

**攀枝花市仁和区人民政府办公室**  
**关于印发攀枝花市仁和区进一步加强乡镇**  
**（街办）和村（社区）便民服务机构标准化**  
**建设方案的通知**

攀仁府办〔2018〕58号

各乡镇人民政府、街办，区政府各部门、各派出机构，省、市驻区各直管单位，各企事业单位：

经区政府研究同意，现将《攀枝花市仁和区进一步加强乡镇（街办）和村（社区）便民服务机构标准化建设方案》印发你们，请遵照执行。

攀枝花市仁和区人民政府办公室

2018年4月27日

# 攀枝花市仁和区进一步加强乡镇（街办）和村（社区） 便民服务机构标准化建设方案

为切实加强仁和区乡镇（街办）便民服务中心、村（社区）便民服务点标准化建设，推动政务服务向基层延伸，打造方便基层群众、优质高效的公共服务平台，根据《四川省人民政府政务服务管理办公室关于印发加强乡（镇、街办）便民服务中心建设的意见的通知》（川府政管〔2014〕8号）文件精神，结合仁和区实际，特制定本方案。

## 一、总体目标

坚持以人民为中心，以依法行政、规范服务、廉洁高效为主线，以“集中办理、便民高效”的原则，大力推进乡镇（街办）便民服务中心和村（社区）便民服务代办点标准化建设，进一步整合服务资源，完善服务功能，强化基础建设，健全服务机制，2018年底以前完成乡镇（街办）和村（社区）两级便民服务机构规范化建设，切实增强基层服务能力，为企业和群众提供更加优质、便捷的服务。

## 二、建设标准

### （一）规范组织形式。

1.所有乡镇（街办）均应设立便民服务中心，名称统一为“XX乡镇（街办）人民政府便民服务中心”，在中心门头正面显著位置设置标牌；按照因地制宜的原则，对便民服务中心进行提升改

造，整合业务部门基层站所的办公资源，配备必备办公设备及便民服务的基础设施，满足集中办理便民服务事项，实行相对集中式办公。

2.所有村（社区）设立便民服务代办点，名称统一为“XX 乡镇（街办）XX 社区居（村）民委员会便民服务代办点”，在村（社区）服务大厅（办公室）门头正面显著位置设置标牌；设置固定办公服务场所，配备专（兼）职代办员，实行工作台帐登记制度，上墙公示值班安排表及相关工作制度，免费为群众代办相关事项。村（社区）便民服务代办站和代办员纳入便民服务中心统一管理和考核。

标识标牌见附件 3 参考图样。

## **（二）保障场地、设施设备需要。**

1.坚持因地制宜的原则，有效整合乡镇政府、街道办事处和业务部门基层站所的办公资源，乡镇（街办）便民服务中心实行开放式、大厅式或相对集中式办公。便民服务中心场地面积、设施设备配置按省、市相关要求做到“七有”，即有场地、设施设备、有名称和标识、有进驻内容、有人员、有信息公开内容、有业务受理软件、有工作机制。

2.村（社区）便民服务代办点以满足集中办理便民服务事项为原则，场地面积和设施设备配置按服务群众需求，做到“五有”，即有固定的办公地点、有工作人员、有服务事项、有管理

制度、有工作记录。

“七有”、“五有”的具体内容见附件 1。

### **（三）规范服务内容。**

1.乡镇（街办）便民服务中心依法受区级部门委托集中受理、办理各类行政审批、公共服务、便民服务事项；承接区级各部门下沉的政务服务事项；接受政策咨询；设置政府信息公开查阅点。服务内容应参照《仁和区乡镇（街办）便民服务中心受理、办理（代办）事项指导目录》确定（附件 2）并上墙公开。

