

安丘市人民政府办公室文件

安政办〔2020〕36号

安丘市人民政府办公室 关于印发《安丘市村（社区）便民服务标准化 工作实施方案》的通知

各镇政府、街办、开发区管委会：

《安丘市村（社区）便民服务标准化工作实施方案》已经市政府第47次常务会议研究同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

安丘市人民政府办公室

2020年7月1日

（此件公开发布）



安丘市村（社区）便民服务标准化工作 实施方案

为全面加强和规范我市村（社区）便民服务工作，提升全市村（社区）便民服务标准化水平，根据《山东省人民政府办公厅关于推进全省村（社区）便民服务标准化的指导意见》（鲁政办字〔2020〕42号）、《潍坊市人民政府办公室关于进一步做好全市村（社区）便民服务标准化工作的通知》及潍坊市深化“一次办好”改革暨工业项目“拿地即开工”现场推进会议的部署要求，结合我市工作实际，制定本实施方案。

一、总体要求

全面贯彻省、市关于深化放管服改革和“一窗受理·一次办好”改革部署要求，坚持问题导向、标准引领、集约建设、不断创新，以“六有一能”（有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事）为基本要求，进一步加强全市村（社区）便民服务站建设，深入推进政务服务向基层延伸，着力提升场所使用、窗口服务及管理运行标准化水平，切实为群众就近办事提供规范、透明、高效、便捷的政务服务。2020年8月底前推动全市社区和有条件的村实现便民服务标准化。

二、主要任务

（一）规范场所设置

1. 统一名称标识。村（社区）便民服务场所名称统一为“XX

村便民服务站”“XX社区便民服务站”。与邮政、银行、商超等服务网点合作设立的,名称统一为“XX便民服务站”,并在场所内适当位置悬挂标识标牌。

2. 统一场所设置。村(社区)便民服务站应设置在便于群众办事的区域,主要依托社区党群服务中心、村级组织活动场所,整合利用现有的服务设施等资源,结合智慧社区建设有关标准,辅以新建、改扩建、购买、租赁、项目配套等形式,为办事群众提供“一门式”“一站式”服务。原则上村便民服务站面积不低于50平方米,社区便民服务站面积不低于100平方米。所有社区和有条件的村实现便民服务站全覆盖。

3. 完善基础设施。村(社区)便民服务站应配备必要的桌椅、电脑、打印机、复印机、电话、高拍仪、互联网摄像头等设施设备,开通互联网,满足开展便民服务需求。基础条件较好的村(社区)便民服务站,应结合工作需要,设置咨询引导、窗口受理、后台办公、休息等待、自助服务、信息公开等功能区域,并提供免费复印、饮水、充电、无线网络、抽纸、无障碍设施等便民设施设备。

(二) 规范事项标准

4. 规范事项进驻。加大简政放权力度,将能够在村(社区)受理、办理的公共服务事项下沉到村(社区)层级办理,做到“能放必放、应放尽放”。将与群众利益密切相关且适合在村级办理的养老保险、医疗保险、民政服务、社会救助、卫生健康服务、

就业创业服务、退役军人事务、老年人优待、残疾人帮扶、惠农政策落实、法律顾问及纠纷调解、出具有关证明等公共服务类和水电气暖费用收缴等便民服务类事项纳入村（社区）便民服务站受理、办理或帮办代办。鼓励将市场准入、用地许可等与群众生产生活密切相关的权力事项纳入社区便民服务站受理、办理。对量大面广的个人事项可委托银行、邮政等网点代理、代办。

5. 规范事项梳理。按照全省统一的政务服务标准化事项梳理要求，制定全市统一的村（社区）便民服务事项目录清单，规范梳理可在村（社区）办理（含帮办代办）的政务服务事项，实行动态化管理。同一事项的名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、申请材料、办理时限、收费项目等要素原则上全市统一。

6. 规范服务指南。梳理出的政务服务事项要逐项编制办事指南，明确事项名称、办事依据、办理条件、申请材料、办理时限、收费情况、办件类型等基本内容。注重便民服务信息公开，在服务场所显著位置设置公开公示专栏，及时公开事项清单、服务指南、服务规范、服务流程及相关规章制度等服务信息，线上线下办事指南和服务栏目应标准一致、信息准确、方便实用。

