

濮阳县人民政府办公室文件

濮县政办〔2020〕10号

濮阳县人民政府办公室 关于印发乡镇（办）便民服务中心和村（社区） 便民服务站建设实施方案的通知

各乡镇（办）：

《濮阳县乡镇（办）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。



濮阳县乡镇（办）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设实施方案

根据县政务服务体系建设工作要求，为全面推进“一网通办”前提下“最多跑一次”改革向基层延伸，进一步规范和提升乡镇（办）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设，（以下简称为乡镇便民服务中心和村便民服务站），结合我县实际，制定本实施方案。

一、指导思想

深入贯彻落实党的十九大精神，进一步深化“一网通办”前提下“最多跑一次”“三集中三到位”改革工作部署，通过重组优化和服务创新，完善行政管理体制机制，积极推进乡镇便民服务中心和村级便民服务站体系建设，营造规范、高效、诚信、开放的政务服务环境。

二、目标任务

按照“因地制宜、分类设立、逐步推进、优化完善”的原则，遵循“规范高效、便民利民、公开公正、依法行政、廉政勤政”的基本要求，进一步加快政府职能转变，通过优化整合和创新突破，统筹推进乡镇便民服务中心规范化建设，进一步完善管理和服务机制，提高办事效率，打通“最多跑一次”改革服务群众的“最后一公里”，为实现基层企业和群众到政府办事“最多跑一次”

提供优质服务。

三、建设标准

(一) 场地建设标准化

1. **办公场所。** 乡镇便民服务中心净使用面积要在 60 m² 以上，尽量是一个整体通间，布局合理，办事区、等候区等区域明显，设有宣传栏、电子公告屏提供信息公开服务。

2. **名称和标识牌。** 乡镇便民服务中心标牌名称统一为“××乡镇（办）便民服务中心”，大厅各区域有明显指示牌。

3. **窗口设置。** 乡镇便民服务中心设立两类窗口，综合窗口和分类窗口。设立 1 到 2 个综合窗口，多个分类窗口，分类窗口包括民政局、人社局、医保局、公安局、市场监管局等，每个窗口均要设置明显的窗口吊牌或台牌。

4. **公开设施。** 一是每个乡镇便民服务中心都要设置公示栏，内容包括：服务宗旨、服务承诺、中心工作人员职责及分工等，公示栏为白底黑字。二是按照“法律依据、申报条件、办理程序、办理时限、收费依据及标准、投诉渠道”等公开内容印制办事指南或便民服务卡。三是乡镇便民服务中心工作人员一律实行挂牌上岗。四是在显著位置设置公开服务评议箱、投诉箱；公开投诉、咨询电话。

(二) 配套设施建设标准化

1. **办公设备。** 根据业务需要统一配备电脑、打印多功能一体

机、高拍仪、电话、评价平板、办公桌、文件柜等。

2. 便民设施。在乡镇便民服务中心配备联体座椅，供办事群众休息，还可配备轮椅、公用复印机、免费邮寄、医疗箱、饮水机、手机充电处、无线网络、阅览宣传处等其他设施。

（三）推行服务标准化

乡镇便民服务中心由乡镇（办）党政办负责统筹协调管理，明确一名领导分管，确定1名中层干部，具体负责行政服务中心日常工作，确定1名中层干部具体负责统筹协调所在乡镇政务服务网事项录入、修改完善、咨询建议、投诉监督等工作。服务过程中做到“五个一样”即干部与群众一样尊重；生人与熟人一样热情；忙时与闲时一样耐心；大件与小件一样对待；来早与来晚一样接待。接待服务对象时应笑脸相迎，双手接件、递件。参加相关业务培训、岗位练兵活动，提高服务技能。

（四）办事制度标准化

1. 建立健全事项办理制度。建立并落实一次性告知制、首问负责制、限时办结制、办件超时责任追究制、档案资料归档建档制等制度。

2. 建立健全窗口和工作人员管理考核机制。建立和完善各项管理规章制度和窗口工作人员管理办法，建立和完善考评奖惩制度并严格执行。推行文明服务用语，严禁文明服务忌语。

3. 建立投诉举报制度。设立投诉窗口和举报箱，公布举报电话

话等。建立投诉受理调查处理反馈制等制度。

4. 组建专职“代办员”。对老、弱、病、残、军等特殊群体，落实“咨询服务、预约服务、代办服务、上门服务”等举措。

5. 村级便民服务站设立专职“代办员”。落实“咨询服务、预约服务、代办服务、上门服务”等举措。

(五) 办件传递制度化

乡镇便民服务中心负责受理政务服务网内授予权限的事项；乡镇便民服务中心负责搜集所在乡镇（办）无法通过网络传输的材料，通过专人送达或邮政特快专递渠道及时送达县行政服务中心；县行政服务中心负责分发给各单位，各单位审批结束后，通过邮政特快专递送达给办事人或专人送达县行政服务中心，由县行政服务中心分发给各乡镇便民服务中心，乡镇便民服务中心通过邮政特快专递或上门送件等方法及时送达给办事人，形成完整闭环。

四、实施步骤

(一) 组织实施阶段（4月27日-5月27日）

乡镇（办）要明确工作机制、细化任务、精心组织，对照规范化建设标准，切实抓好各项任务落实，同步进行，确保行政服务中心规范化建设有序推进。

1. 乡镇（办）成立“最多跑一次”工作领导小组，由乡镇（办）镇长（主任）任组长，明确领导小组及其成员职责。

2. 每个综合窗口指定两名培训人员，培训方案另发。

3. 对采购、线路铺设、装修、对接调试、确定进场单位和部门等明确工作目标任务，落实工作责任到人。

（二）检查验收阶段（5月28日-6月18日）

县委改革办、编办，县政务服务和大数据管理局、行政服务中心将对乡镇便民服务中心标准化建设进行检查验收，并评选出两个便民服务中心标准化建设示范点，验收不合格的要在20个工作日完成整改工作。

五、工作要求

（一）加强组织领导

规范和提升乡镇便民服务中心建设，是推进县公共服务体系建设，解决服务群众“最后一公里”的一项重要举措，是实现省市以“最多跑一次”为目标，深化行政审批制度改革的基础支撑。要切实加强组织领导，主要领导亲自抓，确保便民服务中心规范化建设顺利推进。

（二）健全保障机制

一是乡镇（办）要将便民服务中心工作经费列入同级财政预算予以保障。二是县行政服务中心与乡镇便民服务中心为业务指导关系，县行政服务中心对乡镇便民服务中心有工作指导的责任，各窗口要加强上下协调，通力合作，健全完善责任，统一协调的政务服务体系。

(三) 严格督查推进

乡镇（办）“最多跑一次”工作领导小组要加大对建设工作的督查力度，对行动迟缓、推诿扯皮、推进不力等影响整体建设进度的要进行严肃处理，责令限期整改，确保工作高效落实。

濮阳县人民政府办公室

濮阳县人民政府办公室
关于进一步加强疫情防控工作的意见

