

附 录 E
(规范性)
东莞市村（社区）便民服务站建设与管理规范

E.1 村（社区）便民服务站建设

E.1.1 基本要求

村（社区）便民服务站应遵循规范、高效、热情、廉洁的原则，参照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置综合窗口，为服务对象提供各项政务服务。

E.1.2 名称标识

E.1.2.1 名称

村（社区）便民服务站的名称应统一设置为“某某村（社区）便民服务站”；已并入党群服务中心开展政务服务的村（社区），应在党群服务中心内部增加“某某村（社区）便民服务站”标识。

示例 1：

东莞市东城街道东泰社区便民服务站

示例 2：

东莞市茶山镇南社村便民服务站

E.1.2.2 logo 标志

村（社区）便民服务站的 logo 标志应根据广东省政务服务数据管理局要求统一设置。

E.1.2.3 导向标识

村（社区）便民服务站应在站内设置清晰明显的办事导向标识、综合窗口标识等，为服务对象提供引导和提示。

E.1.3 建筑要求

村（社区）便民服务站的建筑外形应保持简洁大方，外立面无破损，内部应开阔通透，采光良好、干净整洁。内部装饰风格宜结合本村（社区）的风土人情、乡风民俗、村居历史等文化元素，展现本村（社区）文化特色。

E.1.4 窗口设置

村（社区）便民服务站应设置 1 个或以上综合窗口，统一使用东莞市一体化政务服务平台标准化收件，并按时办结。

E.1.5 无障碍设施

村（社区）便民服务站宜结合实际情况设置轮椅通道、扶手或缘石坡道、低位服务台、无障碍卫生间等无障碍设施。短期内暂无条件或难以进行适老化、适残化改造的，应配备相应工作人员为老年人、残障人士等特殊群体提供服务。

E.1.6 空间布局

村（社区）便民服务站应设立以下功能区：

——申报辅导区。应安排专人为办事人提供精确、专业的申报辅导，配备电脑供服务对象在现场进行申报使用；该区域宜参照《东莞市基层政务大厅现场办公场所标准》设置；

——窗口服务区。应配备相应的设施设备、导向标志及工作人员，提供窗口服务；综合窗口设置宜参照《东莞市基层政务大厅现场办公场所标准》《东莞市基层政务大厅现场窗口管理标准》，高度、宽度、座位间距以舒适并满足办事人需要、不影响政务服务工作人员与办事人面对面交流为宜；

——自助办理区。应配备自助服务终端机供办事人自助申报审批事项，实现自助办事、自助申报功能；该区域宜参照《东莞市基层政务大厅现场办公场所标准》设置。办事人进入自助办理区时，政务服务人员应及时响应，主动询问需求，提供咨询、指引、导办、帮办等服务；

村（社区）便民服务站应合理利用党群服务中心现有资源，按需设置咨询导办区、休息等候区、物料流转室、会议室、投诉调解室等，各区域可合并设置。

E.1.7 设施设备

村（社区）便民服务站应参照附录 C 配置相应的设备，设施设备应标识明晰，清洁有序，同类设施设备色彩型号宜统一；合理定位放置，不阻碍办公和人员通行等正常活动；功能正常，定期检查维护。如需采购附录 C 以外的设备，应向东莞市一体化政务服务平台申请适配测试，确保采购的设备安全、稳定，并符合东莞市一体化政务服务平台的要求。

E.2 村（社区）便民服务站管理

E.2.1 基本要求

各镇（街道）统筹辖内村（社区）便民服务站建设与管理，负责组织对各村（社区）便民服务站的监督、抽查与考评，开展各村（社区）便民服务站政务服务工作培训。

村（社区）便民服务站应建立健全运行与管理机制，结合本村（社区）实际，参照《东莞市政务服务大厅建设与管理规范》，落实包括但不限于首问责任制、首办责任制、一次性告知制、承诺办结制等，明确岗位、责任人、职责分工、工作流程、工作要求等。

E.2.2 政务服务事项进驻

村（社区）便民服务站应按照《东莞市村（社区）党群服务中心政务服务事项通用目录》统一提供相关事项办理服务。根据各村（社区）实际情况和服务对象需要，可自行增加可办理的事项，增加的事项应在村（社区）党群服务中心公告栏及镇街政务服务中心、镇街新媒体平台等及时发布和更新。

