

# 平遥市卫东区人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组文件

平卫“放管服”组〔2023〕12号

## 关于印发《卫东区深入推进政务服务事项下沉 “就近办”全面提升基层“一站式”便民 服务能力实施方案》的通知

各街道办事处，区直各相关单位：

《卫东区深入推进政务服务事项下沉乡村“就近办”全面提升基层“一站式”便民服务能力实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2023年6月14日



# 卫东区深入推进政务服务事项下沉“就近办” 全面提升基层“一站式”便民服务能力 实施方案

为持续深化“放管服”改革，推进政府治理体系和治理能力现代化，推动政务服务事项下沉街道、村（社区）“就近办”，全面提升基层“一站式”便民服务能力，打造便民高效的政务服务和公共服务体系，更好地满足企业和群众办事需求，进一步增强企业和群众的获得感和满意度，按照国家、省、市关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的有关要求，结合我区实际，制定本方案。

## 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，全面贯彻落实党的二十大精神，持续深化“放管服”改革，优化营商环境，充分发挥一体化政务服务平台“一网通办”支撑作用，推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，更好地满足人民日益增长的美好生活需要，为推进政府治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

## （二）基本原则

坚持以人民为中心。以政务服务“重心下移、事权下放、服务下沉、便民利企”工作为重点，聚焦企业和群众反映强烈的办事堵点难点问题，完善落实有关标准和政策措施，着力破

解关键掣肘和体制机制障碍，提供更加方便、快捷、优质、高效的政务服务。

坚持系统观念。以推进政务服务事项下沉“就近办”为抓手，强化政务服务一体化建设，分级负责、协同联动，统筹线上线下政务服务资源，推动政务服务与事前事中事后监管有机衔接，构建高效运行的政务服务体系。

坚持公平可及。以街道、村（社区）两级政务服务事项“可受理、帮代办”为目标，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，不断提升基层政务服务能力，推动政务服务区域间均衡发展。

（三）总体目标。2023年7月底前，通过“统一标准、统一窗口、统一服务”和“网办、帮办、代办”等“一站式”服务机制运用，全面提升街道事权承接能力和村（社区）事项帮办代办能力，实现政务服务事项“就近办、马上办、网上办、一次办、一窗办”；2025年底前，全区街道、村（社区）便民服务中心（站）政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，“网上办、掌上办、就近办”更加好办易办，政务服务线上线下深度融合、协调发展，方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

## 二、主要任务

### （一）推进政务服务标准化建设

1. 推进政务服务事项标准化。按照《河南省乡村政务服务事项基本目录》，明确政务服务事项范围，建立政务服务事项

梳理认领录入审核制度，梳理发布卫东区街道、村（社区）两级政务服务事项清单。建立健全政务服务事项动态管理机制，实现政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理，进一步规范完善政务服务事项及相关信息，并在河南政务服务网和政府门户网站发布。

2. 推进政务服务事项实施清单标准化。按照《河南省乡村政务服务事项基本目录》，明确主管行业领域政务服务事项拆分标准，推进事项名称、事项编码、事项依据、事项类型等“三级三十二同”基本要素一致。

## （二）推进政务服务规范化建设

### 1. 政务服务场所基础设施标准化

（1）政务服务场所基础设施建设标准化。街道、村（社区）综合政务服务场所建筑结构符合敞开式要求，建筑面积原则上街道办事处党政综合便民服务中心不低于150 m<sup>2</sup>，村（社区）便民服务站不低于50 m<sup>2</sup>。统一政务服务场所名称标识，街道办事处服务场所名称为“XX街道办事处党政综合便民服务中心”、村（社区）办事服务场所名称为“XX村（社区）便民服务站”，并在办事服务场所显著位置悬挂。（2）窗口名称标准化。街道办事处党政综合便民服务中心统一设置“综合受理、统一发证”窗口，挂“综合受理窗口”“统一发证窗口”标识牌，实行前台“咨询、受理（办理）、出件”三位一体运作模式；村（社区）便民服务站统一设置“综合服务”窗口，挂“综合服务窗口”标识牌，采取“综合受理、帮办代办、限

时办结”的便民服务模式。（3）基础配套设施标准化。街道办事处党政综合便民服务中心应配备安装电脑、复印机、高拍仪等配套设施，张贴评价二维码，由专人负责指导使用自助政务服务终端，更好提升群众的办事体验；村（社区）便民服务站应配备安装电脑、复印机等配套设施，张贴评价二维码等。

