



乡(镇、街道)便民服务中心建设规范要点

1. 机构名称统一为：XX乡（镇、街道）便民服务中心。
2. 政务服务网接通至乡级便民服务中心大厅。
3. 设置“有诉即办”窗口，配备有服务流程、记录台账（有实际内容）。
4. 设置相应的工作岗位及工作人员 3-5 人，着正装，佩戴工作牌（照片、姓名、电话）。
5. 有可办事的电脑、打印机、高拍仪。
6. 有一次告知、AB 岗、首问负责、延时服务、文明礼仪等制度。
7. 窗口配备事项服务手册。
8. 乡镇办理的 150 项政务服务事项在中心可办，并公布事项清单。
9. 窗口设置“好差评”静态二维码（评价立牌）、暂停服务牌。
10. 按国家规定时间上下班，遵守工作纪律，服务群众不空

岗。

11. 配备急救药箱（药品不过期）、老花镜、充气筒、雨伞、饮水机（一次性杯子）、便民椅等便民设施。