

内乡县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

内放办〔2022〕9号

关于推进基层政务服务体系标准化规范化便利化建设的指导意见

各乡镇人民政府、县直各单位：

为进一步提升基层政务服务能力，补齐基层政务服务在线上线下不够融合、场所建设水平不够高、信息化应用还不足等方面的短板和薄弱环节，深入推进基层政务服务体系标准化、规范化、便利化建设，更好满足企业和群众办事需求，打通服务企业、群众的“最后一公里”，不断提升基层群众的获得感、幸福感，根据《关于推进基层政务服务体系标准化规范化便利化建设的指导意见》（宛放办〔2022〕3号）和《关于进一步规范全市实体政务大厅建设管理的通知》（宛放办〔2022〕8号）有关规定，结合内乡政务服务基层延伸工作实际，现提出如下指导意见：

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，全面贯彻党的二十大精神，着眼基层工作实际，适应基层工作特点，满足便民利企服务需要，以明确基层政务服务职责为基础，以强化基层政务服务功能为重点，以提升基层政务服务效能为核心，推进政务服务向基层延伸，构建县乡村三级政务服务体系，打通政务服务“最后一公里”，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，不断提高人民群众对政务服务满意度和获得感。

二、主要任务

（一）推进基层政务标准化建设

1.规范政务服务场所设立。统一各地区设立的集中提供政务服务的综合性场所名称，乡镇为行政审批服务中心，村（社区）为便民服务站。整合利用现有的服务设施等资源，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。原则上乡镇中心面积不得低于 1000 平方米，村（社区）不得低于 30 平方米。

2.规范政务服务基础设施。各乡镇中心应配备必要的桌椅、电脑、打印机、复印机、扫描仪、高拍仪、LED 宣传屏、自助服务终端等信息化办公设备，将相关部门业务专网、互联网、电子政务外网等网络接入政务服务大厅，实现网络办公环境到位。基础条件较好的乡镇行政审批服务中心，应结合工作需要，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，并提供饮水、充电、无线网络、无障碍设施等便民服务设备。乡镇中心要设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

3.规范政务服务机构设置。各乡镇要明确中心机构、编制、人员及相关职能，按照乡镇每万人至少配备1名中心正式工作人员（最少3名），村级1名的要求人员配备到位。同时，要选派政策水平高、业务能力强、服务意识好的工作人员在中心窗口工作，并保持相对稳定，确保工作日窗口不空岗。窗口工作人员需熟悉服务事项，能够独立完成网上咨询、网上申报、网上审批和网上公示，实行“马上办、网上办、就近办、一次办”。村（社区）便民服务站至少配备1名专（兼）职帮办代办员，免费为群众办理或代办相关事项，代办员可由村（居）“两委”成员、网格管理员、驻村（居）干部、志愿者、社区工作者担任，有条件的地区也可通过服务外包形式解决。

4.优化政务服务窗口形象。乡镇中心各窗口须设置标明窗口单位及编号的吊牌，窗口工作人员着正装、挂牌上岗，工作牌应配有工作人员免冠彩色照片，并标明单位名称、人员姓名、职务等。严格落实首问负责制、一次性告知制和限时办结制等服务机制，优化前置服务，加强政务服务事项申报辅导，为办事企业群众提供帮办代办服务。

5.规范政务服务日常管理体制。建立健全相关部门各负其责、乡镇政府具体负责的运行管理机制。县行政审批服务中心具体负责乡村两级政务服务事项梳理、进驻、流程优化等方面的业务指导，乡镇负责日常运行管理。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，形成用制度管人管事的良好局面。

（二）推进基层政务服务标准化

1.推动政务服务事项“集中入驻”。按照《河南省乡村两级政务服务事项通用目录》，全面推进政务服务“三集中、三到位”，推进“大厅之外无审批”，将企业群众经常办理且基层能有效承接的就业和社会保障、医疗保障、不动产登记、社会救助、户籍管理、水电气、市场主体登记、退役军人服务等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乡镇（社区）便民服务中心，实行“一站式服务”“一门式办理”。推动更多高频便民服务事项下沉到村（社区）办理，持续推进优质政务服务资源下沉。

2.推动政务服务指南标准化。乡镇行政审批服务中心和村（社区）便民服务站应对照《河南省乡村政务服务事项通用目录》，结合乡镇实际，增加党建、综治、乡村振兴等事项，动态调整乡镇、村（社区）服务事项清单，进一步拓展服务范围，丰富服务内容，完善服务功能。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。在服务场所显著位置设置公开公示专栏，及时公开事项清单、服务指南、服务规范、服务流程及相关规章制度等服务信息，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。

3.推动政务服务事项“一窗通办”。结合乡镇实际，将乡镇中心分设的办事窗口进行整合，设置“无差别综合受理窗口”、“全域通办、跨省通办”和“县镇同权”窗口，建立“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式，实行一窗受理、集成服务，逐步实现跨部门、跨领域、跨层级的“无差别全科受理”。

