

# 枣庄市市中区人民政府办公室

市中政办字〔2021〕18号

---

## 市中区人民政府办公室 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

各镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门单位：

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

市中区人民政府办公室

2021年11月25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、省委省政府和市委市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”，结合我区实际，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”，加快全区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，实现区域统一、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区分厅办理。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月底前，出台区级基层办理政务服务事项实施清单；各基层便民服务中心（站、点）将办理

事项目录、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，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，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。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，确保取得成效。区政府办公室、区行政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。各镇街要做好任务分解，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	指 标	类型		
		基础型	标准型	标杆型
1	建设面积	场所面积不低于 100 m <sup>2</sup>	场所面积不低于 200 m <sup>2</sup>	场所面积不低于 300 m <sup>2</sup>
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、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	建设面积		不少于 20 m <sup>2</sup>	不少于 50 m <sup>2</sup>	不少于 100 m <sup>2</sup>
2	统一标识		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	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

			意见箱等	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