

# 四川省政府政务服务服务中心 公共资源交易服务中心

川政公函〔2022〕35号

## 关于对2021年镇村便民服务“三化”建设 最佳案例、优秀案例、优秀组织单位 的通报

各市（州）政务服务管理机构：

2020年以来，各地坚持以人民为中心的发展思想，认真落实省两项改革“后半篇”文章决策部署，敢于尝试、勇于实践，探索出一批具有创新性、典型性的工作举措和实践做法，为我省镇村便民服务“三化”建设作出了贡献。

为展示我省镇村便民服务“三化”建设成果，进一步调动各地主动性和创造性，现将成都市青白江区行政审批和营商环境建设局创新“镇区合一”服务模式实现“办事不出功能区”等10个最佳案例、成都市都江堰市行政审批局事项下沉镇街实现仅跑一次等34个优秀案例、成都市政务服务和网络理政办公室等案例征集优秀组织单位予以通报。

希望各地学习借鉴获奖案例的经验做法，聚焦目标任务，结

合自身实际，积极拓展思路，努力创造出更多可复制可推广的经验做法，推动镇村便民服务“三化”建设不断取得新成效。

- 附件：1.2021 年全省镇村便民服务“三化”建设最佳案例名单  
2.2021 年全省镇村便民服务“三化”建设优秀案例名单  
3.2021 年全省镇村便民服务“三化”建设案例征集优秀组织奖

四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心

2022 年 1 月 26 日



附件 1

## 2021 年全省镇村便民服务“三化”建设 最佳案例名单

(共 10 个, 排名不分先后)

- 1.成都市青白江区行政审批和营商环境建设局:创新“镇区合一”服务模式 实现“办事不出功能区”
- 2.成都市成华区行政审批局:提能增效抓好“三化”试点 擦亮成华政务服务品牌
- 3.攀枝花市米易县行政审批局:“三化+网络化”让便民服务更有宽度和温度
- 4.泸州市合江县行政审批局:推行“29+X”清单管理,实现政务服务“一件事一次办”
- 5.德阳市罗江区鄯家镇便民服务中心:聚焦三化建设,打造便民之家
- 6.绵阳市政务服务监督管理局:探索推进“政务+”模式 实现小平台大服务
- 7.遂宁市射洪市行政审批局:奋力书写两项改革“后半篇”文章 扎实推进便民服务中心标准化建设
- 8.眉山市彭山区行政审批局:眉山市彭山区实现“出生一件事”

联办服务

9.雅安市名山区行政审批局：聚焦政务服务+金融 培育“三化”  
建设新品牌

10.凉山州雷波县政务服务管理局：创设“彝路相伴”综窗打通  
彝乡群众办事服务“最后一程”

## 附件 2

# 2021 年全省镇村便民服务“三化”建设 优秀案例名单

(共 34 个，排名不分先后)

- 1.成都市都江堰市行政审批局：事项下沉镇街 实现仅跑一次
- 2.自贡市贡井区行政审批局：规范便民服务事项清单推进便民服务事项下沉
- 3.自贡市自流井区行政审批局：稳步推进“三化”建设，提升便民服务能力
- 4.攀枝花市西区河门口街道办事处：河门口街道探索便民服务+社区治理模式
- 5.泸州市江阳区行政审批局：创新“政务+”服务，打通便民惠企通道
- 6.泸州市龙马潭区行政审批局：创新推行同址同业主体变更告知承诺制
- 7.德阳市政务服务和大数据管理局：德阳市做实“政务+金融”服务赋能基层民生
- 8.绵阳市安州区河清镇便民服务中心：强化科技赋能，探索“智

慧+便民服务”

9.绵阳市北川县擂鼓镇：只进一扇门，一次办好多件事

10.广元市朝天区中子镇人民政府便民服务中心：加强帮办代办，解决便企利民“最后一米”

11.遂宁市船山区行政审批局：创新“政务服务+”拓宽便民服务路

12.遂宁市大英县行政审批局：做实“企业幸福中心”助推“一件事一次办”

13.内江市市中区行政审批局：内江市“三部曲”推进“亲民化建设”

14.内江市隆昌市响石镇人民政府：“中心+社区”融合 1+1>2

15.内江市威远县行政审批局：创新“12345”新机制 打造便民服务新平台

16.乐山市井研县行政审批局：办事不出村 服务零距离

17.乐山市沙湾区福禄镇福禄社区：创新“便民服务+”提升服务效能

18.南充市顺庆区双桥镇人民政府便民服务中心：南充市顺庆区双桥镇三措并举助力便民服务“结硕果”

19.眉山市青神县行政审批局：青神县完善镇村便民服务体系，

打造“青易办”

20.宜宾市筠连县腾达镇春风村党委：建立“三办双代一回访”工作机制，打通服务群众“最后一米”

21.宜宾珙县行政审批和非公经济发展局：创新“三定法”依托政务服务分中心走出“服务”到“治理”之路

22.广安市华蓥市行政审批局：一网通办“通民心”，政务服务“欢蓥办”

23.广安市武胜县行政审批局：用“三化”促“四化”，打响服务新快板

24.达州市开江县行政审批局：干部“跑起来”帮代办 群众“开心办·满意归”

25.雅安市政务服务和大数据局：雅安市全面创新“政务服务+”助力基层发展驶入“快车道”

26.雅安市宝兴县行政审批局：聚焦“藏汉双语”服务 铸牢民族团结共同体意识

27.巴中市恩阳区政务服务和公共资源交易服务中心：做实“一站式”服务 推进便民服务提档升级

28.巴中市通江县政务服务和公共资源交易服务中心：加强窗口保障，持续推进便民服务建设

- 29.资阳市乐至县劳动镇便民服务中心：“一心多级”打通便民服务最后一米
- 30.资阳市雁江区行政审批局：丰裕镇“便民服务+柑橘产业”让群众日子甜起来
- 31.阿坝州小金县行政审批局：“三长”进大厅，服务更贴心
- 32.甘孜藏族自治州行政审批局：结合实际拓展办事途径 提升群众满意度
- 33.凉山州西昌市大兴乡便民服务中心：便民服务“连心桥”助力农民产业再增收
- 34.凉山州西昌市礼州镇便民服务中心：创新“政务服务+”礼州便民服务再升级

附件 3

## 2021 年全省镇村便民服务“三化”建设 案例征集优秀组织奖

成都市政务服务和网络理政办公室

泸州市政务服务和非公经济发展局

绵阳市政务服务监督管理局

遂宁市政务服务和大数据管理局

内江市政务服务中心

乐山市营商环境服务管理局

宜宾市政务服务和非公经济发展局

达州市政务服务管理局

雅安市政务服务和大数据局

资阳市政务服务和大数据管理局

阿坝州政府政务服务中心

凉山州政务服务管理局



# 目录

## CONTENTS

### 第一部分 最佳案例

创新“镇区合一”服务模式 实现“办事不出功能区” .....	
..... 成都市青白江区行政审批和营商环境建设局 /	002
提能增效抓好“三化”试点 擦亮成华政务服务品牌 .....	
..... 成都市成华区行政审批局 /	005
“三化+网络化”让便民服务更有宽度和温度 .....	
..... 攀枝花市米易县行政审批局 /	010
推行“29+X”清单管理 实现政务服务“一件事一次办” .....	
..... 泸州市合江县行政审批局 /	013
聚焦三化建设 打造便民之家 .....	
..... 德阳市罗江区鄯家镇便民服务中心 /	016
探索推进“政务+”模式 实现小平台大服务 .....	
..... 绵阳市政务服务监督管理局 /	019
奋力书写两项改革“后半篇”文章扎实推进便民服务中心标准化建设 .....	
..... 遂宁市射洪市行政审批局 /	024
眉山市彭山区实现“出生一件事”联办服务 .....	
..... 眉山市彭山区行政审批局 /	030

聚焦政务服务+金融 培育“三化”建设新品牌.....	
.....	雅安市名山区行政审批局 / 035
创设“彝路相伴”综窗 打通彝乡群众办事服务“最后一程” .....	
.....	凉山州雷波县政务服务管理局 / 039

## 第二部分 优秀案例

事项下沉镇街 实现仅跑一次.....	
.....	成都市都江堰市行政审批局 / 044
规范便民服务事项清单推进便民服务事项下沉.....	
.....	自贡市贡井区行政审批局 / 049
稳步推进“三化”建设 提升便民服务能力.....	
.....	自贡市自流井区行政审批局 / 054
河门口街道探索便民服务+社区治理模式 .....	
.....	攀枝花市西区河门口街道办事处 / 057
创新“政务+”服务 打通便民惠企通道 .....	
.....	泸州市江阳区行政审批局 / 061
创新推行同址同业主体变更告知承诺制.....	
.....	泸州市龙马潭区行政审批局 / 065
德阳市做实“政务+金融”服务赋能基层民生.....	
.....	德阳市政务服务和大数据管理局 / 069
强化科技赋能 探索“智慧+便民服务” .....	
.....	绵阳市安州区河清镇便民服务中心 / 073
只进一扇门 一次办好多件事 .....	
.....	绵阳市北川县擂鼓镇 / 077

