京汉新城社区便民服务站政务服务

工作考核机制

一、指导思想

进一步深化“放管服”改革，为实现便民服务工作的规范化、标准化、便利化，拓宽监督评价渠道，着力解决“门难进、脸难看、事难办”，彻底整治不作为、慢作为、乱作为，进一步规范社区便民服务行为，提升便民服务水平，优化政务服务环境，现建立健全京汉新城社区便民服务中心工作考核机制。

二、工作标准

1、统一便民服务站规范化建设标准，做到有场所、有标识、有功能分区（咨询服务、窗口服务、政务公开、自助服务、休息等候、帮办代办）、有至少1名帮办代办人员、有办公设备、有办事指南、有帮办代办政务服务事项清单、有帮办代办员责任清单、有制度机制（政务服务首问负责、一次性告知、一窗受理、并联办理、限时办结、“预约延时、错时服务”、“上门服务”等制度）、有工作台账、有便民服务卡。

2、便民服务站无偿为群众提供咨询、指导、协调、帮办、代办、“上门办”等服务，重点针对居住分散、交通不便等农村牧区，通过“邮政+帮办代办”、建立流动代办点等方式，主动提供上门办、代缴代办代理等服务。做好工作台账，整理归纳相关佐证，确保真实、准确。

3、将更多涉及社会保险、养老服务、户籍管理等事项下沉至社区便民服务站办理。规范政务服务事项，全面梳理公布社区“就近办”事项清单。

4、加强便民服务站服务窗口设置，应设立综合窗口、帮办代办窗口。全面推行“综合一窗”改革，配齐配强专职“综合一窗”工作人员，“综合一窗”受理率提升至80%以上，将所有政务服务事项和“一件事一次办”事项纳入至帮办代办窗口服务范围。

三、监督检查

1、采用抽查、调阅档案、实地查看和电话回访的方法开展督查并建立督查台账。

2、督查方式分为不定期随机随时督查、按月或季度定期督查、动态跟踪督查和专项督查。

3、监督检查工作要狠抓落实讲求实效，必须做到事事有着落，件件有回音，对敷衍赛责等现象严肃处理。

4、对于督查考核结果为优秀的年度给予通报表彰，对于督查考核中有问题的部门责令整改，严重者通报批评。

四、相关要求

**一是切实加强组织领导。**便民服务站负责人要高度重视，认真对待，明确责任，落实分工，不准歪曲、隐瞒、夸大或缩小事实真相，确保考核评价工作落到实处。

**二是积极引导群众参与。**深入推进“阳光政务”，在服务大厅、公示栏公布政务服务事项、办事流程、办理时限、收费标准、政策法规、制度机制等有关信息，适时更新，让群众充分知晓，积极参与监督。

**三是不断强化督查指导。**要把督查检查结果同效能考核、评先评优等工作有机结合起来，做好组织协调、任务分解和监督检查。要强化宣传，营造良好的舆论氛围，不断总结提炼好经验、好做法，并用制度的形式固定下来，形成长效机制。