

阳新县推进镇（区）便民服务中心标准化 规范化便利化建设工作方案

为进一步贯彻《国务院于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《湖北省人民政府关于推进基层政务服务“一网通办”的指导意见》（鄂政发〔2021〕6号）、《湖北省政务管理办公室〈关于印发政务服务中心基础设施规范（试行）和政务服务中心服务规范（试行）〉的通知》和《中共黄石市委关于贯彻落实党的十九届四中全会精神推进市域治理现代化的决定》（黄发〔2020〕11号）精神，完善县、镇（区）、村（社区）三级政务服务体系，推进便民服务中心标准化规范化便利化建设，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，构建新发展格局，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化政务环境，推动政务服务向基层延伸，让群众有更多获得感。

二、工作目标

2022年底前，镇（区）级便民服务中心建设更加完善，政务服务能力显著提升，一是服务事项更加标准。建立镇级政务

服务机构办理事项目录，建立政务服务事项动态管理机制。二是窗口审批更加规范。规范政务服务场所建设，加强线上线下融合办理，开展政务服务质效评价，推进政务服务事项依法依规办理。三是群众办事更加便利。通过跨部门集成化办理，推进政务服务事项“一窗办、一次办”；加快一体化政务服务平台移动端建设，推进政务服务事项“网上办、掌上办”；通过自助办理、授权办理、帮办代办等方式，推进政务服务事项“马上办、就近办”。

三、建设内容

（一）场地建设标准化。一是规范机构命名。各镇（区）政务服务机构应根据国务院对各级便民服务场所的命名规则命名为“阳新县XX镇（区）便民服务中心”，并加挂政务服务“清水莲花”标识。二是规范选址建设。各镇（区）便民服务中心应当按照规范化、标准化、便利化的原则，在原址或另选其它合适的机关用房进行改造。需要新建便民服务中心的，应符合有关规划要求，按方便群众的原则，在区位较优、交通便利、人流密集、公共设备较完善的地点进行建设。三是规范功能分区。便民服务中心结合场地条件，按照服务功能统一规划综合受理区、后台审批区、政务公开专区、休息等候区、自助服务区等，有条件的场所可以按需要增设其他功能区。（责任单位：各镇（区）；完成时限：2022年6月底）

（二）人员管理标准化。镇（区）便民服务中心应配备相

适应的人员力量，确保各项工作有序开展。**一是明确管理职责。**各镇（区）要安排一名班子成员分管便民服务中心工作。**二是安排专人负责。**各镇（区）要至少选派 1 名政治素质优、业务能力强的人员任便民服务中心专职主任，负责便民服务中心窗口日常管理及大厅内硬件设施日常维护工作。**三是集中窗口服务。**县直相关单位在各镇（区）单设的政务服务窗口原则上应整合并入本地便民服务中心，各镇（区）政府应统筹安排镇（区）内各站所，并选派专业能力强的窗口人员进驻便民服务中心并有效管理。因场地或安全等要素确不具备整合条件的，相关站所的窗口人员要纳入政务服务一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。（牵头单位：县政务服务和大数据管理局；责任单位：各镇（区）、县直相关单位；完成时限：2022 年 5 月底）

（三）业务进驻标准化。镇（区）便民服务中心应根据《省人民政府办公厅关于印发湖北省省市县乡村五级依申请及公共服务事项清单（目录）的通知》（鄂政办发〔2020〕63 号）要求，镇（区）便民服务中心主要负责办理镇（区）级 176 个依申请及公共服务事项（见附件 1）和县直相关部门授权或委托下放的职权事项，并全部进驻窗口办理。有条件的镇（区）可以进一步将水、电、气、网等与群众生活密切相关的服务事项纳入便民服务中心办理。（牵头单位：县政务服务和大数据管理局；责任单位：各镇（区）、县直相关单位；完成时限：2022 年 5 月底）

（四）窗口设置标准化。镇（区）便民服务中心一般设置综

合业务、专门业务、帮办代办、咨询投诉四大类窗口，公安、税务、人社、市场监管等专业性较强或办件量大的部门可设置部门专窗，其他部门从部门单设的办事窗口，逐步整合进入综合窗口。综合窗口按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，实现“一窗受理、综合服务”。帮办代办窗口为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。咨询投诉窗口，提供“办不成事”反映服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。便民服务中心窗口数量较少的单位，可以将咨询投诉或帮办代办窗口（窗口办件量较少的情况下）整合至综合窗口。（责任单位：各镇（区）；完成时限：2022年6月底）

