

# 博山区人民政府办公室

## 印发关于博山区镇村便民服务标准化管理办法

博政办字〔2021〕21号

### 第一章 总 则

第一条 根据《山东省优化营商环境条例》《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》（国办发〔2018〕45号）和《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），为建立健全以标准化为基础的镇村便民服务制度，结合博山区实际，制定本办法。

第二条 本办法所指镇（村）便民服务标准化是指对镇（村）服务平台、服务规范、服务流程、服务设施、办事指南、监督评价等实施全方位标准化管理，实现同一政务服务事项在同等条件下同标准受理、无差别办理，为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。

第三条 区政务服务部门负责统筹组织、协调推进本区范围镇村便民服务标准化管理工作。镇（村）便民服务中心（站）依照各自职责，遵照本办法的各项规定，做好镇（村）便民服务标准化工作。

### 第二章 管理原则

第四条 为民服务原则。坚持以人民为中心，切实把服务群众放在首位，让群众“少跑腿、好办事、不添堵”，为群众干事创业提供优质、高效、便捷的政务服务。

第五条 便民利民原则。坚持以方便群众为目的，科学设置服务项目，优化工作流程，实行“一窗受理、一次性告知、一条龙服务”，实现群众办事就近能办、多点可办、少跑快办。

第六条 高效便捷原则。严格依照法律法规办理政务服务事项，规范工作程序和服务行为。从实际出发，简化办事程序，减少办事环节，实行服务承诺制和限时办结制，切实提高办事效率和服务质量。

第七条 公开透明原则。通过服务指南、政务公开栏等形式公开办理事项、申报材料、办事程序、承诺时限和收费标准等信息，做到公开、透明，让群众知晓，接受群众监督。

### 第三章 服务平台标准化

第八条 深化镇（街道）便民服务中心“一窗通办·一次办好”改革模式，实现镇（街道）便民服务中心标准化、规范化。

（一）“一门式”改革。各镇（街道）便民服务中心配备主任1名，全权负责管理镇（街道）便民服务中心；按照“应划全划”原则，将市场准入、社会保障、民政救助、卫生计生等分散业务集中纳入镇（街道）便民服务中心进行统一管理，达到“进一门办成所有事”的目标。

（二）“一窗式”改革。对镇（街道）便民服务事项进行条目式梳理，制定办理流程与“一窗受理业务手册”，所有服务事项纳入“综合窗口”无差别受理，提升窗口工作人员业务综合受理能力，达到镇（街道）服务“一窗通办”目的。

（三）“一章式”改革。在完成事项集中进驻便民服务中心基础上，对区级下放到镇（街道）的行政许可类事项进行统一承接。镇（街道）办理的所有服

务类事项统一加盖“××镇（街道）便民服务中心”公章，委托下放行政许可事项加盖“博山区行政审批服务局审批专用章（1）-（10）号”，达到“一枚印章管审批服务”的目的。

（四）“一证化”改革。在镇（街道）个体工商户餐饮店、零售店、美容店、绘本馆等高频行业，推动建设“一次告知、一表申请、一窗受理、一次踏勘、一并审批、一证覆盖”的镇级行业综合许可证审批模式，实现镇（街道）核发“行业综合许可证”。

第九条 村（社区）在便于群众办事的区域成立便民服务站或联合代办点，规范村（社区）便民服务站“一窗受理·全科服务”模式，实现村（社区）便民服务站标准化、规范化。

（一）对村（社区）便民服务事项进行条目式梳理，规范化制定办理流程与服务指南。

（二）将民政、社保、计生等业务纳入村（社区）便民服务站实行“一窗受理”；居民养老保险参保登记、新生儿参保、求职登记等业务在村（社区）便民服务站直接办理。实现村（社区）便民“全科服务”。

（三）加强同金融机构的合作，成立联合“便民服务点”，拓展村（社区）便民服务覆盖面，推进“就近办、一次办”改革，打造村级便民服务“多点可办”品牌。

第十条 镇（村）便民服务中心（站）应按照服务功能相对集中，内部办公和外部服务宜适度分离和方便服务的原则，合理设置咨询服务、窗口服务、政务公开、自助服务、休息等候等功能分区。

第十一条 镇（村）便民服务中心（站）应结合实际为企业群众提供延时服务。

（一）“早晚弹性办”服务。法定工作日期间，除国家主管部门另有规定外，应在正常对外开放时间的基础上，提供前、后各 1 小时之内的预约事项错峰办理。

（二）“午间不间断”服务。法定工作日午休期间，充分发挥综合窗口服务优势，正常接待企业和群众，满足办事人对全部进驻事项的午间办事需求。

（三）“周末无休”服务。周末为群众提供 24 小时咨询、预约服务，并提供个人高频事项办事服务。

第十二条 镇（村）便民服务中心（站）应充分利用移动终端、自助终端、政务服务小程序等，提供丰富的政务服务渠道，为企业群众提供在线咨询、在线查询、在线评价、就近办事、多点办事、快速办事、随时办事等办事服务。

