

2024 年全市政务服务中心、便民服务中心(站) 标准化建设考核评价工作方案（讨论稿）

为不断提高我市各级各类政务服务场所服务质量和效率，切实提升企业群众获得感和满意度，按全省政务服务常态化考核评价工作要求，依据《2024 年全省政务服务中心标准化建设考核评价工作方案》（辽营商发〔2024〕1 号），聚焦深化“综合窗口”改革、推动基层政务服务“三化”建设等年度重点工作，在 2023 年全市政务服务中心、便民服务中心(站)考核评价工作基础上，制定本方案。

一、考核范围

全市县级（含）以上政务服务中心、分中心，乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站。

二、考核方式

综合运用现场检查、明察暗访、后台验证等方式开展考核。

三、考核原则

（一）客观真实。坚持实事求是，采取定量与定性相结合的方法，客观真实反映各级各类政务服务场所运行情况。

（二）整体协同。坚持系统观念，夯实工作责任，完善标准统一、以上率下、逐级负责的考评工作机制。

（三）务求实效。坚持目标导向，以提升政务服务质效为出发点和落脚点，注重对各级各类政务服务场所运行效能进行评价。

(四)创新发展。坚持改革思维，以评促改、以评增效，推动各级各类政务服务场所标准化建设再上新台阶。

四、考核指标

围绕提升政务服务质效工作目标，结合全年政务服务重点工作任务，制定市县两级综合政务服务中心6个方面24项具体考核指标，总分100分（附件1）；制定市县两级专业分中心6个方面20项具体考核指标，总分100分（附件2）；制定乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站5个方面20项具体考核指标，总分100分（附件3、4）。

以上考核指标与对县区的“赛道”考核指标、及对部分市直单位的优化营商环境考核指标中的政务服务考核内容既互为补充、又相互统一。

五、工作安排

按照分级负责、逐级实施的工作原则，开展全市各级各类政务服务场所考核评价工作。

(一)自检评估。5月底前，各地区营商部门对照考核指标（附件1、2、3、4），对本地区所属政务服务中心（分中心）、便民服务中心（站）开展自检评估，市直各分中心对照考核指标（附件2）对本中心进行自检自查。各地区、市直各相关部门在自我检视的同时，要积极整改发现的各类问题，力争在省市统一考核中取得好成绩。

(二)统一考核。一是市县两级政务服务中心（分中心）统

一考核。市营商局负责在6月中旬前完成市级政务服务中心(分中心)、县区级综合政务服务中心统一考核,10月底前对上述场所上半年考核中发现问题整改情况进行复检复查;各地区营商部门负责在6月中旬前完成本地区专业分中心统一考核,同时汇总评分情况报市营商局。二是便民服务中心(站)统一考核。各地区营商部门负责在9月底前完成本地区便民服务中心(站)统一考核,同时汇总评分情况,报送市营商局。

(三)明察暗访。按省市工作要求,市县两级营商部门应持续加大明察暗访工作力度,对辖区内各级各类政务服务场所进行常态化明察暗访,形成问题清单。同时,强化跟踪督导和问题整治,对工作中敷衍推诿,相关问题整改落实不到位,相同问题、类似问题反复出现的地区和部门,在年度综合评价时给予扣分。

(四)综合评价。各地区以日常掌握、自查评估、明察暗访、监督检查情况为基础,形成本地区政务服务中心(分中心)、便民服务中心(站)标准化建设情况年度工作报告,在10月底前报送市营商局。市营商局综合运用统一考核和明察暗访结果,对各地区、市直相关部门政务服务工作进行年度综合评价,评价结果作为营商环境评价的重要依据,与“赛道”考核等其他考核结果相互印证、互为补充。

六、有关要求

(一)加强组织领导。各地区、各有关部门要高度重视政务服务中心、便民服务中心(站)考核评价工作,压实主体责任,

下沉工作重心，精心组织实施，对照指标要求，抓好工作落实。

（二）突出工作成效。各地区、各有关部门要以提升政务服务质效为目标，加快推动“综合窗口”改革，深化线上线下融合发展，切实提升全市政务服务中心、便民服务中心（站）整体服务能力。

