

周村区人民政府办公室
印发关于加强全区便民服务体系
建设的实施方案的通知

周政办字〔2019〕39号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府有关部门，有关单位：

《关于加强全区便民服务体系建设的实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

周村区人民政府办公室

2019年8月14日

关于加强全区便民服务体系建设的实施方案

为全力打造“最优营商环境和最佳便民服务标杆”，构建区、镇（街道）、村（社区）三级覆盖全区的便民服务体系，根据《淄博市人民政府办公室印发关于加强全市便民服务体系建设的实施意见的通知》（淄政办字〔2019〕51号），结合我区实际，制定本实施方案。

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，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入贯彻落实“乡村振兴”战略，以转变政府职能、提高办事效率为突破口，以“一不三一”为标准，深入推进“一次办好”改革，重点抓好基层便民服务机构和人员队伍建设，强化服务功能，提升便民服务规范化水平，补齐短板，打通为群众服务的“最后一公里”，进一步助力打造“三最”城市升级版。

（二）基本原则

1. 坚持统筹推进。根据各镇（街道）、村（社区）人口规模、经济发展方式、产业结构和区域布局等特点，因地制宜、统筹推进。重点加强镇（街道）、村（社区）便民服务机构及队伍建设。

2. 坚持高效便民。按照“一不三一”要求，加快资源整合，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务向基层延伸，通过“马上办、网上办、就近办、一次办”，为群众提供更加高效便捷的服务。

3. 坚持问题导向。各镇（街道）、村（社区）在便民服务体系建设中存在什么问题就重点、优先解决什么问题，既要发挥原有工作优势，更要解决问题、补齐短板，提升便民服务整体水平。

（三）任务目标。2019 年年底，区级便民服务工作得到进一步优化，镇（街道）便民服务功能明显提升，全区村（社区）便民服务点（中心）和服务网络基本覆盖。到 2020 年年底，基本建成科学合理、机制健全、上下联动、高效便民的三级便民服务体系，全区便民服务工作迈上新的台阶。

二、重点工作

（一）优化区级便民服务。立足周村区政务服务大厅，在抓好行政审批的同时，做实做细便民服务工作。按照“三集中、三到位”工作要求，进一步梳理区级便民服务事项，做到“应进全进”。将与群众日常生活密切相关的能下放的服务事项全部下放，实现“就近办”。大力推进“一窗受理”“全程网办”“全城通

办”“帮办代办”等便民服务工作。从完善服务制度、规范服务行为、优化功能区设置等方面入手,进一步优化便民服务措施。2019年9月底前,区级政务服务事项全部实现分领域“一窗通办”。大力推广政务服务自助终端,不断拓宽优化其功能,提高实际利用率。倡导采取购买服务方式提高自助终端的服务和运维效能。2019年年底,周村区政务服务大厅要设立“24小时不打烊”自助服务区。

(二) 提升镇(街道)便民服务中心设施建设。镇(街道)级要着眼更好地满足群众办事需求,因地制宜,通过改扩建、新建等方式,适度调整便民服务中心规模,确保应进驻的事项全部进驻办理。地域面积较大、村落相对分散的镇,有条件的应按照就近、便民原则,充分利用学校旧舍、废旧厂房、办公旧址等地点翻建、新建设立镇便民服务分中心。要进一步美化、亮化服务环境,改善办公条件,打造温馨舒适的办事环境。及时升级配套功能更加先进实用、便捷的自助服务设备,整合业务系统功能,满足办事群众更多个性化需求。鼓励有需求、有条件的镇(街道),探索建立镇(街道)级政务服务机构,承接更多审批服务职能。

(三) 实现村(社区)便民服务点(中心)基本覆盖。村(社区)级要结合原有设施、资源,通过自建以及与邮政、通信、金融网点合作共建等模式,逐步实现便民服务点(中心)基本覆

盖。每个便民服务点（中心）要实现“四有一能”，即：有场所、有设备、有人员、有制度、能办事。鼓励有条件的村（社区）便民服务点（中心）接入山东省政务服务网，配置自助服务设备，提供更加便民的网上服务。努力实现偏远山村通网络，逐步实现网上服务基本覆盖。规模较小、坐落相邻的村可联合设立便民服务点（中心）。区政府要对村（社区）便民服务点（中心）建设给予财力物力支持。

