

乳山市行政审批服务局 乳山市政务服务管理办公室

关于加快推进政务服务向基层延伸的指导意见

乳行审字〔2020〕108号

为进一步加快我市镇级便民服务中心、村（社区）便民服务站标准化建设，推动政务服务网络向基层延伸，创建配套完善的规范化政务服务体系，根据各级关于“一次办好”改革工作要求、《山东省人民政府办公厅关于推进全省村（社区）便民服务站标准化的指导意见》（鲁政办字〔2020〕42号）、《威海市行政审批服务局关于印发〈威海市镇级便民服务中心建设运行规范〉的通知》（威审服字〔2019〕24号）和《威海市行政审批服务局威海市民政局关于印发〈威海市城市社区服务大厅建设运行规范〉〈威海市村便民服务代办点建设运行规范〉的通知》（威审服字〔2019〕23号）等文件精神，结合我市实际，提出如下指导意见。

一、总体要求

全面贯彻落实上级关于深化“放管服”和“一窗受理·一次办好”改革部署要求，坚持问题导向、标准引领、集约建设、不断创新，以“六有一能”（有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事）为基本要求，进一步加强便民服务中心和站点建设，深入推进政务服务向全市范围内的15个镇街、28个城市社区和151个农村（新型）社区延伸，着力提升场所使用、窗口服务及管理运行标准化水平，切实为群众就近办事提供规范、透明、高效、便捷的政务服务。2020年9月底前，推动全市镇街、村（社区）实现便民服务标准化。

二、主要工作任务

（一）规范镇级便民服务中心标准化建设运行

1、规范机构设置

（1）镇级便民服务中心是镇政府（街道办事处）常设服务机构，名称统一为“XX镇人民政府（XX街道办事处）便民服务中心”，规范使用全市统一的镇级便民服务中心标识门头，严格按照《关于明确镇级便民服务中心主要职责的通知》（威编办〔2017〕36号）要求确定工作职能和业务范围。

（2）镇级便民服务中心在镇（街道办）党委领导下开展工作，设立1名专职负责人，加强便民服务中心建设运行组织领导。

2、统一建设标准

（3）镇级便民服务中心办公场所可充分利用镇（街道）现有办公、党群组织活动等公共基础设施资源，尽可能选在交通便利位置，方便群众办事。办事大厅面积应满足事项办理需求，能实现“一门式”柜员化服务。

（4）镇级便民服务中心应当按照业务量，合理设置窗口数量，并按照便民服务流程，设置咨询引导、信息公开、办事等待、办理窗口、自助服务及后台办公等功能区，做到功能齐全、设施设备完备、服务标识清晰。

（5）镇级便民服务中心应当接通互联网、电子政务外网及相关业务专网，配备打印复印、证件塑封、自助查询、自助缴费、无线网络、饮水充电、残疾人服务等便民服务设施。

（6）规范政务信息公开，公示内容做到“六有”，即窗口有名称、事项有清单、

岗位有职责、服务有规范、办事有指南、查询有人管。窗口工作人员统一着装，挂牌上岗。

3、规范事项进驻

(7) 按照“应进必进”原则，全市统一确定进驻镇级便民服务中心事项。凡《镇级便民服务中心进驻事项基础目录》（见附件1）内的事项要全部进驻，并逐步将市场准入、户籍人口、食品药品、纳税服务等事项纳入中心集中办理，实现镇级层面企业和群众办事“只进一扇门”。

(8) 根据市级有关部门的委托，可承接有关政务服务事项的收件、受理和审核转报，实现一般服务事项“就近办”。

4、规范服务标准

(9) 将《镇级便民服务中心进驻事项基础目录》的事项纳入全市统一的标准化事项库，按照“三同一”的要求统一办理标准，确保同一事项在市域内办理标准一致。同时，实行动态管理，市级统筹，定时更新。

(10) 按照“一门式”政务服务模式改革要求，便民服务中心设置综合业务窗口和单设窗口。目录内事项纳入综合业务窗口，实行无差别“一窗办理”，每名窗口工作人员能够统办目录内事项。市场准入、户籍人口、食品药品、纳税服务等事项可以实行“单设窗口、单独办理”。

(11) 建立健全首问负责、一次性告知、限时办结、服务承诺、帮办代办、投诉处理、考核评议、责任追究等服务制度，推进管理规范化和标准化、便利化。

(12) 统一帮办代办。按照全市统一的咨询导办、贴心帮办和全程代办工作制度

要求，推行导办帮办代办服务，帮助办事群众解决困难。对特殊需求、困难群众，提供预约服务、延时服务和上门帮办、代办、代收、代缴服务。

5、规范网上运行

（13）所有纳入镇级便民服务中心集中办理的事项，均要按照统一要求在山东政务服务网（乳山）镇级站点上对外公开，并提供办事指南、网上申报、进度查询等网上服务，具体公开事项信息由市政务服务管理办公室负责组织镇级便民服务中心统一维护。