<b>加强帮办代办 解决便企利民“最后一米”</b> .....	
..... 广元市朝天区中子镇人民政府便民服务中心	/ 081
<b>创新“政务服务+” 拓宽便民服务路</b> .....	
..... 遂宁市船山区行政审批局	/ 086
<b>做实“企业幸福中心” 助推“一件事一次办”</b> .....	
..... 遂宁市大英县行政审批局	/ 090
<b>内江市市中区“三部曲” 推进“亲民化建设”</b> .....	
..... 内江市市中区行政审批局	/ 094
<b>“中心+社区” 融合1+1&gt;2</b> .....	
..... 内江市隆昌市响石镇人民政府	/ 097
<b>创新“12345” 新机制 打造便民服务新平台</b> .....	
..... 内江市威远县行政审批局	/ 100
<b>办事不出村 服务零距离</b> .....	
..... 乐山市井研县行政审批局	/ 104
<b>创新“便民服务+” 提升服务效能</b> .....	
..... 乐山市沙湾区福禄镇福禄社区	/ 107
<b>南充市顺庆区双桥镇三措并举助力便民服务“结硕果”</b> .....	
..... 南充市顺庆区双桥镇人民政府便民服务中心	/ 111
<b>青神县完善镇村便民服务体系打造“青易办”</b> .....	
..... 眉山市青神县行政审批局	/ 115
<b>建立“三办双代一回访” 工作机制 打通服务群众“最后一米”</b> .....	
..... 宜宾市筠连县腾达镇春风村党委	/ 118
<b>创新“三定法” 依托政务服务分中心走出“服务”到“治理”之路</b> .....	
..... 宜宾珙县行政审批和非公经济发展局	/ 122
<b>一网通办“通民心” 政务服务“欢荟办”</b> .....	
..... 广安市华蓥市行政审批局	/ 125

用“三化”促“四化” 打响服务新快板.....	
.....	广安市武胜县行政审批局 / 129
干部“跑起来”帮代办 群众“开心办·满意归” .....	
.....	达州市开江县行政审批局 / 134
雅安市全面创新“政务服务+”助力基层发展驶入“快车道” .....	
.....	雅安市政务服务和大数据局 / 137
聚焦“藏汉双语”服务 铸牢民族团结共同体意识 .....	
.....	雅安市宝兴县行政审批局 / 142
做实“一站式”服务 推进便民服务提档升级.....	
.....	巴中市恩阳区政务服务和公共资源交易服务中心 / 146
加强窗口保障 持续推进便民服务建设.....	
.....	巴中市通江县政务服务和公共资源交易服务中心 / 150
“一心多级”打通便民服务“全身经络” .....	
.....	资阳市乐至县劳动镇便民服务中心 / 154
丰裕镇“便民服务+柑橘产业”让群众日子甜起来.....	
.....	资阳市雁江区行政审批局 / 156
“三长”进大厅 服务更贴心.....	
.....	阿坝州小金县行政审批局 / 160
结合实际拓展办事途径 提升群众满意度.....	
.....	甘孜藏族自治州行政审批局 / 163
便民服务“连心桥” 助力农民产业再增收.....	
.....	凉山州西昌市大兴乡便民服务中心 / 167
创新“政务服务+” 礼州便民服务再升级 .....	
.....	凉山州西昌市礼州镇便民服务中心 / 170

第一部分

# 最佳案例

ZUIJIAANLI

# 创新“镇区合一”服务模式 实现“办事不出功能区”

成都市青白江区行政审批和营商环境建设局

青白江区按照“现代化、国际化、亲民化”原则，高标准高水平推进蓉欧政务服务中心建设，聚焦涉企、涉外、人才及员工服务，下沉审批服务事项499项，创新“镇区合一”模式，打造“管家式”服务品牌，实现“办事不出功能区”。

## 一、背景

市委市政府统筹布局建设66个产业功能区，以产业和人力资源全生命周期需求为导向，以转变政府职能、理顺权责关系、激发市场活力为重点，以产业功能区建设推动产业发展，从而提升产业聚集效应。青白江区围绕“陆海联运枢纽、国际化青白江”总体定位，聚焦“办事不出功能区”，按照“现代化、国际化、亲民化”原则，创新体制机制，高标准高水平建成青白江区蓉欧政务服务中心，创新“镇区合一”模式，打造“管家式”服务品牌，探索出一条产业功能区政务服务新路径。

## 二、主要举措

（一）整合资源，创新“镇区合一”服务模式。一是创新服务机制。在行政区划调整时，结合欧洲产业城规划对清泉镇行政区划进行调整，实现更大程度的资源要素、服务设施整合。欧洲产业城党工委管委会和清泉镇党委政府领导班子成员实行交叉任职，构建

起“管委会+属地镇”协同服务机制。二是理清服务职责。将蓉欧政务服务中心作为清泉镇便民服务中心的延伸服务点，由清泉镇牵头负责大厅运行管理和下沉审批事项办理，区审批和营商环境局牵头负责业务指导，区欧管委会同清泉镇开展园区企业“全链条式”服务，形成齐抓共管工作格局。三是整合服务力量。将清泉镇营商环境办、便民服务中心与区欧管委产发部、运营部人员进行整合，统筹使用，增强服务力量，实现联动招商、协同治税、一体服务。

（二）放权赋能，实现办事不出功能区。一是下沉服务事项，就近办。围绕产业和人力资源全生命周期服务，针对欧洲产业城“两头在外”适铁适欧临港产业特色，分别下沉涉企事项290项、人才及员工服务事项127项、涉外服务事项82项，实现企业注册、税务登记、工程建设、对外贸易等审批服务事项“一站式办结”。二是创新服务方式，高效办。开展“一窗通办”改革，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，实现办事“零等待”。推进“一件事一次办”改革，梳理公布“我要办企业、我要投资”等22个主题式服务事项，实现多个审批“一套材料申报、一张表单申请、一次办成”。设立蓉欧共享开放空间，配备办公和自助设备，为园区企业提供24小时“不打烊”服务。三是提升服务能力，专业办。建立《窗口工作人员行为规范》《窗口工作人员考核办法》《窗口服务一次性告知》等18项制度，提高精细化标准化管理水平。采取“理论学习+实操演练”方式，对窗口人员开展为期2个月的业务培训，经考试合格后方能上岗，提升专业能力。举办外语、政务礼仪等培训，提升队伍形象和素质。

（三）优化服务，打造“管家式”服务品牌。一是打造“管家小欧”服务团队。组建24名“管家小欧”服务队伍，开展“一企一

专员”服务，为企业提供从项目立项到竣工验收的全程帮办代办服务69次。开展“青松办·进园区”“办事不用跑·蓉欧全办好”等专项活动4场，走访天马、玖龙等企业30余家，为企业及员工提供安全生产、疫情防控等服务。二是搭建“蓉欧沙龙”政企沟通平台。每月举办一场“蓉欧沙龙”活动，邀请金融、法律、外贸等方面专家，为企业提供法律援助、知识产权保护、融资贷款等咨询服务，共举办沙龙活动10场，为企业产业发展注入活力。三是建立“企业吹哨部门报到”机制。秉持“不叫不到、随叫随到、服务周到”理念，建立“台账-对账-销账”式意见收集、办理、反馈“全闭环”工作机制，协调解决园区企业停车难、欧城南路路灯及企业员工子女入学等问题110个。

### **三、初步成效**

探索出产业功能区“133”服务模式，创新“镇区合一”服务模式，打造“管家小欧、蓉欧沙龙、吹哨报到”3个服务品牌，开展服务企业、人才、产业3项服务，探索出产业功能区政务服务新路径，形成齐抓共管工作格局，为建立产业功能区服务模式提供参考。先后接待省内外政务服务同仁参观考察29批次，人民网、央视网、川观新闻等媒体宣传报道33次。

# 提能增效抓好“三化”试点 擦亮成华 政务服务品牌

成都市成华区行政审批局

今年以来，区行政审批局认真贯彻落实区委区政府关于持续深化“放管服”改革优化营商环境的系列部署要求，坚持不懈推进各项综合改革，特别在优化政务服务方面，始终坚持以市民体验为导向，以办好“一件事”为标准，以“试点先行”为牵引，大力推进全区11个街道综合便民服务中心、83个社区便民服务室标准化规范化便利化建设，在便捷提档上出实效，高质量推进基层政务服务能力建设，不断提高群众办事满意度，让辖区居民认同感、获得感、幸福感持续提升，努力做好两项改革“后半篇”文章的成华答卷。

## 一、主要做法

（一）强化“三个度”，精心组织抓落实。一是健全机制提高度。我区作为成都市镇村便民服务“三化”建设市级试点区，成立工作专班，强化顶层设计，高位谋篇布局，统筹协调推进，压实工作责任，形成工作合力，确保“三化”建设高效推进。二是靶向发力强精度。先后走访广州荔湾、浙江余杭、深圳龙岗等地街道便民服务中心就VI标准化建设、审批和服务事项下沉工作进行考察调研，对全区11个街道综合便民服务中心、83个社区便民服务室的场地、人员、事项等情况再摸底梳理，找准特色优势、短板弱项。三是精准施策掘深度。自2017年以来，我区先后出台《成华区街道便民服务中心标准化建设实施方案》《进一步提升全区街道综合便

