

郟政办字〔2020〕13号

**郟城县人民政府办公室  
印发关于全县乡镇便民服务中心（站）  
标准化建设的实施方案的通知**

各乡镇人民政府、郟城街道办事处，郟城经济开发区管委会，马陵山景区管委会，新村银杏产业开发区管委会：

现将《关于全县乡镇便民服务中心（站）标准化建设的实施方案》印发给你们，请抓好贯彻落实。

郟城县人民政府办公室

2020年4月2日

（此件公开发布）

# 关于全县乡镇便民服务中心（站） 标准化建设的实施方案

为进一步规范全县乡镇便民服务中心（站）建设，提高政务服务质量和便民服务水平，健全县乡村三级政务服务体系，做好重点民生事项，全面推动代办服务开展，为企业和群众提供保姆式政务服务，根据《全市关于加强和规范乡镇（街道）便民服务中心建设的实施意见》和《临沂市人民政府办公室关于进一步加强和规范基层便民服务中心（站）建设的意见》（临政办字〔2019〕94号）要求，现结合我县工作实际，制定本实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，按照中央和省市委关于深化“放管服”改革，加大政府职能转变的要求，以企业和群众办事“就近办理、一次办好”为工作目标，进一步整合政务服务资源、健全服务体系、转变服务方式、完善服务功能，为企业和群众打造“政务服务快餐店”。

## 二、工作目标

进一步提升乡镇便民服务中心（站）服务功能，推进政务服务向基层延伸，推动线上政务服务平台和线下实体便民服务中心（站）融合发展，完成乡镇便民服务中心（站）规范化、标准化、

信息化、智能化建设，实现县、乡镇（含街道，下同）、村三级政务服务互联互通，提升政务服务事项办理便利度和群众满意度，实现“就近能办、多点可办、少跑快办”，为全县营商环境走在全市前列奠定坚实基础。

### 三、主要任务

#### （一）明确机构设置，统一管理模式

1. 明晰设立标准。各乡镇要加强便民服务中心的管理工作，已设立审批服务机构的，实行一枚印章管审批（服务）。同时，要加强村（含社区，下同）便民服务站建设，推动基本公共服务事项进驻村办理，推进村级便民服务点和网上服务站点全覆盖。

2. 明确功能定位。乡镇便民服务中心是群众和企业办事的综合性服务场所，是变“多门办理”为“一门服务”、政务服务关口前移、实现政务服务信息化工作的主阵地，对上接受县政务服务管理办公室的指导和监督，对下负责对村便民服务站的管理与监督。村便民服务站是群众就近办的重要场所，主要提供面向群众的政务服务事项帮办、代办服务，办理上级委托可承接的政务服务事项。

#### （二）加强场所建设，统一功能分区

3. 完善硬件设施。各乡镇要因地制宜、因势利导，通过新建、租用、置换、扩建等方式，进一步加强便民服务中心建设。便民服务中心选址要交通便利、方便群众。统一命名为“xx镇（乡、街道）便民服务中心”，并使用全市统一标识。一般便民服务中心原则上不低于300平方米，新建便民服务中心原则上不低于

800平方米；设施设备应符合现代化、智能化、温馨化、舒适化要求，配备自助服务一体机、互联网系统、多媒体电视、实体公示牌、免费WIFI和等候椅、饮水机、复印机、EMS寄递箱等设备，提升便民服务中心便民度。村便民服务站可通过自建、改造升级以及与邮政、通信、金融网点合作共建等模式，实现便民服务站全覆盖，统一命名为“xx村（社区）便民服务站”，场所一般不低于50平方米，人员不少于2人，政务服务网应覆盖到位，设备满足复印、录入、出证等需求。

4. 科学划分功能。按照优先智能、人力补充的原则，便民服务中心的功能分区要包括自助便民服务区、咨询帮办区、综合受理区、统一发证区、办事等候区、预留机动服务区，各功能分区要以方便群众办事为出发点，合理布局、面积适宜、流线清晰。村便民服务站可整合工作分区功能，根据承担的事项数量及服务人群数量合理设置功能分区。

5. 精准设置窗口。便民服务中心窗口应包含帮办咨询窗口、综合受理窗口、统一发证窗口，帮办咨询窗口应提供无差别咨询服务，综合受理窗口可按照事项复杂程度分为无差别受理窗口和无差别即办窗口，统一发证窗口负责发放证件。对重点领域、高频事项，可设立固定专值窗口，对定期办理的季节性、临时性事项，可设立机动窗口。村便民服务站原则上全部为综合窗口，办理承接服务事项。

### （三）规范事项流程，加强网络应用

6. 统一进驻事项。坚持“便民利企、应进则进”的原则，以

乡镇权责清单为基础，编制公开基层便民服务中心（站）服务事项清单，并实施动态管理。便民服务中心服务事项包括乡镇法定权力事项、公共服务事项、上级部门委托下放事项、上级受理关口前移事项，主要涉及民政、卫健、税务、市场监管、城乡建设、人社等领域。村便民服务站服务事项包括可在村办理、代办、帮办的便民服务事项，涉及低保救助、卫健、社会保险、福利补贴、劳动就业、生产生活等领域。要结合辖区群众的服务需求，适时增加服务项目。4月底前完成第一批进驻基层便民服务中心（站）的事项清单梳理及公布工作。