2.村（社区）便民服务代办点应为辖区群众提供计划生育、居家养老、健身娱乐、治安防卫、卫生管理、证件办理代理、开具证明等便民服务。服务内容也应上墙公开。

### **（四）实行“综合窗口+”服务模式。**

各乡镇（街办）进驻便民服务中心的事项应按服务对象和事项性质分类设立办事窗口。原则上按照“综合窗口+民政残联窗口+劳动保障窗口”的模式设置。可根据业务及场地实际单独设置民政、残联、劳动保障窗口，也可单独设置其他部门窗口或将计生、新农合、涉农补贴、危房改造等与群众生产、生活息息相关的服务事项进行整合设置综合窗口。即办事项充分授权窗口人员统一受理；承诺事项由综合窗口工作人员统一收件，分类流转至相关股室（站所）限时办结后，统一由窗口出件，做到“前台统一受理，后台分工办理”。单设窗口要保证“一窗一人”，综合窗口保证 2 名专职人员，实行 AB 岗位工作制，确保窗口不空岗、工作

不脱节。

### **（五）加强管理考核。**

各乡镇（街办）要将政务服务事项纳入“最多跑一次”改革，便民服务中心实行“一窗受理，一次性告知，一条龙服务，一站式办结，一次性收费”，所有服务项目要严格按照要求在窗口受理，并在承诺时限内完成。规范便民服务制度建设，建立健全首问负责制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制、投诉处理制、AB岗工作制、工作人员行为规范等工作制度，简化办事程序，提高办事效率。进驻窗口工作人员在中心集中办公，不再分配其他办公场所，实行统一挂牌上岗，有条件的便民服务中心统一工作服，以展示良好的精神面貌；完善对窗口工作人员的考勤、考核制度，乡镇（街办）纪（工）委要严格开展作风建设和效能督查。

### **（六）规范信息公开。**

1.规范窗口人员去向公示牌。在便民服务大厅显著位置设置人员去向牌，内容包括部门名称、工作人员姓名、照片、在岗状态及联系电话等。

2.规范政务公开栏。便民服务中心设置政务公开栏，公开便民服务中心服务（代办）项目及办事流程，公开中心服务承诺制度、首问责任制、限时办结制度、投诉受理制度，定期公布辖区群众关心关注的劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、国

土审批、社会福利、涉农补贴等其他民生内容。

3. 规范公开进驻内容。将进驻窗口名称、办理条件、办事流程、办理时限、收费标准及依据、联系电话、监督电话等内容进行公开。

### **（七）推行“互联网+政务服务”。**

1.加强行政效能视频监控系統升级改造。各乡镇（街办）要加强对便民服务中心电子政务建设和行政效能监察系統建设，根据四川省人民政府办公厅《关于进一步做好行政效能视频监控系統升级改造工作的通知》（川机发 5543 号）文件精神，对本级便民服务中心行政效能视频监控系統进行全面清理检查，确保视频监控系統、监察点位全部接入，对不符合要求的，及时更换高清摄像头，确保电子监察系統正常运行，对窗口工作状况进行实时监控的同时，也确保下一步与全省一体化政务服务平台同步投入使用。

2.做好“一体化政务服务平台”延伸对接准备工作。按照市、区统一部署和工作进度，建立覆盖市、区、乡镇（街办）三级的网上政务服务平台，做好“四川省一体化政务服务平台”对接上线运行工作，推进政务服务事项在线申报、在线审查、在线办理、在线缴费、在线反馈，逐步实现各类政务服务从申请到结果反馈各环节全流程网上办理。在未运行“一体化政务服务平台”之前，各乡镇（街办）便民服务中心应按月向区政务服务中心报送当月办件情况。

### 三、工作要求

#### （一）加强组织领导。

各乡镇、街办要把便民服务中心和村（社区）便民服务代办点建设作为转变作风、提高为民服务水平的一个重要载体。乡镇政府和街办办事处是便民服务中心的主管单位与责任主体，乡镇（街办）分管副职兼任便民服务中心主任，负责本级进驻事项的组织协调、日常管理、考核指导；设便民服务中心副主任1名，具体负责便民服务中心日常运行工作。区政务服务中心负责对乡镇（街办）便民服务中心的业务指导，组织区级相关部门指导乡镇（街办）便民窗口代理、办理政务服务事项，开展调查研究，加强督促检查，及时发现和解决便民服务工作中的问题和困难。