（三）强化网上服务

7. 加强网络支撑。加强互联网、电子政务外网等网络建设，为在村（社区）应用政务服务平台，实现信息共享、业务协同，方便群众在线查询、申办事项提供基础支撑。

8. 完善网上站点。依托山东政务服务“一网通办”总门户，完善村（社区）网上站点建设，提升在线申报、咨询投诉等基本服务功能，确保站点提供的服务信息准确可用、便于查找。注重宣传推广，积极引导基层群众通过网络咨询、办理有关事项。

9. 提高网办能力。对具备网上办理条件的政务服务事项，及时开通申办入口，完善网络运行业务流程，提高网上办理深度，社区上网运行的依申请政务服务事项网上可办率不低于 50%。能够通过网上办理的服务事项不得要求群众到现场办理，能够一次办好的事项不得无故让群众重复跑、跑多次。

（四）规范管理运行

10. 规范管理体制。建立健全市政府负总责、相关部门各负其责、镇街区具体负责的运行管理机制，各镇街区要成立主要负责人为组长的工作推进专班，明确专人靠上推进。市政务服务管理机构负责事项进驻、流程优化等业务监督指导，镇街负责日常运行管理。建立健全场所使用、窗口服务、人员管理、绩效考核等制度体系，用制度管人管事。

11. 规范办理模式。实行“综合受理”，将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，在具备条件的社区推行“一窗受理、全科服务”，推动服务窗口向“全科窗口”转变。实行“一次告知”，对群众咨询、申请、不符合条件或需要补齐补正材料的一次性告知，实行“限时办结”；对程序简便、可以当场办结的，即来即办、当场办结；对不能当场办结、需要审核审批的，在承诺时间内

办结。实行“帮办代办”，需要上级或其他部门审批的，以群众自愿、主办窗口负责为原则，在规定时限内免费帮助办结；围绕劳动就业、社会保险、社会救助、卫生健康等重点领域，针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，积极开展上门办理、免费代办等综合服务。便民服务大厅内各窗口设置窗口显示牌、工作人员座牌，公示进驻部门、服务项目和窗口工作人员身份信息等内容。

12. 规范服务队伍。结合业务实际，以满足办事服务和帮办代办需要为标准，配齐配强村（社区）便民服务工作力量。定期组织开展业务技能培训，切实提高服务意识、业务能力和办事效率。加强帮办代办人员管理，探索完善薪酬补助、责任追究等激励约束机制，促进人员队伍相对稳定，不断提升服务意识和水平。

三、加强组织推动

村（社区）便民服务标准化建设工作列为全市对镇街区综合考核指标，市行政审批服务局等有关部门每月12日前，对全市村（社区）便民服务标准化工作推进情况进行调度督促，加强业务指导和检查评估，协调解决推进中的有关问题，推动各项任务落地见效；对潍坊市在“四不两直”监督检查中发现的不按规定要求完成工作任务的，以及发生其他不作为、慢作为、乱作为等情况的，予以通报，并在考核中予以扣分。各镇街区推进专班要按照标准统一、运行规范、服务高效的总体要求，细化工作方案，做好政策、经费、人员等配套保障，统筹抓好落实，确保按期完成；

同时要充分利用电视、网络、报纸、微信公众号等渠道,积极宣传村(社区)便民服务事项和网上站点功能,不断提升群众认知度,引导更多群众通过线上、线下服务站点获取便民服务,真正让“小事不出村、大事不出镇”成为常态。

各镇街区要明确1名分管领导和1名业务骨干为工作联系人,人员名单请于2020年7月3日前报市政府办公室。每月12日,各镇街区将组织推动、任务落实、典型做法和存在问题及建议发至工作邮箱作为考核依据。联系电话:0536-4393178,工作邮箱:aqywk@163.com。

附件:安丘市村(社区)便民服务事项指导目录(第一批)