7. 明确工作标准。严格按照《郟城县政务服务事项“一次办好”标准化指南（试行）》（郟政办字〔2019〕23号）制定规范的办理规程和服务指南。按照申请与受理、审查与决定、办理与送达的基本流程，进一步优化审查方式、简化审核程序，建立起完善高效的办事流程。精准执行事项申报条件、申请材料、办理流程、审批环节、审查标准、收费标准等事项要求，形成“事事有标准可依、人人按标准履职”的标准化工作机制。

8. 推广信息平台。提高网上政务服务平台应用范围，4月中旬前，在山东政务服务网乡镇网上政务服务大厅开设村分厅，开通网上咨询、网上查询、网上申报、网上投诉等功能，完善事项网络运行及电子监察系统，优化群众使用体验。积极探索网上代办、多级联办的服务模式，实现与企业生产经营、群众生产生活密切相关的便民服务事项“全部上线、全程在线”，切实提高网上办理比例和效率。推广网上办事服务公开，乡镇级政务服务事

项应全部录入网上大厅乡镇分厅，村级政务服务事项可选择高频便民服务事项录入网上大厅村分厅，录入事项要在网上全面公开公示，提供规范、准确的办事指引。

#### （四）加强队伍建设，统一人员配备

9. 选优配强人员。各乡镇要明确便民服务中心分管领导和直接负责人，加强对便民服务中心建设的顶层设计和具体指导。严格把握用人标准，把便民服务中心作为培养锻炼干部的重要平台，选拔政治素质高、业务能力强、服务态度好、工作作风实的人员到便民服务中心工作，可根据工作需要，选聘部分政务服务辅助人员从事综合受理和引导咨询工作。探索将辖区站所部分业务工作人员和具有便民服务性质的涉农、涉企中介服务机构进驻便民服务中心办公，解决政务信息不畅、便民服务分散、群众多头跑路等问题。村要结合工作实际配备一定数量专兼职工作人员，可结合帮办代办工作由村（居）“两委”成员、网格管理员、驻村（居）干部、志愿者、社区工作者担任，也可通过服务外包形式解决。

10. 强化指导培训。围绕开展标准化、信息化、便利化服务，通过引智培训、异地交流、跟班学习、业务实训、岗位练兵等形式开展教育培训，探索建立全科无差别政务服务人才机制，培养政务服务人才，提升政务服务能力，努力实现“一口清”导办、“一窗式”受理、“一条龙”服务。

11. 加强人员管理。各乡镇便民服务中心要强化管理措施，厘清管理职责。窗口人员由派驻单位和便民服务中心双重管理，以

便民服务中心管理为主。村便民服务站人员由各村村委会（社区居委会）管理。便民服务中心（站）人员要保持相对稳定，原则上 2 年内不得调换，确需调换的，须征得相应管理单位同意。便民服务中心（站）要加强对相关人员的绩效考评，考评结果作为年度考核和表彰激励的重要依据。

#### （五）强化制度建设，推行帮办代办

12. 完善制度机制。建立健全管理运行、服务评议、廉政防控、政务公开等方面的运行机制，完善“七项制度”，即预约服务、帮办代办、首问负责、一次告知、限时办结、服务承诺、AB 岗服务；做到“四个公开”，即程序公开、依据公开、时限公开、结果公开，确保各项服务工作有章可循、有序运行。完善内部考核激励机制、人员教育培训机制，切实规范服务行为，落实服务责任，做到按制度管权、管事、管人，促进政务服务标准化、制度化。

13. 开展帮办代办。按照市政府办公室《关于印发临沂市全面推行政务服务“沂蒙红色帮办代办”实施方案的通知》（临政办字〔2019〕33 号）要求，乡镇便民服务中心内设置帮办代办服务窗口，配备 2 名以上专职人员和 2 名以上兼职人员，行政村要明确 1 人以上专兼职人员。积极探索采用服务外包的方式打造一支专业红色帮办代办队伍，开发使用帮办代办 APP，丰富帮办代办途径。鼓励具备条件的志愿者，无偿提供帮办代办服务，全面开展沂蒙红色帮办代办服务，真正做到让群众少跑路、代办员多跑腿，为企业和群众打造“政务服务快餐店”。

#### 四、工作要求

(一)加强领导,明确责任。全县各级各有关部门要充分认识到基层便民服务中心(站)完善提升工作的重要性,精心组织,扎实推进。要完善工作制度,建立相应的工作推进机制,制定相应的工作方案,编办、财政局、政务服务管理办公室及相关职能部门要进一步明确责任,重点从办公场所、人员力量、事项进驻、工作经费、推广宣传等方面予以支持和保障。

(二)强化督导,狠抓落实。各乡镇要将基层便民服务中心(站)建设提升工作列入放管服改革和营商环境督查考核重点内容。县政务服务管理办公室要严格执行监督管理制度,进行不定期督导检查,通报工作进展。对工作成效突出、社会满意度高的,按照有关规定予以表彰;对工作落实不力的,进行通报批评,限期整改;对损害群众合法权益、造成严重后果的,严肃问责。

(三)加强宣传,典型带动。要充分利用电视、广播、报刊、网站、微信等媒体加强对基层便民服务中心(站)工作的宣传,努力营造浓厚氛围。要积极探索改革服务模式,对重点项目、重点人群提供个性化、定制化服务,总结经验典型,打造服务品牌,不断提升政务服务水平和效能,营造良好的政务服务环境。