#### （二）抓好工作落实。

各乡镇（街办）要对照工作任务，有效整合资源，迅速抓好整改落实，改进工作方式，完善服务机制，加快推进乡镇（街办）便民服务中心、村（社区）便民服务代办点建设提质升级工作。2018年4月底以前，完成“两个明确”，一是明确分管领导、中心主任、窗口工作人员，并上报区政务服务中心；二是明确进驻窗口，明确入驻事项及办理流程 and 环节，修订完善相关业务办理规程和服务指南。2018年5月底以前，完成综合窗口设施改造，确保监控摄像头安装、运行到位，配备能满足便民服务的基础设施。

### **（三）强化部门联动。**

区级有关职能部门要齐抓共管、分工协作，形成区政务服务中心牵头，各部门协同的工作机制，共同推进便民服务体系建设和“分步实施、应沉尽沉”原则将与群众生产、生活密切相关、能够在乡镇（街办）、村（社区）代办或直接办理的行政审批和公共服务项目，下沉到便民服务中心及便民服务代办点办理，适时组织窗口工作人员业务培训，编制“七公开”办事指南。

### **（四）加强监督检查。**

根据各乡镇（街办）工作运行开展情况，由区政府办、区监委、区目标督查办、区政务服务中心组成联合督查组，采取专项督查、季度通报的形式加大监督检查力度。对存在严重问题且整改不力的乡镇（街办），由区政府分管领导直接约谈行政主要负责人；情节严重的，直至追究主要负责人和相关人员责任。

- 附件：1.乡镇（街办）便民服务中心“七有”、村（社区）便民服务代办点“五有”具体内容
- 2.仁和区乡镇（街办）便民服务中心受理、办理（代办）事项指导目录
- 3.便民服务机构标识标牌设计图样

附件 1

## 乡镇（街办）便民服务中心“七有”具体内容

序号	七标准	具体内容
1	有场地和设施设备	整合乡镇政府、街办办事处和业务部门基层站所的办公资源，开放式、大厅式相对集中式办公。有群众熟知的固定电话，有办公桌、电脑、打印机、档案柜、饮水机等办公和接待设置。
2	有名称与标识	名称统一为“××乡（镇）人民政府便民服务中心和（××街办便民服务中心）”，统一按照白底红字、宋体字制作，在办公地点下面显著位置横排固定。进驻便民服务中心的事项应按服务对象和事项性质分类设立办事窗口。
3	有进驻内容	依法受区级部门委托集中受理、办理各类行政审批、公共服务、便民服务事项；承接区级各部门下沉的政务服务事项应进驻乡镇（街办）便民服务中心；接受政策咨询；设置政府信息公开查阅点，并上墙公示。
4	有人员	单设窗口要保证“一窗一人”，综合窗口要保证 2 名专职人员，实行 AB 岗位工作制，确保窗口不空岗、工作不脱节。
		进驻窗口工作人员在中心集中办公，不再分配其他办公场所，实行统一挂牌上岗，有条件的便民服务中心统一工作服。
5	有信息公开内容	规范窗口人员去向公示牌。在便民服务大厅显著位置设置人员去向牌，内容包括部门名称、工作人员姓名、照片、在岗状态及联系电话等。
		便民服务中心设置政务公开栏，公开便民服务中心服务项目、代办项目及办事流程，定期公布辖区群众关心关注的劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、国土审批、社会福利、涉农补贴等其他民生内容。
6	有业务受理软件（一体化平台）	加强对便民服务中心电子政务建设和行政效能监察系统建设，对便民服务中心行政效能视频监控系统进行全面清理检查，确保视频监控系统、监察点位全部接入，对不符合要求的，及时更换高清摄像头，确保电子监察系统正常运行。
		按照市、区统一部署和工作进度，做好“四川省一体化政务服务平台”对接上线运行工作，推进政务服务事项在线申报、在线审查、在线办理、在线缴费、在线反馈，逐步实现各类政务服务从申请到结果反馈各环节全流程网上办理。在未运行“一体化政务服务平台”之前，各乡镇（街办）便民服务中心应于每 25 日前向区政务服务中心报送当月办件情况。
7	有工作机制	建立健全首问负责制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制、投诉处理制、AB 岗工作制、工作人员行为规范等工作制度，并将相关制度上墙公开；完善对窗口工作人员的考勤、考核制度，作风建设和效能督查检查记录等。

