

**博山区人民政府办公室
关于印发博山区村（社区）便民服务标准化建
设实施方案的通知**

博政办字〔2020〕39号

各镇人民政府、街道办事处，区政府有关部门、单位：

为全面加强和规范村级便民服务工作，进一步提升全区村（社区）便民服务标准化水平，《博山区村（社区）便民服务标准化建设实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

博山区人民政府办公室

2020年7月17日

（此件公开发布）

博山区村（社区）便民服务标准化建设 实施方案

为进一步加强和规范村（社区）便民服务工作，进一步提升全区村（社区）便民服务标准化水平，结合全区基层便民服务体系建设的实际，制定如下实施方案。

一、总体要求

（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，全面贯彻省委、省政府关于深化“放管服”改革和市委、市政府“一窗受理·一次办好”改革部署要求，坚持问题导向、标准引领、集约建设、不断创新，强化服务功能，提升便民服务规范化水平，补齐短板，打通为企业群众服务的“最后一公里”。

（二）工作目标。以省政府《关于推进全省村（社区）便民服务标准化的指导意见（鲁政办 42 号）》实施意见为目标，以“六有一能”（有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事）为基本要求，进一步加强全区村（社区）便民服务站建设，深入推进政务服务向基层延伸，切实为群众就近办事提供规范、透明、高效、便捷的政务服务。2020 年 9 月底前，基本实现全区村（社区）便民服务标准化。

二、重点任务

（一）规范场所设置

1. 统一名称标识。村（社区）便民服务场所名称统一为“XX村（社区）便民服务站”，并在场所外部醒目位置设置标牌。与邮政、银行、商超等服务网点合作设立的，名称统一为“XX便民服务点”，可在场所内适当位置悬挂标识标牌。

2. 统一场所设置。村（社区）便民服务站应设置在便于群众办事的区域，主要依托党群服务中心或村级组织活动场所，整合利用现有的服务设施等资源，结合智慧社区建设有关标准，辅以新建、改扩建、购买、租赁、项目配套等形式，为办事群众提供“一门式”“一站式”服务。原则上实现村（社区）便民服务场所全覆盖。

3. 完善基础设施。各便民服务站应结合工作需求，合理设置咨询引导、窗口受理、后台办公、休息等待、自助服务、信息公开等功能区域和便民服务设施，适当配备必要的桌椅、电脑、打印机、复印机等设备，满足开展便民服务需求。服务窗口设置明显标识，设置投诉箱，公开监督举报电话，公示窗口工作人员基本信息。

（二）规范事项标准

4. 规范事项进驻。加大简政放权力度，将能够在村（社区）受理、办理的公共服务事项下沉到村级办理，做到“能放必放、应放尽放”。将与群众利益密切相关且适合在村级办理的养老保险、医疗保险、民政服务、社会救助、卫生健康服务、就业创业服务、退役军人事务、老年人优待、残疾人帮扶、惠农政策落实、

法律顾问及纠纷调解、出具有关证明等公共服务类和水电气暖费用收缴等便民服务类事项纳入村（社区）便民服务站受理、办理或帮办代办。探索将市场准入、用地许可等与群众生产生活密切相关的权力事项纳入便民服务站受理、办理。对量大面广的个人事项可视情委托银行、邮政等网点代理、代办。

5. 规范事项梳理。按照全市政务服务事项标准化梳理有关工作要求，各区县统一制定完善符合本地实际的村（社区）便民服务事项目录清单，规范梳理可在村（社区）办理（含帮办代办）的政务服务事项，实行动态化管理。同一事项的名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、申请材料、办理时限、收费项目等要素原则上全市统一。

6. 规范服务指南。梳理出的政务服务事项要逐项编制办事指南，明确事项名称、办事依据、办理条件、申请材料、办理时限、收费情况、办件类型等基本内容。要在服务场所显著位置设置公开公示栏，及时公开事项清单、服务指南、工作制度等信息，线上线下办事指南和服务栏目应标准一致、信息准确、方便实用。

