

枣庄市人民政府办公室

枣政办字〔2020〕16号

枣庄市人民政府办公室 关于推进全市村（社区）便民服务 标准化的实施意见

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府有关部门单位：

根据《山东省人民政府办公厅关于推进全省村（社区）便民服务标准化的指导意见》（鲁政办字〔2020〕42号）要求，为全面加强和规范村级便民服务工作，进一步提升全市村（社区）便民服务标准化水平，经市政府同意，提出如下实施意见。

一、工作目标

按照全省“一窗受理·一次办好”改革部署要求，坚持问题

导向、标准引领、集约建设、不断创新，在巩固提升全市政务服务体系建设的基础上，以“六有一能”（有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事）为基本要求，进一步加强全市村（社区）便民服务站建设，深入推进政务服务向基层延伸，着力提升场所使用、窗口服务及管理运行标准化水平，努力把村（社区）便民服务场所建设成为创新社会管理、密切党群干群关系的重要平台。2020年9月上旬前，全市所有社区和有条件的行政村实现便民服务标准化。

二、重点任务

（一）提升场所配置

1. 统一场所名称。村（社区）便民服务场所名称统一为“XX村（社区）便民服务站”。与邮政、银行、商超等服务网点合作设立的，名称统一为“XX便民服务点”。可在场所内适当位置悬挂标识标牌。

2. 规范场所设置。村（社区）便民服务站应设置在便于群众办事的区域，主要依托社区党群服务中心、村级组织活动场所，整合利用现有的服务设施等资源，结合智慧社区建设有关标准，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。所有行政村和社区实现便民服务场所全覆盖。

3. 配齐基础设施。基础条件较好的村（社区）便民服务站，应结合工作需求，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和便民服务设施；其他便民服务站应配备必要的桌椅、电脑、打印机、复印机等设施设备，满足开展便民服务需求。

（二）规范服务事项

4. 坚持“能进必进”。加大简政放权力度，将能够在村（社区）受理、办理的公共服务事项下沉到村（社区）层级办理，做到“能放必放、应放尽放”。将与群众利益密切相关且适合在村级办理的养老保险、医疗保险、民政服务、社会救助、卫生健康服务、就业创业服务、退役军人事务、老年人优待、残疾人帮扶、惠农政策落实、法律顾问及纠纷调解、出具有关证明等公共服务类和水电气暖费用收缴等便民服务类事项纳入村（社区）便民服务站受理、办理或帮办代办。鼓励将市场准入、用地许可等与群众生产生活密切相关的权力事项纳入社区便民服务站受理、办理。对量大面广的个人事项可委托银行、邮政等网点代理、代办。

5. 统一事项标准。根据全省政务服务事项标准化梳理有关工作要求，按照我市梳理的村（社区）便民服务事项目录清单统一模板，各区（市）规范梳理、动态化管理政务服务事项。同一事项的名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、申请材料、办理时限、收费项目等要素原则上全市统一。

6. 推进政务公开。对进驻办理的事项要明确事项名称、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，制作办事指南、流程图和便民服务卡。注重便民服务

信息公开，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、工作制度等服务信息，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。

（三）完善办事功能

7. 理顺管理体制。建立健全市统筹部署、各区（市）政府负总责、相关部门各负其责、镇（街道）具体负责的运行管理机制。区（市）政务服务管理机构负责事项进驻、流程优化等业务监督指导，镇（街道）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，用制度管人管事。

8. 优化办理模式。实行“综合受理”，将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，在具备条件的行政村和社区推行全领域无差别“一窗受理”，推动服务窗口向“全科窗口”转变。实行“一次告知”，对群众咨询、申请、不符合条件或需要补齐补正材料的一次性告知。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。

9. 推行帮办代办。村（社区）便民服务站要充分发挥“代办、咨询、调解、帮扶”四大服务功能，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。

10. 加强队伍建设。结合业务实际，以满足办事服务和帮办代办需要为标准，配齐配强村（社区）便民服务工作力量。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，探索完善薪酬补助、责任追究等激励约束机制，促进人员队伍相对稳定，不断提升服务意识和水平。

（四）推行网上申办

11. 建设网上站点。依托山东政务服务“一网通办”总门户，开展村（社区）网上站点建设，提升在线申报、咨询投诉等基本服务功能，确保站点提供的服务信息准确可用、便于查找。注重宣传推广，积极引导基层群众通过网络咨询、办理有关事项。

12. 强化网络支撑。加强互联网、电子政务外网等网络建设，为在村（社区）应用政务服务平台，实现信息共享、业务协同，方便群众在线查询、申办事项提供基础支撑。

13. 提升网办能力。对具备网上办理条件的政务服务事项，及时开通申办入口，完善网络运行业务流程，提高网上办理深度，全市社区和有条件的村上网运行的依申请政务服务事项网上可办率不低于80%。能够通过网上办理的服务事项不得要求群众到现场办理，能够一次办好的事项不得无故让群众重复跑、跑多次。

三、加强组织推动

市政府办公室会同市审批服务局建立工作台账，定期对全市村（社区）便民服务标准化工作推进情况进行调度督促，加强业务指导和检查评估，协调解决推进中的有关问题，推动各项任务

落地见效。各区（市）要按照标准统一、运行规范、服务高效的总体要求，加强组织推动，细化工作方案，做好政策、经费、人员等配套保障，统筹抓好落实，确保按期完成。综合利用电视、网络、报纸、微信公众号等渠道，积极宣传村（社区）便民服务事项和网上站点功能，不断提升群众认知度，引导更多群众通过线上、线下服务站点获取便民服务，真正让“小事不出村、大事不出镇”成为常态。

各区（市）、枣庄高新区要明确1名科级以上干部和1名业务骨干为工作联系人，人员名单加盖公章后于5月8日前报市审批服务局。2020年9月底前，每月25日，各区（市）要将该项工作的组织推动、任务落实、典型做法和存在问题及建议等情况形成文字材料报市审批服务局（电话：3168008，3168234；邮箱：xzspfwwtk@zz.shandong.cn）。

附件：各区（市）村（社区）便民服务标准化工作联系人信息表

枣庄市人民政府办公室

2020年4月29日

（此件依申请公开）

附件

各区（市）村（社区）便民服务标准化 工作联系人信息表

_____区（市）（公章）

姓名	单位	职务	固定电话	手机

枣庄市人民政府办公室

2020年4月30日印发
