

赣州市政务服务管理办公室

关于印发《赣州市推进乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设指导意见》的通知

各县（市、区）政务服务管理办公室，赣州经开区党政办、蓉江新区党政办：

为加强我市乡镇政府（街道办事处）政务服务能力建设，提升政务服务能力和水平，现将《赣州市推进乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设指导意见》印发给你们，请结合实际抓好落实。

赣州市政务服务管理办公室

2019年5月6日

赣州市推进乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设指导意见

为全面贯彻落实国务院“简政放权、放管结合、优化服务”改革和“五型”政府工作的要求，进一步加强我市乡镇（街道）和村（社区）便民服务平台建设，促进“最多跑一次”改革向基层延伸，有效提升基层政务服务水平，现结合我市实际，就推进乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设提出如下指导意见。

一、工作目标

以方便群众，办事、让群众满意为原则，在整合基层行政审批和公共服务职责的基础上，通过推进乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设，实行“马上办、网上办、就近办、一次办”。依托“互联网+政务服务”模式，有序推动基层公共服务信息共享、互联互通，努力构建覆盖全市、功能完善、规范有序、公开透明、便民高效的政务服务平台，逐步实现政务服务体系网络化、标准化和规范化，使全市政务服务工作实现有机统一、全面推进。

二、主要任务

（一）规范场所建设。按照“统筹规划、整合资源、因地制宜、节约实用”的原则安排乡镇（街道）便民服务中心办公场所，原则上应与所在乡镇政府（街道办事处）同址一体化办公，条件

受限制的就近选址。有条件的乡镇（街道），除班子成员外，其余人员全部进驻便民服务中心办公。

村（社区）利用现有办公场所建设便民服务站，可与支部活动室、村民文体活动中心等场所结合使用。

（二）集中服务事项。乡镇（街道）要集聚便民服务资源，实行“一站式服务”“一门式办理”，充分发挥综合便民服务作用。按照“应进尽进”的原则，直接面向群众办理的社保、医保、民政、计生、农民建房审批等事项要全部进驻便民服务中心。其他与群众日常生产、生活密切相关的公安户籍管理、劳动保障、不动产登记、公共教育、市场监管、科技咨询、扶贫脱贫等行政权力和公共服务事项也要创造条件逐步进驻中心办理。

加强村（社区）便民服务站建设，以方便群众生产生活为目标，推进村级便民服务和网上服务站点全覆盖，积极开展代办代理等便民服务，根据实际情况科学合理设置村务办理、纠纷调解、信息咨询等服务事项，并将行政审批、社会事务、民生保障、劳动就业、证照办理、农业技术等事项统一纳入代办服务范围。

（三）建立运行机制。

通过推行“一窗式”办理和全程代理代办，对程序简便、材料齐全的申请事项，由窗口人员直接办理；对办理条件复杂、法定程序较多、需现场核查及依法进行论证、公示、听证等不能当场办结的事项，以及涉及多部门、多层次、多事项，需上级部门审批的申请事项，采取“前台综合受理、后台分类审批、综合窗

口出件”的办理模式，建立县乡协同服务运行机制；通过完善适应基层实际的办事指南和工作规程，对各类事项实施流程再造，明确受理条件、申报材料、办理流程、承诺时限及收费依据等。

村(社区)便民服务站建立代办服务机制，确保便民服务“零障碍”。

(四) 强化技术支撑。

加强乡镇(街道)便民服务中心网上服务平台建设，依托江西政务服务网和网上审批系统，将乡镇(街道)便民服务中心事项逐步纳入统一电子政务信息平台，推动乡镇(街道)便民服务中心与县(市、区)政务服务中心网络互联互通、信息共享和业务协同，并向村(社区)便民服务站延伸，逐步扩大公共服务事项网上受理、网上办事、网上反馈范围，让数据多跑路、群众少跑腿，有条件的要在村(居)等场所设置自助服务设备，方便企业群众就近办事。在2018年梳理公布乡镇(街道)公共服务事项清单的基础上，进一步梳理乡镇(街道)权力事项，完善政务服务事项清单编制规范工作，准确发布基层政务服务事项信息。