## 村（社区）便民服务代办点“五有”具体内容

序号	五标准	具体内容
1	有固定的办公地点	挂有“便民服务代办点”标识牌；代办点要有一部群众熟知的固定电话，有办公桌、电脑、打印机、档案柜等办公和接待设置；有村务信息公开栏，有便民座椅，为群众提供优质的服务环境。
2	有工作人员	各村（社区）必须配备满足工作需要的便民服务代办员，免费为群众代办相关事项，保证群众办事即到即办。城市社区和农村社区实行“坐班”式服务，村民委员会可结合实际因地制宜实行“值班”式服务。
3	有服务事项	按照“三级联动、便民服务、全程代理、分级承办”的原则，村（居）民到村（社区）便民服务代办点提出申请，代办员及时受理，并按规定直接办理或向乡镇（街办）便民服务中心报送。
4	有管理制度	村（社区）要有便民服务代办点相关制度，将首问责任制制度、一次性告知制、限时办结制、投诉处理制度进行上墙公开。
5	有工作记录	规范登记并形成台帐，每月有办件统计，对代办事项做到件件有记录，事事有答复。

## 附件 2

## 仁和区乡镇（街办）便民服务中心 受理、办理（代办）事项指导目录

序号	类别	事项名称	事项类型
1	计生服务	人口计生法律、法规、政策咨询	公共服务
2		独生子女父母奖励金审核和发放	公共服务
3		计划生育家庭特别扶助对象申报	公共服务
4		《独生子女服务光荣证》办理	公共服务
5		农村计划生育家庭奖励扶助对象申报	公共服务
6		出具计划生育免费技术服务介绍信	公共服务
7		流动人口婚育证明办理	公共服务
8		生育服务证办理	公共服务
9		社会抚养费征收	公共服务
10		申请计划生育节育并发症鉴定	公共服务
11		违法生育调查取证、文书处理	公共服务
12		出具免费孕前优生检查介绍信	公共服务
13		避孕节育和生殖保健服务卡发放	公共服务
14		关爱女孩助学奖励的申报	公共服务
15		计划生育药具管理与服务	公共服务
16	劳动保障服务	组织开展就业技能培训	公共服务
17		职业介绍登记	公共服务
18		就业援助（公益性岗位申报、社保补贴申报发放、再就业推荐）	公共服务
19		劳务输出及劳动力培训	公共服务
20		企业用工需求服务	公共服务
21		申请职业培训补贴初审	公共服务

22		城镇离退休人员领取养老金资格认定	公共服务
23		新型农村合作医疗政策咨询或相关事项办理	公共服务
24		劳动争议调解	公共服务
25		创业服务	公共服务
26		参保人员个人参保信息查询	公共服务
27		就业扶持政策咨询及申请受理	公共服务
28		死亡退休人员亲属相关待遇审核及发放	公共服务
29		失业保险的初审	公共服务
30		新农保（新型农村社会养老保险）参保初审、上报	公共服务
31		农村60岁以上老年人养老金资格认定	公共服务
32		城乡居民养老保险、居民医疗保险参保、续保及关系转移	公共服务
33		审核、上报就业、失业登记资料	公共服务
34		组织参加职业技能培训、创业培训和职业技能鉴定	公共服务
35		劳动关系三方协调	公共服务
36		协助查处劳动保障违法行为	公共服务
37		社会保障政策宣传	公共服务
38		城乡社会保险业务档案资料管理	公共服务
39		通知参保人员办理补缴和待遇领取手续	公共服务
40		受理社会保险政策咨询、情况查询和举报	公共服务
41		开展社会保险情况公示	公共服务
42	民政服务 (复退军人服务)	受理农村五保供养申请、城镇“三无”对象集中供养申请	公共服务
43		受理申请临时生活困难救助、申请救灾救济的审核、发放和管理服务	公共服务
44		留守儿童服务	公共服务
45		居家养老服务	公共服务
46		慈善助医、慈善助学初审、上报	公共服务
47		孤儿、事实无人抚养的儿童生活补贴的申报和初审	公共服务