民服务中心服务效能工作方案》等政策性文件，今年对照省市“三化”试点建设标准，进一步完善形成试点建设工作方案，制定任务表，挂图作战，纳入全区“放管服”改革重点任务督导考核。

（二）实施“三个一”，统筹推进标准化建设。一是推行“综合一窗”。打破原窗口业务界限，按照法人和自然人分类设置“综合服务”窗口，实行横向整合，全面推行“统一受理、统一发件”的“一窗式”服务新模式。二是深化“一网通办”。依托四川省政务服务一体化平台、成都市“蓉易办”平台，梳理配置下沉街道第一批“一网通办”事项清单60项，畅通区、街一网联审联办渠道，实现就近受理、联网审核、同步运行。三是实施“一枚印章管审批”。制定《成华区街道综合便民服务中心审批服务专用章工作方案》，统一启用“街道审批服务专用章”，规范明确印章使用范围，进一步提升群众办事体验感和便利度，杜绝群众办事多处找，解决群众办事“盖章难”。

（三）夯实“三统一”，大力推进规范化建设。一是统一服务载体标准。邀请专业团队，对照省市标准制定《成华区街道便民服务中心标准化建设工作手册》，形成VI视觉识别系统，对街道便民服务中心外观形象、标识标牌、窗口服务、设施进行全面提档升级，依托党群服务中心对社区便民服务室进行亲民化改造，实现街道、社区服务大厅场地规范统一。二是统一事项办理“清单”。区委编办、区行政审批局联合联审，对下沉公共事项进行全面清理和规范，统一形成159项《成都市成华区街道公共服务事项清单（2021版）》、40项街道“一件事一次办”、52项社区“代帮办”清单，以清单定职责、定边界，执行统一的办理流程，实现“进一门、递一窗”办理。三是统一制度规范。按照人随事走的原则，充

实增配街道综合便民服务中心前、后台工作人员，保障窗口业务办理高效有序，确保中心办理事项全流程在中心办结，工作档案、资料管理规范有序，避免窗口出现办事群众长时间等候，杜绝企业群众办事“进多扇门”“多头跑”现象；强化能力提升，形成常态化培训机制，提升窗口人员业务素质和服务水平；制定“首问负责”“限时办结”“责任追究”“一次性告知”等制度，实现岗位有工作标准、办事有程序标准、服务有质量标准。

（四）突出“三个办”，创新推进便利化建设。一是打造“智慧办”。在全省率先打造街道便民服务中心“24小时自助政务服务区”，将政务服务、公共服务、生活服务、金融服务170项利企便民事项，纳入政务服务终端自助办理，实现审批“不见面”、政务服务“不打烊”，在全省率先创新打造智慧政务“优信办”，实现“信用越好、办事越易、受惠越多”。二是推进“一件事一次办”。围绕企业群众常办服务事项，开展“一件事”审批流程再造，通过协同审批、容缺办理、告知承诺、信息共享等方式，形成“一件事一次办”清单和办事指南，实现主题内事项一张表单填报、一套材料提交、一个流程办理、一口同步出证，做到“一件事一次办好”。三是深化“代帮办”。建立健全街道社区“代帮办”制度，成立代办队伍，全程提供一站式“代帮办”服务，提供预约上门、免费寄递等个性化服务。依托两个市级功能区的政务服务分中心（龙潭新经济产业功能区政务服务分中心、东郊创艺Labs产业驱动中心），建立“属地+部门”专业化保姆式联动服务机制，提供全生命周期的政务服务，满足辖区企业群众各类办事需求。

## 二、特色亮点

（一）示范建设“市民驿站”智慧政务自助办。在社区超市

创新建设“市民驿站”，运用互联网技术，协调共享政府信息资源，自主研发集成170项便民利企服务事项于一体的政务服务自助终端机，打造智能化集中便民服务“e空间”，全区在成华区政务中心、街道综合服务便民中心、社区院落、大型商业综合体、地铁站口等人流聚集区布点54个自助政务服务点，实现政务服务“不打烊”“全年无休”。

（二）实现“一张清单”优服务。作为市级街道综合便民服务中心标准化规范化便利化建设试点区，规范梳理统一制定《成都市成华区街道公共服务事项清单（2021版）》《成华区社区便民服务事项清单（2021版）》，将159项公共服务事项、51项便民服务事项下沉到11个街道、83个社区就近办理、代办帮办，推行“无差别受理、同标准办理”，实行区域通办，实现企业群众办事“小事不出街道，大事不出社区”。

（三）创新打造智慧政务“优信办”。区行政审批局从企业群众需求出发，在全省率先创新打造智慧政务“优信办”，探索建立办事主体的信用激励评估系统，融合建设“预约先办”“容缺受理”“先证后查”“自助现勘”“高速通道”等功能模块，让诚信主体享受自助现勘、免证照办事、不见面审批、信用停车、信用贷款等智能化场景应用，实现“信用越好、办事越易、受惠越多”。

### 三、下一步工作

下一步，区行政审批局将持续做强街道综合便民服务中心和社区便民服务站综合功能，加强便民服务平台标准化建设，深化“互联网+政务服务”，推进政务信息数据共享，实现群众办事“小事不出社区、大事不出街道”。

（一）实行规范化动态调整机制。区行政审批局将会同区委编

办，结合全区街道综合便民服务中心标准化规范化便利化建设市级试点工作，进一步规范基层公共服务事项清单，出台我区事项下放和承接工作制度，健全完善动态调整机制，实行制度化规范管理。

（二）推动街道社区政务服务“一网通办”。以企业办事群众需求为出发点，全面梳理街道社区“一网通办”事项清单，依托大数据技术支撑，全面优化再造网上业务流程和材料复用共享，推动简单事项“零材料”申请、系统自动填表、系统自动审批，2022年底前实现高频便民服务事项100%“全程网办”。

（三）推动各街道便民服务事项区域通办。依托于四川省政务服务网、成都市“蓉易办”平台，推进政务服务数据共享，统一办事流程和办事指南，推进事项名称、编码、依据、类型标准化，各街道间按照审批权属不变基本原则，建立健全区域通办工作机制，解决企业群众跨街道办事“多头跑”的问题，推进同一事项“无差别受理、同标准办理、审批结果互认”，2022年底实现高频便民服务事项100%区内全域通办。

（四）深化街道社区“代帮办”服务。深入推进审批服务便民化改革，完善基层政务服务体系，加强基层便民服务队伍建设，建立健全街道社区“代帮办”制度，提供上门服务、集中服务，重点针对特殊人群，提供“一站式”全程“代帮办”服务，建立问题处理、监督管理、责任追溯机制，不断提升街道社区“代帮办”工作质效。

# “三化+网络化”让便民服务更有宽度和温度

攀枝花市米易县行政审批局

在全省镇村便民服务“三化”建设试点工作中，米易县坚持以人民为中心的发展思想，紧扣基层群众办事需求，聚焦镇村办事难点堵点，以“网络化”为抓手，打造线下线上一体的镇村便民服务体系，让便民服务更有宽度和温度，有力提升了基层群众办事体验，群众满意度和获得感显著增强。

## 一、聚焦功能需求，夯实服务基础。

**优化服务设施。**全覆盖建设乡镇便民服务中心11个、便民服务室86个，构建起县、乡、村三级便民服务体系。乡镇便民服务中心统一使用白底红字外部标识，设置交通指示牌，科学划分综合服务区、后台办公区、群众休息区、自助服务区等，设置5-7个综合受理窗口，取消封闭式柜台，进行亲民化改造，实现服务群众“零距离”。统一配备电脑、打印机、高拍仪等办公设备和大屏幕触摸一体机、自助服务终端、沙发、填单台、充电台、饮水机、公示栏等便民设施，营造起温馨舒适的便民服务环境。

**强化规范管理。**全县统一梳理出227项乡镇依申请政务服务事项和水电气等5项便民服务事项进驻便民服务中心办理，53项村（社区）代办事项进驻便民服务室办理，25项高频“一件事”实现“一次办”。统一编制办事指南，做到申请材料、办理流程等全县各乡镇完全相同。建立首问负责制等9项便民服务制度，完善便民

服务制度体系。常态化开展窗口人员综合素质提升培训，强化为民服务意识，提升服务群众能力。全面推进“无差别”综窗受理，各乡镇全部启用“审批服务专用章”。在各乡镇便民服务中心大厅设置“办不成事”受理窗口，积极回应群众诉求，帮助群众解决问题，群众办事满意率达100%。

## 二、创新线上服务，拓展服务宽度。

建设线上平台。以米易县行政审批局自主开发的“易政管”网络平台为基础，深入推进“互联网+政务服务”，建设“米易县掌上办事大厅”，在全县11个乡镇、86个村（社区）开通集政务公开、便民服务、居民互动、社区治理等功能为一体的“掌上镇村通”。在全省率先推行网上开证明，11类高频证明（申请）可全流程网上开具，并成功接入“天府通办”APP。已成功开具网上证明2000余份，80%以上在1小时内办结，为群众节约路费6万余元，实现开证明“零跑路、零见面”，受到办事群众的高度好评。开设“米易县企业群众办事网上全响应平台”，群众办事遇到的任何问题都可以提问，无差别受理，1小时回复。丰富的线上办事平台，让群众办事更顺畅，不跑冤枉路。