（五）网络服务标准化。镇（区）便民服务中心要推动更多政务服务事项网上办、掌上办、自助办、就近办。在硬件方面，要合理布局网络、配备办公设备、运用电子评价、增设自助终端、安装视频监控。在软件方面，要统一使用湖北政务服务平台，推动更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办，与企业生产经营、群众生产生活密切相关的事项，能上则上、应上尽上、全程在线，实现审批服务“一张网”、企业群众办事“一网通”。（牵头单位：县政务服务和大数据管理局；责任单位：各镇（区）、县直相关单位；完成时限：2022年6月底）

（六）管理制度标准化。建立并严格执行以下七项工作制度：一是实行首问负责制。首问责任人对职责范围内的事项应

立即接办，对职责范围外的事项应主动将办事人引导至承办人。**二是**实行服务承诺制。组织各类工作人员向社会公开承诺提供的服务内容，提高服务质量。**三是**实行限时办结制。申请人咨询、办理服务事项时，经办人应依据规定，在承诺期限内予以答复或办结。能当场办结的，应当立即办、马上办。**四是**实行一次性告知制。申请人现场或电话咨询有关事项时，经办人须一次性告知办理事项的依据、时限、程序、所需材料，或者不予办理的理由。**五是**实行“好差评”制度，确保评价数据客观、真实，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。**六是**实行投诉举报制度。设立投诉举报电话并对外公布，受理服务对象的投诉举报，开门倾听群众意见建议。**七是**实行责任追究制度。对违反首接负责、限时办结等制度，不履行或不正确履行职责，损害办事群众合法权益的，按照规定追究责任。（牵头单位：县政务服务和大数据管理局；责任单位：各镇（区）；完成时限：2022年5月中旬）

四、分类实施

（一）类型划分。按照镇（区）便民服务中心工作基础、窗口建设及业务进驻情况划分为标准型、改进型、提升型三个等级。

1. 标准型：设立综合窗口；设置公安、税务、市场监管、人社、民政、残联、医保、农业农村等专业窗口；配备3台以上自助终端。

2. **改进型**：设立综合窗口；设置市场监管、人社、民政、残联、医保等专业窗口；配备2台以上自助终端。

3. **提升型**：设立综合窗口；设置市场监管、民政、残联、医保等专业窗口；配备1台以上自助终端。

（二）稳步推进。采取“示范引路、试点先行、总结推广”方式，在浮屠镇、木港镇、枫林镇和富池镇先行推进镇级**标准型**便民服务中心建设，总结经验，并在全县推广；在白沙镇、龙港镇、排市镇、兴国镇、黄颡口镇、三溪镇、陶港镇等按照**改进型**推进便民服务中心建设，其他镇区便民服务中心按实际情况对标改进型或者提升型进行建设，寻找差距，不断优化，实现便民服务中心建设提档升级。

（三）责任分工。

1. 县政务服务和大数数据管理局负责镇（区）便民服务中心标准化建设指导、建立全县政务服务联络体系、开展各类综合型业务系统培训、督办提升便民中心服务质效；

2. 镇（区）负责落实便民服务中心场所，确定分管领导及管理人员，建立标准化管理机制，协调镇区各站所业务和人员进驻，解决经费及其他方面问题；

3. 县直各单位负责所属基层站所业务相关的专业系统网络迁移，负责专业人员和依申请及公共服务等事项从各基层站所迁驻至镇区便民服务中心，负责相关业务培训，负责各自办公及自助设备添置，配合完成各项其他工作。

(四) 时间安排。

1. 筹备阶段。县政府组织制定镇（区）便民服务中心标准化建设方案和考核标准，并召开“阳新县推进镇（区）便民服务中心标准化规范化便利化建设”工作推进会。（完成时限：2022年5月中旬）

2. 推进阶段。镇（区）对照便民服务中心“标准型”、“改进型”、“提升型”制定工作方案，按照职责统筹推进大厅地点选定、建设，综窗人员选配，服务设施落实，运行体系和制度建设等各项工作；县直各单位按职责召开相关股室和镇区站所工作部署会，按照时间节点落实好业务培训、专网开通、业务入驻和人员进驻工作。县政务服务大数据管理局组织召开“阳新县推进镇（区）便民服务中心标准化规范化便利化建设”业务培训会，按要求协调推进各项工作。（完成时限：2022年6月底）

