

聊城市人民政府办公室

聊政办字〔2020〕29号

聊城市人民政府办公室 关于印发聊城市推进基层便民服务体系 标准化建设实施方案的通知

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市政府有关部门、直属机构:

《聊城市推进基层便民服务体系标准化建设实施方案》已经市政府同意,现印发给你们,请认真贯彻落实。

聊城市人民政府办公室

2020年6月2日

(此件公开发布)

聊城市推进基层便民服务体系标准化建设 实施方案

为持续推进乡镇(街道)和村(社区)便民服务标准化建设,做好政务服务向基层延伸,切实打通服务群众“最后一公里”,根据《山东省人民政府办公厅关于推进全省村(社区)便民服务标准化的指导意见》(鲁政办字〔2020〕42号)精神,结合我市实际,制定本实施方案。

一、工作目标

全面贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革和省“一窗受理·一次办好”改革部署,按照“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)的基本要求,着力提升基层便民服务场所使用、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,推动全市乡镇(街道)、社区和有条件的村政务服务实现“就近办”“一站办”“一网办”。

二、基本原则

(一)统一设计,统筹推进。市级统一明确乡镇(街道)和村(社区)便民服务场所名称,统一确定进驻事项、服务指南、配套服务、

办事制度、网上要素,着力提升基层便民服务标准化水平。

(二)村镇联动,协同办理。立足基层便民服务实际情况,全面梳理基层依申请政务服务事项,构建以村(社区)帮办代办,乡镇(街道)受理、办结为主的办事路径,确保群众办事“小事不出村、大事不出镇”。

(三)全面覆盖,突出重点。在科学设置村(社区)服务场所,确保所有村政务服务全覆盖的基础上,选取基础较好的村(社区),精准下放权力,扩充服务内容,增强人员和设施配备,积极打造村(社区)标准化示范点。

三、重点任务

(一)规范名称标识。乡镇(街道)综合性便民服务场所名称统一为“XX 乡镇(街道)便民服务中心”;社区和有条件的村设立的便民服务场所名称统一为“XX 村(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”;村级代办员的服务常驻地,名称统一为“XX 便民服务点”。各县(市、区)、市属开发区可统一设计标识标牌样式,悬挂在适当位置,提升便民服务场所的辨识度。〔牵头单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕

(二)明确场所设置。乡镇(街道)便民服务中心应设置在群众熟悉、进出方便的乡镇(街道)政府办公大楼或临街靠近政府机关的醒目地方,面积原则上不小于 200 平方米;村(社区)便民服务站

主要依托于社区党群服务中心或村级组织活动场所，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“一站式”服务。对于尚未纳入社区且没有条件设立便民服务站的村，应纳入相近村（社区）便民服务站服务范围，或几个村联合设置便民服务站，确保乡镇（街道）、社区服务场所全覆盖，所有村纳入便民服务站服务范围。村级代办员，要根据实际帮办代办情况，将服务常驻地设置为便民服务点。6月底前，确定县（区）域内乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站、便民服务点设置规划；9月中旬前，全部完成建设和挂牌。〔牵头单位：各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会〕

（三）完善配套措施。乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站要科学划分和设置咨询引导、窗口受理、后台办公、休息等待、自助服务、信息公开等功能区和便民服务设施，配备必要的桌椅、电脑、打印机、复印机等设施设备，满足开展便民服务的需要。9月中旬前，完成乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站配套设施的配备。〔牵头单位：各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会〕

（四）明确进驻事项。全面梳理与群众生产生活密切相关的市场准入、用地许可、户籍管理、养老保险、医疗保险、民政服务、社会救助、卫生健康服务、就业创业服务、退役军人事务、老年人优待、残疾人帮扶、惠农政策落实、法律顾问及纠纷调解等依申请政务服务事项，通过受理或直接办理的方式进驻乡镇（街道）便民服务中心

心。6月中旬前,结合明确的进驻范围,市级制定《基层依申请政务服务事项指导目录》(以下简称《指导目录》),实现动态化管理;6月底前,结合《指导目录》和实际办理需求,县级制定本县(市、区)域内统一的乡镇(街道)便民服务中心进驻事项目录;9月中旬前,全面完成事项进驻。村(社区)便民服务站要对应乡镇(街道)便民服务中心进驻事项,以帮办代办为主要方式将事项纳入进驻范围,同时提供开具证明和水电气暖费用缴纳等服务。对于乡镇(街道)办理简单、办件量大的事项,鼓励将受理、办理环节直接下沉到村(社区)便民服务站。7月中旬前,制定本县(市、区)域内统一的村(社区)便民服务站进驻事项目录,明确进驻方式,建立与乡镇(街道)便民服务中心进驻事项的联动机制。〔牵头单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕

(五)规范服务指南。按照统一标准,做好事项颗粒化拆分,统一编制服务指南,确保事项名称、事项类型、办事依据、办理条件、申请材料、办理时限、收费情况等基本内容相对统一。7月底前,对照《指导目录》,编制颗粒化服务指南模板。(牵头单位:市行政审批局)8月中旬前,对照颗粒化服务指南模板,印制样式统一的乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站事项服务指南。〔牵头单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕

(六)强化网上办事。加强互联网、电子政务外网等网络建设,8月底前,实现便民服务站网络全覆盖。〔牵头单位:市大数据局;配合单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕完善乡镇

(街道)和村(社区)网上站点建设,提升在线申报、咨询投诉等基本功能。依托山东省政务服务平台,对照乡镇(街道)和村(社区)上网事项,明确拆分标准,制作上网实施要素模板。(牵头单位:市行政审批局)9月中旬前,对照上网实施要素模板,完成事项统一拆分和上网实施要素的统一完善。〔牵头单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕

(七)加强队伍建设。以满足办事服务和帮办代办需要为标准,配齐配强乡镇(街道)便民服务中心和村(社区)便民服务站窗口人员。制定中长期学习培训计划,对便民服务中心、便民服务站窗口人员及村级代办员开展业务技能培训,提升服务能力水平。制定窗口人员考核办法,探索实施帮办代办薪酬补助机制、责任追究等激励机制,促进人员队伍相对稳定。7月底前,完成窗口人员配备;8月底前,制定人员培训计划和考核管理等相关制度。〔牵头单位:各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会〕

(八)健全完善办事制度。乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站要建立健全“AB岗工作制”,避免工作时间缺岗、空岗,确保群众办理业务不跑空。实行“首问负责制”,首问责任人要热情接待、专业指导、规范办事,不属于本岗位职责范围内的,要帮助协调、服务到底。实行“一次告知制”,对群众咨询、申请、不符合条件或需要补齐补正材料的内容,都要实行一次性告知,不让群众多跑腿;实行承诺事项“限时办结”,对程序简便可以当场办结的,要即来即办、当场办结,对需要审核审批的,严格在承诺时限内

办结。实行“帮办代办”，坚持群众自愿、主办站点负责的原则，在规定时间内免费帮助办结。健全完善政务服务“好差评”、“吐槽找茬”窗口、“窗口无权否决”等机制和措施，明确专人负责受理群众的求助、咨询、建议、投诉等问题，督促落实、限期整改，做到及时回应群众呼声，切实解决群众难题。7月底前，研究制定统一的便民服务场所业务制度和配套措施。（牵头单位：市行政审批局）8月中旬前，做好制度上墙并严格按照要求执行。〔牵头单位：各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会〕

（九）加强示范点建设。选取有条件的村（社区）便民服务站，加强硬件设施投入，配齐配强窗口人员，在完成基本动作的基础上，积极开展无差别“一窗受理”，切实推进“一链办理”，探索应用自助服务终端设备，加大定向放权力度，推动事项在山东省政务服务网运行等，积极创建村（社区）标准化示范点。6月底前，各县（市、区）、市属开发区制定标准化示范点创建方案，选取村（社区）便民服务站申报标准化示范点；9月底前，市级制定评选标准，完成评选验收工作。〔牵头单位：市行政审批局；配合单位：各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会〕

四、保障措施

（一）细化工作责任。基层便民服务标准化建设是省推进“放管服”改革的重要决策部署，各级各部门要高度重视，形成工作合力，统筹推进。市、县两级政府办公室负责基层便民服务标准化工

作的统筹协调、督查调度及事项梳理等工作；市、县两级行政审批局负责相关的业务指导、流程优化等工作；市、县两级有关部门负责配合做好本系统本部门事项进驻、业务专网支持等工作；乡镇（街道）负责本区域便民服务中心、便民服务站的场地建设、日常运行和制度完善等工作。各县（市、区）、市属开发区要加强人力、财力、物力投入，使乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站“能办事、办成事”。

（二）注重宣传报道。积极运用电视、网络、报纸、微信公众号和简报等渠道，广泛宣传基层便民服务事项、服务措施和网上站点功能，扩大基层便民服务知晓度；严肃曝光基层便民服务不到位的单位和个人，倒逼基层窗口服务水平提升；及时总结和反馈改革推进中涌现的好的做法，做好典型经验的推广应用。

（三）加强统筹协调。分级建立联络人制度，各县（市、区）、市属开发区明确 1 名县级干部和 1 名业务骨干，各乡镇（街道）明确 1 名科级干部作为工作联络人。9 月底前，每月最后 5 个工作日内，各县（市、区）、市属开发区要将推动落实情况、典型经验、存在问题和建议上报市政府办公室。