

# 夏邑县深化“放管服”改革 推进审批服务便民化 领导小组办公室

夏“放管服”组办（2021）23号

## 关于开展乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站试点建设工作方案

各乡镇人民政府及郭庄农贸区：

为深入贯彻党中央、国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的决策部署，进一步提升基层政务服务能力，补齐基层政务服务在线上线下不够融合、场所建设水平不够高、信息化应用还不足等方面的短板和薄弱环节，打通服务企业群众的“最后一公里”，结合我县实际，特制定本方案。

### 一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，积极回应企业群众呼声和需求，整合基层政务服务资源，丰富基层政务服务供给，完善基层政务服务体系，推进基层政务服务从“能办”到“快办”“易办”“好办”转变，持续提升基层政务服

务能力和水平。2021年年底前，实现乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站场所、设备标准化建设及窗口工作人员配置，场所布局更加完善；基层办理事项进一步增加，与企业、群众生产生活密切相关的政务服务事项实现就近办；事项办理更加标准规范，办事体验度不断提升，社会获得感进一步增强。

## 二、重要任务

### （一）推进线上办理，实现基层政务服务“快办”

强化“互联网+政务服务”，加快省、市、县、乡镇（街道）一体化在线政务服务平台优化升级，以信息技术赋能政务服务质效，让数据多跑路、群众少跑腿。

1. 深化网上运行。按照“应上尽上”原则，推进基层政务服务事项全面网上运行，实现群众外网申报、审批线上流转、结果在线可查。11月底前，对照《河南省乡村政务服务事项指导目录》清单，组织逐项梳理完善事项要素，实现民权县乡镇（街道）政务服务事项统一。12月底前，全县各乡镇（街道）对网上站点实行动态调整，确保乡镇（街道）、村（社区）网上站点全覆盖。

2. 推进掌上办理。夯实基层“掌上办”服务基础，实现“豫事办”网上政务服务事项与智慧民权大数据平台“民事通”APP有效衔接，实现更多基层便民服务事项“掌上办、一次办、快捷办”。12月底前，完成10项政务服务高频事项在“民事通”上实现掌上办。



**3. 提升线上办事便利度。**持续推进基层政务服务事项减时限、减材料、减环节，实现更多事项“即交即办”。加强网上事项办理引导，发布宣传海报、制作操作视频、开展体验式服务等，引导企业群众在线办理各类业务。

**（二）畅通服务路径，实现基层政务服务“易办”**

完善乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站布局，推动各项服务向基层延伸，让企业群众实现“家门口”办理。

**1. 完善“综合窗口”建设，实现“全科无差别”受理。**

各乡镇（街道）便民服务中心设置至少2个一站式综合服务窗口，各村（社区）便民服务站设置至少1个一站式综合服务窗口，努力实现个人政务服务事项在基层“能办尽办”。11月中旬前，各乡镇（街道）出台基层办理政务服务事项实施清单。11月底前，各基层便民服务中心（站、点）将办理项目目录、服务指南、工作制度等，通过工作折页、电子显示屏等方式在场所内公示。县政务服务和大数数据管理局加强对各乡镇（街道）业务指导，适时总结形成基层办理政务服务事项指导目录。

**2. 推进基层场所标准化建设。**整合利用现有的服务场地、设施等资源，根据有关工作部署，统筹推进村（社区）便民服务场所建设，统筹组织开展达标建设，推动乡镇（街道）便民服务场所全部达到基础型建设标准，力争达到标准型或标杆型建设标准。

**（三）提升服务水平，实现基层政务服务“好办”**

聚焦企业群众办事体验和需求，切实提升基层工作人员综合服务素质和能力，增强企业群众办事体验感和便利度。

**1. 提升综合服务能力。**开展专题培训、岗位练兵、技能比武、观摩交流等多种方式，加强对基层政务服务工作人员业务培训，提升专（兼）职帮办代办人员素质能力。12月底前完成乡镇（街道）窗口工作人员培训。

**2. 强化帮办代办服务。**按照“就近、就熟”原则，依托村（社区）党员干部、社区工作者、网格员、志愿服务者等，充实基层帮办代办服务力量，为基层企业群众提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务。

**3. 加强特殊群体服务。**开展实体大厅无障碍改造和适老化提升，配备老花镜、轮椅、急救药箱等便民服务设施，开通老年人、残疾人等特殊群体办事绿色通道。加强网上站点优化提升，开发内容朗读、字体放大、语音辅助等功能。强化服务支撑，通过物流寄送、政务服务大篷车等形式，开展免费上门服务、居家服务。

**4. 编制政务服务地图。**梳理汇总政务服务线上线下办事渠道和服务事项，开发“政务服务地图”功能，为企业群众提供大厅位置、各类服务网点布局、自助服务终端布设、工作时间、咨询电话、可办业务、预约申请等服务功能，并提供位置导航，实现基层政务服务看得见、查得到、能操作。

### 三、保障措施

各乡镇（街道）要高度重视基层政务服务能力提升工作，以群众需求为出发点和落脚点，强化工作部署，狠抓任务落实，确保取得成效。县政务服务和大数据管理局强化统筹协调，加强对各项工作任务的日常调度指导，对进展成效和经验做法复制推广。各乡镇（街道）政府要牵头抓总，做好任务分解，强化检查督导，研究解决工作中遇到的困难和问题，加强基层政务服务品牌建设。各乡镇（街道）政府要强化工作落实，发挥基层首创精神，及时总结典型案例，深度提炼经验做法，切实提升为民服务能力。



2021年10月20日