3. 验收阶段。联合县纪委监委、县政府督办室成立验收小组，对镇（区）便民服务中心标准化建设进行全面验收，验收结果进行通报。（完成时限：2022年7月中旬）

五、保障措施

(一) 加强组织领导。县直相关部门和各镇（区）要高度重视便民服务中心标准化规范化便利化建设工作，各县直单位要根据各镇区便民服务中心建设类型全力推进落实好事项进驻和业务人员安排工作，开通相关业务网络，按照“三集中、三

到位”要求，确保各镇区政务服务事项应进尽进。各镇（区）要认真调研，全力解决建设推进过程中遇到的问题，细化目标任务，明确时间节点，层层压实责任，将建设任务清单化、项目化，制定实施图、进度表，确保建设工作落实落地。

（二）压实管理责任。各镇（区）要切实履行主体责任，加强对便民服务中心的建设管理，落实大厅分管领导和专职大厅主任，严格执行便民服务工作制度，进一步简化办事流程，压缩办事时限，优化办事环节，提升政务服务水平和质量。县直相关部门要严格根据各自工作职责，将所辖镇区站所依申请及公共服务等事项全部进驻便民服务中心，所属站所及窗口不得再办理上述事项，确保群众办事“只进一扇门”。

（三）强化考核监督。镇（区）便民服务中心大厅应畅通监督渠道，自觉接受上级政务服务管理机构的业务指导、考核以及社会监督。保持良好运行状态，实现对政务服务窗口监督全覆盖。镇（区）便民服务中心标准化规范化便利化建设工作纳入县政府年度量质化目标管理进行考核。

附件：1. 阳新县镇（区）依申请及公共服务事项清单
2. 阳新县镇（区）便民服务中心标准化建设清单
3. 阳新县镇（区）便民服务中心标准化规范化便利化建设考核办法

附件 1

阳新县镇（区）依申请及公共服务事项清单

序号	事项名称	责任单位
1	残疾人证首次申领（申请）	县残联 （11项）
2	残疾人证换证（申请）	
3	残疾人证补领（申请）	
4	残疾人证变更（申请）	
5	残疾人证迁移（申请）	
6	残疾人证注销（申请）	
7	残疾人家庭无障碍改造服务（初审）	
8	残疾人辅助器具适配服务（初审）	
9	残疾人法律政策宣传咨询	
10	残疾人就业服务	
11	残疾人职业培训服务	
12	户口迁移审批	县公安局 （9项）
13	户口登记、注销、迁移	
14	对新生儿办理出生登记	
15	死亡、宣告死亡、宣告失踪人员办理户口注销	
16	户口项目变更更正	
17	出具户籍信息证明	
18	出具户口证明	
19	核发居民身份证	
20	核发居住证	
21	对孤儿基本生活保障金的给付（初审）	县民政局 （18项）
22	临时救助金给付（初审）	
23	老年人福利补贴（初审）	
24	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴（初审）	
25	事实无人抚养儿童基本生活保障金的给付（初审）	
26	临时救助对象认定（初审）	
27	特困人员认定（初审）	

序号	事项名称	责任单位
28	孤儿认定（初审）	县民政局 （18项）
29	城乡最低生活保障对象认定	
30	建设农村公益性公墓审批（初审）	
31	农村留守儿童信息采集	
32	困境儿童信息登记	
33	老年人福利补贴政策宣传咨询	
34	低保、特困人员救助供养、临时救助政策宣传咨询	
35	农村留守妇女信息采集	
36	农村留守老人信息采集	
37	特困人员照料服务	
38	医疗救助对象手工（零星）报销（初审）	
39	农村土地承包经营权流转合同鉴证	县农业农村局 （20项）
40	对实行家庭承包方式的农村土地承包经营权确认的初审（颁证）	
41	对实行家庭承包方式的农村土地承包经营权确认的初审（换证）	
42	对实行家庭承包方式的农村土地承包经营权确认的初审（补发）	
43	对实行家庭承包方式的农村土地承包经营权确认的初审（变更）	
44	土地流转备案	
45	水域滩涂养殖使用许可（初审）	
46	农村村民住宅用地审批（初审）	
47	组织开展动物疫病强制免疫	
48	农业政策性保险理赔办理	
49	农业技术科普咨询服务	
50	农村建设项目招投标组织和申报	
51	动物疫病预防与控制	
52	水产技术推广服务	
53	全省畜牧新品种及畜牧、牧草、饲料等新技术的推广	
54	病死畜禽无害化处理	
55	土地承包经营权（流转）纠纷的调解	
56	耕地地力保护补贴信息变更	
57	耕地地力保护补贴登记申报	
58	农业支持保护补贴发放服务	

