关于提升乡镇（街道）政务服务能力建设的实施意见

（征求意见稿）

提升乡镇（街道）政务服务能力建设是推进公共服务均等化、打通基层政府服务群众“最后一公里”的重要举措。近年来，我市认真贯彻党中央、国务院决策部署，深化“放管服”改革，深化“互联网+政务服务”，截至目前，全市乡镇（街道）全部设立了综合性政务服务场所（“便民服务中心”），政务服务体系逐步建立健全。乡镇（街道）便民服务中心作为国家、省、市、县、乡政务服务体系中最基础部分，承接了劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务等基层群众天天有感的政务服务领域关键小事，社会关注、群众关心，具有不可替代的重要地位，在乡镇（街道）政务服务能力建设提升进程中发挥着重要作用。据统计，全市乡镇（街道）便民服务中心年办件量约70万件、好评率99.99%，得到广泛认可，取得显著成绩。同时，应该清醒看到，乡镇（街道）政务服务在线上线下不够融合、办事指南不够精准、事项进驻不够到位、场所运行不够规范、窗口设置不够科学、人员业务能力不够强、便民设施不够完备等方面的问题依然存在。为进一步提升乡镇（街道）政务服务能力，更好提供“一站式”便民服务，结合我市实际制定本意见。

一、总体要求

**（一）指导思想。**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，改进工作作风，为企优环境，为民办实事，以提高基层治理能力为切入点，以“一网、一门、一次”改革为抓手，以推进政务服务标准化规范化便利化为重点，持续深化“放管服”改革，创建一流营商环境，积极回应企业群众关切和需求，合力打造全市政务服务一盘棋新格局。整合乡镇（街道）政务服务资源，规范便民服务中心建设运行，全面推进“只进一扇门”，深化综合窗口改革，实行“一窗受理、综合服务”，推进政务服务从“能办”到“快办”“好办”转变。

**（二）基本原则**

**坚持为民服务原则。**围绕更好满足人民群众日益增长的美好生活需要，做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋。坚持公开、公平、公正的原则，让权力在阳光下运行，着力推行阳光政务，把乡镇（街道）便民服务中心建设成为“百姓之家”，不断增强群众的办事体验感、获得感和幸福感。

**坚持简证便民原则。**严格依法办理政务服务事项，规范工作程序和服务行为。以群众办事需求为导向，进一步优化审批服务流程，通过减时限、减材料、减环节、减跑动，实现“马上办、网上办、就近办、一次办、自助办”，提供方便、快捷、优质、高效的政务服务。

**坚持改革引领原则。**聚焦区域民生，立足乡镇（街道）现有软硬件资源，通过整合优化、规范管理、服务提升、业务创新等措施，推动与群众联系密切的、目前能有效承接的事项在便民服务中心办理，有效解决服务群众“最后一公里”问题，让群众在家门口办成事。

**（三）建设目标。**持续提升乡镇（街道）政务服务能力和水平，到2022年底，通过整合办理岗位、优化人员配置、加大经费保障，实现乡镇（街道）便民服务中心场所运行稳定高效、事项办理标准规范、窗口设置科学合理、综窗作用充分发挥、人员配置专岗专责，在标准化、规范化、便利化上居全省领先水平，群众办事体验度不断提升、获得感不断增强。

二、重点任务

**（一）规范场所设立，完善区域布局**

**1.统一场所名称。**规范统一乡镇（街道）设立的集中提供政务服务的综合性场所名称,更名为乡镇（街道）便民服务中心。

## **2.优化区域布局。**按功能、场地条件合理布置咨询服务、窗口服务、自助办理、等候休息等功能区域，做到窗口台面、办事区域整齐划一。

## **3.加强运行管理。**严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、离岗告知、AB岗等制度，建立健全日常管理、学习培训、评价考核等机制。建立常态化联系群众、多渠道服务群众机制，促进场所管理规范。

**（二）规范窗口设置，推行综合受理**

**4.全面梳理事项清单。**各县区政务服务管理部门要指导乡镇（街道）以政务服务事项清单为基础，综合考虑办理事项领域、办件量、办事等待耗时长短等情况，按照高频事项、低频事项、阶段性事项、转报事项等类别，理清事项受理条件、申请材料、办理流程等与群众办事密切相关的要素，合理分类整合。

**5.科学设置综合窗口。**各县区政务服务管理部门要规范本行政区域内为民服务中心的综合窗口设置，根据乡镇、街道办理事项实际，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，采取“1个综合咨询窗口+2-3个分领域综合办事窗口”方式，提供咨询、引导、收件、受理、办理、反馈等服务，实现“一窗受理、综合服务”。其中，综合咨询窗口主要受理未纳入分领域综合窗口办理的低频事项，解答所有进驻中心事项的办理流程及所需材料，同时发挥兜底功能，对因场地限制未能进驻的站（所）事项提供业务咨询、受理帮办；分领域综合办事窗口可依据实际分类设置，如整合人社、医保、卫健、计生、退役军人等事项纳入社会保障类综合办事窗口，整合民政、残联、应急救灾等事项纳入社会救助类综合办事窗口。

