

桓台县人民政府办公室

关于印发桓台县深入推进镇（街道）村（社区）便民服务
“三个三模式”实施方案的通知

桓政办字〔2021〕37号

各镇人民政府，城区街道办事处，县政府各部门，各有关单位：

《桓台县深入推进镇（街道）村（社区）便民服务“三个三模式”实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

桓台县人民政府办公室

2021年9月14日

（此件公开发布）

桓台县深入推进镇（街道）村（社区）

便民服务“三个三模式”实施方案

为全面提升我县镇（街道）村（社区）便民服务工作水平，深化基层便民服务体系规范化建设，着力打造便民利企政务服务新模式，结合我县工作实际，推进镇（街道）村（社区）便民服务“三个三模式”制定如下实施方案：

一、总体目标

按照精简、高效、务实、便民原则，坚持问题导向、标准引领、集约建设、优化创新总体思路，全面提升镇（街道）村（社区）政务服务标准化、便利化水平，打造便民服务“三个三模式”，切实打通服务企业群众“最后一公里”，真正增强企业群众就近办事的获得感、幸福感和满意度。

二、主要任务

（一）镇级便民服务中心实行“三个一”

1. 人员一口管理。以满足办事服务需要为标准，各镇（街道）加强便民服务中心工作人员配备，保证人员足额到岗到位，保障高频、重点事项办理人员队伍稳定。打破原委办站所派人进驻模式，便民服务中心由专人负责管理，通过人员择优划转、购买服务、派驻人员等方式配齐配强窗口一线工作人员。理顺人员关系，工作人员由便民服务中心直接管理

考核。（牵头单位:县行政审批服务局;责任单位:各镇（街道））

2. 事项一窗通办。按照“应进必进”原则，统一制定政务服务事项目录清单（镇级 135 项、街道 118 项），清单内事项全部进驻，鼓励水电气暖信等生活服务项目纳入便民服务中心办理。试点推行“县镇同权”改革，探索将更多符合条件的政务服务事项下放便民服务中心受（办）理。落实镇（街道）事项办理权限，逐项编制服务指南、业务手册等，明确事项受理条件、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。设置“综合受理”窗口，推行“一窗通办”，实现事项办理“只进一门、只对一窗、一次办好”。推进关联事项“一链办理”，变“一事一流程”为“多事一流程”，相同事项域内通办。全面实行政务公开、首问负责、一次性告知、告知承诺、政务服务“好差评”、绩效考核等管理服务制度，推行“零基础手册+实战演练+轮岗培训”的全科人员培养模式，全方位提升工作人员业务能力和综合服务素质。（牵头单位:县行政审批服务局;责任单位:各镇（街道））

3. 审批一枚印章。实施印章管理改革，对镇（街道）便民服务中心承担的除法律法规政策有明确规定的公共服务事项外，统一加盖镇（街道）便民服务中心印章，不再加盖

原各委办站所印章。对县行政审批服务局委托下放的部分行政审批事项，由县行政审批服务局刻制带有编号的行政审批业务专用章并委托镇（街道）使用，实现“一枚印章管审批服务”。规范镇（街道）盖章事项及范围，强化印章、空白证照等管理，积极拓展电子印章、电子证照等应用。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：各镇（街道））

（二）村级便民服务站实行“三个办”

1. 一般事项“就近办”。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，推进村（社区）便民服务站标准化、规范化、信息化建设。设置“综合受理”窗口，推行“一窗受理 全科服务”，将与企业群众利益密切相关的公共服务类和便民服务类事项延伸到村（社区）受（办）理，实现“就近办”。根据不同场所、不同群体实际需求，针对性制定事项清单，编制事项服务指南，精准提供差异化政务服务。将电子政务外网延伸至村（社区）便民服务站，应用政务服务平台受（办）理业务，完善山东政务服务网村（社区）站点建设，深入推进事项上网，探索推行“网点前台受理、审批机构审核、证照邮寄送达”的政务服务模式。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：各镇（街道）、县大数据发展中心）