序号	事项名称	责任单位
59	就业政策法规咨询	县人社局 (24项)
60	职业供求信息、市场工资指导价位信息和职业培训信息发布	
61	职业介绍	
62	职业指导	
63	创业开业指导	
64	创业担保贷款借款人资质审核(个人)申请	
65	创业担保贷款借款人资质审核(小微企业)申请	
66	就业登记(初审)	
67	失业登记(初审)	
68	《就业创业证》办理(初审)	
69	城乡居民基本养老保险参保登记	
70	城乡居民养老保险待遇申领(初审)	
71	城乡居民基本养老保险个人信息变更	
72	城乡居民基本养老保险关系转移接续申请(初审)	
73	居民养老保险注销登记申请(初审)	
74	城乡居民基本养老保险个人权益查询	
75	社会保障卡申领	
76	社会保障卡启用(含社会保障卡银行账户激活)	
77	社会保障卡应用状态查询	
78	社会保障卡信息变更	
79	社会保障卡密码修改与重置	
80	社会保障卡挂失与解挂	
81	城乡居民养老保险参保登记(初审)	
82	劳动争议调解	
83	食品经营许可证变更	县市监局 (26项)
84	食品经营许可证补发	
85	食品经营许可证换发	
86	食品经营许可证核发	
87	食品经营许可证注销	
88	食品生产加工小作坊登记核发	
89	食品生产加工小作坊登记变更	

序号	事项名称	责任单位
90	食品生产加工小作坊登记补办	县市监局 (26项)
91	食品生产加工小作坊登记注销	
92	食品生产加工小作坊登记延续	
93	小餐饮经营许可证核发	
94	小餐饮经营许可证注销	
95	小餐饮经营许可证变更	
96	小餐饮经营许可证补发	
97	小餐饮经营许可证延续	
98	农民专业合作社设立登记	
99	农民专业合作社变更登记	
100	农民专业合作社注销登记	
101	农民专业合作社分支机构设立登记	
102	农民专业合作社分支机构变更登记	
103	农民专业合作社分支机构注销登记	
104	个体工商户注册登记	
105	个体工商户变更登记	
106	个体工商户注销登记	
107	农民专业合作社备案	
108	名称自主申报(预先登记)	
109	独生子女保健费的发放	县卫健局 (19项)
110	农村部分计划生育家庭奖励扶助金(初审)	
111	计划生育家庭特别扶助金(初审)	
112	独生子女父母光荣证补办	
113	对新生儿在医疗保健机构以外地点死亡的核查	
114	生育证办理	
115	流动人口基本公共卫生计生服务	
116	免费婚前医学检查	
117	免费孕前优生健康检查	
118	免费计划生育技术服务	
119	免费计划生育药具发放	
120	人口计生政策宣传	

序号	事项名称	责任单位
121	严重精神障碍患者管理	县卫健局 (19项)
122	健康教育	
123	居民健康档案管理	
124	孕产妇健康管理	
125	老年人健康管理	
126	独生子女死亡的计划生育特殊家庭一次性抚恤金(初审)	
127	城镇独生子女父母计划生育一次性奖励(初审)	
128	基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定(初审)	县医保局 (7项)
129	城乡居民医保个人参保登记(普通居民首次参保登记)	
130	城乡居民医保个人参保登记(新生儿参保登记)	
131	城乡居民医保个人参保登记(参保暂停)	
132	城乡居民医保个人参保登记(参保恢复)	
133	城乡居民医保个人参保登记(参保终止)	
134	城乡居民医保个人参保登记(信息变更)	
135	在村庄、集镇规划区内的街道、广场、市场和车站等场所修建临时建筑物、构筑物和其他设施的审批	县住建局 (6项)
136	建制镇规划区内建设工程施工企业和个人工匠登记	
137	农村危房改造	
138	对已领取租赁住房补贴或者配租廉租住房的城市低收入住房困难家庭信息的审核	
139	公租房租赁补贴申请(初审)	
140	公租房实物配租申请(初审)	
141	建设工程(含临时建设)规划许可证核发(初审)	县自规局 (16项)
142	林木林地权属争议行政裁决	
143	对个人之间、个人与单位之间土地权属争议的裁决	
144	新增建设用地办理(初审)	
145	新增建设用地调整(初审)	
146	新增建设用地延期(初审)	
147	集体建设用地审批(初审)	
148	乡(镇)村公共设施、公益事业使用集体建设用地审批(初审)	
149	乡(镇)村企业使用集体建设用地审批(初审)	
150	乡村建设规划许可证核发(初审)	

