此文件已在周口政务服务网公示，公示网址http://221.14.138.78/web/showNews.html?id=314&regId=19&newsType=1_0201

沈丘县人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

沈“放管服”办〔2022〕37号

沈丘县人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步加强乡镇（街道）村（社区）政务服务标准化建设的指导意见

各乡镇（街道）、县直各单位：

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）文件精神，进一步夯实我县基层政务服务标准化工作基础，提升基层政务服务能力与水平，现就乡镇（街道）、村（社区）政务服务标准化建设提出如下指导意见。

一、工作目标

以数字化改革为引领，按照“三集中三到位”理念，优化建立标准化、规范化、便利化的基层政务服务快速通道，完善覆盖城乡、上下联动、规范统一、功能完善、服务优质、管理有效的政务服务网络，着力提升镇、村两级基层便民服

务中心（站）服务水平，切实增强基层政务服务能力。2022年底前，“示范性”“标准型”基层便民服务中心（站）全覆盖，为我县建设“幸福新沈丘、美丽大花园”提供强有力的政务服务支撑。

二、工作内容

（一）进一步强化乡镇（街道）政务服务标准化工作

乡镇（街道）政务服务机构统称为乡镇（街道）便民服务中心。各乡镇（街道）结合总体规划、人口规模、经济总量等实际，从硬件建设、窗口设置、进驻事项、办理模式、服务规范、人员管理等六方面，按照“示范型”“标准型”两种类别，分类推进乡镇（街道）便民服务中心标准化建设。

1.硬件建设

乡镇（街道）便民服务中心标识牌统一为“××镇（乡、街道）便民服务中心”，应固定在中心办公地点正面醒目位置。乡镇（街道）便民服务中心要坚持经济实用、因地制宜、符合规范、确保需求的原则，建设敞开的“一站式”服务大厅。乡镇（街道）便民服务中心场所面积：“示范型”办事大厅一般不小于 300 平方米，“标准型”办事大厅一般不小于 150 平方米。大厅办公设施、服务设施、公示内容应统一规范，且能满足办事群众的实际需求。乡镇便民服务大厅还应配备咨询服务电话、休息椅、电子显示屏、触摸屏查询机、摄像监控系统等设施。“示范型”乡镇（街道）办事

大厅应结合群众办事实际，开设24小时自助服务区。

2.窗口设置

按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，推动政务服务事项无差别受理、同标准办理，合理设置无差别或分领域综合办事窗口。“示范型”中心设置 5 个以上综合窗口，“标准型”中心设置 3 个以上综合窗口。专业性强、办件量大且上级有要求的单位，可根据需要设立办事专窗；涉及多个部门的联办事项，应设置“一件事”办理窗口；办件量大的季节性办理事项，可设置临时办事专窗。“示范型”乡镇（街道）便民服务中心应设立代办服务窗口与咨询服务窗口，明确专职或兼职人员代办相关审批和服务事项，提供引导和咨询服务。有条件的乡镇（街道）便民服务中心要探索设置“跨省通办”“省内通办”窗口，为企业群众提供异地办事服务。

3.进驻事项

按照“三集中三到位”理念，切实将基层政务服务事项（含依申请办理的行政权力事项和公共服务事项）纳入乡镇（街道）便民服务中心办理，并同步推行清单式管理。做好事项主项名称、子项名称、适用依据、办理时限、申请材料、申请表单、办事流程、业务流程等规范统一工作，推动政务服务事项实施清单标准化。公安、企业服务（市场监管）、民政、农业农村、卫生健康、社保事务、自然资源、退役军

人事务等按区域设置派驻机构的部门，应将派驻机构办理事项纳入到驻地乡镇（街道）便民服务中心。要有序推进用水、用电、用气、有线网络等与群众生产生活密切相关的公共服务事项进驻乡镇（街道）便民服务中心。不断扩大政务服务事项进驻范围，鼓励有条件的乡镇（街道）将党员服务、农技服务、中介服务等项目纳入便民服务中心。各乡镇（街道）便民服务中心要按照事项放权、法律法规调整修改等情况，动态调整事项清单，切实做到基层政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。要进一步加大对基层高频民生事项的宣传，主动引导基层群众就近办理，积极推进90%民生事项基层可办的改革目标，实现政务服务“就近办、家门口办”。