（三）严肃工作纪律。要从严从实开展考核评价，对存在工作不实、弄虚作假的，予以严肃通报。

附件：

1. 2024 年全市综合政务服务中心标准化建设考核指标
2. 2024 年全市专业分中心标准化建设考核指标
3. 2024 年全市便民服务中心标准化建设考核指标
4. 2024 年全市便民服务站标准化建设考核指标

附件：

2024年全市综合政务服务中心标准化建设考核指标

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
政务服务渠道建设 (35分)	推进线下办事“只进一门” (25分)	全面深化“综合窗口”改革，完善集约高效的线下政务服务体系，合理设置无差别和分领域综合窗口，实现“一窗接件、分类办理、统一出件”模式运行。	未合理设置无差别综合窗口和分领域综合窗口的，扣3分。 设置的“综合窗口”未实现实质性运行的，扣2分。	现场检查 明察暗访	5分
		除特殊情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，实现统一受理和一站式办理。	未建立进驻事项负面清单并对外公布的，扣2分。 除特殊情形外，政务服务事项未做到“应进必进”，每事项扣0.5分，扣完为止。	现场检查 明察暗访	5分
		有关部门单设的政务服务窗口应整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的，纳入一体化管理，按统一要求提供规范服务。	未整合并入本级政务服务中心或未纳入“分中心”一体化管理的，扣2分。服务规范不统一的，扣1分。	现场检查 后台验证 明察暗访	3分
		严格按照政务服务事项基本目录开展审批，不得超范围审批；严格按照政务服务事项办事指南提供服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。	存在超范围审批的，每个事项扣2分。 额外增加或变相增加办理环节或申请材料的，每个事项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
		严格落实首问负责、否定备案、一次性告知、限时办结等制度。	相关制度执行不到位的，每件次扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
		有效利用智能自助终端，拓宽服务渠道，提供自助服务。	智能自助终端存在缺乏维护、停机关机或功能不完善等问题，导致设备不能用、不好用，沦为“摆设”的，扣2分。	现场检查 明察暗访	2分

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
政务服务渠道建设 (35分)	推进线上办事“一网通办”(5分)	除涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项应全部纳入一体化政务服务平台管理和运行，实现“一网通办”。	除涉及国家秘密情形外，政务服务事项未实现“一网通办”的，每事项扣0.5分，扣完为止。	后台验证	5分
	推进企业和群众诉求“一线应答”(5分)	在政务服务大厅公开12345便民服务热线，落实“好差评”制度，依托12345便民服务热线，实现差评闭环管理。	未在窗口公开12345便民服务热线渠道、设置“好差评”评价器或二维码的，扣2分。 未依托12345便民服务热线建立闭环管理机制，差评未实现100%整改的，每件次扣0.5分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
政务服务模式创新 (13分)	推进关联事项集成办(5分)	推动跨部门政务服务事项集成化办理，为企业群众提供“一件事一次办”服务，线上线下联动，推动申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交。	未编制并公布集成办理“一件事”目录、办事指南的，扣2分。 相关“一件事”在窗口无法实现“一张表单、一次提交”，造成申请人多头跑、反复跑的，每事项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
	推进容缺事项承诺办(2分)	完善“容缺受理+告知承诺”服务机制，不断扩大可容缺、可承诺办理的事项清单，明确事项名称，标注相关申报材料，并向社会公布。	未公开容缺受理和告知承诺事项清单的，扣1分。 未同步修改办事指南，清楚标注可容缺或可承诺的申报要件的，扣1分。	现场检查 后台验证 明察暗访	2分
	推进“不定时环节”限时办(5分)	对现场勘验、技术审查、听证论证等“不定时环节”实行清单化管理，完善限时办结机制，制定承诺办结时限，并向社会公布。	未公开并动态更新“不定时环节”清单的，扣2分。 未设定承诺时限的，每个事项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
政务服务模式创新（13分）	推进异地事项跨域办（1分）	积极推进“跨省通办”“省内通办”“市内通办”，依托全国一体化政务服务平台“跨省通办”业务支撑系统，实现异地事项一站式办理。	无法依托一体化政务服务平台，实现异地事项一站式办理的，扣1分。	现场检查 后台验证 明察暗访	1分
政务服务数字赋能（8分）	充分发挥政务服务平台支撑作用（4分）	加强一体化政务服务平台“一源多端”服务能力，实现线上线下办事指南同源发布、同步更新，政务服务事项无差别受理、同标准办理，线上线下并行、多端同源同质提供服务。	未实现线上线下办事指南同源发布、同步更新的，每事项扣0.5分。 事项办理线上线下不一致的，每事项扣0.5分。扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	4分
	着力提升政务数据共享实效（4分）	通过直接取消或数据共享、在线核验等方式，实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。	已实现免提交材料、电子证照，仍要求提交纸质材料、实体证照的，每件次扣1分。扣完为止。	现场检查 明察暗访	4分
政务服务扩面增效（17分）	增强帮办代办能力（7分）	优化帮办代办工作机制，组建专业队伍，明确职责分工，为企业项目、特殊群体办事提供便利。	未设立帮办代办机制的，扣3分。 未开展“全年无休”服务的，扣3分。 不能为企业项目、特殊群体线上申报或线下办事提供代理办、陪同办服务的，扣2分。	现场检查 明察暗访	7分
	丰富公共服务供给（2分）	推动与企业 and 群众生产生活密切相关的水电气热等公用事业领域高频办理的服务事项进驻政务服务中心。	水电气热等高频办理的服务事项，未进驻政务服务中心的，扣2分。	现场检查 后台验证 明察暗访	2分
	拓展增值服务内容（8分）	围绕政策、法律、金融、人才、科技和国际贸易等服务打造定制化、套餐化、模块化的涉企服务一类事场景，设立涉企服务专区（窗），为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。	线下未建立涉企服务专区（窗），扣5分。 未逐步建立和完善涉企服务主题场景的，扣3分。	现场检查 明察暗访	8分