(五) 统一人员管理。乡镇(街道)便民服务中心在本级党委、政府领导下开展工作，工作人员由入驻部门(站、所)和乡镇(街道)干部中选派，推进“全科”服务，实现“一人多能、一窗多能”。各村(社区)根据实际情况，要配备1-2名会操作电脑、有一定文化水平的人员负责专职代办。

(六) 健全工作制度。乡镇(街道)便民服务中心要建立规

范机构运行、评议服务质量、加强廉政风险防控、完善政务公开程序等方面的工作制度，健全“首问负责制”“一次性告知制”“限时办结制”“服务承诺制”“责任追究制”“AB角工作制”等服务制度。建立群众参与和评价机制，收集群众意见建议，开展群众满意度测评，自觉接受社会监督。

三、工作要求

（一）落实领导责任。推进基层便民服务中心建设是深化“放管服”改革，有效推进“五型”政府建设的要求，各地要从转变政府职能、优化政务服务环境、方便企业群众办事的角度，全面认识平台建设的重大意义，把建设工作列入重要议事日程，认真部署，2019年底前圆满完成基层便民服务平台规范化建设任务。

（二）增强保障力度。县、乡政府要加强基层便民服务中心建设的要素保障，对功能落后的办事大厅要进行改造升级，对线上线下服务设施要不断更新完善。相关部门要加强对基层便民服务中心整合的指导，帮助打通信息壁垒，协调解决运行中的各类问题，保障“互联网+政务服务”改革和“最多跑一次”改革向基层延伸工作落地见效。

附件：乡镇（街道）便民服务中心标准化建设规范指标

附件：

乡镇（街道）便民服务中心标准化建设 规范指标

一、便民服务大厅场所设置

乡镇（街道）便民服务大厅面积原则上不小于 300 平方米。办公区域应分为：咨询区、自助服务区、休息等候区、窗口服务区、填单区、办公区等区域。合理分配各区域面积，服务对象使用面积应大于工作人员使用面积。

二、需具备的常用设备

（一）应配备服务设备：智能查询机、自助服务机、公用电脑、办公文具、饮水机、一次性纸杯、老花镜、报刊夹、意见评议箱、休息座椅、填单台、显示屏、复印机等。

（二）其他设备：监控设备、广播设备、消防设备、照明设备、考勤设备、垃圾分类回收桶、绿色植物、文化宣传设备等。

三、窗口工作人员的服务规范

（一）内部应建立“首问负责制”“一次性告知制”“限时办结制”“服务承诺制”“责任追究制”“AB 角工作制”等窗口服务制度。

（二）窗口服务应做到规范、文明、公开，满足以下要求：

——遵循文明礼仪要求；

- 依照办事流程提供服务；
- 遵守窗口服务制度；
- 依法公开服务信息；
- 引导服务对象对服务进行评价。

（三）窗口工作人员应亮牌上岗，工作牌信息包括单位名称、工作人员姓名、职务、工号、照片、电话等。

（四）窗口工作人员提供咨询和受理业务时应耐心、认真、细致。对服务对象提出的疑问，应做出全面合理的解释；虚心听取服务对象提出的意见、建议和批评。

（五）有简单明了的办事指南，根据需要提供示范文本和空白表格。

（六）应对服务对象提交材料的真实性、完整性、合法性和规范性进行审核。符合受理条件、能够现场办结的事项应现场办结；不能现场办结的事项，向服务对象作出合理解释，出具同意受理文书、材料接收清单等，告知办结时限。不符合受理条件的，一次性告知需补充的材料。

（七）不属于本窗口业务的，应告知服务窗口。服务对象需复印、快递等服务的，应告知服务区域。

（八）对网上申请的服务事项，在规定时限内完成资料审核，网上出具统一格式的受理或不予受理电子文书。

（九）根据需求提供拓展延伸服务。如延时服务、预约服务、上门服务、绿色通道、容缺受理等。

(十) 定期参加业务培训，全面掌握业务知识，熟练掌握操作技能。

(十一) 应运用信息化手段办理业务，提高办事效率。