拓宽服务广度。在做好便民服务体系“三化”建设基础工作的同时，组织各乡镇便民服务中心结合自身实际和乡镇区域特色，个性化开展“政务服务+康养”“政务服务+旅游”“政务服务+党建”“政务服务+金融”等，打造镇村综合便民服务网上平台，促进人流、资金流、信息流高效流动，延伸便民服务广度，丰富便民服务内涵。如米易县攀莲镇在掌上办事大厅开辟“景点康养特产”专区，发布本镇100余家康养机构招商信息，帮助康养机构增加客源500余人次，增加营业额70余万元。

### 三、优化办事体验，提升服务温度。

响应群众需求。利用“米易县掌上办事大厅”，建立起县乡村联办事项流转机制，实现窗口收件、网络流转、内部办理、窗口出件高效衔接，不断优化审批服务流程，减少群众办事等候时间。同时，将与群众生产生活密切相关的106项政务服务事项下沉到乡镇和村（社区），33项行权事项对乡镇赋权，县行政审批局协调全县各部门形成“大后台”，为镇村提供技术、信息等支撑，确保乡镇、村（社区）接得住、办得好，群众在家门口就能办成事。

创新服务方式。创新建设村（社区）“网上党群服务中心”，将65项高频事项、53项代办事项的办事指南、经办人员和联系电话全部在网上公布，群众足不出户就能咨询政策、了解事项办理流程，镇村干部全天候接受咨询。同时，常态化开展预约服务、延时服务、下乡服务、定点服务、上门服务、帮办代办等人性化特色服务，将服务时间延伸到365天24小时，服务半径拓展至群众家门口，全年解决300余名特殊困难群众办事需求。目前，米易县有乡镇级代办员50余人、村（社区）代办人员300余人，全年为群众代办事项2万多件，节约群众办事成本50余万元。

# 推行“29+X”清单管理 实现政务服务 “一件事一次办”

泸州市合江县行政审批局

## 一、背景

为适应新时代新趋势新要求，全面认真贯彻落实6月2日国务院召开的全国深化“放管服”改革着力培育和激发市场主体活力电视电话会议精神和全省两项改革“后半篇”文章工作推进会精神，推动“放管服”改革向基层延伸，推进乡镇治理体系和治理能力现代化，作为全省11个镇村便民服务标准化规范化便利化（简称“三化”）建设的首批试点县（区）之一，合江县围绕完善镇村便民服务体系这条主线，整合行政资源和服务职能，深入推进政务服务“一件事一次办”改革，实现审批服务标准化制度化便利化，进一步提升镇村便民服务水平，增强镇村便民服务能力，切实提升基层治理质效。

## 二、主要举措

（一）坚持标准化引领，梳理确定29项“一件事”事项。立足群众需求，结合县域实际，对照行政许可、行政征收、行政给付、行政确认、行政奖励等依申请行政权力事项和公共服务事项，由县行政审批局牵头，组织镇（街道）便民服务中心开展调研和论证，通过选择涉及面广、办件量大、与群众生产生活密切相关的高频事项，将县人社局、民政局、公安局、医保局、农业农村局等10个部门的70项事项纳入“一件事一次办”目录，梳理出紧贴群众需求的

便民服务“一件事一次办”指导目录（指导清单）29项，为企业和群众办事提供套餐式、主题式集成服务。

（二）聚焦制度化建设，形成完善百姓看得懂的办事指南。针对梳理出的“一件事一次办”指导清单，按照“一件事”的标准进行梳理组合，通过环节、材料、流程整合，统一事项名称、规范申请材料、明确办理时限，进一步逐一优化完善办事指南，确保形成普通老百姓一眼就能看得明白的办事指南。经过梳理，申报材料平均减少30%以上、办理环节平均压缩40%以上、办理时间平均缩减60%以上，切实增强企业和群众的满意度和获得感。

（三）推进便利化服务，动态调整实施事项清单。在29项县级指导清单基础上，各镇（街道）结合实际增加自身“一件事”事项，并完善办事指南，加强动态调整，提升便民服务效率。如九支镇新增“我要结婚离婚”“我要办理不动产登记”“我要办公司”等服务，荔江镇新增“我要修房子”等服务，临港街道新增“我是重庆或贵州赤水儿童，我要咨询儿童权益”等服务，符阳街道新增“我是外地人，我要办理身份证”等服务。

（四）坚持科技化创新，形成“一件事”集成二维码。率先在白米镇、荔江镇推行“一件事一次办”二维码办事指南，通过优化，将一个二维码只能显示一个事项创新归集为一个二维码显示所有事项，并将集成二维码办事指南在全县推广。全县21个镇街结合自身特色，将本镇街的特色元素融入到二维码中，形成各具风格、各有特色的镇（街道）二维码办事指南。同时，各镇街通过在大厅显著位置展示“二维码”图片、利用村（社区）当家人微信群等方式广泛宣传集成二维码，提高群众知晓度。

### 三、主要成效

推进政务服务“一件事一次办”，是企业群众需求侧“一件事”和政务服务供给侧“一次办”的完美结合，是政务服务模式的颠覆性创新。“一件事一次办”逐步实现政务服务机构从审批“一个事项”转变为服务企业群众“一件事”全流程办理，推动实现企业和群众办事到每个政务服务机构“一个事项最多跑一次”转变为“一件事最多跑一次”。目前，合江县已重点围绕群众最关心的“四证三子二保障”（办身份证、老年证、残疾证、驾驶证，开店子、生孩子、摆摊子，医保、社保）“一件事”，梳理出县本级政务服务“一件事一次办”指导清单29项，各镇（街道）在指导清单基础上，结合本地实际增加“一件事”事项，全县构建形成了“29+X”的政务服务“一件事一次办”模式，便民服务显著提升，群众获得感、幸福感明显增强。

# 聚焦三化建设 打造便民之家

## 德阳市罗江区鄯家镇便民服务中心

### 一、背景

当前是推动乡村振兴与脱贫攻坚有效衔接重要时期，特别是在“后半篇”文章中，要进一步优化资源要素配置，重塑乡村经济和治理版图，加强农村基层政权和基层组织建设，巩固党的执政地位。鄯家镇坚持以人民为中心，按照“规范、公开、便捷、贴心”的原则，加快完善便民服务体系，为群众打造便民之家，解决群众办事“最后一公里”问题，通过服务来不断满足群众的时代需求，提高群众满意度。

### 二、主要举措

（一）以“一站、一窗、一次”加快标准化建设，让服务事项有地办

以完善硬件为基础，推进一个站点升级。完善硬件服务，科学布局服务分区，办公区域由“综合混搭”转变为“科学搭配”。设置便民服务专属车位，免费的WIFI、饮用水、充电设备、雨伞等，努力营造温馨的服务氛围。以内部改革为切口，实现一个窗口服务。将以前的民政、残联、人社、医保、卫生计生等8个单一窗口，整合设立为4个综合窗口，并单设特殊人群、产业发展、特色业务和办不成事受理窗口，从“单窗单办”转变为“综窗通办”。工作人员统一思想、统一礼仪、统一服务，健全管理制度，提高服务水平。以完善机制为保障，全面推行一次办结。以“群众最多跑

一次”为目标，公布行政权力和公服事项办理流程图，建立首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知服务机制。开通镇村综合便民热线6116009，并实行全天候服务。

## （二）以“联审、联签、联办”推进规范化服务，让服务事项有效办

以联审破解多头审批。实行窗口一把抓，联审再分家，优化流程，精简环节，缩短时限，让群众在一个窗口就能办完以前多个部门分别审批办理的事项。以联签精简办理环节。推行“一枚印章管审批”，替换涉及办理社保、残联、卫健等高频服务事项的专用章及证明章，通过联审后，由“一枚印章”实现联签，从而精简办理环节。以联办提升服务水平。梳理“一件事一次办”96项，通过联办提升服务水平。群众只需到大厅综合受理窗口提交一次材料，窗口对材料一次性初审、一次性受理，后台各职能部门开展并联审批、联合评审、联合勘验、联合验收等集成服务，从而达到群众一件事“只进一扇门，最多跑一次”，一次性办好。

## （三）以“代办、网办、帮办”提升便利化水平，让服务事项有人办

实行“代办”，解决特殊人群不能办的问题。摸清服务对象的构成，针对全镇三分之一的老人和残疾人等不方便到便民中心办理的群众，整合驻村干部、村（社区）干部、定向议事代表等力量，组成353人的代办队伍，给予代办补助，推行预约服务、上门服务。构建场镇10分钟、村组30分钟政务服务圈。加强“网办”，解决务工人员不便办的问题。依托四川省政务服务一体化平台、天府通办APP、德阳市民通APP，大力推进“网办”工作，梳理“网上一办”事项10项。创新“帮办”，解决产业发展不好办的问题。

