

启东市人民政府办公室文件

启政办发〔2020〕37号

市政府办公室关于进一步推进镇及村 政务服务机构规范化标准化建设的通知

各镇人民政府，市各相关单位：

为全面深化行政审批制度改革，构建覆盖全域、功能完善、规范有序、公开透明、便民高效、群众满意的政务服务平台，根据省、市政务服务规范化标准化建设要求和《市委办公室市政府办公室印发〈关于推进基层整合审批服务执法力量的实施方案〉的通知》（启办发〔2020〕6号）文件精神，现就进一步推进镇及村政务服务机构规范化、标准化建设有关事项通知如下：

一、工作目标

按照“因地制宜、分类设立、逐步推进、优化完善”原则，遵

循“便民利企、公开公正、依法行政、规范运行、廉政勤政”基本要求，通过优化整合和服务创新，统筹推进全市镇及村政务服务规范化标准化建设，构建优质、高效、规范的镇、村两级政务服务体系。

二、主要任务

（一）统一机构设置。镇政务服务机构统一设置为为民服务中心，作为镇职能机构，具体负责辖区内行政审批和便民利企的各类服务管理工作，对纳入服务大厅的行政审批和公共服务统一管理，实行一个机构管审批（服务），一枚印章管审批（服务）。

按照“依靠当地、布局合理、辐射有效、服务完善”的原则，结合便民和需求导向，在村级设置便民服务中心，开展涉农事项的咨询转办代办等公共服务活动。村便民服务中心主任原则上由村民委员会主任兼任。

（二）统一功能定位。镇为民服务中心、村便民服务中心是不同行政区划内统一办理、联合办理、集中办理政务服务事项的政务服务机构，是基层政务服务平台的依托和基础，是基层政府提供服务能力的窗口，是辖区内集中管理、政务公开、政务服务、效能监察和公共资源管理为一体的政务服务综合载体。

（三）统一服务范围。按照“应进必进”“能进必进”的要求，市各部门应采取依法下放或延伸服务等方式，将直接面向基层、企业群众的政务服务事项下沉至镇为民服务大厅办理。进驻事项应包括以下五大类：

1. 政府履行社会管理职能，如市场准入、项目审批、人口服

务、社会治安、村镇建设、自然资源保护利用、司法行政、户籍管理、税务、住房公积金等；

2. 政府履行公共服务职能，如公共资源交易、劳动就业、社会保障、新型农村合作医疗等；

3. 与群众生产相关的必要事项，如农业机械推广、农业技术推广、动物防疫检疫等；

4. 与群众生活相关的服务项目，如水、电、气、有线电视、通讯等；

5. 其他社会事务，如信息咨询、法律宣传及援助、慈善与捐助等。

村便民服务中心进驻事项，以民政救助、计生服务、就业保障、民事调解、咨询代办等服务事项为主。

（四）统一服务场所。坚持因地制宜原则，有效整合现有办公资源，在各镇村办公地或附近独立场所设立服务大厅实行开放式办公，原则上按以下标准配备：

1. 场所面积。根据《江苏省设立镇标准》（苏政发〔2020〕21号）要求，镇为民服务中心建筑面积不低于1500平方米。我市根据实际情况分为三类镇，一类为省经济发达镇和城关镇，包括吕四港镇和汇龙镇；二类为重点中心镇，包括北新、南阳、近海和寅阳四镇；三类为普通镇，包括惠萍、海复、东海、合作、王鲍和启隆六镇。一类镇为民服务中心大厅服务面积不少于1500平方米，二类镇为民服务中心大厅服务面积不少于1000平方米，三类镇为民服务中心大厅服务面积不少于500平方米。村便民服

务中心要充分利用现有办公场所，至少有一间办公用房，大厅服务面积不少于 100 平方米。

2. 场所名称。镇为民服务中心统一名称为“行政区域名称+为民服务中心”，村便民服务中心统一名称为“行政区域名称+村名称+便民服务中心”。

3. 区域划分。按功能合理设置窗口服务区、咨询服务区、自助服务区、信息公开区、代办服务专区、项目开标室、等候休息区等功能区域，区域划分合理，功能齐全。咨询服务区、等候休息区、自助服务区等服务区域设置应充分考虑服务对象的个性化需求，鼓励有条件的镇设置 24 小时自助服务区。

4. 柜台设置。设置敞开式业务办理前台（高度 80~90cm 左右，宽 70~80cm 左右），柜台配置电脑、打印机、高拍仪（扫描仪）、电话等办公设施，桌面放置岗位公示牌、办事指南、一次性告知单等，所有办公物品及设施设备应摆放有序、整齐划一。

