

平顶山市新华区政务服务和大数据管理局文件

平新政务和大数据〔2022〕3号

签发人：唐晓源

新华区便民服务中心（站）标准化、规范化建设指导实施方案

根据《为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《平顶山市2022年政务服务能力提升“149工程”任务清单的通知》（平“放管服”组办〔2022〕1号）等有关文件精神，为进一步加快乡镇（街道）转变政府职能、强化服务功能、健全服务机制、创新服务方式、增强服务意识，推进基层治理体系和治理能力现代化，特制定此方案。

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，坚持以人民为中心的发展理念，坚持深化改革，推动“放管服”向基层延伸，按照“规范、公开、便捷、贴心”的原则，加快

完善基层便民服务体系，强化便民服务标准化规范化便利化，不断提升服务质效，提高群众满意度。

二、工作目标

（一）完善便民服务体系。以群众需求为导向，健全全域覆盖、功能完善、布局合理、线上线下结合的乡村两级政务服务体系，提升便民服务水平。

（二）规范便民服务标准。全面推行便民服务运行管理和事项办理标准化，实现便民服务机构名称统一、服务事项规范、办事指南清晰、办理流程顺畅、服务标准明确、运行保障到位。

（三）提升基层服务能力。以便民服务中心（站）为载体，统筹将直接面向群众的依申请类政务服务事项和群众生产生活相关的高频公共服务事项纳入便民服务平台，努力实现乡镇（街道）办事“进一扇门、跑一个窗口、一次性办结”。

三、主要任务

（一）完善组织体系建设。

1. 健全基层便民服务体系。规范设置乡镇（街道）便民服务中心，村（社区）建立便民服务站，并统一名称。乡镇、街道的便民服务机构名称统一为“XXX 乡镇（街道）便民服务中心”；村（社区）的便民服务机构名称则统一为“XXX 村（社区）便民服务站”，村（社区）便民服务站可单独设立，也可依托党群服务中心设立。

2. 明确便民服务职责。便民服务中心集中办理本乡镇（街道）和上级政府部门授权或委托的政务服务事项（含行

政权力事项和公共服务事项），并提供代收、代办、咨询等便民服务。主要职责：组织协调各类便民服务事项的进驻和管理；制定便民服务中心、便民服务站的各项规章制度、管理考核办法并组织实施；负责对便民服务窗口和窗口工作人员的管理考核；负责本级政务服务“好差评”，处理窗口的违规违纪行为及投诉；负责便民服务窗口建设及窗口咨询、代收、代办、帮办等工作；推进和指导村（社区）便民服务站建设；完成乡镇（街道）交办的其它工作。

（二）明确硬件设施标准。

1. 落实便民服务场所。便民服务中心（站）建设应结合实际、因地制宜，可选在临街附近的位置，并设置醒目指示牌，方便群众办事。大厅服务场所面积原则上要求达到 200 m² 以上，鼓励有条件的地方结合服务需求适当增加面积。

2. 配置便民服务设施。结合场地实际，合理设置服务窗口，科学划分日常办公区、综合服务区、办事等候区、政务公开区、自助服务区等功能区域，配备必要的便民设施，满足服务需求。

（1）外部环境。应保持干净整洁，设置集中统一的信息公告栏，并在显著位置公布办公时间，符合无障碍设施建设相关要求。中心主体建筑显著位置应悬挂标识牌。在邻近交通主干道、主要道路进出口等位置也应设立醒目的交通指引牌。

（2）窗口设置。合理设置综合服务窗口（窗口工作台高度约 80-100 厘米，符合无障碍相关要求，为办事群众配

备的座椅高度适中），并实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式（原则上只要保留3到4个前台服务窗口，实行“一窗综合受理”，办事群众可选择任意窗口提交申请，之后办件由窗口流转至相应的部门进行审批，解决群众办事不知找哪个人或前台人员请假无人办事等问题），加快实现“一窗受理、限时办结、最多跑一次”，推动服务管理智能化，实现便民服务“零距离”。

（3）办公设备。根据业务需求，统一为窗口配备办公电脑、高拍仪、打印机和文件柜等办公设备，切实推动“一窗”综合服务平台应用、“免证办理”大厅建设、政务服务“好差评”等工作。对外服务的窗口上方统一悬挂“综合窗口”标识，并配置服务评价设备。

（4）便民设施。根据实际需要配备等候座椅、填单台、自助服务终端、饮水机、急救箱及办事所需的文具、老花镜等便民辅助工具。政务公开区应设置LED显示屏，实时播放有关政策宣传资料，供居民群众熟悉了解。

（三）规范便民服务事项。

1. 事项进驻。办事功能全部整合进便民服务中心（站），主要包括城乡低保、社会保障、卫生计生、医疗报销、婚姻登记、就业培训等审批服务事项，惠民政策、农业生产、科技知识等咨询服务事项，以及水、电、气、通讯等与群众生产生活密切相关的服务事项，让企业和群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”。