近年来，鄢家镇大力发展晚熟柑橘特色产业，规模达3.6万亩，发展家庭农场169家，培育职业农民267人，随着特色产业蓬勃发展、新型农业经营主体不断壮大，我们顺势而为，创新开设产业发展特色窗口，梳理1张帮办清单，组件一支帮办队伍，建立一套帮办机制，专门服务特色产业发展。

#### （四）探索创新，拓展服务范围

服务中心与罗江农商银行联动，推出三大特色服务。第一是实施“金融+服务”。在便民中心和村（社区）共建13个综合金融服务站，实现信息查询，小额取现、转账等功能当场办。第二是推行整村授信。实行金融服务“零线下接触、零纸质材料、零担保抵押”，实现20万以内的小额贷款。第三是创新红色信贷。针对全镇新型农业经营主体和村集体经济发展，以组织部门给予的评星定级为依据，设置一至五星标准，授予信用贷款额度，让致富带头人享受最低利率、最好服务。红色信贷最高可以贷款500万元。实现“日常金融服务不出村、基础金融服务不出镇”。

### 三、主要成效

（一）打通“最后一公里”，办事效率高。减少基层群众跑腿次数，节省时间和精力，提高办事效率，腾出时间搞好主业，从而更好的推动乡村振兴等重大决策部署落实落地。今年以来，完成“网件”办理366件，真正让群众实现少跑路、不跑路。

（二）创新“特色小窗口”，服务效果好。设置特色产业特别办理窗口，窗口设置后，已完成家庭农场评星评级、职业农民申报等26件，帮助12户家庭农场争取补助资金120余万元。

# 探索推进“政务+”模式 实现小平台大服务

绵阳市政务服务监督管理局

## 一、背景

观义镇地处梓潼县西南部，距离县城18公里，绵梓路9公里，全镇幅员面积68.99平方公里，辖8个行政村、70个村民小组、1个社区、1个居民小组，总户数为5342户，总人口14994人，属典型的丘区农业乡镇。

观义镇高度重视镇村便民服务工作，乡镇行政区划和村级建制调整改革后，及时落实便民服务中心标准化建设，拟定了“只跑一次”“一次都不跑”等事项清单，推行“6\*24”延时服务和村社干部跑腿代办服务，建立健全服务长效机制，进一步明确了机构设置、管理体制、事项办理和服务要求。我镇谋深做实两项改革“后半篇”文章，围绕省委“四大任务”，坚持“六大导向”，以“为群众服务、助群众增收、让群众满意”为目标，坚持以问题为导向，聚焦难点堵点，深化“放管服”改革，创新打造“政务+N”模式，构建一体化、数字化、规范化、精细化的服务管理体系，为群众办实事、办好事，群众获得感、幸福感、满意度显著提升。

## 二、主要举措

### （一）打造“政务+事务”平台，让服务更有厚度

在增强服务能力，提升服务质量上做文章，创新实施“观一一”工作法（即最多跑一次和一次也不跑），实现便民服务规范、高效、协同。建好阵地捏紧服务“一根针”。我镇采取租用场

镇商用铺面150平米的方式建成集便民服务、党群服务、集体企业为一体的服务综合体，在中心设置综合咨询、受理、审批、领导值守办不成事受理、代办员为您办五类窗口，实行“前台无差异受理、后台分类审批、限时办结反馈”服务模式，使用省“一体化平台”及绵阳市“一网通办”线上服务平台，目前共办理事件1554个，实现群众跑腿转变为数据跑路。接好地气捋清服务“千条线”。读懂“上情”、吸纳“民情”、摸清“事情”，全方位捋清镇村便民服务事项，科学梳理出“观一一”服务事项清单115项，实现群众办事从“事项最多跑一次”向“一件事最多跑一次”转变，做到“小事不出村、大事不出镇”。办好事情绘出服务“同心圆”。建立“组收集、村集中、镇办理”三级服务模式，调剂素质高、能力强、态度好、服务优的人员承担综合窗口工作，配备专职代办员，打造一支专业强、素质高的服务队伍，实现便民服务全覆盖、高效率。采取民事代办延时服务、预约服务、上门服务等服务方式，收集群众代办事项转交村级代办员进行办理服务事项，让群众跑路变干部跑腿。今年来我镇便民中心总共办理2489件，其中代办服务1083件，上门服务261次，延时服务36件，办结率100%，落实“好差评”制度，群众主动评价率高达99.36%，群众满意率达100%。通过优化便民服务，延伸服务触角，我镇今年全年无信访，群众满意度大大提升。

## （二）打造“政务+金融”平台，让民生更有温度

成立绵阳市首家“政务+金融”农村金融服务站，打通金融服务最后一公里，实现“日常金融不出户、基础金融不出村、综合金融不出镇”，借助金融助力企业发展，带领群众致富。整合资源实现一体化办公。建立“一核+三综+三员”模式，以便民金融服务

为核心，整合政务、电商、物流三种综合服务，配备柜台专员、机点专员、客户经理三个专员负责存款、贷款、电子银行、便民缴费等业务，同步推进政务服务走进村级农综站、便民服务室，实现设施和人员一体化。拓展业务实现一站式服务。农综站集成电信、水电、燃气、保险、税务、交通罚没等业务，结合金通工程和惠生活电商服务，推进农产品进城，工业品下乡，实现线上线下网点和服务点一站式融合，农综站实现了对金融空白村社的全覆盖，不断提升办事便捷度和满意度。用好资金实现一盘棋发展。创新推出特色金融产品，支持村（社区）集体经济发展，为每个集体经济组织授信60万元、集体经济组织成员授信1万元，目前为467户群众、9个村集体经济组织发放产业发展贷款900余万元，预计2021年集体企业收入达到200余万元，群众直接分红达到100余万元。

### （三）打造“政务+资源”平台，让发展更有力度

坚持政府搭台、村企联动、群众受益，旨在唤醒资源、盘活资产、用好资金，探索推进助农增收新路径。转变经营模式用好存量。围绕产业振兴和生态振兴，引进社会资本，与集体经济企业观仓公司共同成立社会化服务公司，实行集约化管理，构建50台农业机械、50人农技队伍、500人劳务队伍，分类制定“ABC+地”托管服务套餐，预计全镇托管面积达1.25万亩，服务对象达到50%以上，今年开展油菜机收服务仅15个社就为群众节约生产成本4万余元。开展特色服务挖掘潜能。以耕种防收为主业，拓展农资销售、蔬菜初加工、烘干、仓储、冷链、机械租赁特色业务，建立镇村社三级乡村物流服务站80个，为农户提供农资采购、农产品销售、生活物资配送等个性化服务。通过发展订单农业促进农业产业结构调整，抵御市场风险，稳定促农增收。今年发展蔬菜订单农业6000

亩，预计年总产值2500万元，集体经济增收300万元，农户户均增收2000元。集体共享共赢扩大增量。以村龙头企业带动，推动农业红利由企业独享向集体和群众共享的方式转变，村集体和社会资本按照3：7比例分配收益，预计集体经济组织年分红10万。集体经济组织收益用于分红、扩大再生产、村级公共基础设施建设、扶贫帮困等，实现镇、村、群众、社会资本多方共赢，村风民风持续好转，基层治理能力显著提升。

#### （四）打造“政务+党建”平台，让组织更有强度

坚持党建引领、组织共建、制度管人、优化服务，高标准、高要求建好队伍，充分激发基层党员干部为民服务的活力，实现党建工作与服务工作相互融合、互促共进，不断提升政务服务质量和水平。加强组织建设强运转。选优配强政务服务带头人，优化班子结构，全部实现“一肩挑”，村级干部实现人数、年龄“两下降”和学历、优秀农民工数量“两提升”，设置便民服务党小组70个，志愿服务小分队142支，开展农业生产、金融、生产物资等服务工作，定期分析研判和盘点服务情况，疫情期间共帮助500余户农户销售蚕茧、辣椒、豇豆、毛豆等12类农禽产品，销售额超1310万元。提升服务保障重成效。大力推进院（企）地合作，南充市农业科学研究院在我镇建立花生品比实现基地，预计2021年助农增收400余万元。与农蟒大地农业有限公司合作建立博士（硕士）工作站，加强高层次人才引进，带动培养本地“土专家”，吸收预备党员5人，培育村级后备干部27人，回引优秀农民工17人。完善考核体系添动力。全面推行“三定三诺三评三提升”工作机制，解决政务服务“由谁干”，“干什么”，“干得怎么样”，“如何干的更好”。开展政务服务满意度测评，拿出18万元对全镇政务服务小组

前50%，按一二三等次分别给予3000元-8000元奖励，实现干部干多干少不一样、干好干坏不一样，能上能下、奖勤罚懒，不断激发干部干劲、闯劲。

### 三、主要成效

（一）在增强服务能力，提升服务质量上做文章，创新实施“观一一”工作法（即最多跑一次和一次也不跑），实现便民服务规范、高效、协同。

（二）成立绵阳市首家“政务+金融”农村金融服务站，打通金融服务最后一公里，实现“日常金融不出户、基础金融不出村、综合金融不出镇”，借助金融助力企业发展，带领群众致富。

