

基层便民服务站

标准化建设

工作目标

2021年7月底前，完成全县19个镇（街）便民服务站和12个社区便民服务室标准化建设

2021年12月底前，完成全县30%行政村便民服务室建设，实现县、镇（街）、村（社区）三级政务服务互联互通

建设内容

××镇（街）便民服务站

-----陕西政务服务

便民服务站规范

各镇（街）便民服务站名称统一为“××镇（街）便民服务站”，门头牌匾为蓝底白字，带有“陕西政务服务”标识。办公场地面积不少于60m²，大厅采取柜台式办公模式，按需要划分为前后台，台面高度宜为75cm-85cm，宽度为75cm-100cm，台面上方悬挂标识牌。大厅一般划分为“咨询导引区”“服务等候区”“窗口办理区”“自助服务区”等，并按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，设置综合窗口不少于3个、代办窗口1个。便民服务站应配备电脑、打印机、复印机、扫描仪、网络（互联网、电子政务外网）、电子显示屏等办公设备。服务设施应配备等候区休息座椅、填表桌台及文具、饮水机、免费WIFI、意见箱等。便民公示内容应有工作职责、人员信息、服务项目、服务流程及相关规章制度。

××村（社区）便民服务室

-----陕西政务服务

便民服务站规范

各村（社区）便民服务室名称统一为“××村（社区）便民服务室”，按需要划分前后台，办公设备配备要满足办公需求。村（社区）便民服务室原则上全部为综合窗口，承接本级服务事项及镇（街）代办事项。

服务标准

各镇（街）要选调业务熟练、爱岗敬业、服务意识强的人员在便民服务站工作，工作人员应保持相对稳定，统一着装，挂牌上岗。村（社区）便民服务室人员一般由“两委”成员、社区工作者兼任，由各村村委会（各社区居委会）统一管理。各镇（街）要加大对便民服务站（室）工作人员教育、培训、管理力度，规范工作人员服务行为，做到服务群众“耐心倾听、细心询问、用心解答、热心服务、精心办理”，努力打造群众满意的服务窗口。