E.2.3 人员配备

E.2.3.1 综合窗口人员

村（社区）便民服务站至少应指定 2 名综合窗口人员综合受理政务服务事项，并设 AB 岗。其中，A 岗为综合窗口常驻工作人员，B 岗为 A 岗的替岗或互为备岗。

各镇街可根据实际情况对辖区内各村（社区）便民服务站综合窗口人员进行统筹，可结合实际需要对人员动态调配。

综合窗口工作人员应符合如下条件：

- a) 具备良好的政治素质，严格遵守和执行各项规章制度、工作纪律和职业道德规范；
- b) 具备较强的社会服务意识、良好的工作态度及团队合作精神；
- c) 能使用本村（社区）服务对象能够理解的语言，具备一定的公文写作能力和沟通协调技巧，按标准化办事程序和流程为服务对象提供服务；
- d) 熟练掌握国家政务服务平台、广东政务服务网、东莞市一体化政务服务平台、“粤系列”移动服务平台、“粤智助”政务服务自助机、“莞家政务”自助终端、“i 莞家”公众号、小程序、APP 等政务服务相关平台、终端的操作技能。

E.2.3.2 咨询导办人员

村（社区）便民服务站应配备咨询导办人员，主动为服务对象提供咨询导办、帮办代办服务，可专人专任或由村（社区）便民服务站工作人员兼任。

E.2.3.3 物料流转人员

村（社区）便民服务站应按照实际业务需求配置物料流转人员，物料流转人员负责将综合窗口收取的物料通过寄递、配送等方式流转至相关政务服务审批部门，可专人专任或由综合窗口人员兼任。

E.2.4 行为规范

E.2.4.1 纪律要求

村（社区）便民服务站综合窗口人员应参照附录 H “H.2 纪律要求” 章节，严格遵守各项工作纪律。

E.2.4.2 服务要求

村（社区）便民服务站综合窗口人员应参照附录 H “H.3 服务要求” 章节，以热情、友善、耐心的服务态度提供服务。

E.2.4.3 着装规范

村（社区）便民服务站政务服务人员在上班期间应保持衣物干净整洁，不能穿奇装异服，着装不得暴露或不雅，不得挽袖口和裤腿。综合窗口人员、咨询导办人员宜穿着制服或容易辨识的马甲、绶带等，方便服务对象辨认；可参照附录 H “H.6 着装标准” 章节配备制服。

E. 2. 4. 4 仪容仪表

村（社区）便民服务站政务服务人员宜应照附录 H “H. 7 仪容仪表” 章节，保持仪容仪表整洁得体。

E. 2. 5 人员管理

E. 2. 5. 1 管理权限

村（社区）便民服务站综合窗口人员接受村（社区）和镇（街道）政务服务中心的双重管理，业务上受各镇（街道）政务服务中心具体指导，日常工作接受村（社区）和各镇（街道）政务服务中心监督管理，各政务服务审批部门按照职责配合各镇（街道）政务服务中心落实监督和管理。

E. 2. 5. 2 业务培训

村（社区）便民服务站综合窗口人员的学习培训应纳入镇级政务系统业务培训计划，由各镇（街道）政务服务中心根据综合窗口工作职责和人员素质的要求，对村（社区）便民服务站综合窗口人员进行分级分类培训。培训内容包括服务规范、制度、礼仪、业务知识、东莞市一体化政务服务平台操作等。

E. 2. 5. 3 业务考核

各镇（街道）政务服务中心定期开展各村（社区）便民服务站服务效能评价，根据评价发现的问题，提出改进措施；村（社区）党群服务中心负责开展村（社区）便民服务站政务服务人员的日常考核和年度考评。

E. 2. 5. 4 进退机制

各村（社区）应高度重视便民服务站政务服务人员队伍建设，切实把综合窗口作为培养、锻炼干部的重要平台。针对工作表现突出的政务服务工作人员，可优先考虑提拔；对违法违纪或多次违反工作纪律的人员，应及时撤换。