

四川省乡镇（街道）便民服务中心 标准化规范化便利化建设方案

根据《优化营商环境条例》（国务院令第722号）、《中共中央办公厅 国务院办公厅印发<关于深入推进审批服务便民化的指导意见>的通知》（厅字〔2018〕22号）、《四川省政务服务条例》等文件精神，结合我省实际，为进一步做好两项改革“后半篇”文章，加快乡镇（街道）政府职能转变，强化服务功能，健全服务机制，创新服务手段，增强服务意识，提升服务效能，推进乡镇治理体系和治理能力现代化，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，认真落实省委十一届六次全会关于推进城乡基层治理制度创新和能力建设的决定，坚持以人民为中心，坚持深化改革，推动“放管服”向基层延伸，按照“规范、公开、便捷、贴心”的原则，加快完善便民服务体系，强化便民服务标准化规范化便利化，不断提升服务质效，提高群众满意度。

（二）工作目标。

完善便民服务体系。坚持需求导向，建立健全布局合理、全域覆盖、功能完善、线上线下结合的便民服务网络，完善五级政务服务体系，提升便民服务水平。

建立便民服务标准。实现便民服务机构名称统一、服务事项规范、办事指南清晰、办理流程顺畅、服务标准明确、运行保障到位，紧扣群众需求，落实代办事项明细化，全面推进便民服务运行管理和事项办理标准化。

提升基层服务能力。以乡镇（街道）便民服务中心为依托，统筹将乡镇直接面向基层群众的依申请类政务服务事项和群众生产生活相关的高频服务事项纳入便民服务平台，选优建强便民服务队伍，努力实现“一个平台优服务”。

二、主要任务

（一）规范组织形式。

1.规范基层便民服务体系。规范设置乡镇（街道）便民服务中心，撤并的乡镇（街道）设置便民服务站，村（社区）建立便民服务室。（具体名称规范见附件）

2.明确便民服务职责。便民服务中心集中办理本乡镇（街道）和上级政府部门授权或委托的政务服务事项，并提供代收、代办、咨询等便民服务。其主要职责是：组织协调各类便民服务事项的进驻和管理；制定便民服务中心、便民服务站、便民服务室的各

项规章制度、管理考核办法并组织实施；负责对便民服务窗口和窗口工作人员的管理考核；负责本级政务服务“好差评”，处理窗口的违规违纪行为及投诉；负责便民服务窗口建设及窗口咨询、代收、代办、帮办等工作；推进和指导村（社区）便民服务室建设；完成乡镇人民政府、街道办事处交办的其它工作。

（二）明确硬件设施标准。

1.落实便民服务场所。各乡镇（街道）要按《四川省乡镇（街道）便民服务中心建设标准》（DB51/T1618-2013），整合服务资源，统一规划，统一建设便民服务中心。便民服务中心建设应因地制宜，选在临街或靠近乡镇（街道）机关大院的位置，设置醒目指示牌，方便群众办事。（大厅面积参考标准见附件）

2.配置服务设施。结合场地实际，合理设置服务窗口，科学划分日常办公区、综合服务区、办事等候区、自助服务区等功能区域，配备必要服务设施，满足服务需求。

（1）外部标识。中心标识整体形象应严肃庄重，与周围建筑、环境相协调。中心主体建筑显著位置应悬挂标识牌，用红字（宋体）横排标明中心名称。同时，在交通主干道、主要道路进出口等位置应设立醒目的交通指引牌。

（2）窗口设置。按照《关于印发<四川省政务服务“一窗受理”工作服务规范（试行）>的通知》（川政公〔2020〕9号）相关要求，合理设置便民服务窗口，推行“综合受理、分类审批”

服务模式，加快实现一窗受理、限时办结、最多跑一次，推动服务管理智能化，实现便民服务“零距离”。

（3）办公设备。根据业务需求统一为窗口配备办公电话、电脑、高拍仪、打印机、办公桌椅和文件柜等办公设备。对外服务的窗口应统一设置窗口标识，摆放评价装置。

（4）便民设施。应根据实际需要配备等候座椅、自助服务终端、饮水机、急救箱、无线 WIFI 及办事所需的文具等便民设施。

（三）规范便民服务事项。

1.事项进驻。各地应按照“三集中三到位”要求，统筹推进政务服务，主要包括城乡低保、社会保障、卫生计生、医疗、土地流转、就业培训、文化教育、体育健身等审批服务事项，惠民政策、农业生产、科技知识等咨询服务事项，以及水、电、气、电视、通讯等与群众生产生活密切相关的服务事项纳入乡镇便民服务中心，让企业和群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”。事项的下放、委托按照有关法律法规要求，充分征求基层意见，确保接得住、办得好。

2.信息公开。

（1）服务事项公开。利用便民服务事项公示栏、LED 电子显示屏等载体，按照“一件事一次办”优化整合关联事项，并将服务事项向社会公开，内容包括事项名称、申请材料目录及要求、

办理时限、收费标准及依据等。

（2）服务指南公开。制作服务事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表，在窗口或服务区显著位置摆放，方便群众查阅获取。

（3）政务信息公开。利用政务公开栏、LED 电子显示屏等载体，定期公布涉及辖区群众的劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、农用地审批、社会福利、涉农补贴、户籍管理等应公开的事宜。

（4）服务人员公开。对外服务窗口应设置岗位牌，公开展示窗口人员单位、姓名、职务、电话和照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应注明身份。

