附件5：

**村(社区)便民服务站上墙制度（样本）**

上墙制度样本，仅供各镇所辖行政村（社区）参考，所属城乡社区工作局的林口镇内六个社区，可结合实际工作情况，统一制定规范。

**村(社区)便民服务站工作制度**

一、代办员由村（社区）三职干部兼任（可根据实际情况自行修改）。村（社区）干部轮流或定时在便民服务站值班；值班时间之外，村（社区）干部也要随时随地受理和解决群众提出的要求，实行全天候服务。

二、代办实行“自愿代办、无偿代办”的原则。

三、热情周到，尊重服务对象。

四、服务对象备齐资料后，代办员应及时与相关部门衔接，办理完毕后，应迅速反馈结果。对确实不能办理的事项，要向群众说明原因，做好解释工作。

五、除按政策规定应当缴纳的费用外，代办员不得以咨询、劳务、交通、通讯等其他任何名义收取对象代办费用，不得索要礼品、礼金。

六、便民服务站点应建立便民服务记录本和服务事项受理、回访登记等相关台账，将代办的事项、时间、对象、解决途径及办理结果详细记录，整理存档。

七、对孤寡、伤病（残）、五保等特殊对象，实行上门代办、全程代办、帮办。