序号	事项名称	责任单位
151	林木采伐许可证核发（初审）	县自规局 （16项）
152	组织开展全民义务植树活动	
153	林业法律法规政策咨询	
154	野生动植物保护宣传	
155	世界防治荒漠化与干旱日宣传	
156	对退耕还林面积的核对	
157	退役军人信息采集	县退役军人局 （3项）
158	退役士兵安置政策宣传咨询	
159	公民应征入伍政策宣传	
160	人民调解	县司法局 （3项）
161	法律咨询援助服务	
162	法律宣传教育	
163	适龄儿童、少年因身体状况需要延缓入学或者休学审批	县教育局 （2项）
164	教育助学政策宣传	
165	农村智能广播网（村村响）使用和管护	县文旅局 （1项）
166	自然灾害救助资金给付	县应急局 （1项）
167	财政惠民政策宣传	镇区政府 （10项）
168	对蓄滞洪区内居民的承包土地、住房、家庭农业生产机械和役畜以及家庭主要耐用消费品的登记	
169	对蓄滞洪区内居民财产变更核实登记	
170	对蓄滞洪区内居民补偿金的确认	
171	对移民安置区的移民生产生活协助及矛盾纠纷调解	
172	社区戒毒	
173	农民补贴存折登记	
174	办理群众来信	
175	接待群众来访	
176	食品摊贩登记	

附件 2

阳新县镇（区）便民服务中心标准化建设清单

序号	建设内容	详细说明	备注
场地建设标准化			
1	规范命名标识	命名为“阳新县 XX 镇（区）便民服务中心”，门口并加挂政务服务“清水莲花”标识。	立体字或门口挂牌
2	规范选址建设	大厅选址符合区位较优、人流密集、交通便利等条件。	
3	规范功能分区	设置综合受理区、后台审批区、政务公开专区、休息等候区、自助服务区	
4	便民服务设施	大厅柜台高度不超过 1 米；受理窗口不得设置玻璃阻断；等候区应配备饮水机、等候座椅。	
人员管理标准化			
5	明确分管领导	明确镇（区）政府一名班子成员分管便民服务中心工作。	
6	安排大厅主任	配备 1 名便民服务中心专职主任，负责便民服务中心窗口日常管理及大厅内硬件设施日常维护工作。	
7	落实专窗人员	按照不低于 1:1 设置专窗工作人员，负责专业窗口业务咨询、办理，确保专窗业务只进一扇门，只找一个人。	
8	落实综窗人员	按照不低于 1:1 设置工作人员，负责其他站所委托的非专窗业务代办、接受咨询、引导评价、受理投诉。	
业务进驻标准化			
9	公示服务事项	通过电子设备或公示栏对外公示镇（区）便民服务中心主要负责办理的 176 个依申请及公共服务事项、进驻县直相关部门授权或委托下放的职权事项。	
10	充分委托授权	专窗办理的业务确保只在便民服务中心办理，禁止两头受理；委托综窗受理的业务要充分授权培训，做到一次性告知、一次性收件。	
11	厘清受理平台	能够正确区分 176 个事项分别由综窗还是专窗受理，由哪个平台办理。	
12	办事指南清单	高频政务服务事项提供纸质办事明白卡、低频政务服务事项做到通过查询后一次性告知。	
窗口设置标准化			
13	标准型服务中心	设立综合窗口；进驻公安或税务、市场监管、人社、民政、残联、医保、农业农村等专业窗口。	

