

枣庄市人民政府办公室

枣政办字〔2021〕57号

枣庄市人民政府办公室 印发关于进一步提升基层政务服务能力的 实施方案的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位：

《关于进一步提升基层政务服务能力的实施方案》已经市政府同意，现转发给你们，请认真贯彻执行。

枣庄市人民政府办公室

2021年11月18日

（此件公开发布）

关于进一步提升基层政务服务能力的 实施方案

为深入贯彻党中央、国务院和省委、省政府关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的决策部署，进一步提升基层政务服务能力，补齐基层政务服务在线上线下不够融合、场所建设水平不够高、信息化应用还不足等方面的短板和薄弱环节，打通服务企业、群众的“最后一公里”，结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

整合基层政务服务资源，丰富基层政务服务供给，完善基层政务服务体系，积极回应企业、群众呼声和需求，推进基层政务服务从“能办”到“快办”“易办”“好办”转变，持续提升基层政务服务能力和水平。2021年年底以前，实体站点分类实现标准化，场所布局更加完善；基层办理事项进一步增加，与企业、群众生产生活密切相关的政务服务事项实现就近办；事项办理更加标准规范，办事体验度不断提升，社会获得感进一步增强。

二、主要任务

（一）推进线上办理，实现基层政务服务“快办”。强化

“互联网+政务服务”，加快全市一体化政务服务平台优化升级，完善“爱山东”APP功能，以信息技术赋能政务服务质效，让数据多跑路、群众少跑腿。

1. 深化网上运行。按照“应上尽上”原则，推进基层政务服务事项全面网上运行，实现群众外网申报、审批线上流转、结果在线可查。11月底前，各级各部门对照基层办理政务服务事项实施清单，组织逐项梳理完善事项要素，实现市域统一、标准规范。12月底前，各级各部门对网上站点实行动态调整，确保镇（街道）、村（社区）网上站点全覆盖。

2. 推进掌上办理。夯实基层“掌上办”服务基础，实现网上政务服务事项与“爱山东”APP有效衔接。11月底前，依托“爱山东”APP，围绕教育、医疗、社保等与群众生产生活密切相关的重点领域，将基层便民服务事项纳入“爱山东”APP市及区（市）分厅办理。12月底前，推动“爱山东”APP身份证、营业执照、不动产证等高频电子证照亮证应用向基层延伸，实现更多基层便民服务事项“掌上办、一次办、快捷办”。

3. 提升线上办事便利度。持续推进基层政务服务事项减时限、减材料、减环节，实现更多事项“即交即办”。优化网上办、掌上办申报功能，通过历史数据自动填充、电子证照自动关联、减少页面跳转等技术手段，推动系统简便易用、操作灵活便捷。加强网上事项办理引导，发布宣传海报、制作操作视频、开展体验式服务等，引导企业群众在线办理各类业务。

（二）畅通服务路径，实现基层政务服务“易办”。完善基层便民服务中心（站、点）布局，推动一链办理、全省通办、跨省通办等服务向基层延伸，让企业、群众实现“家门口”办理。

4. 编制基层办理政务服务事项实施清单。各级各部门完善委托收件、委托受理、帮办代办等方式，努力实现个人政务服务事项在基层“能办尽办”。11月20日前，市、区（市）分别出台基层办理政务服务事项实施清单。11月底前，各基层便民服务中心（站、点）将办理项目目录、服务指南、工作制度等，通过工作折页、电子显示屏等方式在场所内公示。

5. 推进基层场所标准化建设。整合利用现有的服务场地、设施等资源，根据有关工作部署，统筹推进村（社区）便民服务场所建设，结合地域特点开展创新实践。12月底前，镇（街道）便民服务场所按照基础型、标准型、标杆型三档对应的建设标准和要求，组织开展达标建设，推动镇（街道）便民服务场所全部达到基础型建设标准，力争达到标准型或标杆型建设标准。

6. 合理布局社会合作站点。按照互利共赢原则，依托银行金融网点、邮政网点、医疗站点、商业综合体、集贸市场、功能园区等，灵活设立“政务+金融（邮、商、医）”合作服务网点；在银行、商场、超市、医院等人流量大、业务办理需求多的公共场所，布设自助终端机、安装便民充值设备，满足企

业群众差异化办事需求。11月底前，各区（市）明确合作站点布局方案，分步推进实施。

7. 深化基层集成服务。11月底前，各区（市）围绕个人全生命周期，梳理已推出的“事项联办”和“一链办理”主题式服务，将基层群众有办理需求的主题式服务，延伸到镇（街道）便民服务中心办理，公布基层实施的“一件事”目录，编制标准化服务指南。12月底前，参照“双十镇”便民服务中心设立“全省通办”“跨省通办”窗口要求，探索将“全省通办”“跨省通办”窗口向各镇（街道）延伸。

