

上海市青浦区政务服务中心

青政服〔2025〕4号

关于印发《青浦区社区事务受理服务中心标准化建设评估办法》的通知

各镇、街道社区事务受理服务中心：

为进一步加强我区镇、街道社区事务受理服务中心标准化建设，不断提高窗口服务水平和服务效能，调整完善了《青浦区社区事务受理服务中心标准化建设评估办法》，现予以印发，请认真遵照执行。

青浦区政务服务中心

2025年4月16日

青浦区社区事务受理服务中心标准化建设 评估办法

为持续推进我区社区事务受理服务中心(以下简称“受理中心”)标准化建设,进一步提升受理中心服务效能,按照上海市地方标准《社区事务受理服务中心建设和服务规范(DB31/T467-2018)》和《上海市民政局关于印发〈2025年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估标准〉的通知》(沪民便函〔2025〕9号)要求,特制定本评估办法:

一、评估对象

青浦区各镇、街道社区事务受理服务中心

二、评估内容

1.服务环境。受理中心应按照地方标准相关要求落实受理大厅建设工作。各类标识标牌应清晰、醒目,样式、配色、文字应符合要求。受理大厅应设置综合受理区、咨询引导区、休息等候区、自助服务区等功能区域。受理中心应保持环境整洁,受理大厅应维持清新的空气环境,确保照明充足,降低噪音影响,并配备齐全的适老设施设备及盥洗设施。

2.事项受理。受理中心应使用全市统一的社区事务受理信息系统。实行一口受理、全市通办、全年无休。应在规定的服务时间内接受服务对象的事项申请。实行综合窗口受理模式,综合窗

口设置应100%全覆盖。承接各市级条线统一下沉的事项且综合窗口工作人员具备综合受理能力。严格执行刷证（码）办事，落实“两个免于提交”相关工作要求。及时响应“收受分离”和“一网通办”办件申请。准确公示远程虚拟延伸服务点位，提供即时延伸服务。

3.服务提供。在受理大厅和随申办上准确公示服务时间、服务地址和咨询电话。做好职责公开，大厅工作人员信息应公开上墙。严格落实窗口服务规范，遵守服务礼仪和工作纪律，推行微笑服务。开展帮办、咨询、引导等便民服务。

4.人员管理。坚持党建引领，充分发挥受理中心支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。建立工作人员日常管理制度，明确岗位职责。制定人员培训管理制度，定期开展线上线下培训。加强综合窗口工作人员综合素质和业务能力培养，持续开展工作人员能力评价和确认。建立工作人员绩效考核制度，落实绩效考核工作。

5.运行保障。落实受理大厅运行保障工作，确保中心正常运行。做好安全管理工作，建立应急预案，完善监控系统，注重公共卫生和消防安全。做好信息化管理工作，建立信息安全与保密管理制度，加强机房管理，提升网管人员专业技能。做好档案管理工作，配备专业档案管理人员，落实档案的进出登记。做好内控管理工作，建立财务管理、印章管理、固定资产管理制度，并有效执行。

6.服务评价。受理中心工作人员应主动引导服务对象使用统一的好差评系统对受理过程进行评价。建立投诉处置制度，确保投诉处置的按时回复率、整改完成率以及回访满意率。定期收集各渠道的服务反馈，对存在的投诉和问题，认真查找原因，积极落实改进措施，持续提升窗口服务质量。

7.特色创新。按照“人无我有，人有我优”的原则，围绕服务和管理等方面开展工作创新，形成可复制可推广的工作特色或亮点。

三、评估方式

区政务服务中心成立评估领导小组对受理中心开展年度评估。评估领导小组由主要领导、分管领导及社区事务管理科组成。社区事务管理科负责具体评估实施工作。引入第三方测评机制，通过定期和不定期现场检查、监控抽查、后台数据查看等方式，对受理中心标准化建设情况进行综合评定。