（三）坚持政府搭台、村企联动、群众受益，旨在唤醒资源、盘活资产、用好资金，探索推进助农增收新路径。

（四）坚持党建引领、组织共建、制度管人、优化服务，高标准、高要求建好队伍，充分激发基层党员干部为民服务的活力，实现党建工作与服务工作相互融合、互促共进，不断提升政务服务质量和水平。

# 奋力书写两项改革“后半篇”文章扎实推进 便民服务中心标准化建设

遂宁市射洪市行政审批局

## 一、基本情况

2019年，射洪市坚持减量与提质相结合，将原来的30个乡镇缩减至21个镇，优化了乡镇行政区划布局，圆满完成乡镇行政区划调整改革任务，但面对行政区划调整后更大范围、更深层次的系统变革，作为离群众最近的镇政府，如何解决“群众到政府办事路程较远、办事不便”的问题，如何做到“服务点位不撤、服务力度不减”，规范基层便民服务机构，健全便民服务链条，迫在眉睫、势在必行。为此，2020年以来，射洪市切实按照《中共遂宁市优化营商环境工作领导小组关于印发〈遂宁市建设四级政务服务体系助推政务服务向基层延伸的实施方案〉的通知》（遂营商组〔2020〕9号）要求，坚持“顺向调整、中心集聚、群众认可、依法稳妥”的基本原则，锚定“一窗受理、集成服务”的方向目标，积极开展镇便民服务（分）中心标准化建设。目前，该项工作已全面完成，改革成效初显，“镇设中心、村建站，基层服务全链条”基本成型。同时，该项工作的具体做法先后在四川省与重庆市基层治理高峰论坛、四川省2020年完善镇村便民服务体系试点工作推进会上进行交流，四川省政府党组成员、副省长曹立军在调研乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章时，也对其给予了肯定。

## 二、主要做法

(一) 打好“组合拳”，形成“一张清单”。兼顾群众需求和基层承接能力，有序下放进驻便民服务（分）中心的事项，解决好“办什么”的问题。一是摸清家底。梳理全市进驻便民服务（分）中心事项，明确减事项、减环节、减材料、减证明、减时间“五减要求”，推进内部审批服务流程扁平化再造，形成《射洪市便民服务（分）中心进驻事项指导目录》，列明102项进驻事项。二是有序下沉。采取“成熟一批下放一批”动态调整方式，将便民服务事项有序下沉到镇（街道）办理，实现各镇（街道）便民服务（分）中心事项承接、入驻“双百”目标。三是规范流程。按事项名称、事项类型、法定依据、法定时限、收费标准、应收材料、办理流程，统一编制《进驻事项内部运转指导手册》，明确工作人员在办理过程中各环节的权责，实现全市范围内同一事项、同一流程、同一标准、同一监管。

(二) 念好“减”字诀，构建“一个窗口”。把准基层工作脉搏，在窗口设置和人员配备上改革创新，解决好“谁来办”的问题。一是精“减”窗口。依托下沉事项，整合原便民服务中心民政、社保、退役军人、自然资源规划、农业农村等窗口服务内容，便民服务中心统一设置3类综合窗口，便民服务分中心设置2类综合窗口，全面实现“一窗受理、集成服务”。二是精“减”人员。最大限度节约机构编制资源，便民服务中心设置3名在编人员，便民服务分中心设置2名在编人员，实现“多人一岗”向“一人多岗”转变。三是精“减”距离。明确“原则上便民服务中心及分中心人员3年内不得调动”要求，采取按时坐班、公示联系电话、微信等方式，实现服务“全天候、零距离”。

（三）唱好“服务曲”，启用“一枚印章”。坚持在“最多跑一次”改革上持续发力，多措并举推动便民服务提档升级，解决好“怎么办”的问题。一是明确定位。明确“便民服务中心全面主办、便民服务分中心定向承办、村（社区）便民服务站免费代办”的功能定位，细化“便民服务中心-便民服务分中心-便民服务站”的服务流程、服务范围，构建起便民服务“全链条”，确保群众“就近办”。二是启用印章。整合人社、残联、计生等多枚印章效力，统一启用“审批服务专用章”，替代原主管部门加盖的各类业务专用章，并精简一批“无法法律法规明确规定但要求加盖公章”的材料，确保群众“一次办”。三是增强服务。支持电力、燃气、自来水等公共事业单位的部分服务功能进入便民服务（分）中心，设置农村电商、用工信息、农技服务等展示平台，日常业务可在自助终端机上办理，实现“政务+生活”服务双配套。

（四）下好“先手棋”，形成“一个平台”。坚持以群众需求为导向，率先在全市构建“互联网+政务服务”平台，解决好“网上办”的问题。一是深入调查。开展便民服务“查民情、听民声、问民意”活动，摸排各镇便民服务平台运行中的堵点、难点问题，收集基层群众对“网上办”功能的需求，做到对症下药，杜绝平台建设中的“形式主义”和资源浪费。二是狠抓建设。落实专职人员和专项经费，依托省市政务服务平台，整合数据资源，攻坚信息壁垒，重构便民服务网办体系，实现村（社区）、分中心、中心、业务主管部门之间“信息互通”“业务互动”，办事群众提交资料“材料复用”“资源共享”，实现便民事项、民生事务“码上办”。三是强化运用。完成政务服务系统在镇、村全覆盖部署和应用，通过线上线下相结合的方式，形成“群众点键，数据‘跑

腿’，部门点键，数据共享”的服务新模式；狠抓工作人员操作培训，加大对网络平台宣传力度，确保平台“内部通起来，群众用起来”。

（五）练好“基本功”，强化“一套标准”。坚持以群众满意为目标，狠抓阵地和队伍建设，解决好“办得好”的问题。一是健全制度。建立“首问负责制”“一次性告知制”“限时办结制”和“AB岗工作制”等7项规章制度，实现用制度管人，用流程管事。二是规范标准。制定一套办公设备、一套便民设施、一套服务台账、一套服务资料、一个群众意见箱、一部热线电话的阵地配备标准，规范进驻事项公示、人员去向公示等标识标牌，切实保障各镇便民服务（分）中心规范化建设。三是强化监管。在各点位全方位安装部署监控，实现线上线下无死角监管；设置便民等候室，提供免费茶水、政策宣传、自助填单等服务，通过帮代办、上门办、一门办、网上办等方式，亮出便民服务新“面子”，树立基层服务平台新形象，打造政务服务延伸新“品牌”。

### 三、主要成效

（一）事项进驻更适宜。明确规范《射洪市便民服务（分）中心进驻事项指导目录》，基本契合了基层服务机构“接得住、办得了、有实效”的工作要求，较好地改变了过去便民服务中心审批事项偏低及窗口闲置等问题，进驻事项中涉及群众经常性办理的事项占比87%；即办件占比42%；全市通办占比16%；可交由村（社区）便民服务站委托代办的事项占比达到47%。

（二）人员配备更合理。为进一步契合基层窗口业务实际，本轮改革主推设置综合窗口和专人专办，通过“多人一岗”向“专人多岗”转变，“多头受理”向“一窗受理”过渡，最大限度地节约

机构编制资源，提升基层服务机构工作能力。经统计，本轮便民服务中心标准化建设，射洪市较改革前减少服务窗口30%，节约机构编制数20%，但全市各镇便民服务机构依然运转顺畅，业务办理量较改革前增长65%，群众满意率达到100%。

（三）服务方式更便民。根据《射洪市便民服务（分）中心进驻事项指导目录》，涉及到须加盖主管部门业务专用章共计43项，随着“一枚印章”机制的启用，截止目前沱牌镇、金华镇等23个便民中心已完成7枚业务专用章的替代工作，有36311人为此受益；大榆镇金鹤、沱牌镇青堤等9个便民服务分中心已完成4枚业务专用章的替代工作，有12174人为此受益，办事群众四处奔波，多头跑路的问题明显改善。同时，随着“便民服务中心-便民服务分中心-便民服务站”这一便民服务“全链条”的构建，群众“就近办”“全程代办”得以实现。

（四）多维融合更便捷。依托省政务服务平台，重构便民服务网办体系，较好地为民服务“全链条”提供了技术支撑，确保了线上线下办件互补，强化了农村基层电子化、信息化服务，群众“重复提交资料”“多地往返跑路”等现象大为改善。新冠肺炎疫情防控初期，全市大力倡导网上办、预约办，这一举措也有效减少了人员的聚集，达到了便民服务“不打烊”的目的。同时，随着这一网办体系的搭建，部分乡镇事项也纳入到了全程网办程序，如2021年10月27日15：36分，沱牌镇青堤片区群众李培芝到该镇便民服务中心青堤分中心办理城镇职工养老金领取资格认证事项，该镇工作人员第一时间进行了受理，并依托四川省一体化政务服务平台及遂宁市“互联网+政务服务”平台，于10月27日15：46分办结该事项，办事效率大幅提升。