第十三条 推进电子印章在镇（村）便民服务领域中的应用。除法律、行政法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章、电子签名的电子材料可以作为便民服务事项办理依据，电子文件可以不再以纸质形式归档和移交，符合档案管理要求的电子文件直接以电子形式归档，电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

第十四条 除依法依规需要集体决策的事项外，镇（街道）便民服务中心应对工作人员的审批职能进行规范，统一办理流程，对已受理的事项，实行经办人、审批员“最多签两次”办结的工作机制，实现受理、审批、办结一站式服务。

#### 第四章 服务规范标准化

第十五条 区级对镇（村）便民服务事项咨询、预约、申请、受理、审查、决定、结果送达等全流程实施标准化管理，为企业群众提供系统性、整体性、协同性的规范服务。

第十六条 统一服务事项。

（一）镇（街道）便民服务中心要根据《博山区镇（街道）进驻便民服务中心事项清单》全部进驻便民服务中心办理。进驻事项应逐项编制服务指南，在大厅进行投放，并及时有效更新，可创新以二维码、小程序等形式进行公示，方便群众通过手机、扫码掌握服务信息。

（二）村（社区）便民服务站要根据《博山区村（社区）便民服务事项清单》，在便民服务站大厅放置与群众生产生活密切相关事项的服务指南，便于群众查看；大力开展村（社区）帮办代办服务，杜绝进驻有偿代办等不规范的中介行为，切实维护群众利益。

第十七条 统一服务流程。进驻镇（村）便民服务中心（站）的事项，按照“直接办理、网上办理、代办帮办”进行分类办理。

（一）直接办理事项。按照各自权限分为即办件、承诺件、上报件和退办件进行办理办结。对现场办理的人员要加强咨询引导，人员疏导，对办事人员密集的窗口实现取号叫号服务，保障大厅秩序。

（二）网上办理事项。镇（村）便民服务中心（站）要拓展网上办事广度和深度，延长网上办事链条，实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈，“应上尽上、全程在线”。

(三) 帮办代办事项。镇(村)便民服务中心(站)要明确帮办代办事项,并公示帮办代办事项清单,按照群众自愿申请的原则,为群众提供全程代办服务,积极开展上门办理、免费代办等综合服务,为有需求的企业和群众提供方便。

#### 第十八条 统一服务标准。

(一) 配强人员。以满足办事服务和帮办代办需要为标准,镇(村)便民服务中心(站)可以辖区内常住人口每1万人配备3名工作人员的标准,选派素质高、业务精、能力强、服务优的工作人员配备到窗口工作,负责一窗受理、发证发件、导办帮办等相关服务工作,配齐基层政务服务力量。

(二) 规范管理。对窗口工作人员、帮办代办人员,要建立健全考勤、考核、奖惩和问责追究等日常管理制度,实行规范管理。根据业务需求定期组织开展业务技能培训,合理制定培训方案,通过集中培训、实习培训、轮岗培训等多样化培训方式,实现考核上岗,建立人员培训考核长效机制,切实提高窗口工作人员、帮办代办人员服务意识、业务能力和办事效率。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。

(三) 规范服务。严格落实各级政务服务管理规定,落实“十要十严禁”的要求,接待服务对象要礼貌热情、态度谦和,回答问题时使用规范用语,表达清晰、准确、完整;工作时间应按要求规范着装,按规定佩戴工作牌。临时关闭服务窗口时,应摆放“暂停服务”标识牌,杜绝长时间空岗现象。

(四) 做优服务。切实落实“首问负责制”“一次性告知”“窗口无否决权”“周末无休+节假日预约”“便利老年人”“找茬”等工作制度,制定“延时、预约、上门服务”台账,为进大厅的办事对象做出正确指引。

(五) 特色代办。镇(村)便民服务中心(站)应该组建帮办代办团队,提供全程化、一站式帮办代办服务。发挥村(社区)党员干部带头作用,强化村级“红色代办”便民服务品牌特色,探索帮办代办与网格员相结合的帮办代办模式,打造具有博山特色的帮办代办品牌。

第十九条 镇(村)便民服务中心(站)应为企业群众提供窗口咨询、电话咨询、网上咨询、信函咨询等畅通的服务渠道,确保企业群众咨询得到高效解答、诉求得到顺畅表达和有效调节。

第二十条 镇(村)便民服务中心(站)应为企业群众提供现场预约、电话预约、网上预约等多种预约渠道。

第二十一条 镇(村)便民服务中心(站)应为企业群众提供线上线下申请渠道,企业群众有权自主选择申请渠道。对企业群众通过线上线下提交申请材料的,镇(村)便民服务中心(站)原则上应在一个工作日内对申请材料进行审查,并作出是否受理的决定。