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
政务服务 工作基础 (12分)	健全政务服务 工作体系 (12分)	健全政务服务事项动态管理机制。依托最新版辽宁省政务服务事项目录，根据自身业务变化和实施情况，动态调整线上线下政务服务事项实施清单。	未及时调整线上线下事项实施清单的，每事项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证	3分
		加强政务服务中心建设运行管理，建立本地区政务服务中心（分中心）、便民服务中心（站）常态化考核监督机制，定期通报考核结果。	未将本地区政务服务中心（分中心）、便民服务中心（站）建设工作纳入绩效考核的，扣3分。 未开展常态化考核并定期通报考核结果的，扣2分。	现场检查 明察暗访	5分
		加强政务服务窗口人员配备、管理、培训和考核，推进综合服务窗口人员统一配备。	未建立人员培训、管理、绩效考核等相关制度或规定的，扣2分。 窗口人员配置、业务能力不强，不能满足窗口工作需要的，扣2分。	现场检查 明察暗访	4分
深化“清 风辽宁政 务窗口” 建设（15 分）	推进“清风 辽宁政务窗 口”建设（7 分）	严格落实《关于持续推动“清风辽宁政务窗口”评选活动深入开展的监督意见》（辽纪办发〔2023〕14号）关于“七看”监督要求，规范窗口审批服务。	违反“七看”监督要求中任意一条，经核查属实，每条扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	7分
	推广《办事 不找关系指 南》 (8分)	依托最新版辽宁省政务服务事项目录，及时动态调整《办事不找关系指南》，不断拓展服务范围。	未及时调整《办事不找关系指南》的，每事项扣0.5分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	4分
		进一步加强《办事不找关系指南》应用和推广，做到全面公开、规范统一。	《办事不找关系指南》内容编制和公开存在不全面、不规范，扣2分。 《办事不找关系指南》存在“不推荐”“不知晓”“不应用”任意一项，扣2分。	现场检查 后台验证	4分
加分项	创新举措	在政务服务工作方面，有关措施做法国家作为典型经验在全国推广的，每项加5分；有关措施做法省政府作为典型经验在全省推广的，每项加3分；承担省级试点工作的，经评定，具有推广实施意义的，每项加1分。加满为止。		证明材料	5分