（三）提升服务水平，实现基层政务服务“好办”。聚焦企业群众办事体验和需求，切实提升基层工作人员综合服务素质和能力，增强企业群众办事体验感和便利度。

8. 提升综合服务能力。通过开展专题培训、岗位练兵、技能比武、观摩交流等多种方式，加强对基层政务服务工作人员业务培训，提升专（兼）职帮办代办人员素质能力。11月底前，各区（市）分类制定基层人员能力提升方案并统筹推进落实。

9. 强化帮办代办服务。各区（市）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、志愿服务者等，充实基层帮办代办服务力量，为基层企业群众提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务。11月20日前，在各便民服务中心（站、点）公开栏、宣传栏等公示帮办代办制度、人员名单、联系方式及服务范围等内容。

10. 加强特殊群体服务。开展实体大厅无障碍改造和适老化提升，配备老花镜、轮椅、急救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。加强网上站点优化提升，开发内容朗读、字体放大、语音辅助等功能。强化服务支撑，通过物流寄送、政务服务大篷车等形式，开展免费上门服务、居家服务。11月底前，各级各部门统筹完成实体大厅提升改造，满足特殊群体服务需求。

11. 编制政务服务地图。梳理汇总我市政务服务线上线下办事渠道和服务事项，开发“政务服务地图”功能，为企业群众提供大厅位置、各类服务网点布局、自助服务终端布设、营业时间、咨询电话、可办业务、预约申请等服务功能，并提供位置导航，实现基层政务服务看得见、查得到、能操作。借鉴省内“政务服务地图”试点市建设经验，加快推进镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站、点）配置运行。

三、保障措施

各级各部门要高度重视基层政务服务能力提升工作，以群众需求为出发点和落脚点，强化工作部署，狠抓任务落实，确保取得实效。市政府办公室、市审批服务局要牵头抓总，强化统筹协调，加强对各项工作任务的日常调度指导，对进展成效和经验做法复制推广。各区（市）要做好任务分解，强化检查督导，研究解决工作中遇到的困难和问题，加强基层政务服务品牌建设；要发挥基层首创精神，及时总结典型案例，深度提

炼经验做法，切实提升为民服务能力。

- 附件：1. 镇（街道）便民服务中心建设指导标准
2. 村（社区）便民服务站（点）建设指导标准

附件 1:

镇（街道）便民服务中心建设指导标准

| 序号 | 类型 | | 基础型 | 标准型 | 标杆型 |
|----|------|--|--|---|--|
| | 指标 | | | | |
| 1 | 建设面积 | | 场所面积不低于 100 m ² | 场所面积不低于 200 m ² | 场所面积不低于 300 m ² |
| 2 | 统一标识 | | 在便民服务中心门牌上使用统一的“山东政务服务”标识 | 在便民服务中心门牌、公示制度、内设装饰上使用统一的“山东政务服务”标识 | 在大厅整体设计规划、硬件装饰、人员胸牌标识、服务手册等全面使用统一的“山东政务服务”标识，布局大方美观，鲜明醒目 |
| 3 | 功能布局 | | 设置咨询导办区、业务办理区、休息等候区、投诉受理区、政务公开栏（区）基本功能分区 | 设置咨询导办区、业务办理区、休息等候区、投诉受理区、帮办代办区、自助服务区、政务公开栏（区）等功能分区 | 设置咨询导办区、业务办理区、休息等候区、投诉受理区、帮办代办区、自助服务区、特色服务区、政务公开区等功能分区 |
| 4 | 窗口设置 | | 设置综合服务窗口、医保服务窗口、民政服务窗口、退役军人服务窗口、社保服务窗口、市场准入窗口和三资管理等服务窗口。鼓励相关关联业务推行综合一窗受理 | 设置综合服务窗口、医保服务窗口、民政服务窗口、退役军人服务窗口、社保服务窗口、市场准入窗口、三资管理窗口、投诉受理窗口等服务窗口。相关联业务推行综合一窗受理、一链办理 | 设置综合服务窗口、医保服务窗口、民政服务窗口、退役军人服务窗口、社保服务窗口、市场准入、三资管理窗口、投诉受理窗口、跨域通办窗口、兜底服务窗口、潮汐窗口等服务窗口。全面推行一窗综合受理 |
| 5 | 人员配备 | | 配备便民服务中心主任 1 名，配备 6 名以上专（兼）职窗口工作人员 | 明确机构、人员、编制，配备便民服务中心主任 1 名，配备 8 名以上专职窗口工作人员 | 明确机构、人员、编制，配备便民服务中心主任、副主任，配备 10 名以上专职窗口工作人员 |