（四）强化便民服务管理。

1.人员管理。

（1）配备专（兼）职窗口工作人员，选派政治思想优、政策水平高、业务能力强的人员到窗口工作；中心工作人员应为业务骨干或后备干部，实行双重领导，固定到窗口工作一年以上；窗口人员数量应根据进驻事项数量、区域人口数量等合理配备。

（2）定期组织窗口工作人员进行政治、业务和服务能力培训，新进窗口人员岗前培训合格后方可上岗。

（3）加强窗口工作人员日常管理，明确工作制度，建立管理档案。

(4) 窗口工作人员原则上应统一工作服，规范服务礼仪，提升服务形象。

2. 制度管理。建立首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知、服务双岗、去向留言以及其它特色服务等制度。

(1) 首问负责制。首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办，对不属于本窗口办理范围的，应告知具体承办窗口和责任人。

(2) 限时办结制。严格按照法律、法规、规章的有关规定流程办理服务事项，在承诺时限内办结或予以答复。

(3) 责任追究制。完善各项规章制度和窗口工作人员管理办法，落实窗口工作责任，严格窗口考评奖惩。原则上进驻便民服务中心窗口工作人员的年度考核应由便民服务中心负责。

(4) 一次性告知制。凡群众询问或办理属于窗口职责范围内的事宜，必须书面一次性告知申请人需要提交的申请材料，以及提交材料中存在的问题等。

(5) 服务双岗制。窗口应设置 AB 岗，确保窗口不因工作人员的缺位、空岗，而导致群众找不到人、办不成事。

(6) 去向留言制。窗口工作人员不得擅自离开工作岗位，临时离开时，应将去向事由、联系方式等在窗口进行公示。

(7) 推行特色服务。窗口工作人员对办事群众要根据需要实行延时、节假日预约和快速通道等特色服务；为老、弱、病、

残、幼等群体提供代办、帮办和上门服务。

（8）健全投诉举报制。落实政务服务“好差评”，完善窗口评价装置、评价二维码、投诉电话、意见箱等渠道，方便群众提出意见、建议和投诉，并及时回访处理。

3.印章管理。各乡镇（街道）统一启用“XX市XX县（区）XX乡（镇）人民政府审批服务专用章”“XX市XX县（区）XX街道办事处审批服务专用章”，实现“一枚印章管审批（服务）”，保留设置有便民服务站的实行编号管理。充分发挥信息技术作用，依托省一体化政务服务平台逐步推行电子印章应用。

4.监督管理。畅通监督管理渠道，自觉接受上级政务服务管理机构的业务指导及监督考核。便民服务大厅应安装监控设施，并保持良好运行状态，实现五级政务服务窗口监督全覆盖。

5.场所管理。加强对所属设施设备定期检查、评估和维护，配备消防器材，做好防火、防盗、防潮、防震、防失泄密等安全工作。按《中华人民共和国突发事件应对法》制定“应急处置预案”，并定期组织学习和演练。

三、工作要求

（一）提高认识，加强领导。乡镇（街道）便民服务中心规范化标准化建设是推进乡镇治理体系和治理能力现代化的基础性工作，各级要统筹资源，科学布局，结合各地实际，充分利用好乡镇区划调整、村级建制调整后的原有服务场所，制定具体方

案，科学组织实施，确保基层便民服务场地不减少、服务功能不削弱、服务效能提升。

（二）注重实效，强化督导。中心建设要因地制宜、统筹规划、整体推进，用好“示范引路、试点先行、总结推广”方式，要注重实效，切忌做表面文章，确保工作落到实处。各乡镇（街道）要加强便民服务中心的日常管理和监督，建立健全管理机制和激励约束机制。各级要加强工作指导、督查和验收，促进规范化标准化建设。

（三）密切协同，落实保障。各级应将便民服务中心建设纳入基本公共服务体系建设范畴，加大统筹协调力度，大力整合现有资产资源，相关部门在人员、场所、设备设施和经费保障方面给予支持，稳步推进便民服务中心建设。县级政府统筹上级财政专项资金和中央、省预算内基本建设资金以及自身收入支持乡镇（街道）便民服务中心建设并保障其正常运行。

附件：1.便民服务中心名称规范

2.便民服务中心大厅面积标准参考表

附件 1

便民服务中心名称规范

区 分		名 称
乡 镇	现有乡镇	XX 乡（镇）人民政府便民服务中心
	撤并乡镇	XX 乡（镇）人民政府 XX 便民服务站
	村	XX 村便民服务室
街 道	现有街道	XX 县（市、区）人民政府 XX 街道便民服务中心
	撤并街道	XX 县（市、区）人民政府 XX 街道 XX 便民服务站
	社区	XX 社区便民服务室
备 注		村（社区）便民服务室是单独设立的，应按规定设置名称标识；依托党群服务中心设立的，可不单独设置名称标识。

附件 2

便民服务中心大厅面积标准参考表

面积 等级 区分	一级标准	二级标准	三级标准
人口在 6 万（含）以上的	不少于 300 m ²	不少于 250 m ²	不少于 150 m ²
人口在 3 万（含至 6 万的	不少于 250 m ²	不少于 200 m ²	不少于 120 m ²
人口在 1.5 万（含）至 3 万的	不少于 200 m ²	不少于 150 m ²	不少于 100 m ²
人口在 1.5 万以下	不少于 150 m ² （民族地区不少于 100 m ² ）	不少于 100 m ² （民族地区不少于 60 m ² ）	不少于 80 m ² （民族地区不少于 40 m ² ）
备 注	以上便民服务中心大厅面积为各地建设参考标准，有条件的地区应在此标准基础上，结合实际服务需求适当增加大厅面积。		