4.办理模式

乡镇（街道）便民服务中心所办事项应采取“即办制”“承诺制”“集成制”等办理模式。对办理条件清晰、法定程序简明、审查标准明确、只需形式审查的单一办理事项，实行窗口即来即办式的“即办制”；对办理条件复杂、法定程序较多、审查标准原则、尚需现场核查及依法需经过论证、公示、听证等其他实施程序的办理事项，实行窗口受理、科室办理式的“承诺制”；对涉及多部门、多层次、多事项的“一件事”办理事项，推行主题式集成服务，实行“集成制”办理模式。各乡镇（街道）要依托政务服务平台，做深一网通办在便民服务中心的应用，实现乡镇（街道）全覆盖，90%

的政务服务事项通过政务服务平台受理。按照政务服务事项环节精简和流程再造力度，提升政务服务事项网上办理深度，实现综合性自助服务机乡镇（街道）全覆盖。

5.服务规范

乡镇（街道）便民服务中心要明确办公时间，实行全面集中办公，提供预约服务、陪同服务和上门服务。制定统一的窗口工作人员服务规范，大力推进服务规范标准化工作，努力做到服务仪表端正规范，服务语言文明恰当，服务质量便民高效，服务行为主动亲切，服务设施整洁齐全，着制服挂牌上岗，着力为办事群众提供温馨的政务服务软环境。推进办事窗口适老化改造，建立健全首问负责制、一次性告知制、帮办代办制、限时办结制、服务承诺制、AB 岗制度等服务规范，继续推行“代理办、上门办、帮助办、错时办、兜底办”等便民服务举措，满足群众多样化办事需求。要强化线上线下协同办理，合理配置线上线下政务服务资源，做到无差别受理、同标准办理。推动更多事项线上办理，完善网上办事引导，同步提升线下服务能力。办事群众在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

6.人员管理

乡镇（街道）便民服务中心在乡镇（街道）党（工）委、

政府（办事处）领导下开展工作，工作人员由入驻部门（站所）和乡镇（街道）优先从业务骨干中选派，推行“全科”服务，实现“一人多能、一窗多能”，人员保持相对稳定，窗口人员原则上 2 年内不得变动，明确 1 名乡镇（街道）党政副职作为便民服务中心分管负责人，1 名中层正职担任便民服务中心负责人。

7.考核督查

落实考评机制，建立统一规范的服务评价督查考核体系，科学合理考核办事窗口及工作人员。严格对政务服务的办事效率、服务满意率、违规办理率、有效投诉率等开展科学多维的评价，及时公布评价结果，进一步强化服务评价的结果运用，不断提高窗口工作人员的服务意识和服务水平。明确检查标准，通过部门协同，将业务监督与日常管理有机结合，建立健全窗口巡查、重点抽查、视频监控、网上监督、举报投诉、政务服务“好差评”等系列工作机制，进一步强化对相关窗口工作纪律、规范服务、环境管理、履行职责情况的监督检查。

（二）进一步强化村（社区）政务服务标准化工作

村（社区）政务服务机构统称为村（社区）便民服务站。各地要根据经济社会发展情况与办事群众实际需求，围绕场所建设、事项进驻、服务规范、管理制度等指标，分类推进村（社区）便民服务站建设。在每个村设置便民服务站代办

点的基础上，选定位置相对中心或交通相对便捷的村为区域村级便民服务站，集中办理相邻村的业务，着力满足偏远地区群众的办事需求。

1.场所建设

各乡镇（街道）应分类推进村（社区）便民服务站场所建设，“示范型”服务站一般不小于 30 平方米，“标准型”服务站一般不小于 15 平方米，每乡镇（街道）“示范型”服务站不少于 2 个。标识牌统一为“××村（社区）便民服务站”，应固定在办公地点正面醒目位置。大厅一般应设置在一楼并实行开放式服务，大厅醒目位置应设置公示栏，公示内容应包含人员信息、办理事项、办事流程及相关规章制度等。鼓励具备条件的服务大厅配备网络视频系统、高拍仪、电子显示屏、综合性自助服务机、视频监控系统等设施。

2.事项进驻

各乡镇要坚持以基层群众实际需求为导向，按照“应进尽进”的原则，切实将劳动就业、社会保障、医疗卫生、养老服务、社会服务、残疾人服务等事项统一纳入办理范畴。按照“能进则进”原则，推进用水、用电、有线网络等与群众生产生活密切相关的公共服务事项进驻便民服务站。各乡镇应及时公布村（社区）便民服务站事项目录清单，实现村（社区）可办事项达 32 项以上，并在村（社区）便民服务站窗口对外公示。鼓励各乡镇结合区域经济和社会发展特色，