序号	建设内容	详细说明	备注
14	改进型服务中心	设立综合窗口；进驻市场监管、人社、民政、残联、医保等专业窗口。	
15	提升型服务中心	设立综合窗口；进驻市场监管、民政、残联、医保等专业窗口。	
16	其他扩展服务	配备自助终端，确保设备正常使用；确保评价器是否可以正常使用；鼓励水、电、气、网、视等窗口进驻。	
网络服务标准化			
17	规范网络连接	大厅具备开通互联网、综合窗口必须连接电子政务外网、专业窗口连接部门专网，要求布线规范，专网专用。	
18	配备基础设备	各窗口应配备办公电脑、合理化配置或共享打印机、扫描仪。	
19	熟练操作系统	掌握湖北省政务服务网、行政职权管理系统、统一受理平台、黄石行政审批平台、专业窗口业务平台的系统操作。	
20	平台办件统计	日常通过系统办理业务，并在后台中能展示便民服务中心各窗口的业务受理情况，确保窗口有办件、系统有显示。	
管理制度标准化			
21	岗位监督上墙	公示便民服务中心工作人员相片、姓名、职务、电话号码，接受群众监督。	
22	管理制度上墙	实行首问负责制、实行服务承诺制、实行限时办结制、实行一次性告知制、实“好差评”制度、实行投诉举报制度、实行责任追究制度	
23	安装视频监控	在政务政务区安装视频监控，连接县政务服务和大数据管理局，用于日常网络巡查及服务回放。	
24	畅通投诉渠道	设置投诉举报箱、公布监督举报电话。	

阳新县镇（区）便民服务中心标准化规范化便利化建设考核办法

为进一步加强镇（区）便民服务中心标准化规范化便利化建设，落实工作责任，改进工作作风，提高工作效率，打造成便民、高效、廉洁、诚信的政府服务平台，特制定本考核办法。

一、考核对象

镇（区）人民政府、镇（区）站所业务相关的县直单位

二、考核办法和形式

（一）考核办法：由县优化营商环境政务工作专班负责考核，每季度通报一次，每年度考核一次。考核实行基本分 100 分，并设置加分和倒扣分内容，最终得分按比例计入年度考核。

（二）考核形式：采取线下与线上相结合，季度与年度相结合，定时与不定时相结合的形式进行。

三、考核内容及计分方法

（一）县直单位

县直单位年度“政务服务履责尽责”绩效考核主要考察“三集中三到位”、窗口建设、服务质效、数据共享等方面。本考核办法新增支持镇区便民服务中心建设，占政务服务年度考核分数的 10%，主要考核内容为县直单位对镇（区）相关站所业务进

驻、网络迁移、人员培训、设备配备等方面的支持。

(二) 镇(区)政府

镇(区)年度“政务服务履责尽责”绩效考核主要考察便民服务中心建设和 12345 热线处置情况,其中镇(区)便民服务中心建设占政务服务年度考核分数的 85%。

1. 场地建设标准化(分值 20 分): 主要考核便民服务中心选址、命名、功能划分、配套设施等硬件建设。

2. 人员管理标准化(分值 10 分): 主要考核分管领导、大厅主任、窗口工作人员的落实情况。

3. 业务进驻标准化(分值 15 分): 主要考核省政府规定的办理事项的进驻情况。

4. 窗口设置标准化(分值 30 分): 主要考核便民服务中心窗口设置情况,标准型便民服务中心得 30 分,改进型便民服务中心得 20 分,提升型便民服务中心得 10 分。

5. 网络服务标准化(分值 15 分): 主要考核网络管理规范及多个业务系统的掌握情况。

6. 管理制度标准化(分值 10 分): 主要考核大厅日常管理制度的建立及公示情况。

四、考核奖惩及计分方法

(一) 扣分项(最高 20 分)

1. 工作纪律。通过定期巡查、电子监察中发现窗口工作人员脱岗、玩游戏等违反工作制度的,每起扣 2 分;在明察暗访

中工作人员的违规行为被各类媒体曝光的，每起扣 5 分。

2. 群众举报。通过各类渠道收集的群众举报查证属实的，每例扣 3 分，经通报仍未如期整改的，每例扣 5 分。

3. 网络安全。因使用不当造成电子政务外网安全威胁的，每起扣 1 分，经督办仍未如期整改的，每例扣 3 分。

(二) 加分项 (最高 20 分)

1. 创新举措。积极开展创新服务，在优化办事流程，提升服务质效方面被认定为创新举措的每项加 3 分。

2. 宣传报道。在国家、省、市、县党报党刊、电视新闻发表文章宣传镇（区）便民服务中心窗口工作的，加 4、3、2、1 分/篇，部门报刊或网络减半加分。

3. 五级联动。按照省政府加强基层便民服务工作指导意见，做好省、市、县、镇、村五级联动，落实各项工作任务成绩显著的，最高得 5 分。