（四）拓展镇（街道）、村（社区）便民服务功能。将社保、医保、民政、卫健、残疾人服务、农业农村、自然资源、审批服务、税务服务、公安户籍等领域内与群众生产生活密切相关的重点事项全部纳入镇（街道）级便民服务中心，实行“一站式服务”“一门式办理”，并大力推行事项“全科受理”“一窗通办”。依托村级现有电脑、网络，开发应用功能便捷实用的自助服务系统模块。加快推动社保等基本公共服务事项向村（社区）级下沉，积极开展代缴代办代理等便民服务。2020年年底，力争在各镇（街道）、社区（含村改居）便民服务中心实现政务服务自助终端全覆盖并探索设立“24小时不打烊”自助服务区（点）。鼓励在大型商场等人口密集地点投放政务服务自助终端设备。大力推广应用“爱山东”等功能实用的手机APP和群众关注度高的各类政务服务微信公众号，提升“掌上查”“掌上办”服务水平，让更多群众在“家门口”办理业务，实现群众办事“大事不出镇、小事不出村”。

（五）加强全区便民服务规范化建设。规范全区各级便民服务机构名称，原则上区级名称为政务服务中心，镇（街道）级名称为便民服务中心，村（社区）级名称为便民服务点（中心）。全区各级政务（便民）服务中心要健全规范化建设和管理服务标准，到2020年年底，实现统一服务标识、统一管理制度、统一服务标准，打造清晰统一的服务形象和便民服务新标杆。要严格执行首问负责、一次告知、限时办结、AB角等管理服务制度；全面实施“一指南”“两栏”“两牌”“三上墙”工作，即：制定一份简单明白的办事服务指南，悬挂工作人员职责栏、去向栏，摆放佩戴窗口服务牌、工作人员胸牌，将事项收费标准（依据）、办事纪律、服务承诺上墙或在电子屏展示；要加快政务服务事项标准化梳理，进一步简化办事流程、精简申报材料，规范服务标准。根据淄博市镇（街道）、村（社区）政务服务事项参考目录清单，进一步规范、统一镇（街道）、村（社区）两级事项办理要素。村（社区）级便民服务点（中心）也要制定、公示办事指南和办事规程，完善落实相应管理服务制度。

（六）全面推行帮办代办服务。在全区各级政务（便民）服务中心全面推行帮办代办服务。要根据企业、群众对投资建设项目审批和公共服务等不同需要，分别设立专门的帮办代办窗口或区域。周村区政务服务中心要积极落实帮办代办机构和人员，选用业务骨干组建专业、专职、高效的帮办代办队伍，从每个业务窗口选定一名联络员参与帮办代办。镇（街道）、村（社区）两

级也要指定专人开展帮办代办服务。要在门口、公示栏等显要位置公示代办员、联络员的姓名、照片和联系电话。要通过事前宣传告知、事中靠上服务、事后跟踪反馈等措施，确保帮办代办取得真效、实效。要细化实化帮办代办实施办法，安排专人负责统筹协调、监督考核，努力打造、唱响各具特色的便民服务品牌。探索错时、延时和双休日、节假日预约办理服务；推行政务服务告知承诺制和申报材料容缺受理模式。

（七）加强便民服务人员队伍建设。全区各级、各部门要切实选派素质高、能力强的在编干部充实到窗口工作一线。各镇（街道）要结合机构改革，完善便民服务中心的机构建设，固定高频、重点事项窗口人员岗位。各镇（街道）要合理调整村（社区）代办人员队伍年龄结构，加强绩效考核，确保代办员想干事、能干事。全区各级、各部门要对窗口一线干部“严管厚爱”，将窗口工作经历作为干部选拔使用、专业技术职称资格评审和聘任、评先树优的重要参考。各级要重点从政治素质、专业知识和服务礼仪等方面加强窗口工作人员培训，每年轮训一遍；加快培养“一人多岗、一专多能”人才。区、镇（街道）两级要加强对村（社区）代办员的培训，将其培养成各级便民服务政策的宣传员、事项申报的讲解员、基层群众的服务员。

三、组织实施

（一）加强组织领导。各镇（街道）、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。各镇（街道）要制定出台具体工作方案，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各镇（街道）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。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尚，提升企业和群众对“一次办好”的获得感和满意度。

抄送：区委办，区人大办，区政协办，区纪委办，区人武部，区法院，
区检察院。

周村区人民政府办公室

2019年8月14日印发