扩大事项进驻范围，方便基层群众办事。

3.服务规范

建立规范机构运行、评议服务质量等制度，探索开展窗口服务“好差评”，健全首问负责制、一次性告知制、红色代办制、限时办结制、服务承诺制、AB岗制度等服务规范，完善内部考核激励机制，充分调动工作人员的积极性、主动性和创造性，不断提高窗口人员的素质和业务水平，切实规范服务行为、落实工作职责，为村（社区）便民服务站高效运行提供机制保障。

4.管理制度

村（社区）便民服务站应依托政务服务平台，科学合理设置综合办事窗口，实现“一人多能、一窗多能”。村（社区）便民服务中心应设置1个以上综合窗口，“示范型”村（社区）中心可结合本地实际设置特色或个性化窗口。村(社区）便民服务站工作人员应具备一定文化水平及计算机操作能力，一般可由村(社区)党组织和村(社区)委员会或村务监督委员会成员、驻村指导员、各职能部门在村(社区)设置的各类联络员、网格员以及其他优秀村民等担任，鼓励有条件的村(社区)聘请专职人员，保持人员相对稳定。

三、工作要求

（一）提高思想认识，加强组织领导。推进基层便民服务中心（站）标准化是提升企业群众对政务服务满意度的重

要途径，也是打造新时代共同富裕地的有力保障。各乡镇（街道）要加强领导，精心组织，把推进基层便民服务中心（站）标准化工作纳入乡镇重点工作，切实将乡镇（街道）、村（社区）标准化提升工作落实落细。

（二）坚持因地制宜，抓好工作落实。各乡镇（街道）要围绕“规范、便民、科学、实用”原则，按照文件要求，对基层便民服务中心（站）名称7月底前进行调整规范。要结合人口规模、经济社会发展、政务应用实际等情况，统筹设置综合受理窗口，优化完善“24小时自助服务区”建设，对照乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站建设标准，进一步查漏补缺，分层分类提升标准化水平，切实提高办事便捷度，最大限度方便群众办事。2023年底前，实现“示范性”“标准型”村（社区）便民服务站比例达100%以上。

（三）加强业务培训，强化考核督查。各职能部门要指导乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站做好“跨省通办”“省内通办”“电子证照应用”“主题式集成服务”等工作，并切实加强工作人员业务培训，为群众办事提供强有力的政务服务保障。县政务服务管理机构要加强对乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站标准化的监督检查，确保乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站高效有序运行，“示范性”中心（站）数量比例

进一步提升。

附件：1.乡镇（街道）便民服务中心相关设施标准

2.村（社区）便民服务站相关设施标准

沈丘县人民政府推进政府职能转变和

“放管服”改革协调小组办公室

2022年9月16日

附件 1

乡镇（街道）便民服务中心相关设施标准

序号	类别	大厅面积	办公设施	服务设施	公示内容	其他要求
1	示范型	不少于 300 平方米	电脑、打印机、复印机、综合性自助服务机、电话、网络、档案柜、窗口标识。	办事指南、办事样表、便民联系卡、意见箱、休息椅、老花镜、饮用水。	中心工作职责、人员信息、服务事项、办事流程及相关规章制度。	服务大厅应配备电子显示屏、触摸屏查询机、摄像监控系统等设施。
2	标准型	不少于 150 平方米	电脑、打印机、复印机、综合性自助服务机、电话、网络、档案柜、窗口标识。	办事指南、办事样表、便民联系卡、意见箱、休息椅、老花镜、饮用水。	中心工作职责、人员信息、服务事项、办事流程及相关规章制度。	服务大厅应配备摄像监控系统等设施。

注：标识牌统一为“××镇（乡、街道）便民服务中心”，应固定在中心办公地点正面醒目位置，大厅应为敞开的“一站式”服务大厅。

附件 2

村（社区）便民服务站相关设施标准

序号	类别	大厅面积	办公设施	服务设施	公示内容	其他要求
1	示范型	不少于30平方米	配有电脑、打印机、高拍仪、复印机、电话、档案柜、窗口标识。	配有办事指南、办事样表、便民联系卡、意见箱、休息椅、老花镜、饮用水。	工作职责、人员信息、服务事项、办公时间、办事流程及相关规章制度。	服务大厅窗口应有2名及以上工作人员。鼓励配备自助服务机、摄像监控系统等设施。
2	标准型	不少于15平方米	配有电脑、打印机、复印机、电话、窗口标识。	配有办事指南、办事样表、便民联系卡、意见箱、休息椅。	工作职责、人员信息、服务事项、办公时间、办事流程及相关规章制度。	服务大厅窗口应有1名及以上工作人员。

注：标识牌统一为“××村（社区）便民服务站”，应固定在中心办公地点正面醒目位置，大厅应为敞开的“一站式”服务大厅。