(一) 申请材料齐全、符合法定要求的,应出具受理凭证。

(二) 需补充提供申请材料的,应出具补齐补正通知书,一次性告知需补充的内容和期限,不得以口头告知为依据,不得超出办事指南规定的要求。

(三) 对不符合受理条件的,应出具不予受理决定并说明理由。

第二十二条 材料受理和审批后,应通过短信、电话、电子邮件等形式实时告知企业群众办理进度、办理结果等信息。

第二十三条 镇(村)便民服务中心(站)对便民服务事项办理结果可提供窗口领取送达、电子文书网上送达、自助领取送达和邮寄送达等送达方式。

## 第五章 服务设施标准化

第二十四条 规范场所名称。镇（村）便民服务中心（站）名称统一为“××区××镇（街道）便民服务中心”，“××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“××便民服务点”。

#### 第二十五条 规范区域布局

（一）镇（街道）便民服务中心：要按照“一窗通办”的要求，合理设置功能区。应在办公场所安放信息查询机、饮水设备、休息等待座椅等便民服务设施，并通过设置电子屏幕、公示栏、办事指南等形式，向社会公示服务职能、服务流程、服务规范、服务标准、服务承诺、咨询及监督电话等内容，办公区域应保持美观整洁、有序统一。窗口应配备满足工作需要的办公设施，做到窗口台面、办事区域整齐划一。

（二）村（社区）便民服务站：要按照“布局合理、规模适当、功能齐全、整洁明亮、方便群众”的要求，设置集中办公场所，努力实现“一窗受理·全科服务”。服务窗口除岗位公示牌、办事指南、一次性告知单、表格填写范本及文具等资料外，不得放置任何与工作无关的物品。

第二十六条 规范配置设施。镇村两级便民服务大厅都应配备消防设备，备有安全通道、应急照明等应急设施。要配齐便利老年人的服务设施，如老花镜、医药箱等，设立专人专岗为老年人服务。配备保障特殊人群通行安全和使用便利的无障碍通道、卫生间等。

第二十七条 增强智慧建设。开辟自助服务区，配备智慧化自助服务终端、查询触摸屏等设备，方便群众进行自助查询、自助打印、自助申报，达到智慧化、网络化建设目标。



## 第六章 办事指南标准化

第二十八条 区政务服务管理办公室对镇村两级事项目录实施清单管理，有关部门不得单独设立和实施清单之外的便民服务事项。办事指南应通过镇(村)便民服务中心(站)、政银合作点、山东政务服务网、政务服务 APP、自助终端等途径对外展示。

第二十九条 办事指南应当依据事项目录编制，对事项办理主体、依据、流程、结果等作出明确规范，为企业群众办事提供明确清晰的办事指引。有关部门不得对企业群众提出办事指南规定以外的要求。

第三十条 办事指南应包括事项名称、事项类型、设定依据、实施主体、受理条件、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、收费标准、收费依据、所需材料、办理流程、审查标准、预约办理、咨询方式、监督投诉方式等要素。

第三十一条 线上线下办事指南应标准一致、信息准确、方便实用，线上政务服务事项要素发生变动时，线下实体大厅要同步修改更新。确因法律、法规、规章及规范性文件制定、修改、废止需调整办事指南的，有关部门应在 15 个工作日内向区政务服务部门进行备案并同步更新办事指南。

第三十二条 能够通过部门之间数据共享、告知承诺、部门核验获取的材料，不得要求企业群众提供，但可要求企业群众予以确认。对确认已发生合法变更的，应以变更后的材料为准。

## 第七章 监督评价标准化

第三十三条 便民服务相关政策措施、信息应当自生成 15 个工作日内，通过政府网站、新媒体等向社会公开。

第三十四条 镇（村）便民服务中心（站）应当建立便利、畅通的监督投诉渠道，受理有关政务服务方面的投诉和举报。

第三十五条 区级政务服务部门负责组织开展公众参与政务服务评价工作，各镇（村）便民服务中心（站）严格落实政务服务“好差评”制度，做好政务服务数据全量归集工作，实现现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”，接受群众有效监督。

（一）镇（村）便民服务中心（站）便民服务事项的办理情况，均应纳入“好差评”评价范围。

（二）为企业群众提供评价器、政务服务网站、电话、评议卡、二维码、自助终端等多种评价方式。

（三）对企业群众评价结果为“差评”的，镇（村）便民服务中心（站）应在2日内完成核实整改；对诉求不合理，缺乏法定依据的，应做好解释说明，做到差评投诉件件有整改、有反馈。

## 第八章 附 则

第三十六条 本办法由区政务服务管理办公室负责解释，并实施动态调整。

第三十七条 本办法自印发之日起实施。