附件：

2024年全市专业分中心标准化建设考核指标

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
政务服务渠道建设 (35分)	推进线下办事 “只进一门” (25分)	全面深化“综合窗口”改革，完善集约高效的线下政务服务体系，合理设置无差别和分领域综合窗口，实现“一窗接件、分类办理、统一出件”模式运行。	未合理设置无差别综合窗口和分领域综合窗口的，扣3分。 设置的“综合窗口”未实现实质性运行的，扣2分。	现场检查 明察暗访	5分
		除特殊情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，实现统一受理和一站式办理。	未建立进驻事项负面清单并对外公布的，扣2分。 除特殊情形外，政务服务事项未做到“应进必进”，每事项扣0.5分，扣完为止。	现场检查 明察暗访	5分
		严格按照政务服务事项基本目录开展审批，不得超范围审批；严格按照政务服务事项办事指南提供服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。	存在超范围审批的，每个事项扣2分。 额外增加或变相增加办理环节或申请材料的，每个事项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
		严格落实首问负责、否定备案、一次性告知、限时办结等制度。	相关制度执行不到位的，每件次扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
		有效利用智能自助终端，拓宽服务渠道，提供自助服务。	智能自助终端存在缺乏维护、停机关机或功能不完善等问题，导致设备不能用、不好用，沦为“摆设”的，扣5分。	现场检查 明察暗访	5分

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
政务服务渠道建设 (35分)	推进线上办事“一网通办” (5分)	除涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项应全部纳入一体化政务服务平台管理和运行，实现“一网通办”。	除涉及国家秘密情形外，政务服务事项未实现“一网通办”的，每事项扣0.5分，扣完为止。	后台验证	5分
	推进企业和群众诉求“一线应答” (5分)	在政务服务大厅公开12345便民服务热线，落实“好差评”制度，依托12345便民服务热线，实现差评闭环管理。	未在窗口公开12345便民服务热线渠道、设置“好差评”评价器或二维码的，扣2分。 未依托12345便民服务热线建立闭环管理机制，差评未实现100%整改的，每件次扣0.5分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
政务服务模式创新 (20分)	推进关联事项集成办 (5分)	推动跨部门政务服务事项集成化办理，为企业群众提供“一件事一次办”服务，线上线下联动，推动申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交。	未编制并公布集成办理“一件事”目录、办事指南的，扣2分。 相关“一件事”在窗口无法实现“一张表单、一次提交”，造成申请人多头跑、反复跑的，每事项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
	推进容缺事项承诺办 (5分)	完善“容缺受理+告知承诺”服务机制，不断扩大可容缺、可承诺办理的事项清单，明确事项名称，标注相关申报材料，并向社会公布。	未公开容缺受理和告知承诺事项清单的，扣3分。 未同步修改办事指南，清楚标注可容缺或可承诺的申报要件的，扣2分。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
	推进“不时环节”限时办” (5分)	对现场勘验、技术审查、听证论证等“不计时环节”实行清单化管理，完善限时办结机制，制定承诺办结时限，并向社会公布。	未公开并动态更新“不计时环节”清单的，扣2分。 未设定承诺时限的，每个事项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
政务服务模式创新 (20分)	推进异地事项跨域办 (5分)	积极推进“跨省通办”“省内通办”“市内通办”，依托全国一体化政务服务平台“跨省通办”业务支撑系统，实现异地事项一站式办理。	无法依托一体化政务服务平台或其它业务办理渠道，实现异地事项一站式办理的，扣5分。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
政务服务数字赋能 (10分)	充分发挥政务服务平台支撑作用(5分)	加强一体化政务服务平台“一源多端”服务能力，实现线上线下办事指南同源发布、同步更新，政务服务事项无差别受理、同标准办理，线上线下并行、多端同源同质提供服务。	未实现线上线下办事指南同源发布、同步更新的，每事项扣0.5分。 事项办理线上线下不一致的，每事项扣0.5分。 扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
	着力提升政务数据共享实效(5分)	通过直接取消或数据共享、在线核验等方式，实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。	已实现免提交材料、电子证照，仍要求提交纸质材料、实体证照的，每件次扣1分。扣完为止。	现场检查 明察暗访	5分
政务服务扩面增效 (8分)	增强帮办代办能力(8分)	优化帮办代办工作机制，组建专业队伍，明确职责分工，为企业项目、特殊群体办事提供便利。	未设立帮办代办机制的，扣3分。 未开展“全年无休”服务的，扣3分。 不能为企业项目、特殊群体线上申报或线下办事提供代理办、陪同办服务的，扣2分。	现场检查 明察暗访	8分
政务服务工作基础 (10分)	健全政务服务工作体系(10分)	健全政务服务事项动态管理机制。依托最新版辽宁省政务服务事项目录，根据自身业务变化和实施情况，动态调整线上线下政务服务事项实施清单。	未及时调整线上线下事项实施清单的，每事项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证	5分
		加强政务服务窗口人员配备、管理、培训和考核，推进综合服务窗口人员统一配备。	未建立人员培训、管理、绩效考核等相关制度或规定的，扣2分。 窗口人员配置、业务能力不强，不能满足窗口工作需要的，扣3分。	现场检查 明察暗访	5分

