | 规范代办制度（5分） | 建立代办相关制度的，得5分； | 有关文件资料 |
| 规范监督管理（5分） | 自觉接受上级政务服务管理机构的业务指导及监督考核的，得3分。 | 有关文件资料和公示载体 |
| 公示公开投诉举报热线的，得2分。 |
| 六 | 为民代办（20分） | 精准服务（15分） | 梳理本村老、弱、病、残等代办服务重点人群名单的，得10分。 | 有关文件资料 |
| 通过坝坝会、入户走访等多种方式主动收集群众办事需求，建立重点代办服务人群上门代办机制的，得5分。 |
| 灵活代办方式（5分） | 通过“定点办”“预约办”“上门办”“掌上办”等方式，打通服务群众“最后一公里”的，得5分。 |
| 七 | 保障措施（8分） | 经费保障（8分) | 将代办服务经费纳入财政预算统筹保障的，得8分。 | 有关文件资料 |
| 八 | 创新亮点（10分） | 具体措施（10分） | 近两年在便民服务工作中开展改革创新工作并得到各级领导签批、有关部门好评、媒体宣传成效、信息被上级采用，有一项得5分。满分10分。 | 有关文件资料 |