

暨街处〔2021〕37号

关于印发《2021年“一站式办理”社区便民服务示范平台建设标准》的通知

各社区，全体驻社干部：

为深化“最多跑一次”改革，强化社区便民服务体系建设和积极构建“15分钟政务服务圈”，根据上级文件要求，结合街道实际，现将2021年“一站式办理”社区便民服务示范平台建设标准通知如下：

一、主要内容

2021年“一站式办理”社区便民服务示范平台建设标准，主要从服务环境、服务规范、服务能力三方面对社区便民服务中心进行综合评定（具体标详见附件1）。

二、工作安排

除江北社区、梁家埠社区、五纹岭社区新办公场所尚未落

实外，原则上其余 20 个社区均要创建，创建成功的，目标责任制考核直加 1 分，创建未成功的，目标责任制考核直扣 1 分。市里将于 6 月至 11 月集中开展现场踏勘及交流评定，12 月底完成综合打分。

三、其他要求

各社区于 5 月 21 日前，上报纸质盖章《2021 年“一站式办理”社区便民服务示范平台建设申报表》（附件 2）至街道便民服务中心俞鸽处。

- 附件：1. 2021 年“一站式办理”社区便民服务示范平台建设标准
2. 社区便民服务中心现场管理标准化主要内容
3. 2021 年“一站式办理”社区便民服务示范平台建设申报表

诸暨市人民政府暨阳街道办事处

2021 年 5 月 27 日

抄送：市政务服务办公室，市委潘超英副书记，市人民政府楼闯副市长。

诸暨市暨阳街道党政综合办公室

2021 年 5 月 27 日印发

附件 1

2021 年“一站式办理”社区便民服务示范平台建设标准

项目	标 准	评分
服务环境 (35 分)	1. 未设置“XX 社区便民服务中心”标识牌、背景墙的，扣 2-7 分。	
	2. 社区便民服务中心未设置在一楼的（原则上要求在一楼），扣 5 分；开放、亲民、温馨的理念要素及人性化元素未体现或体现不明显的，扣 5 分。	
	3. 办公桌椅、电话、联网电脑、打印机、复印机、高拍仪、读卡器等办公设施配备不齐全或运行不正常的，扣 5 分。	
	4. 便民服务手册、办事样表、联系卡、政策宣传资料等不齐全的，扣 5 分。	
	5. 未按要求上墙公布代办员姓名、照片、联系电话、投诉电话的，扣 5 分。	
	6. 社区便民服务中心未按标准化管理要求设置，包括物品摆放、办事环境、服务礼仪不规范的，每项扣 5 分。	
服务规范 (35 分)	1. 未按要求公布、未及时更新社区事项目录的，扣 5-10 分。	
	2. 未按要求公布办理事项名称、设立依据、办理条件、所需材料、办理期限、办事程序等，每少一项扣 2 分；办事指南中存在错误的，每发现一个扣 2 分。	
	3. 全面运用 2.0 收件平台、“浙里办”APP、浙江政务服务网，实现就地“在线受理”，办件应通过网上办理。未实现的，每发现一件扣 5 分。	
	4. 未按规范流程办理、未在承诺办理时限内办结服务事项，产生超期件的，每发现一件扣 5 分。	
	5. 未实行预约服务、上门服务或人员未在岗在位的，每项扣 5 分。	
服务能力 (30 分)	1. 社区便民服务中心服务事项群众知晓率应达 90%及以上。现场走访抽样调查 10 名当地群众，每发现一名未知晓的，扣 5 分。	
	2. 随机抽取 5 个高频办理事项，社区代办受理员进行 2.0 收件平台系统操作演示，每发现一个不能熟练应用的，扣 10 分。	
	3. 有实际存量办件，且月均办件量 5 件及以上，未达到的，每少 1 件扣 1 分；月均少于 2 件的，扣 10 分。	
	4. 开展办事群众回访，每发现一例群众不满意，经核实，每起扣 10 分。	
	5. 抽取高频办理事项档案，存在办理事项未分类归档或归档不完整，未实现电子归档的，每项扣 5 分。	
附则	1. 被办事群众投诉、举报，经核实，每次扣 10 分。	
	2. 被媒体批评曝光，造成负面影响的，每次扣 10-20 分。	
	3. 被市级以上督查暗访中通报扣分的，每次扣 10-20 分。	
总分	总体评价：	
说明：总分 100 分，评定达 90 分及以上的，予以认定。		

附件 2

社区便民服务中心现场管理标准化主要内容

一、办公场所标准化。范围包括办公桌面、档案柜、各类壁柜、等候椅、垃圾桶、各类宣传架等。

二、办公用品标准化。办公桌椅、电话机、联网电脑、打印机、复印机、高拍仪、读卡器等各类办公硬件设施；固定笔、工作桌牌、笔筒、水杯等各类日常办公用品，需定点定位摆放。其余物品均应纳入办公抽屉、储物柜。部分办公特需的，根据窗口业务特性予以整理归位。

三、标签标识标准化。一般使用蓝色 L 型直角定位贴、黄色 L 型直角定位贴、蓝色 T 型定位贴、1 厘米分栏线、抽屉标签等。

四、服务礼仪标准化。掌握并应用政务服务礼仪办事“五部曲”。

步骤一：微笑迎接	目光有神注视、面带微笑举手示意相迎，手掌向上与地面斜切 45 ° 指向凳子处； (礼貌用语：您好，请坐。)
步骤二：礼貌询问	面带微笑，礼貌询问办事群众需求； (礼貌用语：请问您需要办理什么业务？)
步骤三：快速办理	面带微笑，快速办理办事群众业务，双手接递唱收唱付等； (礼貌用语：请提供下您的资料，谢谢，请稍等！)
步骤四：指引核对	面带微笑，指引办事群众核对材料，手掌向上与地面斜切 45 ° 指向签字处征询业务是否办理完毕； (礼貌用语：请您签字，谢谢！请问还有什么业务需要办理吗？)
步骤五：提示评价	面带微笑，业务办理结束时，提示办事群众稍后对服务满意度进行评价(如有评价器，则手掌向上与地面斜切 45 ° 指向评价处)。 (礼貌用语：请您对我的服务做出评价，谢谢！请慢走。)

附件 3

2021 年“一站式办理”社区便民服务示范平台建设申报表

申报社区具体情况表							
社区名称	便民服务中心大厅面积（m ² ）	服务大厅所在楼层	现为开放式或柜台式	户籍人口	常住人口	2020 年网上月均实际办件量	备注

填表人：

联系电话：