48		先天性心脏病、白血病儿童救治受理申请、上报	公共服务
49		村（居）民高龄补贴登记初审、上报、发放	公共服务
50		受理城乡低保、医疗救助、重大疾病申请、初审、上报	公共服务
51		困难学生证明、申请及盖章	公共服务
52		门牌管理及证明	公共服务
53		出具婚姻登记证明	公共服务
54		公益捐助、社会捐助接受点	公共服务
55		流浪乞讨人员和流浪未成年人救助	公共服务
56		离职村干部生活补助申报	公共服务
57		受理村民自治章程、村规民约、居民公约备案	公共服务
58		村民小组设立、撤销或范围调整申报	公共服务
59		参战（参核）人员生活补助初审、上报	公共服务
60		带病回乡退伍军人定期补助报名名单上报	公共服务
61		退伍军人登记	公共服务
62		义务兵优待金统计上报	公共服务
63		农村籍退役士兵补贴申报	公共服务
64		优抚对象定期抚恤金、定期补助金、医疗补贴发放	公共服务
65		安居工程对象和重点优抚对象建房申请、上报	公共服务
66	司法协助	民间纠纷调解	公共服务
67		法律援助	公共服务
68		刑释解教人员安置帮教	公共服务
69		青少年心理健康和法律维权咨询服务	公共服务
70	房管建设服务	建设业务咨询	公共服务
71		农村村民住宅占地初审	公共服务
72		农房建设改扩建初审	公共服务
73		廉租住房实物配租及租赁补贴初审	公共服务

74		规划区内农村村民占用耕地、农用地的选址初审	公共服务
75		乡镇村公共设施、公益事业建设用地，农村村民住宅用地资料审核上报	公共服务
76		申请公共租赁住房实物配租或租赁补贴	公共服务
77		申请特困家庭建房补助	公共服务
78		房屋征收补偿款兑付	公共服务
79	农牧服务	农业技术咨询及相关服务	公共服务
80		受理农业政策性保险费缴纳及到户赔偿申请	公共服务
81		能繁母猪专项补贴	公共服务
82		农资综合补贴（粮食直补咨询及直补款兑付等）	公共服务
83		受理农机具购置补贴申请	公共服务
84		受理沼气池建设及补贴申请	公共服务
85		农牧产品供求信息发布	公共服务
86		农业机械驾驶证咨询	公共服务
87		农村集体经济组织经营管理	公共服务
88		村账镇代管资金管理	公共服务
89		农民负担监督管理（“一事一议”筹资筹劳）	公共服务
90		农村土地流转服务管理	公共服务
91		国家惠农资金发放审查和政策落实情况监督	公共服务
92		良种补贴办理	公共服务
93		受理农业重特大灾害补助申请	公共服务
94		受理农机具新技术、新机具推广和机耕道建设申请	公共服务
95		“一卡通”账户信息更改	公共服务
96		农作物病虫害检测与防治技术服务	公共服务
97		农村集体‘三资’（资源、资产、资金）委托代理	公共服务
98		受理新建或迁移农村机电提灌站（100千瓦以下）申请	公共服务
99		农村土地承包、经营权变更等合同管理	公共服务
100		基本农田保护管理	公共服务