（三）推进基层政务服务便利化

1.持续提升基层政务服务能力。参照县级政务服务中心“一件事一次办”模式，将基层群众有办理需求的“我要开办企业”、“我要办理不动产”、“我要就医”、“我要养老”等主题式服务，延伸到乡镇中心办理，梳理发布基层实施的“一件事一次办”目录和服务指南。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、主办窗口负责为原则，在规定时限内免费帮助办结；围绕劳动就业、社会保险、社会救助、卫生健康等重点领域，针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，积极开展上门办理、免费代办等综合服务。同时，要结合基层群众办事

习惯和办事特点，在每年的年底、社保缴纳、征兵入伍、学生农民工返乡等特殊时期，要采取增设服务窗口、延长服务时间、下沉基层办理的措施，提升中心服务能力。

2.不断提升基层政务服务水平。在乡镇中心推广 24 小时自助服务，推动集成式自助终端向村（社区）便民服务站延伸，鼓励有条件的乡镇整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推动更多事项全程自助办理，实现政务服务“就近办”。乡镇中心要加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。有条件的乡镇（社区）要依法加强与各类寄递企业的合作，降低企业和群众办事成本。推行“网格+代办”制度，采用“银邮+政务服务”模式，依托成型的银行、邮政基层网点，每个乡镇设置乡级便民服务代办点不少于 5 个，村级便民服务代办点不得少于 3 个，在全县范围内打造完善“15 分钟政务服务圈”，实现服务企业群众“零距离”。

3.规范基层政务服务队伍。结合业务实际，以满足办事服务和帮办代办需要为标准，配齐配强乡镇中心工作力量和村级代办员力量，中心人员要专职专责，不得随意抽调参与其他工作，造成窗口空岗。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，对帮办代办队伍实行动态管理，促进人员队伍相对稳定，不断提升服务意识和水平。

（四）持续提升基层政务服务满意度

1.强化群众监督评价。落实政务服务“好差评”制度和基层站所评议工作，在乡村两级中心全面开展“好差评”工作，大厅要摆放“好差评”评价和基层站所评议二维码、海报或易拉宝，各服务窗口要张贴或者摆放“好差评”评价和基层站所评议二维码。在显要位置公布县乡投诉电话，畅通投诉渠道，确保问题不出中心。乡镇中心要设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。各乡镇中心要常态化开展政务服务回访，及时发现“堵点”“痛点”，持续提升基层服务能力。

2.保障电子监察系统正常运行。各乡镇中心是电子监察系统的具体使用者，负责本乡镇中心电子监察系统网络设备、摄像头、网线的日常维护管理，由专业公司进行维护。为逃避监察故意关闭或者损坏设备的，按照相关规矩追究责任人责任。

(五)推进基层政务服务线上办理。强化“互联网+政务服务”，加快“豫事办”APP在基层的推广使用，提高河南省政务服务网一体化在线政务服务平台网办率，以信息技术赋能政务服务质效，让数据多跑路、群众少跑腿。

1.深化政务服务网上运行。按照“应上尽上”原则，推进基层政务服务事项全面网上运行，实现群众外网申报、审批线上流转、结果在线可查。各乡镇按照河南省乡村政务服务事项通用目录，

依托河南省政务服务网，配合县“放管服”办和行政审批服务中心组织逐项梳理完善事项要素，实现全省统一、标准规范。

2.推进政务服务掌上办理。依托“豫事办”APP，围绕基层群众关切的教育、医疗、社保等与群众生产生活密切相关的重点领域，夯实基层“掌上办”服务基础。同时，推动身份证、营业执照、不动产证等高频电子证照应用向基层延伸，实现更多基层便民服务事项“掌上办、一次办、快捷办”。

3.提升线上办事便利度。各乡镇中心要加强网上事项办理引导，发布宣传海报、制作操作视频、开展体验式服务等，引导企业群众在线办理各类业务。同时，持续推进基层政务服务事项减时限、减材料、减环节，实现更多事项“即交即办”。

三、工作要求

（一）强化组织领导。各乡镇、各相关部门要充分认识到基层政务服务体系标准化、规范化、便利化建设工作的重要意义，把此项工作作为当前的一项重要工作，要结合乡镇管理体制机制改革情况，加强组织领导和后勤保障，确保工作稳步有序推开、切实见效。要做好部门与乡镇（社区）的统筹协调，坚持问题导向，紧盯薄弱环节，找准工作定位，突出工作重点，结合本地实际，细化工作方案，有计划、有步骤推进政务服务向基层延伸各项工作。

（二）强化资金保障。各乡镇要结合本地经济发展水平，综合考虑所辖乡镇服务人口、地域面积、偏远程度等因素，充分保

障基层政务服务体系标准化、规范化、便利化建设所需经费。乡镇政府要本着厉行节约原则，强化预算执行，规范经费支出，严格监督管理。

（三）加强督导考核。将基层政务服务体系标准化、规范化、便利化建设工作开展情况纳入全县“放管服效”改革考核范畴，并适时组织有关部门进行现场调研验收，对未达到实时进度、工作标准不高的予以限期整改；对推诿扯皮、推进不力的将提交执纪监督部门进行问责，确保工作有效落实。

（四）加强改革创新。要立足打造“六最”营商环境、提升区域竞争力，不断改革创新、拓展服务功能、提升服务效率、提高服务水平，持续推出符合基层实际的便民利企政策，提升基层企业群众的获得感、幸福度。



2022年11月22日