济宁市人民政府办公室

济政办字〔2018〕122号

济宁市人民政府办公室
印发《关于推进乡镇（街道）村（社区）政务服务体系建设的指导意见》的通知

各县（市、区）人民政府，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区、曲阜文化建设示范区管委会（推进办公室），市政府各部门，各大企业，各高等院校：

《关于推进乡镇（街道）村（社区）政务服务体系建设的指导意见》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

济宁市人民政府办公室

2018年9月7日

（此件公开发布）

关于推进乡镇（街道）村（社区）政务服务体系建设的指导意见

为贯彻落实中央办公厅、国务院办公厅《印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》（厅字〔2018〕22号）、国务院办公厅《关于印发〈进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案〉的通知》（国办发〔2018〕45号）和省委办公厅、省政府办公厅《印发〈关于深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（鲁厅字〔2018〕31号）、《关于推广经济发达镇改革试点经验深入推进乡镇（街道）行政管理体制改革的实施意见》（鲁厅字〔2018〕33号）精神，按照市委办公室、市政府办公室《印发〈关于进一步深化放管服改革推进审批服务“一次办好”实施方案〉的通知》（济室字〔2018〕15号）要求，完善综合便民服务功能，将行政权力、公共服务延伸到乡镇（街道）、村（社区），实现就近能办、多点可办、少跑快办。现就完善我市乡镇（街道）、村（社区）政务服务体系建设提出如下指导意见。

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、三中全会精神，按照中央、省、市关于深化放管服改革，加大转变政府职能的要求，以为企业和群众办

事“一次办好”为改革理念和目标，进一步整合服务资源，健全服务体系，转变服务方式，提升服务功能，推进便民服务向基层延伸，打通服务群众“最后一公里”，为全市经济社会发展创造一流政务服务环境。

二、工作目标

2018年12月底前，全市建制乡镇（街道）和行政村（社区）便民服务大厅（站）建设覆盖率达到“双百”，落实“一站式”集中受理和为民服务全程代理要求，进一步加强乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）规范化建设，推进基层行政审批服务职能部门向乡镇（街道）便民服务中心集中，加快基本公共服务事项延伸至村（社区）便民服务站，通过线上政务服务平台和线下实体政务大厅融合发展，建成覆盖市、县、镇、村的四级政务服务体系。

三、主要任务

（一）统一管理模式

1．乡镇（街道）设立便民服务中心。乡镇（街道）便民服务中心（挂党群服务中心牌子）作为乡镇政府（街道办事处）为群众办事服务的综合便民服务平台，逐步将基层行政权力、公共服务事项纳入便民服务平台办理，变多门办理为一门服务。乡镇（街道）便民服务中心（挂党群服务中心牌子）纳入乡镇（街道）事业单位机构限额，主任可按副科级配备。依托乡镇（街道）便民服务中心平台，办理辖区内行政权力和公共服务事项。乡镇（街

道）便民服务中心接受上级政务服务管理机构的指导和监督，指导村（社区）便民服务站工作。

2．村（社区）设立村（社区）便民服务站。村（社区）便民服务站，作为乡镇（街道）便民服务中心的延伸服务机构，具体负责本村（社区）便民服务工作，由乡镇（街道）便民服务中心负责业务指导和日常监管。村（社区）便民服务站工作人员一般由村（社区）工作人员兼任，主要承担乡镇（街道）便民服务中心相关事项的代办、转报、协办职责，重点提供政务、党务、村务、财务等各类生产生活服务，以及相关政策的咨询解答等工作。

（二）统一建设规模

1．保证场地需求。便民服务中心应建设在辖区人口比较集中、交通便利、公共设施比较完善的地方，乡镇（街道）便民服务中心实体大厅建筑面积原则上不得低于 1000 平方米，村（社区）便民服务站建筑面积原则上不得低于 50 平方米。各乡镇（街道）、各村（社区）要整合现有各类实体服务大厅资源，通过新建、购买、置换、改扩建项目配套和整合共享等方式，充分利用党政机关服务设施、党群组织活动阵地、民事调处阵地等场地，规范推进乡镇（街道）、村（社区）实体服务大厅建设。

2．优化大厅功能布局。便民服务中心要落实“一窗受理、集成服务”工作要求，将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”。对重点

