

绵竹市行政审批局文件

竹行发〔2021〕50号

绵竹市行政审批局 关于印发《绵竹市镇村便民服务标准化规范化便利化试点建设方案》的通知

各镇人民政府、各街道办事处、市级各相关部门：

为全面推进镇村便民服务体系建设和做好镇村便民服务标准化规范化便利化建设省、市、县级试点创建工作，现将《绵竹市镇村便民服务标准化规范化便利化试点建设方案》印发给你们，请遵照实施。



绵竹市镇村便民服务标准化规范化便利化试点 建设方案

为全面贯彻省委两项改革“后半篇”文章相关文件和会议精神，全面推进镇村便民服务体系建设和镇村便民服务标准化规范化便利化建设省级试点创建。根据《四川省政务服务和公共资源交易服务中心关于确定第二批镇村便民服务标准化规范化便利化建设省级试点地区的通知》（川政公<2021>15号）、《四川省政务服务和公共资源交易服务中心关于印发〈全省镇村便民服务体系标准化规范化便利化建设“示范便民服务中心”“示范便民服务室”创建活动工作方案〉的通知》（川政公<2021>12号）、《德阳市组织开展镇村便民服务标准化规范化便利化建设试点工作方案》等文件要求，结合我市实际，制定本工作方案。

一、总体目标

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实各级党委政府深化“放管服”改革决策部署，围绕优化资源配置、提升发展质量、增强服务能力、提高治理效能“四大任务”，坚持问题导向、基层导向、利民导向、发展导向、目标导向、结果导向，加快完善便民服务体系，强化便民服务标准化规范化便利化建设，不断提升服务质效，提高群众满意度。

（二）工作目标。2021年底，实现试点地区镇村便民服务布局合理、事项统一、服务规范、保障到位，镇村便民服务水平得

到较大提升，便民服务体系更加完善，群众办事更加方便，依托省一体化政务服务平台，实现“一个平台优服务”目标。

二、试点任务

按照《四川省乡镇（街道）便民服务中心标准化规范化便利化建设方案》（川政公<2021>31号）、《德阳市乡镇（街道）、村（社区）便民服务标准化规范化便利化建设方案》以及《完善镇村便民服务体系工作方案》相关要求，围绕优化整合平台、统一建设标准、规范清单管理、提升服务能力、加强系统支撑5项重点任务，统筹推进试点工作落实。

（一）试点范围。经过申报确认等程序，我市共确定9个镇（街道）便民服务中心和54个村（社区）便民服务室为标准化规范化便利化建设试点。其中：省级试点包括5个镇（街道）便民服务中心和50个村（社区）便民服务室；市级、县级试点各确定2个镇（街道）便民服务中心和2个村（社区）便民服务室。

（二）试点时间。2021年5月-10月。

（三）试点标准。按照《四川省政务服务和公共资源交易中心关于印发<全省镇村便民服务体系标准化规范化便利化建设“示范便民服务中心”“示范便民服务室”创建活动工作方案>的通知》（川政公<2021>12号）、《四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册》和《德阳市乡镇（街道）、村（社区）便民服务标准化规范化便利化建设方案》中规定的任务要求，突出硬件设施标准，规范便民服务事项，强化便民服务管理，发挥好示范引领作用。

（四）试点验收。2021年10-12月，由省中心组织对省级

试点“示范便民服务中心”进行验收，由德阳市政务服务和大数据管理局组织对省级试点“示范便民服务室”进行验收；由德阳市政务服务和大数据管理局参照省级验收指标，对市级试点“示范便民服务中心”、“示范便民服务室”进行验收；由绵竹市行政审批局对县级试点“示范便民服务中心”、“示范便民服务室”进行验收。

三、主要措施

（一）建立健全组织机构

成立以市政府常务副市长为组长，各镇（街道）、市级相关部门主要负责同志为成员的领导小组，领导小组下设办公室在行政审批局，负责“三化”试点建设日常工作。各镇（街道）要建立镇村便民服务体系建设工作领导小组，制定专项工作方案，完善各项工作制度，建立服务队伍，明确各方工作职责。要严格对照相关标准，进行逐项自查，制定操作性强的整改措施，并落实到位。（责任单位：市行政审批局、各镇（街道））

（二）规范场地建设

各试点镇（街道）要对照《四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册》、《“示范便民服务中心”评估验收标准》和《“示范便民服务室”评估验收标准》等相关标准要求，对试点便民服务中心科学划分综合受理区、办事等候区、自助服务区、日常（后台）办公区。具备条件的可增加咨询引导、自助填单等功能。在综合受理区设置综合窗口4个，服务内容含咨询、审批窗口、代办窗口、水电气视讯专窗等4类窗口业务，窗口应统一规范标识

为综合窗口。由市行政审批局统一添置高拍仪、急救箱、显示屏、办事指南取阅栏、外部标识牌、灭火器,由各镇（街道）自行添置饮水机、休闲桌椅、制度展示架、岗位牌、工作牌。由市人社局、市民政局等相关部门添置自助服务机具等设施，营造亲民温馨氛围。