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
深化“清风辽宁政务窗口”建设（17分）	推进“清风辽宁政务窗口”建设（7分）	严格落实《关于持续推动“清风辽宁政务窗口”评选活动深入开展的监督意见》（辽纪办发〔2023〕14号）关于“七看”监督要求，规范窗口审批服务。	违反“七看”监督要求中任意一条，经核查属实，每条扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	7分
	推广《办事不找关系指南》（10分）	依托最新版辽宁省政务服务事项目录，及时动态调整《办事不找关系指南》，不断拓展服务范围。	未及时调整《办事不找关系指南》的，每事项扣0.5分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5分
		进一步加强《办事不找关系指南》应用和推广，做到全面公开、规范统一。	《办事不找关系指南》内容编制和公开存在不全面、不规范，扣3分。 《办事不找关系指南》存在“不推荐”“不知晓”“不应用”任意一项，扣2分。	现场检查 后台验证	5分
加分项	创新举措	在政务服务方面，有关措施做法国家作为典型经验在全国推广的，每项加5分；有关措施做法省政府作为典型经验在全省推广的，每项加3分；承担省级试点工作的，经评定，具有推广实施意义的，每项加1分。加满为止。		证明材料	5分

2024年全市便民服务中心标准化建设考核指标

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范场所 设施建设 (20分)	服务场所	乡镇（街道）应在辖区内设置便民服务办事场所。	未设置便民服务场所或便民服务场所未设置在辖区范围内的，扣5分；	现场检查	5
	场所名称	乡镇（街道）为便民服务中心，在便民服务大厅外挂“**乡镇（街道）便民服务中心”牌子，牌子样式、尺寸、材质等可根据本中心实际自行确定。	未调整政务服务场所名称的或未挂便民服务中心牌子的，扣3分。	现场检查	3
	空间布局	便民服务大厅应科学规划，合理设置窗口服务区、休息等候区等功能区域，各功能区域要有明显导引指示，方便群众办事。	功能区设置不全的，扣3分。	现场检查	3
	便民设施	便民服务大厅应配备合理数量的休息等候座椅、便民服务伞、饮水机、针线包、适用主流手机类型的充电设备等必要便民服务设施，为群众提供便利服务。	便民服务设施缺失的，每项扣1分，扣完为止。	现场检查	3

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范场所设施建设 (20分)	适老助残设施	便民服务大厅入口处设置无障碍通道，在走廊、长廊等位置设置无障碍扶手，配备轮椅，设置无障碍卫生间，在休息等候区设置特殊群体“爱心专座”等必要的适老助残设施。	适老助残设施缺失的，每项扣1分，扣完为止。	现场检查	3
	消防和应急设施	便民服务大厅应确保紧急疏散通道和安全出口畅通，并在安全出口处设置指示灯、配备应急防爆照明设备。灭火器、应急医药箱等设施设备要定期保养更换。	消防和应急设施缺失的，每项扣1分，扣完为止。	现场检查	3
规范事项指南建设 (10分)	事项清单	便民服务中心要依据全市统一基础事项清单并结合地区实际，合理确定本服务中心可办理政务服务事项清单。	未制定本中心事项清单的，扣5分。	现场检查	5
	办事指南	便民服务中心要严格按照省、市工作要求，编制高频事项《办事不找关系指南》，同时制作高频事项“一次性”告知单，告知群众办理相关事项所需申报材料、办理地点、联系电话等内容。	未制作高频事项《办事不找关系指南》的扣3分，未制作高频事项“一次性”告知单的扣2分。	现场检查	5