**6.合理设置特色窗口。**有条件的为民服务中心可单独设置帮办代办窗口和“办不成事”反映窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务，协调解决政务服务领域内疑难事项和复杂问题，暂不具备条件的可设在综合咨询窗口。探索将“跨省通办”、长三角“一网通办”窗口向乡镇（街道）延伸，实现在家门口办理异地服务事项。

**（三）规范业务办理，拓宽服务渠道**

## **7.推进事项全面进驻。**全面整合乡镇（街道）和部门基层站所资源，以政务服务事项清单为基础，通过集中授权、委托办理、帮办代办等方式，推动与基层群众联系密切的事项在便民服务中心直接办理，重点推进市场监管、司法、公安等相关服务事项进驻，鼓励推动基层群众经常办理且乡镇（街道）能有效承接的县级事项下沉便民服务中心办理，充分发挥“一站式”服务功能。

**8.动态管理办事指南。**依托安徽政务服务网六安分厅，根据办事指南标准规范，定期开展完整性和准确性排查整改，动态认领编制发布办事指南，取消、新增事项与业务办理窗口保持紧密衔接，实时更新，确保事项“同标准受理、无差别办理”，为群众办事提供精准指引。

**9.规范服务办理方式。**保障乡镇（街道）便民服务中心各类业务系统运行正常，规范电子政务外网接入，加强网上事项办理指引，引导企业群众在线办理各类业务。依托安徽政务服务网、皖事通APP、服务窗口，线上线下并行提供服务，由企业和群众自主选择办事渠道，畅通“好差评”评价渠道。

**10.鼓励优化服务流程。**围绕个人全生命周期，梳理已推出的“一件事”主题集成服务，探索将基层群众有办理需求的集成事项延伸到乡镇（街道）便民服务中心办理，实现“套餐办”。推广24小时自助服务，鼓励集成式自助终端向乡镇（街道）延伸，实现“自助办”。探索“安康码”在乡镇（街道）政务服务领域多渠道应用，实现“一码办”。鼓励对具备基本条件、主要申报材料齐全且符合法定条件，次要条件有欠缺的服务事项，通过签订容缺承诺书、承诺后补的形式，实现“容缺办”。探索通过量化审查标准、数据归集共享等，做到系统自动比对、机器自动审批，实现“智慧办”。

**（四）完善便民设施，提供便利服务**

**11.配置基础服务设施。**配备窗口岗位公示牌、服务指南、评价器（纸质评价）等，配齐办公桌椅、资料柜、物品柜、计算机、复印机、电话、高拍仪（扫描仪）等设备，做到有序摆放、使用正常。

**12.加强特殊群体服务。**对乡镇（街道）便民服务中心进行无障碍改造和适老化提升，配备老花镜、助听器、轮椅、医药箱等便民服务设施，开通老年人、残疾人等特殊群体办事绿色通道。

**13.鼓励探索免费寄递服务。**鼓励乡镇（街道）便民服务中心依法加强与邮政快递等寄递企业的合作，实现政务服务办理结果免费寄送，降低企业和群众办事成本。

三、保障措施

**（一）强化组织领导。**乡镇人民政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作，要将便民服务中心的建设、运行和管理列入重要议事日程，强化经费、人员、场地、信息化等运行保障，接受上级政务服务管理机构指导和监督。县区政务服务管理部门要将提升乡镇（街道）政务服务能力和水平作为一项重要工作，对便民服务中心运行管理提供精准指导。

**（二）加强队伍建设。**乡镇人民政府和街道办事处要把便民服务中心作为干部锻炼和实践基地，积极选派优秀年轻干部、业务精干力量入驻综合窗口，通过统筹整合人力资源，做到专人专岗专责，避免出现群众办事“人等事”、窗口服务“事等人”现象。支持有条件的地方推进便民服务中心窗口工作人员由县区政务服务管理部门统一配备。聚焦“十严禁”责任清单，加强窗口人员作风建设，杜绝服务过程中发生“冷硬横推”“庸懒散松”等问题。

**（三）提升业务水平。**县区政务服务管理部门要定期开展业务培训，指导乡镇（街道）动态更新政务服务事项清单，掌握办事指南标准规范，提高窗口人员业务能力，强化日常监督检查，推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

**（四）开展督导检查。**市政务服务管理部门要经常性深入县区、乡镇（街道）开展督导调研，县区政务服务管理部门要以“四不两直”方式常态化深入乡镇（街道）便民服务中心开展专项检查、组织业务培训，全面提升乡镇（街道）政务服务能力和水平。同时，强化结果运用，相关工作情况纳入年度“互联网+政务服务”考评。