对试点便民服务室设置 1 个综合窗口和 1 个代办窗口，减少办公面积、扩大办事等候区，在办事等候区由各镇（街道）根据实际情况自行添置饮水机、休闲桌椅等设施。有条件的可以取消柜台进行亲民化改造；试点村（社区）由市行政审批局统一添置急救箱、灭火器、办事指南取阅栏、显示屏、高拍仪、便民服务室标识、logo 形象标识。由各镇（街道）自行添置办事座椅、文件柜、办事指南存放盒、制度展示架、岗位牌、工作牌等。（责任单位：市行政审批局、市人社局、市民政局、各镇（街道））

（三）完善便民服务事项

全面落实“三集中三到位”改革要求，按照“应进必进”的原则，将镇(街道)法定、部门下放和派驻站所的依申请类事项进驻便民服务中心，并分类形成《镇（街道）群众办事目录（“一件事一次办”）》、《镇（街道）便民服务中心服务清单（依申请服务事项）》、《镇（街道）优化服务事项目录（高频服务事项）》和《镇（街道）政务服务事项目录》四类事项目录，编制相应办事指南及办事模板，并在便民服务中心显著位置进行公示；稳步推进代办帮办服务，形成《村（社区）代办服务事项目录清单》，并进行公示宣传；进一步拓展便民服务范围，根据各镇（街

道)实际,推动户政、医保、水、电、气、电视、通讯、金融、邮政等与群众生产生活密切相关的事项进驻便民服务中心;建立便民服务事项动态调整机制,定期收集整理发布群众生产生活相关的高频事项。(责任单位:市行政审批局、各镇(街道)、市委组织部、市人社局、市公安局、市民政局、市卫健局、市自然资源局、市文旅局、市农业农村局、市应急局、市残联、市住建局、市工信局、市医保局、市团委、市退役军人事务局、市教育局、市司法局、市商务局、市金融局、绵竹市邮政公司)

(四)健全运行机制

1.整合服务窗口。优化窗口设置,推行“综合受理、分类审批”服务模式,按照便民服务中心(站)办事流程和便民服务室代办服务流程,加快实现一窗受理、限时办结、最多跑一次,推动服务管理智能化,实现便民服务“零距离”。(责任单位:各镇(街道))

2.统一审批服务印章。推行“一枚印章管服务”模式,在各镇(街道)便民服务中心启用“绵竹市XXX镇人民政府审批服务专用章”“绵竹市XXX街道办事处审批服务专用章”,保留有便民服务站的实行编号管理,实现“一枚印章管审批(服务)”。印章在办理便民服务事项中与各镇(街道)行政公章具有同等效力,除因法律法规或政策文件规定外,各部门不得要求各镇(街道)另行出具加盖政府印章或其他业务印章的文书、证照或批文。(责任单位:各镇(街道))

3.建立服务队伍。各镇(街道)根据当地业务办理量合理确

定综合窗口人员数量，每类综合窗口至少保证 1 人，综合窗口人员实行 AB 岗制；加快民事代办队伍建设，鼓励将村干部、社干部、返乡创业青年、邮递员、社区干部、专干、网格员、志愿者、社会组织工作者等人员纳入代办员队伍，建立村级代办激励保障机制，给予代办服务保障经费。（责任单位：各镇（街道））

4.建立服务制度。由市行政审批局统一制定，各镇（街道）参照建立健全首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知、服务双岗、去向留言、信息公开、代办帮办等日常制度，落实“好差评”制度，探索市镇、镇村协同服务机制，并通过展示架将相关制度在大厅进行集中公示。（责任单位：市行政审批局、各镇（街道））

5.加强业务培训。市级相关部门和入驻单位负责组织对镇(街道)便民服务中心(站)工作人员的培训，提高其政策法规、业务水平和应用一体化政务服务平台的能力。镇(街道)便民服务中心负责对其村(社区)便民服务室工作人员以及村民小组长、(居民小组长、网格员)日常业务培训。(责任单位:市行政审批局、市级相关部门、入驻单位、各镇(街道))

6.建立督导评估机制。将试点建设推进情况纳入年终目标绩效考核，对标验收评估标准，建立市镇两级日常督导评估机制，定期或不定期对试点镇（街道）、村（社区）开展督导评估，推动各项改革措施落地落实。（责任单位：市目标办、市行政审批局、各镇（街道））

四、工作要求

（一）加强领导，强化意识。镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务室标准化规范化便利化建设试点是完善镇村便民服务体系、提升基层社会治理能力的有力抓手，是优化政务服务的有效载体，是“最多跑一次”改革的具体体现和应用，各镇（街道）、市级各相关部门要高度重视试点创建工作，强化主体意识、责任意识，认真组织落实。

（二）加强学习，落地落实。各镇（街道）、市级各相关部门要按照试点创建目标任务和时间节点，制定创建计划，倒排工期；要把握“三化”建设标准，积极对标先进，创新工作措施，细化工作责任，切实提高镇村便民服务体系建设水平，提升便民服务能力。

（三）加强宣传，有序推进。各镇（街道）、市级各相关部门要及时总结提炼试点经验，充分运用报刊、广播、电视、网络等形式，大力宣传推广试点经验。要按照“旬报告”工作机制要求，每半月报告1次动态信息，于每月8日、23日前报送动态信息（时效性强的可随有随报）；要认真梳理提炼本地创新经验，每季度至少报送1篇经验信息，确保时效性，突出特色亮点。