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范综合窗口建设（20分）	窗口设置	完善乡镇（街道）便民服务中心无差别综合窗口功能，确保社保、医保、民政、住建、残联等各领域业务在两个无差别综合窗口统一受理，真正实现“一窗受理、综合服务”	未设置两个综合服务窗口的扣3分，综合窗口未实现“无差别”受理的扣2分。	现场检查	5
	硬件配置	综合窗口应接入政务服务外网，并保证网络畅通，配置计算机（CPU双核以上、内存4G以上）、扫描仪（高拍仪）、打印机、复印机、视频监控等硬件设备，同时确保质量，为更好开展综合便民服务提供有效保障。	窗口硬件缺失或设备陈旧老化，不能满足办公需要的，每发现一项扣1分，扣完为止。	现场检查	7
	窗口标识	综合服务窗口要有明显标识，便民服务中心综合窗口标识名称为“综合窗口1”“综合窗口2”，标识可用电子屏显示，如无电子屏，原则上应以吊牌形式悬挂展示，吊牌材质为透明有机玻璃（亚格力）材质。	综合服务窗口未设置明显标识的，扣3分。	现场检查	3
	物品摆放	在综合服务窗口摆放可办理政务服务事项清单（也可用展板形式在大厅显著位置对外公示）、“办事不找关系”指南、高频事项一次性告知单、便签纸、签字笔、100-200度老花镜、意见簿等，方便群众办事。	事项清单等物品缺失的，每缺少一项扣1分，扣完为止。	现场检查	5

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范窗口人员管理（10分）	人员配置	便民服务中心综合窗口实行A、B岗双重保障工作机制，由乡镇（街道）选派综合素质好、业务水平高的工作人员专职从事综合窗口服务工作。要确保人员相对稳定，原则上，综合窗口工作人员应在本岗位工作一年以上。	综合窗口未明确具体人员专职从事窗口服务工作的，扣3分；未执行AB岗工作制度的，扣2分。	现场检查 明察暗访	5
	人员管理	便民服务中心应加强对综合窗口工作人员的日常管理，完善并严格执行日常考勤、绩效考核等相关管理制度，对窗口工作人员无故迟到、早退、旷工、空岗等行为做出相关规定。	未制定并严格执行日常考勤、绩效考核等相关管理制度的，扣5分。	现场检查 明察暗访	5
规范窗口对外服务（40分）	综合服务	便民服务中心应发挥综合窗口功能作用，依托“鞍山市便民服务管理平台”综合受理便民服务站各类转办件。同时，依据事项办理职责边界为群众提供事项受理、业务查询等综合服务。	发现便民服务中心未开展综合受理服务，综合窗口形同虚设的，扣10分。	现场检查 明察暗访	10
	业务能力	应不断强化对便民服务中心工作人员的业务培训，使其熟练掌握相关事项的办理方式、业务流程、申报材料、审查要点、注意事项等内容，让窗口服务人员由“专岗、专能”向“全科受理”跨越提升。	发现综合窗口工作人员不能熟练使用便民服务管理平台办理基层事项、对相关事项业务办理流程不清楚、审查要点不知道、申报材料不清晰等情况的，扣10分。	现场检查 明察暗访	10