2. 信息公开。

(1) 服务事项公开。利用便民服务事项公示栏、LED 电子显示屏等载体，按照“一件事一次办”优化整合关联事项，并将服务事项向社会公开，内容包括事项名称、申请材料目录及要求、办理时限、收费标准及依据等。

(2) 服务指南公开。制作统一的服务事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表，在窗口或政务公开区显著位置摆放，方便群众查阅获取。

(3) 政务信息公开。利用政务公开栏、LED 电子显示屏等载体，定期公布涉及辖区群众的劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、社会福利、涉农补贴、户籍管理等应公开的事宜。

(4) 服务人员公开。对外服务窗口应设置岗位牌，公开展示窗口人员单位、姓名、职务、电话和照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应亮明身份。

(四) 强化便民服务能力。

1. 配齐人员队伍。

(1) 选派政治素养好、政策水平高、业务能力强的人员到窗口工作。原则上，事项审批所涉及的人员应全部入驻便民服务中心（站）办公，确因场地受限，无法满足所有人入驻的，可适当调整，但申报事项需当场办结的经办人员必须入驻中心（站）窗口办公；申报事项属承诺件的，经办人员可不入驻，由前台收件后流转给后台部门，按承诺时限及时完成事项审批。

(2) 区职能部门应加强对乡镇的业务指导和技能培训，

提高进驻窗口工作人员的政治素质和业务水平，新进窗口人员岗前培训合格后方可上岗。

(3) 便民服务中心（站）要加强对窗口工作人员的日常管理，明确工作制度，建立管理档案。

(4) 窗口工作人员原则上应统一着装，规范服务礼仪，提升服务形象。

2. 健全工作制度。

建立首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知、服务双岗、去向留言等制度。

(1) 首问负责制。首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办，对不属于本窗口办理范围的，应告知具体承办窗口和责任人。

(2) 限时办结制。严格按照法律、法规、规章的有关规定流程办理服务事项，在承诺时限内办结或予以答复。

(3) 责任追究制。完善各项规章制度和窗口工作人员管理办法，落实窗口工作责任，严格窗口考评奖惩。原则上进驻便民服务中心（站）窗口工作人员的年度考核应由便民服务中心（站）负责。

(4) 一次性告知制。凡群众询问或办理属于窗口职责范围内的事宜，必须书面一次性告知申请人需要提交的申请材料，以及提交材料中存在的问题等。

(5) 服务双岗制。确保窗口不因工作人员的缺位、空岗，而导致群众“找不到人、办不成事”。

(6) 去向留言制。窗口工作人员不得擅自离开工作岗

位，临时离开时，应将去向事由、联系方式等在窗口进行公示。

（7）健全投诉举报制。落实政务服务“好差评”，完善窗口评价装置、评价二维码、投诉电话、意见箱等渠道，方便群众提出意见、建议和投诉，并及时回访处理。

3. 推行特色服务。

（1）开展延时预约服务。在法定节假日及双休日，推动与群众生产生活密切相关的高频服务事项，如社会保障、医疗报销等实行延时值班服务，其他服务事项则实行预约服务。

（2）开通绿色通道。推动设立对老、弱、病、残、孕及军人家属、困难群众等群体的绿色通道，或为其优先提供代办、帮办和上门等服务。

（3）开展免费邮寄，为有需要的企业和群众提供免费邮寄服务。

（4）办不成事反映窗口。便民服务中心（站）要按区政务服务和大数据管理局要求建立“办不成事”反映窗口台账，准确掌握企业和群众办理政务服务事项过程中出现的“急难愁盼”问题，定期汇总台账，分析问题原因，明确“办不成事”问题处理流程，加强政务服务上下联动，切实解决企业和群众“办不成事”问题。

4. 畅通监督渠道。

便民服务中心（站）应自觉接受上级政务服务管理机构的业务指导及监督考核。

四、工作要求

（一）提高认识，加强领导。便民服务中心（站）规范化标准化建设是推进基层治理体系和治理能力现代化的基础性工作，要结合当前正在开展的政务服务向基层延伸的工作，统筹资源、科学布局，充分利用乡镇（街道）、村（社区）现有便民服务场所，制定具体方案，科学组织实施，确保基层便民服务场地不减少、服务功能不削弱、服务效能有提升。

（二）注重实效，强化督导。便民服务中心（站）建设要因地制宜、统筹规划、整体推进，用好“示范引路、试点先行、总结推广”方式，要注重实质实效、力戒形式主义，确保工作落到实处。乡镇（街道）党委、政府要加强对便民服务中心（站）的领导和监管，健全管理机制和激励约束机制；区政务服务和大数据管理局要加强工作指导、督查和验收，促进规范化标准化建设。

（三）密切协同，落实保障。应将便民服务中心（站）建设纳入基本公共服务体系建设范畴，加强统筹协调、资源整合，各职能部门要在人员、场所、设施设备保障方面给予支持，稳步推进便民服务中心（站）建设。

新华区政务服务和大数据管理局

2022年2月7日



新华区政务服务和大数据管理局

2022年2月7日印发