附件

安丘市村（社区）便民服务事项指导目录 （第一批）

序号	事项名称	办件类型	备注
1	城乡居民基本养老保险征缴	即办件	当场办
2	城乡居民基本养老保险参保登记	即办件	帮办代办
3	被征地农民参加城乡居民基本养老保险社保补贴	承诺件	帮办代办
4	居民基本养老保险丧葬补助金申请	承诺件	帮办代办
5	居民基本养老保险信息变更	即办件	帮办代办
6	居民基本养老保险中断	即办件	帮办代办
7	居民基本养老保险注销登记	承诺件	帮办代办
8	居民基本养老保险关系转移	即办件	帮办代办
9	城乡居民基本医疗保险参保登记	即办件	帮办代办
10	城乡居民基本医疗保险征缴	即办件	当场办
11	城乡居民基本医疗保险暂停缴费	即办件	帮办代办
12	城乡居民医疗救助及重特大疾病医疗救助	承诺件	帮办代办
13	老年优待证办理	即办件	当场办
14	80周岁以上老年人高龄补贴	承诺件	帮办代办
15	农村部分计划生育家庭奖励扶助制度	承诺件	帮办代办
16	计划生育家庭特别扶助制度	承诺件	帮办代办
17	病残儿医学鉴定	承诺件	帮办代办
18	最低生活保障	承诺件	帮办代办
19	特困人员救助供养	承诺件	帮办代办
20	临时救助	承诺件	帮办代办
21	孤儿基本生活保障	承诺件	帮办代办

序号	事项名称	办件类型	备注
22	经济困难老年人生活补贴	承诺件	帮办代办
23	困境儿童基本生活保障	承诺件	帮办代办
24	重度残疾人护理补贴	承诺件	帮办代办
25	困难残疾人生活补贴	承诺件	帮办代办
26	残疾学生和贫困残疾人子女助学补贴	承诺件	帮办代办
27	残疾人自主创业扶持	承诺件	帮办代办
28	农业支持保护补贴	承诺件	帮办代办
29	政策性农业保险	承诺件	帮办代办
30	退役士兵老年生活补助身份认定	承诺件	帮办代办
31	自然灾害受损居民住房恢复重建补助	承诺件	帮办代办
32	自然灾害受灾生活救助	承诺件	帮办代办
33	农村危房改造	承诺件	帮办代办
34	民间纠纷人民调解	承诺件	帮办代办
35	法律援助	承诺件	帮办代办
36	党组织关系转移	即办件	便民事项
37	党费缴纳	即办件	便民事项
38	党员发展对象亲属政审	即办件	便民事项
39	流动党员管理登记	即办件	便民事项
40	困难党员救助	即办件	便民事项
41	党务政策咨询解答	即办件	便民事项
42	兵役登记	即办件	便民事项
43	宅基地问题咨询	即办件	便民事项
44	矛盾纠纷调解	即办件	便民事项
45	计划生育药具免费发放	即办件	便民事项
46	计生保险申请	即办件	便民事项

序号	事项名称	办件类型	备注
47	两癌筛查申报	即办件	便民事项
48	信访调解受理	即办件	便民事项
49	提供就业信息	即办件	便民事项
50	公章使用	即办件	便民事项
51	政策咨询	即办件	便民事项
52	法律咨询	即办件	便民事项
53	提供农业科技服务、金融服务、志愿服务等便民服务	即办件	便民事项
54	义工服务预约	即办件	便民事项
55	邻里艺术团、文明讲师团等团体活动预约	即办件	便民事项
56	农机设备购置、租赁代为联系	即办件	便民事项
57	农作物病虫害防治、农技指导等代为联系	即办件	便民事项
58	农业生产代耕代种代收等代为联系	即办件	便民事项
59	家政服务代为联系	即办件	便民事项
60	法律服务代为联系	即办件	便民事项
61	心理咨询、健康保健等代为联系	即办件	便民事项
62	处理、答复群众反映的合理诉求	即办件	便民事项

- 备注:** 1. 办件类型包括即办件、承诺件，其中即办件是指可以当场办结的事项，承诺件是指在一定的承诺办结时限内可以办结的事项。
2. 帮办代办事项是指本级机构无权作出批准决定，由本级机构的代办员代为办理的事项。
3. 便民事项是指村（社区）便民服务站可以为辖区居民提供的便民服务。