（4）现场管理标准化。窗口工作人员要统一规范着装，规范文明用语，从政务文化、现场标识、政务理念、政务礼仪、桌面设置等方面实施现场管理标准化建设，着力提升服务品质。

**2. 服务流程规范化。**（1）服务事项统一。按照《河南省乡村政务服务事项基本目录》和“宜放尽放、应放必放、简化流程、优化服务、提升效能”的工作要求，推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至街道办事处党政综合便民服务中心、村（社区）便民服务站办理。推广24小时自助服务，推动集成式自助终端向村（社区）、园区、商场和银行、邮政、通信网点等场所延伸，实现政务服务“就近办、家门口办”。鼓励公安事项向街道办事处党政综合便民服务中心（站）进驻，其他部门政务服务事项要求全部进驻便民服务中心（站）。（2）服务制度统一。街道办事处党政综合便民服务中心、村（社区）便民服务站要严格按照政务服务事项实施清单，提供办事服务，简化办事程序，提高办事效率，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。严格执行“首问负责

制、一次性告知制、限时办结制”等制度。优化服务前置，加强政务服务事项申报辅导。建立完善“政务公开、投诉举报”等制度，设立“有诉即办”窗口，接受社会监督。街道办事处党政综合便民服务中心、村（社区）便民服务站要在显著位置设置政务公开栏，公开内容包括服务事项（项目名称、指导部门、办理条件、办事流程、办理时限、收费标准及依据）、监督电话等。

3. 服务模式便捷化。依托一体化政务服务平台，统一提供政务服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通办”。规范网上办事指引，提供更加简明易懂的办事指南和网上办事操作说明。建立“综合受理”政务服务队伍，加强人员业务素质能力培训，全面推行“一站式”“一窗受理”服务。按照“统一受理、分类审批、统一出件”的服务模式，实现街道办事处党政综合便民服务中心“窗口受理所有政务服务事项、后台集中审核办理、窗口统一发放办理结果”，提高政务服务的集中度，提升行政审批现场办结率。需要上级业务主管部门审批的事项，通过一体化政务服务平台收件推送办理，做到区、街道、村（社区）三级联动，实现政务服务事项“一站式一窗办”和“同城通办”。

### **（三）加强政务服务队伍建设**

合理配齐配强街道、村（社区）便民服务中心（站）工作人员，确保便民服务中心（站）队伍稳定。按照“岗位无缺位制”要求，街道办事处党政综合便民服务中心“综合受理”窗

口配备 1-3 名专职工作人员，保障办事窗口不空岗；村（社区）便民服务站按实际需求，至少设置 1 个综合服务窗口，配备 1-2 名服务意识强、熟练使用信息化设备的村级帮办代办员。加强对街道办事处党政综合便民服务中心窗口工作人员、村（社区）便民服务站帮办代办员的业务培训和督查考核。

#### **（四）推进“互联网+政务服务”向基层延伸**

打通区、街道、村（社区）三级政务服务网络，在街道办事处党政综合便民服务中心、村（社区）便民服务站建立便民服务终端，推动“互联网+政务服务”向街道办事处、村（社区）延伸，形成“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的服务流程，通过网上办理、邮政快递送达等方式，让数据多跑路、群众少跑腿，实现办事“零上门”。窗口工作人员、帮办代办员要加强对群众的引导和指导，让企业和群众通过河南政务服务网平顶山市卫东区站点、“豫事办”APP、自助政务服务终端进行网上办事，推动实现更多涉及民生政务服务事项“零距离办事”。加强与邮政、银行、通信等部门合作、沟通和业务指导，推动高频政务服务事项帮办代办服务向街道办事处、村（社区）延伸，为企业和群众提供更加丰富、便利的政务服务渠道。

### **三、保障措施**

**（一）加强组织领导。**各街道办事处要成立提升推进政务服务事项下沉“就近办”提升基层“一站式”便民服务能力工作专班，统一组织实施，强力推进。区政务服务和大数据管理

局负责数字化改革技术支撑和业务指导，做好统筹协调等工作；区直相关职能部门负责组织本系统的政务服务事项流程再造，编制标准化办事指南，强化政务服务工作人员业务和技能培训。

**（二）强化宣传引导。**充分发挥广播电视、新闻媒体、微信公众号、显示屏等渠道作用，加大宣传力度，提升政务服务事项下沉“就近办”知晓率。区委改革办要及时总结推广工作中的好经验好做法，树立一批先进典型，通过典型引导，确保政务服务事项下沉“就近办”改革取得明显实效。