2. 高频事项“自助办”。有条件的村（社区）便民服务站可配备商事登记、人社、医保、税务等智能设备或服务终端，方便企业群众“自助办”。设置电脑、打印机、高拍仪等自助设备，进一步减材料、减环节、减时限，满足企业群众自助办理业务需求。指导村（社区）安排专人做好事项网上运行、自助设备日常维护以及“自助办”咨询辅导工作，有条件的村（社区）可建设“24 小时不打烊”自助服务区，提高事项自助网办能力。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：各镇（街道）、县大数据发展中心）

3. 复杂事项“帮办代办”。全面推行“帮办代办”服务，明确服务范围，制定服务标准，规范服务流程。加强帮办代办员队伍建设，定期组织开展培训，提高业务能力和服务水平。实行首问负责、一次性告知、AB 角、延时预约、政务服务“好差评”等管理服务制度，推广咨询告知、授权委托、帮办代办、协调办理、跟踪反馈、评价归档“六步法”，实现“帮办代办”制度化、规范化。针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，根据需要积极开展免费上门服务。开通错时服务和双休日、节假日办理通道，对重点区域、重点项目提供个性化服务。按照“就近、就熟”原则，依托村（社区）党员干部、社区工作者、网格员等提供“帮办代办”服务，以主动服务、靠前服务便利企业群众办事。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：各镇（街道））

（三）基层便民服务机构推行“三项创新”

按照市级基层便民服务机构推行“三项创新”责任分工，结合我县工作实际，重点落实好两个方面的创新工作。

1. 做实马桥镇政务服务中心。赋予其部分县级行政审批事项和公共服务事项直接办理权限，与镇级便民服务中心一体化办公，人员由镇政务服务中心管理考核，承担镇级政务服务事项办理。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：马桥镇人民政府）

2. 实施“政务+金融（邮、商）”服务。主要依托银行金融网点、邮政网点、商业综合体、集贸市场、功能园区等合作机构单位建立“政务+金融（邮、商）”合作服务网点，将商事登记、人社、医保、公积金、税务、不动产等政务服务事项下沉合作服务网点查询办理，推动政务服务“多点办”“就近办”。（牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：各镇（街道）、县商务局、县大数据发展中心、县邮政局、县人民银行）

三、实施步骤

（一）建设提升阶段。9月底前，各镇（街道）要制定落实推进细则，推动工作任务清单化、项目化和具体化，梳理排查薄弱环节，开展自查自纠，加强交流学习，落实整改完

成时限和具体要求，确保各项工作落实落细，着力打造一批可复制、可推广的特色亮点。

（二）评估验收阶段。12月底前，县行政审批服务局牵头负责按照市级制定标准督促相关单位做好相关工作，迎接市关于镇（街道）村（社区）便民服务“三个三模式”从任务落实、问题整改、成果转化等重点内容的评估验收。

四、工作要求

（一）加强组织领导。落实镇（街道）村（社区）便民服务“三个三模式”是深化“放管服”改革、推进“一次办好”向基层延伸的重要举措，各镇（街道）、各部门要切实提高思想认识，加强组织领导，健全工作机制，明确责任分工，精心部署谋划，确保各项工作任务保质保量完成。

（二）强化宣传交流。要多渠道多平台广泛宣传，做好政策解读，积极回应社会关切，营造良好社会氛围；要积极引导企业群众就近选择便民服务机构办理业务，拓展就近办事渠道以及网上站点功能，切实提升基层政务服务质效。各镇（街道）要加强镇域间交流互鉴，补齐短板，提升服务质效。

（三）抓好督导检查。各部门要加强工作协调，及时解决实施过程中出现的困难和问题；县行政审批局负责做好工作

指导，强化督促检查，及时调度推进落实情况，全面打造基层便民服务新模式。

抄送：县委各部门，人大常委会办公室，县政协办公室，县监委，县法院，县检察院。

桓台县人民政府办公室

2021年9月14日印发