领域和高频事项，应设立固定窗口；对定期办理的季节性、临时性事项，应设立机动窗口。服务现场应包括窗口服务区、后台审批区、咨询服务区、自助服务区、信息公开区、商务服务区、行政办公区等，并配备休息、饮水、充电、残疾人服务、急救等服务设施设备，做到大厅功能分区齐全合理、设施设备完备、服务标识清晰、环境秩序整洁安全。村（社区）便民服务站应配齐电脑、电话、高拍仪、打印机等办公设备，开通互联网，安装互联网摄像头。

3．设立政务公开栏和便民信息查询点。乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站要在显著位置设置公示栏，公示上墙内容应做到“六有”，即中心工作职责、人员信息、服务项目、服务规范、服务流程及相关规章制度等；便民服务大厅内各窗口要设置窗口显示牌、工作人员座牌，公示进驻部门、服务项目和窗口工作人员身份信息等内容。乡镇（街道）便民服务中心须设置政府信息公开和基层公开综合服务监管平台查询点，为办事群众提供查询服务。

（三）统一进驻事项

1．全面梳理基层服务事项清单。梳理乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项，编制政务服务事项清单，并对每个事项的基本信息（包括名称、类型、依据等）、办事指南信息（包括办理时限、办理条件、办理流程、所需材料、收费情况等）进行标准

化梳理，实现统一名称、统一编码、统一规范、统一管理。要集中梳理一批村（社区）能够代办的公共服务事项清单，并在媒体、政府网站、便民服务中心、代办点公开公示。

2．实行政务服务事项一门办理。坚持“便民利民、应进则进”的原则，将社会治安综合治理、信访、司法、民政、卫生计生、农业、工商、税务、国土资源、住房城乡建设、人力资源社会保障等部门、单位行政权力、公共服务事项和其他依申请办理事项，统一纳入便民服务中心办理，其他单独设立的服务大厅原则上不再保留，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”。认真做好上级授权事项的办理工作，主动开展转报、代理等服务。对于其他依法由县级政府部门办理、乡镇（街道）有能力承接的事项，如产业发展、城镇管理、安全生产、市场监管、社会治安、民生保障等政务服务事项实行简政放权，做到依法下放、权责一致、能放即放，将如就业、医疗、交通、户籍、入学等涉及自然人、适合基层办理的县级民生服务事项纳入中心办理，提升乡镇（街道）便民服务大厅功能。

3．打造村级代办服务平台。村（社区）便民服务站要以方便群众生产生活为目标，严格执行公共服务事项目录，对人力资源社会保障、民政事务、社会治安、医疗卫生、环境卫生、教育文化等基本公共服务实行集中受理、代办和咨询，开展便民服务。同时根据村（社区）便民服务站的能力和群众的需求，不断丰富

和拓展服务内容。

（四）统一网络平台

1．推进政务服务网向基层延伸。依托省政务服务网，推进电子政务外网延伸到每一个乡镇（街道）的便民服务中心、村（社区）代办点。将乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项全部录入政务服务事项库，并在政务服务网全面公开乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项和便民服务事项，提供规范、准确的办事指引。村（社区）在所属乡镇（街道）服务频道中设置栏目，不再单独建设服务站点。

2．推进乡镇（街道）服务事项在线办理。坚持上网是原则、不上网是例外，联网是原则、孤网是例外，推动线上线下深度融合，打造线上线下一体化的服务体系。凡与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项“应上尽上、全程在线”，切实提高网上办理比例。推动村（社区）、乡镇（街道）与县、市、省政务服务平台网络互联互通、信息共享和业务协同，逐步实现市、县、乡镇（街道）政务服务事项的一窗口办理、一站式服务、一平台共享、同城通办和全流程效能监督，力争实现企业和群众办事“就近跑一次”“一次也不跑”。

（五）统一运行规范

1．建立全科政务服务新模式。落实“一次办好”改革要求，推广“一窗受理、集成服务”模式，各乡镇（街道）、村（社区）

建立全科政务服务机制，由“单一窗口”向“全科窗口”转变，由“一专多能”向“全科全能”转变，实现“一口清”导办、“一窗式”受理、“一条龙”服务。所有办件申请，由综合受理窗口统一受理，通过一体化政务服务平台流转，实现受审分离，后台审批，限时办结，统一出件。优化流程，精简办事环节和材料，推动一般事项“不见面”、复杂事项“一次办”，符合法定受理条件、申报材料齐全的原则上一次办结。