四、评估结果运用

对年度评估情况进行通报，报各镇人民政府、街道办事处，纳入政务服务“一网通办”的绩效考核体系。年度内存在违纪违法行为、发生负面舆论情况的受理中心，不予评优。

五、本办法自印发之日起实施。

附件：青浦区社区事务受理服务中心标准化建设评分细则

附件

青浦区社区事务受理服务中心标准化建设评分细则

评估内容	评分细则	得分
一、服务环境 (10分)	1.各类标识标牌应清晰、醒目，样式、配色、文字应符合地标要求。(1分) 2.受理大厅应设置综合受理区、咨询引导区、休息等候区、自助服务区等功能区域。(1分) 3.保持大厅环境卫生整洁，空气清新。(2分) 4.保证大厅足够的照度(不低于300勒克斯)，降低噪音(不持续高于80分贝)。(2分) 5.配备齐全的适老设施设备及盥洗设施。(2分) 6.网络及各类服务设施、设备正常运行。(2分)	
二、事项受理 (15分)	1.应在规定的服务时间内接受服务对象的事项申请，综合窗口设置100%全覆盖。(1分) 2.承接各市级条线统一下沉的事项且综合窗口工作人员具备综合受理能力。(2分) 3.严格执行刷证办事、落实“两个免于提交”相关工作。(5分) 4.规定时间内响应全市通办“收受分离”办件和“一网通办”办件申请。(6分) 5.准确公示居村社区事务远程虚拟延伸服务点位信息，并提供即时延伸服务。(1分)	
三、服务提供 (15分)	1.在受理大厅和随申办准确公示服务时间、地址、咨询电话等信息。(3分) 2.大厅工作人员信息公开上墙，上墙内容含照片、岗位、姓名/工号，并及时更新。(3分) 3.严格遵守服务礼仪和工作纪律，规范着装、佩戴工号牌，党员佩戴党徽，举止文明、提供微笑服务。(5分) 4.受理大厅提供帮办、咨询、引导等便民服务。(3分) 5.为服务对象提供办事材料复印服务，并在大厅内明示办事窗口所需材料免费复印。(1分)	
四、人员管理 (25分)	1.坚持党建引领，充分发挥受理中心支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。(3分) 2.建立中心工作人员日常管理制度，明确岗位职责。(2分) 3.制定中心培训管理制度，定期开展人员培训，包含业务培训、廉政教育培训等。(5分) 4.按规定时限完成学习部落线上课程学习培训。(5分) 5.做好新进人员培训，通过所有条线能力确认后方能正式上岗；对全体综合窗口工作人员定期开展能力确认。(5分) 6.建立人员绩效考核制度，对工作人员服务质量、工作效能等定期开展考核评价，考核结果与工作人员绩效挂钩。(5分)	

五、运行保障 (15分)	1.建立火灾、传染病疫情、防汛防台、网络安全、寻衅滋事的应急预案，开展评审或演练，落实预案的培训工作。(3分) 2.在受理中心大厅、窗口、应急处理区等重点区域配置监控设备，并确保一定的保存期限。(3分) 3.配备消防设施，定期检查，确保正常使用，并在大厅张贴逃生疏散路线标志。(2分) 4.建立机房管理制度。网管人员具备相关专业知识和技能，并每年参加区政务服务中心举办的网管培训和考核。(2分) 5.建立信息安全与保密管理制度，开展员工日常安全保密教育及管理工作，所有员工签订信息安全保密协议。(2分) 6.有档案业务知识培训合格证书的档案管理员，做好档案室日常管理。(1分) 7.根据地方标准，建立财务管理、印章管理、固定资产管理等制度，并有效执行。(2分)	
六、服务评价 (12分)	1.引导服务对象使用好差评系统对受理过程进行评价。(4分) 2.建立投诉处置制度，确保投诉处置的按时回复率、整改完成率以及回访的满意率。(4分) 3.对各渠道收到的投诉或问题及时整改落实，并进行汇总分析讨论，持续改进政务服务工作。(4分)	
七、特色创新 (4分)	1.积极开展管理和服务工作创新，创新工作有计划、有落实、有总结、有成效。(4分)	
加分项 (4分)	1.全年无属实投诉。 2.积极开展区级“一网通办”专项立功竞赛活动。 3.年度内荣获与政务服务相关的国家级、市级集体荣誉。 4.配合区政务服务中心开展各项工作。	
扣分项 (15分)	1.发生有效投诉举报，经查证属实的。 2.因服务态度、服务质量等问题引发相关负面舆情或者负面报道。 3.受理中心工作人员发生了与职务相关的违规违纪行为并造成恶劣社会影响。	
总 分		

青浦区政务服务中心

2025年4月18日印发