101		用地权属纠纷调解	公共服务
102	土地资源管理服务	集体建设用地初审	公共服务
103		农业户口迁出涉及原宅基地注销初审	公共服务
104		临时用地接件初审	公共服务
105		婚迁退出宅基地证明	公共服务
106	文化服务	农村书屋的建设和管理	公共服务
107		广播“村村通”服务和管理的	公共服务
108		综合文化站建设和管理	公共服务
109	残障服务	扶持残疾人种养殖业	公共服务
110		残疾人用品用具申请审查及发放	公共服务
111		重度残疾人护理补贴初审上报	公共服务
112		申请残疾人证初审及残疾人权益法律援助	公共服务
113		贫困白内障复明手术初审上报	公共服务
114		残疾人自强助学	公共服务
115		残疾人“量体裁衣”式个性化服务	公共服务
116		农村残疾人危房改造补助	公共服务
117		受理残疾人燃油补贴初审上报	公共服务
118		“阳光家园计划”初审上报	公共服务
119		受理残疾人申请假肢	公共服务
120		残疾人家庭无障碍设施改造申报	公共服务
121		贫困精神病患者医疗救助初审上报	公共服务
122	林业服务	林木采伐许可证初审	公共服务
123		临时占用林地初审	公共服务
124		征占用林地核查初审	公共服务
125		林权证办证初审	公共服务
126		林业生产用火许可证初审	公共服务

127		退耕还林初审及补贴发放	公共服务
128		非珍贵、古树名木活立木保护、管理	公共服务
129		林权纠纷调解	公共服务
130	卫生服务	卫生防疫及知识宣传及咨询	公共服务
131		农村群宴初审	公共服务
132		精神病药物免费发放	公共服务
133		食品从业人员健康证明	公共服务
134	移民	水库移民后期扶持直发直补	公共服务
135	安全监管	企业安全管理基本情况登记备案	公共服务
136		建筑工地安全生产管理	公共服务
137	海事服务	船舶所有权初核上报登记	公共服务
138	其他社会 服务	出具须由政府盖章的各种证照、证明	公共服务
139		有线电视开户、转户、销户登记	公共服务
140		党员（团员）管理及相关服务	公共服务
141		综合事务咨询与引导	公共服务
142		有线电视收视费收取	公共服务
143		居民生活用水、用电、用气费用收取	公共服务
144		小额担保贷款申请	公共服务
145		投资企业事项协调服务	公共服务
146		地质灾害监测预警情况申报	公共服务
147		统计上报各类基础数据（民营经济统计等）	公共服务
148		个人信息查询	公共服务
149		新农村建设咨询	公共服务
150		服务投资企业事项	公共服务
151		汽车、摩托车及家电下乡补贴	公共服务
152	信访	群众来信来访	公共服务

注：街办办事处便民服务中心参考上述事项规范进驻内容。

附件 3

## 便民服务机构标识标牌设计图样

### 一、便民服务中心标识标牌（以仁和镇为例）。

便民服务中心标识：



窗口吊牌：



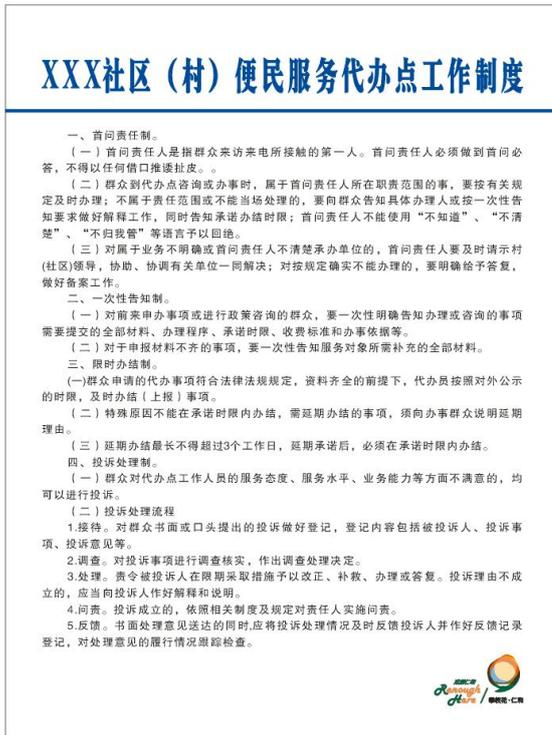
窗口工作人员胸牌及座牌：



人员去向牌：



## 二、村（社区）便民服务代办点标识牌及制度牌



写真裱板+蓝边



钛金牌