（三）强化网上服务

7. 加强网络支撑。加强基层互联网建设，要加快推动电子政务外网进村（社区），为村（社区）应用政务服务平台受理、办理业务，实现信息共享、业务协同，方便群众在线查询、申办事项提供网络支撑。

8. 完善网上站点。依托山东政务服务“一网通办”总门户，

完善村（社区）网上站点建设，提升在线申报、咨询投诉等基本服务功能，确保站点提供的服务信息准确可用、便于查找。注重宣传推广，积极引导基层群众通过网络咨询、办理有关事项。

9. 提高网办能力。对具备网上办理条件的村级可办事项，及时开通网上申办入口，完善网络运行业务流程，提高网上办理深度，村级上网运行的依申请政务服务事项网上可办率不低于 50%。能够通过网上办理的服务事项不得要求群众到现场办理，能够一次办好的事项不得无故让群众重复跑、跑多次。

（四）规范管理运行

10. 规范管理体制。建立健全区政府负总责、相关部门各负其责、镇政府（街道办事处）具体负责的运行管理机制。原则上，区政务服务管理部门负责事项进驻、流程优化等业务指导监督，大数据部门负责推进网络基础设施建设，镇（街道）负责日常运行管理。建立健全场所使用、窗口服务、人员管理、绩效考核等制度体系，用制度管人管事。

11. 规范办理模式。全面推行“综合受理”，将原先分设的办事窗口整合为综合窗口，在全部社区和具备条件的村推行“一窗受理·全科服务”，推动服务窗口向“全科窗口”转变。实行“一次告知”，对群众咨询、申请、不符合条件或需要补齐补正材料的一次性告知。实行“限时办结”，对程序简便、可以当场办结的，即来即办、当场办结；对不能当场办结、需要审核审批的，在承诺时间内办结。实行“帮办代办”，需要上级或其他部

门审批的，以群众自愿、首问负责为原则，在规定时限内免费帮助办结；针对居住偏远、分散的群众和老弱病残等特殊群体，根据群众需要，积极开展免费上门、代办等便民服务。

12. 规范服务队伍。结合业务实际，以满足办事服务和帮办代办需要为标准，配齐配强村（社区）便民服务工作力量。定期组织开展业务技能培训，切实提高服务意识、业务能力和办事效率。加强帮办代办人员管理，探索完善奖惩机制，结合党建工作要求，设置“党员先锋岗”“模范示范岗”，并建立考评制度。对服务态度好、业务熟练的年终给予评先评优；对违反工作制度、纪律，存在以权谋私、办事拖拉、相互推诿、吃、拿、卡、要等行为的服务人员，按照有关规定，追究其责任，予以严肃处理。

三、组织实施

（一）加强组织领导。各有关部门要切实提高思想认识，建立由主要负责同志抓落实的工作机制，统筹抓好便民服务体系建设的组织协调和推进落实。各有关部门要加强督导，建立便民服务体系长效运行机制。要将工作任务清单化、项目化和具体化，责任分解到人，逐一落实到位。

（二）加强工作指导。区政府将责成有关牵头部门对本区便民服务体系建设的推进落实情况进行专项评估。根据评估情况，有针对性地加强工作指导，并对任务落实到位、成效明显的工作典型予以通报表扬；对不担当、不作为和敷衍塞责的单位和个人进行严肃问责，确保各项任务保质保量完成。

（三）注重宣传引导。各级要充分利用互联网、微信公众号、报纸、电台、电视等各类媒体，做好便民服务政策宣传解读，不断提升群众认知度。加强社会舆论监督，积极回应社会关切，正确引导社会预期，广泛凝聚社会共识，营造良好社会氛围。全面树立便民服务新风向，提升企业和群众对“一次办好”的获得感和满意度。