5. 窗口类别。镇为民服务中心大厅设置分类综合窗口和专业办事窗口。分类综合服务窗口设置民生、建设、市政公共服务等小综窗，总窗口数不少于 10 个。民生综合窗口受理财政、民政、残联、卫健等部门事项，建设综合窗口受理住建、城管、自然资源以及审批局等部门对应事项，市政公共服务综合窗口受理供水、供电、有线电视、通讯等事项，其余事项通过整合设立其他事项综合窗口统一受理。民生综合窗口和建设综合窗口运行成熟后，逐步推行“全科窗口”。专业办事窗口由公安、税务、人社、医保、公积金、市管等部门进驻设置。经济发达镇和重点中心镇设置公

安出入境、税务、公积金等民生服务类专窗，同城通办，辐射周边。村便民服务中心按照“一窗受（办）理”模式设置不少于3个全科窗口。

6. 人员配备。选派素质高、业务精、能力强、服务优的在编人员划入为民服务中心，并按实际核定编制开展工作，主要负责后台审批、现场踏勘、公共资源交易、代办帮办等法定职责。同时根据各镇窗口设置数量，按不低于1:2比例配备辅助人员。主要负责“一窗受（办）理”、发证发件、导办（兼职提供打印、复印等相关服务）等辅助性工作。在代办服务专区指定专职或兼职代办员，为有需求的群众提供全程代办服务。可通过政府购买服务解决窗口工作人员短缺问题。

7. 服务设施。大厅入口处设置导服台，配备便民箱、急救箱、雨伞、意见箱等设施；设置电子显示屏，滚动发布相关政策和政务服务事项、承诺时限、收费标准、投诉电话等信息；设置便民填写台，提供表格填写范本及书写工具；设置自助服务终端，配备电脑、打印机、手机充电器、饮水机等便民设备；配备保障特殊人群通行安全和使用便利的无障碍通道、卫生间等。有条件的可设置母婴室。

有条件的村可参照镇为民服务中心合理设置各种功能区，配备相应的服务设施。

各级政务服务机构应按要求配备安装防火灭火设备和紧急逃生通道、应急照明等应急应对设施。

（五）统一服务模式。根据企业和群众办件频率、办事习惯，

优化调整窗口服务,推行政务服务告知承诺和申报材料容缺受理,深化“一窗分类综合受理”改革,推行“前台综合受(办)理、后台分类审批、综合窗口出件”政务服务新模式。

(六)统一服务标准。工作人员应严格遵守政务服务管理相关工作规定,工作时间应着统一工作服装,按规定佩戴工作牌。窗口服务应礼貌热情、态度谦和,回答问题使用规范用语,表达清晰、准确、完整。导服人员必须主动为办事人员正确指引。临时关闭服务窗口时,应摆放“暂停服务”标识牌。定期组织开展礼仪培训,全面提升工作人员形象。建立完善首问负责制、一次性告知制、限时办结制、AB角工作制、代办服务制、服务“好差评”制等各类服务制度及考勤、考核、奖惩和问责追究等日常管理制度,并设立专项绩效考核资金。

(七)规范网上服务。以江苏省审批服务执法一体化平台、江苏政务服务网、启东市政务服务管理平台和一窗综合受理平台为基础,实现网上申报、网上办理。推进政务服务向移动端、自助端延伸,为群众提供多样便捷的办事渠道。各镇要做好江苏政务服务网相关数据的录入、完善和维护。相关业务部门负责对本部门延伸到基层的政务服务平台使用进行培训、指导。充分运用广播、电视、报纸、微信、微博等媒体,宣传网上办事、移动办事的方式和途径,推广江苏政务服务网和江苏政务服务APP,提高基层“互联网+政务服务”的知晓度和覆盖度。

三、工作要求

(一)强化组织领导。推进镇及村政务服务规范化标准化建

设，是推进全市政务服务体系建设，解决服务群众“最后一公里”的一项重要举措。各镇要切实加强组织领导，主要领导亲自抓，分管领导具体抓，班子成员协同抓，明确建设任务，层层落实责任，确保镇及村政务服务规范化标准化建设顺利推进。

（二）完善工作制度。各镇要严格按照《市委办公室、市政府办公室印发〈关于推进基层整合审批服务执法力量的实施方案〉的通知》（启办发〔2020〕6号）文件精神，认真研制定政务服务机构建设规划和政策措施。建立完善政务服务管理、考核、奖励、人才培养和交流机制，充分调动政务服务工作人员的积极性、主动性和创造性。

（三）强化协调配合。市行政审批局（政务服务管理办公室）负责对镇、村政务服务机构的指导和考核，指导各镇建立和完善事项服务清单和工作规程。各业务主管部门要在人才、技术、资金、网络端口等方面予以支持保障，密切支持和配合镇村政务服务工作，加强业务培训，推行信息共享。各镇要做好对中心事项办理的组织协调和监督管理，同时加强辖区内村便民服务的指导，合力推动市镇村三级政务服务体系健康发展。

启东市人民政府办公室

2020年5月22日

（此件公开发布）

启东市人民政府办公室

2020年5月22日印发