| | | | | |
|----|------|---|--|--|
| 6 | 办公设备 | 配备办公桌椅、办公电脑、打印机、复印机、扫描仪(高拍仪)、固定电话、档案柜、窗口信息指示牌、视频监控、网络监察系统 | 配备办公桌椅、办公电脑、打印机、复印机、扫描仪(高拍仪)、固定电话、档案柜、窗口信息指示牌、视频监控、网络监察系统、自助服务终端 | 配备办公桌椅、办公电脑、打印机、复印机、扫描仪(高拍仪)、固定电话、档案柜、窗口信息指示牌、视频监控、网络监察系统、自助服务终端、排队叫号机、电子显示屏 |
| 7 | 便民设施 | 配备休息椅、饮水机、一次性纸杯、办公文具、意见箱、老花镜、便民雨伞、轮椅 | 配备休息椅、饮水机、一次性纸杯、办公文具、意见箱、老花镜、便民雨伞、轮椅、报纸架、填表台、绿植、无线 Wifi | 配备休息椅、饮水机、一次性纸杯、办公文具、意见箱、老花镜、便民雨伞、轮椅、报纸架、填表台、绿植、无线 Wifi、母婴室、无障碍设施、固定停车位 |
| 8 | 事项清单 | 办理各镇(街道)法定权力事项、公共服务事项和上级部门委托下放事项 | 办理各镇(街道)法定权力事项、公共服务事项和上级部门委托下放事项 | 办理各镇(街道)法定权力事项、公共服务事项、上级部门委托下放事项。有条件的,可承接上级部门窗口前移服务事项 |
| 9 | 网络系统 | 接通互联网、电子政务外网和业务专网,统一使用山东政务服务平台进行业务受理和办理 | 接通互联网、电子政务外网和业务专网,统一使用山东政务服务平台进行业务受理和办理 | 接通互联网、电子政务外网和业务专网,统一使用山东政务服务平台进行业务受理和办理 |
| 10 | 服务制度 | 便民服务中心工作制度、首问负责制度、一次性告知制度、帮办代办制度、限时办结制度、考核管理制度、政务公开制度、投诉处理制度、AB 岗制度 | 便民服务中心工作制度、首问负责制度、一次性告知制度、帮办代办制度、限时办结制度、考核管理制度、政务公开制度、投诉处理制度、AB 岗制度、预约服务制度 | 便民服务中心工作制度、首问负责制度、一次性告知制度、帮办代办制度、限时办结制度、考勤制度、政务公开制度、投诉处理制度、AB 岗制度、预约服务制度、提供上门服务制度、绿色通道、延时服务制度、特殊人群服务制度 |

附件 2:

村（社区）便民服务站（点）建设指导标准

| 序号 | 类型 | 基础型 | 标准型 | 标杆型 |
|----|----------|----------------------------|-------------------------------------|---|
| | 指标 | | | |
| 1 | 建筑面积 | 不少于 20 m ² | 不少于 50 m ² | 不少于 100 m ² |
| 2 | 功能布局 | 业务办理区、休息等待区 | 业务办理区、休息等待区、综合服务区、服务公开栏（区） | 业务办理区、休息等待区、综合服务区、咨询引导区、服务公开区 |
| 3 | 窗口（坐席）数量 | 1 个 | 2 个，鼓励开展会客厅式服务 | 3 个及以上，开展会客厅式服务 |
| 4 | 人员配备 | 配备 1 名兼职工作人员，实行弹性坐班制 | 配备 1 名专职工作人员和 1 名兼职工作人员，实行坐班制 | 明确 1 名村（社区）两委干部负责便民服务站（点）工作，配备 2 名以上专职工作人员，实行坐班制 |
| 5 | 服务制度 | 便民服务站（点）工作制度、印章管理制度、帮办代办制度 | 便民服务站（点）工作制度、印章管理制度、帮办代办制度、AB 岗工作制度 | 便民服务站（点）工作制度、印章管理制度、帮办代办制度、AB 岗工作制度、干部轮值制度、监督考核制度 |
| 6 | 网络配置 | 互联网 | 互联网、电子政务外网 | 互联网、电子政务外网、高频事项业务专网 |

| | | | | |
|---|------|---------------------------|---|---|
| 7 | 办公设备 | 电话、电脑、打印机、复印机、办公桌椅、档案柜等 | 电话、电脑、打印机、复印机、办公桌椅、档案柜、高拍仪（扫描仪）、身份证读取器、自助服务终端、视频监控设备等 | 电话、电脑、打印机、复印机、办公桌椅、档案柜、高拍仪（扫描仪）、（电子）证照读取器、自助服务终端、视频监控设备、电子监察系统等 |
| 8 | 便民设施 | 饮水机、纸杯、纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅等 | 饮水机、纸杯、纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅、无障碍设施、投诉意见箱等 | 饮水机、纸杯、纸笔、胶水、剪刀、老花镜、休息座椅、无障碍设施、投诉意见箱、轮椅、无线网络、手机充电、“好差评”评价器等 |
| 9 | 事项清单 | 证明出具、代缴收费、社会救助、证件代办等 | 证明出具、代缴收费、社会救助、证件代办、农业服务等 | 证明出具、代缴收费、社会救助、证件代办、农业服务、社会事务、劳动就业等 |

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，市法院，市检察院，枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2021年11月18日印发