（14）目录内事项统一使用镇级便民服务中心“一门式”综合业务办理系统实行全程网办。由于使用专网等特殊原因尚未与政务服务平台（网）整合对接的事项，暂时采用“一机多网”方式，仍然使用各业务系统网上办理，待省级解决专网对接问题后纳入“一门式”综合业务办理系统办理。

6、强化队伍建设

（15）配齐配强窗口工作人员，采取市级统筹解决或者由各镇政府、街道办事处各自负责的方式，统一聘用或者选拔“政治素质高、业务能力强、服务态度好、工作作风实”的人员不少于10人，统一派驻便民服务中心作为固定的窗口工作人员，并确保每名窗口工作人员能够满足“一窗办理”的业务要求。

（16）围绕推进便民服务标准化、规范化、便利化，加强业务服务培训，不断提高窗口工作人员综合素养和业务水平。

7、加强监督考核

（17）镇级便民服务中心应建立健全监督考核制度，强化对业务办理和窗口工作

人员的管理考核，并采取有效措施提高办事群众满意度。

(18) 将镇级便民服务中心设立运行情况和评价纳入政务服务专项考核，实行统一标准的监督、管理和检核，考核结果纳入全市目标绩效管理考核。

(二) 规范城市社区便民服务站标准化建设运行

1、规范场所设置

(1) 统一名称标识。城市社区便民服务站名称统一为“XX 社区便民服务站”。与邮政、银行、商超等服务网点合作设立的，名称统一为“XX 便民服务点”。可在场所内适当位置悬挂标识标牌。

(2) 统一场所设置。城市社区便民服务站应设置在便于群众办事的区域，主要依托社区党群服务中心，整合利用现有的服务设施等资源，结合智慧社区建设有关标准，辅以新建、改扩建、购买、租赁、项目配套等形式，为办事群众提供“一门式”“一站式”服务，实现便民服务站全覆盖。

(3) 完善基础设施。设置咨询引导、窗口受理、后台办公、办事等待、自助服务信息公开等功能区域和便民服务站设施，做到功能齐全、设施设备完备、服务标识清晰。

2、统一建设标准

(4) 城市社区便民服务站大厅面积按照“办公面积最小化、服务面积最大化”原则，根据社区居委会工作用房实际合理确定，应满足社区服务事项办理需要，设置综合办事窗口，统一使用威海市政务服务标识。

(5) 规范便民服务站硬件配备，接入互联网和电子政务外网，配备打印复印、

无线网络、饮水充电、残疾人服务等便民服务设施，有条件的社区可统一配备自助查询、自助缴费等设备。

（6）规范信息公开标准，统一对外公开事项服务清单和办事指南、服务标准等，工作人员统一着装、挂牌上岗。

3、规范服务标准

（7）统一服务事项。将《城市社区便民服务站服务事项基础目录》（见附件2）的事项纳入社区便民服务站集中办理，根据实际工作要求由市政务服务管理办公室负责统一动态调整。有条件的可根据实际情况扩大事项进驻范围，方便社区居民就近办事。

（8）统一办理标准。将基础目录内事项纳入全市统一的标准化事项库，统一事项名称和办理标准，并在山东政务服务网（乳山）城市社区站点对外公开。市政务服务管理办公室负责公开事项目录，社区具体工作人员负责信息内容管理维护，实行动态管理，定时更新。

（9）统一帮办代办。按照全市统一的咨询导办、贴心帮办和全程代办工作制度要求，推行帮办代办服务，帮助办事群众解决困难。对社区内特殊困难群众，提供上门帮办、代办、代收、代缴服务。

4、强化队伍建设

（10）为满足便民服务工作要求，每个社区服务大厅至少配备3名高素质工作人员，并定期组织开展业务培训，切实提高服务意识、业务能力和办事效率。加强帮办代办人员管理，探索完善薪酬补助、责任追究等激励约束机制，促进人员队伍相对稳

定，不断提升服务意识和水平。

(11) 建立健全首问负责、一次性告知、限时办结、服务承诺、帮办代办、投诉处理、考核评议、责任追究等服务制度，推进管理规范化和服务标准化、便利化。

5、规范办理模式

(12) 实行“综合受理”，将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，在具备条件的社区推行“一窗受理、全科服务”，推动服务窗口向“全科窗口”转变。实行“一次告知”，对群众咨询、申请、不符合条件或需要补齐补正材料的一次性告知。实行“限时办结”，对程序简便、可以当场办结的，即来即办、当场办结；对不能当场办结、需要审核审批的，在承诺时限内办结。实行“帮办代办”，需要上级或其他部门审批的，以群众自愿、主办窗口负责为原则，在规定时限内免费帮助办结；围绕劳动就业、社会保险、社会救助、卫生健康等重点领域，针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，积极开展上门办理、免费代办等综合服务。

