

《博山区推行村（社区）政务服务“五延伸”改革实施方案》政策解读

近日，博山区人民政府办公室出台了《博山区推行村（社区）政务服务“五延伸”改革实施方案》，为方便社会公众了解政策内容，现作如下解读：

一、《实施方案》出台背景

根据《关于加快推进政务服务标准化、规范化、便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）工作要求，为更好满足企业群众办事便利化的迫切需求，进一步丰富完善村级便民服务标准化体系，推动基层政务服务从“能办”到“通办、快办、好办、易办、智办”五办转变。

二、《实施方案》主要目标

坚持问题导向、标准引领、集约建设、优化创新、集成改革总体思路，推动“政务事项、政务平台、政务评价、帮办代办、智慧政务”向村级延伸实现新突破，以打造“通办、快办、好办、易办、智办”的基层政务服务“五办”模式，推动提升基层政务服务标准化、规范化、便利化水平，切实打通服务企业群众“最后一公里”。

三、推行村（社区）政务服务“五延伸”改革重点任务

（一）政务事项向村级延伸，打造基层政务服务“通办”模式，实现服务全域化

1. 推行“区镇村三级同权”改革，在村（社区）便民服务站设置“综合受理”窗口，在原有 79 项便民服务事项基础上，进一步加大事项下放力度，落实村级分类分级办理权限，实现审批代办类、直接查询类、咨询服务类、协助受理类 200 余项政务服务事项向村级延伸，122 项政务服务事项村级直接办理。

2. 拓宽村（社区）便民服务站“一窗受理”范围。标准化梳理事项受理条件、审批依据、申请材料、办理时限、途径步骤等内容，规范办理流程、标准，确保政务服务事项要素“三级十同”。

3. 明确政务服务中心村，借助中心村区位优势，建立“村级联合代办点”，推出村级“跨域通办”事项清单 130 项，以数据共享代替群众跑路，拓宽政务服务半径，实现“跨村通办”。

（二）政务平台向村级延伸，打造基层政务服务“快办”模式，实现服务一体化

1. 标准化配置基层政务平台，依托电子政务网村级全覆盖，完善村（社区）政务站点线上建设，集成区镇村三级各类专网事项至一体化政务平台上网运行，深化村级“一网通办”。

2. 打破行使层级限制，利用政务平台信息流转，探索形成“村级线上受理、区镇分类审批、证照邮寄送达”的全流程线上服务机制，实现村级 68 项政务服务事项“受理转报”。

3. 打破政务窗口限制，深入开展“零基础手册+实战演练+轮岗培训”的全科人员培训模式，全方位提升工作人员“一窗受理”业务能力和综合服务素质。

4.打破业务壁垒限制，运用政务平台“双全双百”模块，协助申请企业、个人全生命周期一件事一次办，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限，为企业群众提供集成式高效服务。

（三）政务评价向村级延伸，打造基层政务服务“好办”模式，实现服务规范化

1.将政务服务“好差评”评价层级由区级纵向延伸至村（社区），在村（社区）“综合受理”窗口配备政务服务“好差评”二维码、电子评价器，同时开放短信、政务服务网、评议卡等多种评价渠道。

2.要求工作人员在业务办结后邀请办事群众参与评价，评价信息精准归集到“好差评管理系统”，实现评价渠道、评价对象全覆盖。

3.建立督察督办制度，对出现不满意情况，第一时间联系村（社区）便民服务站回访整改，保证差评回访率100%、差评整改满意率100%，逐步形成“服务—评价—奖惩—优化服务”闭环运行的政务服务“好差评”成熟工作体系，实现政务服务全过程有监管可评价。

（四）帮办代办向村级延伸，打造基层政务服务“易办”模式，实现服务便利化

1.将村级便民服务与党建、网格化管理有机结合，建立“红蓝管家”村级帮办代办服务体系。吸纳党支部、共青团、工会、妇联等组织力量组建“红管家”团队，作为专职帮办代办的核心，

通过日常走访、预约上门、政策宣讲等及时掌握企业群众服务需求，实施主动、精准的全程帮办代办。号召网格员、志愿者等社会力量组建“蓝管家”团队，作为兼职帮办代办的补充，通过网格管理、志愿响应等联动机制，提供协调转办服务。

2. 开通村级政务服务 0533-4297168 “问事热线”，明确帮办代办专员负责接听，设立“帮办大姐服务台”，拓宽服务需求获取渠道，逐步增加咨询服务领域，推动村级代办事项从 65 项增加至 237 项，用“全方位”帮办实现企业群众“极简化”办事。

（五）智慧服务向村级延伸，打造基层政务服务“智办”模式，实现服务数字化

1. 在中心村、“联合代办点”等村（社区）便民服务站合理布设自助服务终端，搭载“一网通办”、个体工商户“秒批秒办”系统，实现企业开办、税务、社保、医保、公积金、不动产等 110 项事项“极简审批”“智能审批”，集成民生热点领域自助办理，建立健全自助设备巡检帮办制度，做好设备日常运维，便利老年人、残障人士等特殊群体自助办理。

2. 简易高频事项推广爱山东 APP “掌上办、指尖办”，协助企业群众快速适应信息自动获取的简易申报模式，提升“网上办、掌上办、自助办、智能办”体验感。

四、解读机关、联系电话

解读机关：区行政审批服务局

联系电话：4139168