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范窗口对外服务（40分）	作风建设	综合窗口工作人员仪表着装、言行举止、服务礼仪要符合标准规范，具备良好的职业道德和操守，展现良好的精神风貌和形象。办事过程要坚持原则、秉公办理，服务热情、工作主动，敢于担当、尽职尽责，牢记为民服务宗旨，痛痛快快办事、公公正正服务，切实解决人民群众急难愁盼问题。	窗口工作人员服务意识差，存在“生冷硬推”等现象的，扣5分	现场检查 明察暗访	5
	服务制度	建立完善并严格执行“首问负责”“一次告知”“帮办代办”等工作制度。	发现相关制度执行不到位的，每件次扣1分，扣完为止。	现场检查 明察暗访	5
规范窗口对外服务（40分）	服务时间	便民服务中心应严格执行延时服务和节假日值班制度，切实将《市政府工作报告》中政务服务“全年无休”的承诺变为现实。同时，应公开承诺服务时间和服务内容，接受群众监督。	未执行延时服务或节假日值班制度的，扣3分；未公开承诺服务时间和服务内容的，扣2分。	现场检查 明察暗访	5
	监督评价	便民服务中心应公开综合窗口服务人员相关信息，方便办事人对其服务态度、服务质量进行评价。同时，应畅通线上“好差评”、线下意见箱、意见簿评价渠道，主动接受群众监督和评价。对群众诉求和投诉问题，应及时核查、整改、反馈，不断提升办事群众满意度和获得感。	未公开人员信息的，扣2分；未设置“好差评”二维码、意见箱或意见簿的，扣2分；对群众诉求问题不能及时核查、整改、反馈的，每件次扣1分，扣完为止。	现场检查 明察暗访	5

2024年全市便民服务站标准化建设考核指标

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范场所 设施建设 (20分)	服务场所	村(社区)应在辖区内设置便民服务办事场所。	未设置便民服务场所或便民服务场所未设置在辖区范围内的,扣5分;	现场检查	5
	场所名称	村(社区)为便民服务站,在便民服务大厅内墙面、服务台外侧等醒目位置张贴“**村(社区)便民服务站”标识。	未调整政务服务场所名称的或未张贴便民服务站标识的,扣3分。	现场检查	3
	空间布局	便民服务大厅应科学规划,合理设置窗口服务区、休息等候区等功能区域,各功能区域要有明显导引指示,方便群众办事。	功能区设置不全的,扣3分。	现场检查	3
	便民设施	便民服务大厅应配备合理数量的休息等候座椅、便民服务伞、饮水机、针线包、适用主流手机类型的充电设备等必要便民服务设施,为群众提供便利服务。	便民服务设施缺失的,每项扣1分,扣完为止。	现场检查	3
	适老助残设施	便民服务大厅入口处设置无障碍通道,在走廊、长廊等位置设置无障碍扶手,配备轮椅,设置无障碍卫生间,在休息等候区设置特殊群体“爱心专座”等必要的适老助残设施。	适老助残设施缺失的,每项扣1分,扣完为止。	现场检查	3

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范场所设施建设（20分）	消防和应急设施	便民服务大厅应确保紧急疏散通道和安全出口畅通，并在安全出口处设置指示灯、配备应急防爆照明设备。灭火器、应急医药箱等设施设备要定期保养更换。	消防和应急设施缺失的，每项扣1分，扣完为止。	现场检查	3
规范事项指南建设（10分）	事项清单	便民服务站要依据全市统一基础事项清单并结合地区实际，合理确定本服务站可办理政务服务事项清单。	未制定本服务站事项清单的，扣5分。	现场检查	5
	办事指南	便民服务站要严格按照省、市工作要求，编制高频事项《办事不找关系指南》，同时制作高频事项“一次性”告知单，告知群众办理相关事项所需申报材料、办理地点、联系电话等内容。	未制作高频事项《办事不找关系指南》的扣3分，未制作高频事项“一次性”告知单的扣2分。	现场检查	5
规范综合窗口建设（20分）	窗口设置	完善村（社区）便民服务站无差别综合窗口功能，原则上打破柜台窗口服务模式，通过设置专门办公区、办公桌，面对面与办事群众无障碍交流、近距离受理、互动式服务，实现“一窗受理、综合服务”。	未设置综合窗口，实现面对面与办事群众无障碍交流、近距离受理、互动式服务的扣5分。	现场检查	5