（五）队伍形象更鲜明。改革前，基层服务站所办公用房普遍存在面积不足、布局不科学、便民设施陈旧等老大难问题，在日常监管上也较为松散，“人员不固定，群众办事找不到人”等现象时有发生，为此本轮建设在顾“里子”的同时，加大资金保障，通过建章立制，明确管理规范，细化建设标准，并对有条件的镇做出了设置便民等候室的规定。如，大榆镇金鹤片区，过去部分偏远群众未到上班节点，就前来办事，经常出现无处等候的情况，一遇阶段性办事高峰，办事拥堵、排队难等问题也常给群众凭添烦劳，为此该地通过设置“便民等候室”，提供政策宣传、自助填单、水电气费用代收代缴等服务，切实丰富了便民服务的内涵，靓出了便民服务的新“面子”，得到了当地办事群众的一致肯定。

# 眉山市彭山区实现“出生一件事”联办服务

## 眉山市彭山区行政审批局

眉山市彭山区坚持把深化“放管服”改革作为全面深化改革的重要抓手，以改革“小切口”推进服务“大提升”，推动“一事一次办”改革走在全省前列，其中“出生一件事”联办服务在2021年1月一经推出，获得办事群众和社会各新闻媒体的广泛认同，切实将“我为群众办实事”落到实处。今年该项服务落地以来，全区有近400多个新生儿家庭享受了“一件事一次办”改革红利，减少群众跑腿980余次，减少材料提交2648余份。

### 一、改革背景

眉山市彭山区借助全省“一事一次办”改革试点契机，围绕人生不同阶段不同需求，将个人服务按照全生命周期阶段划分为出生、就业、社保、婚育、住房（公租房、二手房）、退休、就医、殡葬8个阶段，共9个主题场景。其中“出生一件事”作为全生命周期起点的新生儿出生是每个家庭的一件大事，可新生儿出生之后的一系列手续让新手父母在收获新生命喜悦的同时，也感到困惑。为此，彭山区以好办事为目标，整合“出生医学证明、预防接种证、户口登记、医保参保登记、生育津贴申领”5个事项形成“出生一件事”联办服务，极大地节省了办理时间和精力。

### 二、主要做法

（一）坚持群众视角，力促办事最简。一是将办事窗口前移到助产机构区人民医院和区中医院，新生儿母亲在生产住院期间即可

通过陪床家属办理“出生一件事”，实现“最多跑一次”甚至“一次都不跑”。二是全面精简办事材料、整合业务环节，合并同类项，取消复印件，分解办事情形，逐一确定事项办理要素，达到最细颗粒度。梳理受理清单，统一受理标准。实行受理清单标准化，综合窗口严格按照受理清单收件。改革后，减少办事材料9项，群众只需提交1份材料，且无需提交复印件。三是优化申请表单，整合各审批部门的申请表，将原3张申请表“多表合一”，群众只需填报1张电子表单，即可同时办理出生医学证明、户口登记、医保参保登记等5项业务，享受“一窗受理、一次办结”的一站式服务。办件结果可通过免费邮寄方式送达办事人手中。

图1 群众视角

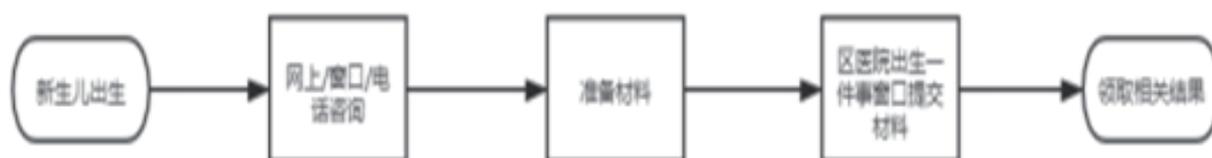
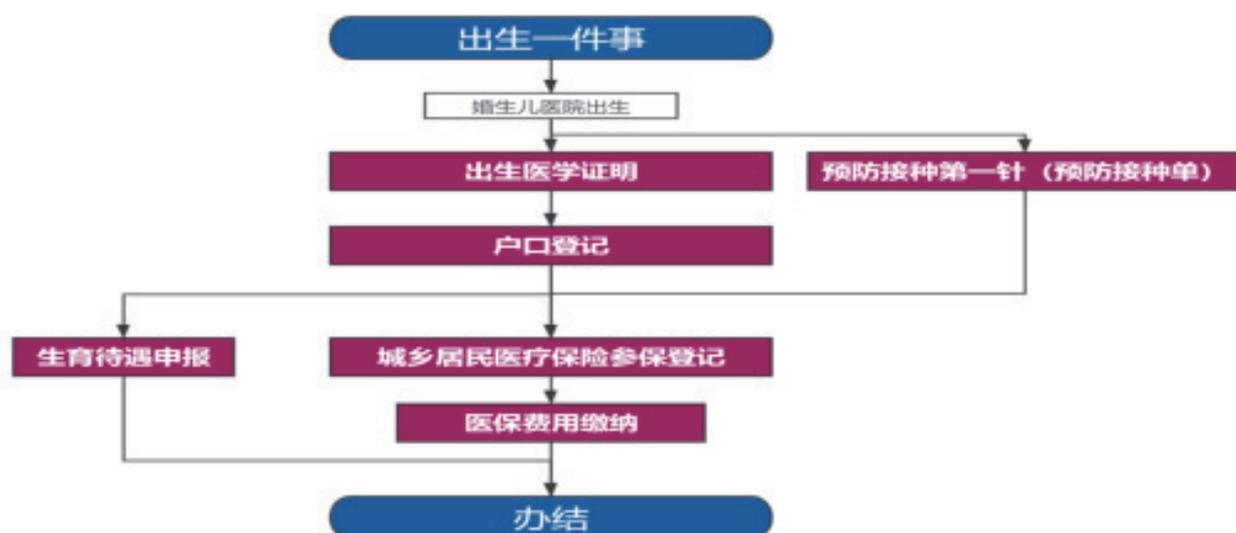


图2 内部流程



(二) 坚持系统优化，力促部门联动。一是开发“一件事”系统，通过“一件事”系统对“出生一件事”各事项进行填写要点去重，确保在不改变各事项申请材料制式的基础上，办事人只需填写一次申请信息即可。二是完善“一件事”办理情形化引导式服务功能。引导式服务功能通过引导式问答，系统根据办事人回答内容判断办事情形，帮助办事人快速完成问答后，根据问答情形生成个性化的办事材料清单，办事人可依据个性化的办事清单和办事材料，准备和提交相关材料。三是优化协同办公功能，变办事群众交材料为网络协同流转电子材料。医院“出生一件事”窗口受理时，核验并上传办事人原件资料，受理后退还办事人身份证、结婚证等重要证件，上传的电子材料通过综合受办系统推送至各审批部门，实现信息、材料共享，大大减少办事所需材料，群众最少只需提交户口本即可办完事，提高了审批质量和效率。

图3 “出生一件事”网上办理入口



（三）坚持制度保障，力促体系更强。一是实现“一窗受理”城乡联动。“出生一件事”不仅需要区级部门配合，也需要镇（街道）便民服务中心、镇（街道）派出所相互配合，彭山区成功打造的城乡无差别综合受理体系实现了城乡联动，为“出生一件事”的落地运行打下了坚实基础。二是出台一系列改革配套文件，以制度创新弥补体制障碍。创新的“审定分离，全程网办”，解决后台审批过程的信任和责任划分问题，工作人员各司其职，真正让审批全程在网上、高效“跑起来”。三是制定“出生一件事”优化方案、流程图等，制作办事材料清单，设计电子表单，进行多次线上线下流程测试，并充分征求涉及部门意见，对“出生一件事”方案进行修改完善，对办理流程、相关部门职责等进行了明确。

（四）线上线下互补，狠抓落地见效。线上实现“全程网办”，办事人在网上填报1张电子表单后，只需扫码签字即可提出“出生一件事”办理申请。办件申请通过省一体化平台彭山分站点设置自动弹窗提醒，确保工作人员及时收到办件信息，若超时则黄灯警告并短信告知。与此同时，办理进度通过短信推送给办事群众。线下制定更加细化的线下材料流转规则，医院窗口人员根据办事人需求完成情形化引导服务，对办事人提交的纸质材料进行要件齐全形式审查和要素规范格式审查，协助办事人提交“出生一件事”办件申请，并将原件材料上传至平台。邮递员负责将原件材料送回区市民服务中心，由“一件事专员”按材料分类分发、递交信息登记、清单移交出件窗口的顺序对受理材料进行处理，最终由出件窗口将办理结果免费寄送至群众手中，形成无缝衔接的受理闭环，规范流转操作。

### 三、主要成效

一是实现“最多跑一次”。“出生一件事”整合了5个政务服务事项，原先分散在多个部门窗口办理的多个事项整合到助产医院集中办理，办事人只需到助产医院设立的“出生一件事”专窗，提交“出生一件事”联办服务申请，即可实现“一套材料、一表申请、一窗受理、一网通办、一站服务、一次办结、只跑一次”。二是增强群众幸福感。原来需要3—4天才能办完的事，压缩至1天即可完成，审批效率提升60%；原来需要重复提交12个材料、填写3张表单，现在只需最少1个材料、1张电子表单，为申请人减材料90%以上；原来需要跑4、5个部门办理，现在只需到1个窗口，办理结果免费邮寄，为办事人带来了极大便利。三是先进做法得到多方肯定。彭山区“出生一件事”于2021年1月落地，作为全省首个实现“出生一件事”联办服务的地区，相关工作经验被人民网、改革网、学习强国等多家媒体刊载，被省政府办公厅内刊政务晨讯刊发，经验全省推广。