2．健全完善镇村代办服务体系。全面开展帮办、代办、协办服务，加快完善便民服务网络，充分发挥村（社区）服务代办员作用，针对辖区内行动不便的困难群体，采取上门听取诉求、收取材料、介绍政策等方式，全程帮办所有手续；对残疾人和行动不便的老人，符合代办条件的事项，均可实施免费代办；在服务大厅设置志愿者服务站，为办事群众提供不间断的业务咨询、政策辅导、办事指引等协办服务，打通服务群众“最后一公里”。积极采用智能化终端，提供更加便捷的自助服务。通过预约、轮休等办法，为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道，有条件的地方可探索实行“5+X”工作日模式，开展“365天无休服务”，方便企业和群众办事。对重点区域重点项目可有针对性地提供个性化定制化服务。各类事项办理逐步实现“小事不出村（社区）、大事不出镇（街道）”。

3．推进政务服务标准化。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制度，健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结、服务承诺、AB岗服务、投诉处理、责任追究、代理代办、预约服务、上门服务等服务制度，严格制度执行，强化日常管理，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，充分调动工作人员的积极性、主动性和创造性，提高综合业务素质和服务能力，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，促进政务服务制度化、规范化、便利化，为便民服务机构高效运行提供制度保障。

（六）加强队伍建设

1．选优配强服务人员。把服务大厅窗口作为培养锻炼干部的重要平台，各县（市、区）要严格标准，选拔“政治素质高、业务能力强、服务态度好、工作作风实”的人员到窗口工作。各乡镇（街道）便民服务大厅根据窗口需要，配备综合受理岗位人员，从事引导咨询和综合受理工作。延伸派驻机构从事政务服务的工作人员，进驻窗口从事帮办、预审、后台审批和服务工作。各村（社区）至少明确2名代办员，可在村干部、驻村干部、大学生村官、网格员以及其他符合要求的人员中选用。实行AB岗位工作制，确保窗口不空岗，工作不脱节。

2. 加强指导培训。围绕开展标准化、规范化、便利化服务，通过引智培训、异地交流、跟班学习、业务实训、岗位练兵等多

形式、多渠道与时俱进开展教育培训，努力提高工作人员素养和业务水平。政务服务管理机构和延伸派出部门要及时搞好业务指导和培训。强化咨询一次告知清楚、事务一次办理了结、服务一次到位满意的“一次办好”运行机制。

3．加强人员管理。各入驻窗口人员实行由派出部门和乡镇（街道）便民服务中心双重管理，以乡镇（街道）便民服务中心管理为主。为确保审批服务的质量和效率，进驻便民服务大厅的工作人员要保持相对稳定，原则上2年内不得调整，确须调整的，须征求各乡镇（街道）同意，并报上级政务服务管理机构备案。乡镇（街道）便民服务中心要加强对入驻窗口人员的效能考评，结果作为派出单位开展年度考核和表彰激励的重要依据。

四、工作要求

（一）加强组织领导，明确责任。各县（市、区）要高度重视乡镇（街道）村（社区）政务服务体系建立完善工作，要明确专人、成立专班，精心组织，扎实推进。明确由党（工）委委员、副镇长（副主任）兼任乡镇（街道）便民服务中心第一主任，进一步增强工作力量。要制定具体实施方案，完善工作制度，健全决策机制，认真研究解决便民服务工作中的重大问题，并从办公场所、人员力量、事项进驻、工作经费等方面予以支持和保障。要强化协作配合，进一步明确编办、法制办、政务服务管理机构及相关职能部门责任，切实形成工作合力。

（二）加强督促检查，强化落实。将乡镇（街道）村（社区）政务服务体系建设工作列入放管服专项督查和考核重点内容。乡镇（街道）便民服务中心负责对辖区内村（社区）便民服务站运行情况进行监督管理。各级政务服务管理机构要严格执行监督管理制度，进行不间断、不定期督导检查，定期通报工作进展和成效，并向社会公开。对组织不力、不按时完成目标任务、服务不优、效率不高、群众反映问题突出等情况，要启动问责、约谈机制，确保改革顺利推进。

（三）加强宣传推广，体现成效。各县（市、区）要加强对建立乡镇（街道）村（社区）政务服务体系工作成果的宣传推广，充分利用电视、广播、报刊、微博、微信等媒体，以及乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、党务政务公开栏、农村电子商务平台等多种渠道，面向服务对象宣传办事内容，提高用户知晓度和使用率。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，济宁军分区。

济宁市人民政府办公室　　2018年9月7日印发