6、规范网上运行

(13) 加强网络支撑。加强互联网、电子政务外网等网络建设，为在城市社区应用政务服务平台，实现信息共享、业务协同，方便群众在线查询、申办事项提供基础支撑。

(14) 完善网上站点。依托山东政务服务“一网通办”总门户，完善城市社区网上站点建设，提升在线申报、咨询投诉等基本服务功能，确保站点提供的服务信息准确可用、便于查找。

(15) 提高网办能力。对具备网上办理条件的政务服务事项，及时开通申办入口，

完善网络运行业务流程，提高网上办理深度，城市社区上网运行的依申请政务服务事项网上可办率不低于 50%，能够通过网上办理的服务事项不得要求群众到现场办理，能够一次办好的事项不得无故让群众重复跑、跑多次。

7、加强监督考核

（16）建立健全监督考评机制，加强对城市社区便民服务站业务办理和工作人员的管理考核，切实提高办事群众满意度。同时，将城市社区便民服务站建设运行情况和评价纳入政务服务专项考核，计入考核成绩。

（三）规范农村（新型）社区便民服务站规范化建设运行

1、规范机构设置

（1）统一名称标识。农村（新型）社区便民服务场所名称统一为“XX 村便民服务站”。可在场所内适当位置悬挂标识标牌。

（2）统一场所设置。农村（新型）社区便民服务站应设置在便于群众办事的区域作为村的便民服务工作机构，依托农村社区活动场所，并配备电脑、打印复印及无线网络等便民服务设施，承担相关便民服务事项的代办、代理、代缴工作。农村（新型）社区便民服务站在村党组织领导下开展工作，由民政协理员或其他村干部担任代办员。

2、规范办理事项

（3）农村（新型）社区便民服务站负责《农村（新型）社区便民服务站服务事项基础目录》（见附件 3）中事项的代办、代理、代缴服务工作。事项目录、代办员信息及其负责的代办事项要在便民服务站适当位置对外公开，在村内广而告之，并在山

东政务服务网（乳山）村级站点对外公开。网上办理信息由镇具体工作人员负责信息内容管理维护，实行动态管理，定时更新。

3、规范办理标准

（4）基础目录内的事项，由代办员负责为本村村民代办、代理、代缴。代办员采取坐班、电话沟通、上门服务等方式，接受村民委托代为办理有关事项。

4、规范管理监督

（5）在农村（新型）社区便民服务站对外公开投诉举报电话，对于代办员无正当理由拒不接受委托、办理效率低下、服务态度恶劣等行为，一经查实，严肃处理。同时，将农村（新型）社区便民服务站建设运行情况和服务评价纳入镇级便民服务中心政务服务专项考核，计入考核成绩。

三、组织实施

（一）明确责任分工

按照标准统一、运行规范、服务高效的总体要求，建立健全政务服务向基层延伸工作推进组织体系。

市政务服务管理办公室：负责统筹协调及事项进驻、流程优化等业务监督指导；

业务主管部门（民政局、人社局、卫健局、医保局、残联、武装部、住建局、农业农村局、应急管理局、退役军人事务局、行政审批服务局等）：负责梳理进驻镇级便民服务中心和村（社区）便民服务站事项服务指南；

市大数据中心：负责电子政务外网的接入；

移动公司：负责村（社区）便民服务站网络铺设；

各镇政府：负责镇级便民服务中心、农村（新型）社区便民服务站日常运行管理；

城区街道办、乳山口镇政府、滨海新区管委：负责辖区内城市社区便民服务站日常运行管理；

民政局：与各镇政府共同负责农村（新型）社区便民服务站日常运行管理。

（二）强化管理考核

各镇街、滨海新区及各主管部门要建立专人专班抓落实工作机制，建立健全场所使用、窗口服务、人员管理、绩效考核等制度体系，坚持用制度管人管事，确保工作推进有序、责任落实到位。强化考核结果运用，市政务服务管理办公室负责对全市范围内各便民服务中心、便民服务站建设运行情况考核的方案制定和组织实施，定期督导通报，以考核结果倒逼工作推进，形成“主动抓落实”的积极氛围。

（三）加强宣传引导

完善政务信息公开，充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体和电视问政、新闻发布会等形式，积极宣传镇级便民服务中心、村（社区）便民服务站和网上站点功能，不断提升群众认知度，引导更多群众通过线上、线下服务站点获取便民服务，真正让“小事不出村、大事不出镇”成为常态。

附件：

- 1.《镇级便民服务中心进驻事项基础目录》及配置要求
- 2.《城市社区便民服务站服务事项基础目录》及配置要求
- 3.《农村（新型）社区便民服务站服务事项基础目录》及配置要求

乳山市行政审批服务局 乳山市政务服务管理办公室

2020 年 6 月 1 日