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范综合窗口建设（20分）	硬件配置	综合窗口应接入政务服务外网，并保证网络畅通，配置计算机（CPU双核以上、内存4G以上）、扫描仪（高拍仪）、打印机、复印机、视频监控等硬件设备，同时确保质量，为更好开展综合便民服务提供有效保障。	窗口硬件缺失或设备陈旧老化，不能满足办公需要的，每发现一项扣1分，扣完为止。	现场检查	7
	窗口标识	综合服务窗口要有明显标识，便民服务站综合窗口标识名称为“综合服务窗口”，原则上以桌牌形式在综合窗口摆放，桌牌材质为透明有机玻璃（亚格力）材质。	综合服务窗口未设置明显标识的，扣3分。	现场检查	3
	物品摆放	在综合服务窗口摆放可办理政务服务事项清单（也可用展板形式在大厅显著位置对外公示）、“办事不找关系”指南、高频事项一次性告知单、便签纸、签字笔、100-200度老花镜、意见簿等，方便群众办事。	事项清单等物品缺失的，每缺少一项扣1分，扣完为止。	现场检查	5
规范窗口人员管理（10分）	人员配置	选派综合素质好、业务水平高的工作人员专职从事综合窗口服务工作。要确保人员相对稳定，原则上，综合窗口工作人员应在本岗位工作一年以上。同时，社区便民服务站综合窗口应实行A、B岗双重保障工作机制。	综合窗口未明确具体人员专职从事窗口服务工作的，扣3分；社区综合窗口未执行AB岗工作制度的，扣2分。	现场检查 明察暗访	5

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范窗口人员管理（10分）	人员管理	便民服务站应加强对综合窗口工作人员的日常管理，完善并严格执行日常考勤、绩效考核等相关管理制度，对窗口工作人员无故迟到、早退、旷工、空岗等行为做出相关处理规定。	未制定并严格执行日常考勤、绩效考核等相关管理制度的，扣5分。	现场检查 明察暗访	5
规范窗口对外服务（40分）	综合服务	便民服务站应发挥综合窗口功能作用，依托“鞍山市便民服务管理平台”和“辽事通APP”，为群众提供事项受理、业务查询等综合服务。	发现便民服务站仍沿用原业务办理方式，分别由不同类型“业务专员”受理各部门对口事项，综合窗口形同虚设的，扣10分。	现场检查 明察暗访	10
	业务能力	应不断强化对基层站所工作人员的业务培训，使其熟练掌握相关事项的办理方式、业务流程、申报材料、审查要点、注意事项等内容，让窗口服务人员由“专岗、专能”向“全科受理”跨越提升。	发现综合窗口工作人员不能熟练使用便民服务管理平台办理基层事项、对相关事项业务办理流程不清楚、审查要点不知道、申报材料不清晰等情况的，扣10分。	现场检查 明察暗访	10
	作风建设	综合窗口工作人员仪表着装、言行举止、服务礼仪要符合标准规范，具备良好的职业道德和操守，展现良好的精神风貌和形象。办事过程要坚持原则、秉公办理，服务热情、工作主动，敢于担当、尽职尽责，牢记为民服务宗旨，痛痛快快办事、公公正正服务，切实解决人民群众急难愁盼问题。	窗口工作人员服务意识差，存在“生冷硬推”等现象的，扣5分	现场检查 明察暗访	5

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
规范窗口对外服务（40分）	服务制度	建立完善并严格执行“首问负责”“一次告知”“帮办代办”等工作制度。	发现相关制度执行不到位的，每件次扣1分，扣完为止。	现场检查 明察暗访	5
	服务时间	便民服务站应严格执行延时服务和节假日值班制度，切实将《市政府工作报告》中政务服务“全年无休”的承诺变为现实。同时，应公开承诺服务时间和服务内容，接受群众监督。	未执行延时服务或节假日值班制度的，扣3分；未公开承诺服务时间和服务内容的，扣2分。	现场检查 明察暗访	5
	监督评价	便民服务站应公开综合窗口服务人员相关信息，方便办事人对其服务态度、服务质量进行评价。同时，应畅通线上“好差评”、线下意见箱、意见簿评价渠道，主动接受群众监督和评价。对群众诉求和投诉问题，应及时核查、整改、反馈，不断提升办事群众满意度和获得感。	未公开人员信息的，扣2分；未设置“好差评”二维码、意见箱或意见簿的，扣2分；对群众诉求问题不能及时核查、整改、反馈的，每件次扣1分，扣完为止。	现场检查 明察暗访	5