# 聚焦政务服务+金融 培育“三化”建设 新品牌

雅安市名山区行政审批局

## 一、背景

百丈镇解放村地处名山区腹心，幅员面积8.047平方公里，辖10个村民小组，1037户3696人，茶产业经济走廊与成雅快速通道过境而过，辖区内有4A级景区月亮湖。近年来，解放村在名山区行政审批局和农商行指导下，紧扣做好两项改革“后半篇”文章，以利企便民、立足民生为工作导向，充分利用农商银行网点分布广、信誉高、服务企业和群众便利的特点，探索“政务服务+金融惠民”跨界合作为民服务新模式，走出了一条政银企合作助力乡村振兴的新路子。

围绕“政务+金融”开展综合服务战略合作，既是谋深做实“后半篇”文章、推动政务及金融服务向基层延伸的重要举措，也是开展党史学习教育“我为群众办实事”的具体行动。名山区行政审批局和农商行共同携手，在渠道共建共享、服务内容互联互通、便民活动合作联动、数据资源整合共享等方面加强合作，共同提升基层政务和金融服务能力，打通“政务+金融”服务的“最后一公里”。

## 二、主要举措

（一）便民服务下村，提升幸福指数。构建“一站一心一点”服务链条，明确1—2人在村委会坐班为群众办理政务服务和金融服

务事项全天候开展“全科代办”和“红色代办”服务，整合农商行、中国邮政资源，将政务和金融服务与文旅、物流、电商等有机衔接，开通村级政务金融服务一体化终端，根据群众办事需求，结合本地实际，将与群众生产生活密切相关的电力、自来水、天然气、医疗、教育等高频公共服务事项，接入农村金融综合服务站、智能终端、“蜀信e”互联网金融平台等渠道，提供手机话费、学费、医院挂号缴费、党费、水费、电费、燃气费、社保（医保）费等缴费服务和车票预订、快寄揽件、物流配送、医疗挂号等生活服务，并嵌入支付结算、信贷融资等金融服务，实现数字化便民政务与金融业务的闭环服务，全面提升便民服务能力，缩小城乡生活服务差距，让群众享受家门口的便利，实现“日常金融服务不出户、基础金融服务不出村、综合金融服务不出镇”，不断提升群众获得感。

（二）金融服务下村，提速产业发展。依托村级便民服务室、农村金融服务站，与区供销社和村级农民专业合作社共建“金融+农资”综合服务体系，推进政务和金融服务渠道共建共享、服务内容互联互通、便民活动合作联动、数据资源整合共享，创新提供“政务+党群+金融+农技指导”综合服务，为企业和农户产业发展提供信贷支持，解放村凭借30年来无一笔违约，被雅安农商银行整村授信3780万元，支持村里的茶产业及旅环线农家乐和民宿发展，有效满足中小微企业、农户创业、成长和转型小微企业的融资需求，解决融资难、融资贵现状，推进区域经济平稳快速发展。

（三）电商服务下村，提质发展环境。探索电子商务与传统产业的结合，创新“互联网+农业”的全产业链闭环综合服务模式，实现超市+展厅+网络商城+快递配送一体化商城，辅导培育生鲜电

商、教育电商10余家。引入电商元素，与京东、淘宝、天猫等各类线上商场超市合作，建设村级配送点，加盟美团优选、兴盛优选等社区购物平台，平均每日配送价值1000元以上日常生活用品。

### 三、主要成效

（一）便民利企，群众满意。充分利用农商行遍布城乡的线上、线下金融服务网络，构建“就近办、多点办”服务渠道，为群众提供近在身边的政务服务，通过村级政务服务和金融服务全程代办的方式，减少群众办事成本和时间，助力村集体经济增收，为“十四五”时期乡村振兴发展开新局。“政务服务+金融模式”极大程度方便了广大群众，减少群众到镇或者到区取款或办事交通费用支出和时间；同时，政务服务和普惠金融政策能第一时间得到兑现落实，让群众及时受益；群众在村里取款（低保、养老、退耕还林等涉农资金），农商行按照业务量补助村，村集体每年预计可增加集体经济收入约1—3万元。

（二）创新突破，跨界合作。区行政审批局顺应时代的发展和 社会的需求突破藩篱于创新，积极联合农商行，着力解决人民群众的痛点难点。“智慧政务+数字金融”新模式实现了跨界合作，突破了角色的限制，运用金融科技手段创新性地对政府事务和银行业务实现渠道融合，创新探索出‘互联网+农业’‘互联网+供销社’的全产业链闭环综合服务模式，实现了超市+展厅+网络商城+快递配送一体化商城，累计线上助农销售农产品4300万元以上。围绕农户茶叶前端种植缺技术、中端产值现瓶颈、后端销售缺平台需求，整合区供销社资源，建设为农服务中心，开展农资、农技、产品销售全过程、保姆式、集约化服务，直接降低农资成本5%以上，每亩茶园节约种植成本400元以上、茶叶鲜叶产量提升38%以上。

（三）上级部门肯定。“政务服务+金融”工作成效显著、工作举措新颖、群众满意度高，得到上级领导、部门的肯定批示。2021年，得到雅安市推进政府职能转变和“放管服”改革暨政务公开协调小组办公室通报表扬。6月21日，全省镇村便民服务标准化规范化便利化建设现场推进会在名山区召开。名山区被确定为四川省第二批镇村便民服务“三化”建设省级试点；推进“政务+金融”综合服务全省试点。

（四）多渠道宣传推广。名山区“政务服务+金融”相关的工作信息，被雅安市政务服务大数据局、雅安市人民政府、四川省政交中心、四川省人民政府等政务媒体采用，作为经验交流。同时，被北纬网、潇湘晨报、四川日报、川观新闻、中新网、新浪网、网易等网络媒体广泛报道宣传。

# 创设“彝路相伴”综窗 打通彝乡群众办事服务“最后一程”

凉山州雷波县政务服务管理局

山棱岗乡位于凉山彝族自治州雷波县西北部，距县城52公里，境内最高海拔2478米、最低海拔900米，幅员面积75.78平方公里，山地占95%以上，辖5个村25个村民小组，人口6836人，其中彝族人口占比达99%，是典型的彝族聚居乡、偏远高山乡，截止2020年底完成455户1998人脱贫后，在全面开展镇村便民服务体系标准化规范化亲民化建设中，整合政务服务、乡村振兴、信访综治等三大职能，创设“彝路相伴”综合窗口，畅通了为彝族群众办事服务的“最后一程”，进一步巩固了脱贫攻坚成效，为衔接推进少数民族地区乡村振兴提供了政务服务新载体。

## 一、背景

彝族聚居乡镇群众办事面临五大难题：一是办事路程远。彝族村落散、民居散，该乡田家湾村五组距村委会4公里，距乡政府20公里，到村到乡办事步行往返需4小时。二是办事窗口期短。村组干部担任的“代办员”日常村务工作繁重，群众办事时间与“代办员”办公时间冲突，盖章难。三是办事往返多。“代办员”业务不熟，告知不准确、要件不齐全，导致群众多次跑、反复跑，耗时费力。四是办事沟通难。50岁以上彝族群众汉语表达有障碍，乡便民服务中心工作人员不懂彝语，这些群众需村“代办员”陪同，否则不愿到乡办事，导致部分惠民事项久拖不办。五是办事不规范。该

乡成年人小学以下文化程度占比达80%，政策法律水平低，遇事托人情找关系靠家族，计划生育、经济纠纷等通过乡镇能合法合规解决的事务，常升级为治安、刑事等违法事件。

## 二、主要举措

（一）实施“三定”，搭建“彝路相伴”综合办事平台。一是选定人员。5个村各挑选4名大专以上学历以上彝族村干部担任“代办员”，并聘任为乡便民服务中心“彝路相伴”兼职工作人员，通过公示栏、村村响等方式广泛宣传，让群众办事知道该找谁。二是固定时间。规定农历369赶集日为“彝路相伴”工作日，每村派1名“代办员”进驻“彝路相伴”综窗办公，周末不休、节假日不停，让群众办事无需预约，赶集办事“两不误”。三是制定标准。明确“彝路相伴”代办要求，实现24类事项全程代办，不需群众到乡的由“代办员”全程办；群众到乡不能即办的由“代办员”按承诺时限进行代理服务，办结后送达，最大限度减少群众跑路次数、等待时间，实现“一窗办、一次办”。截止目前，累计代办事项24类623件。

（二）推进“三化”，提升“彝路相伴”综合办事水平。一是规范化建设。定期开展办事流程和业务能力集中培训21次，学习政务服务政策理论知识，统一办件流程、要求，制订综窗“专人负责”，“一次性告知”、考核管理、责任追究等制度，推行“无差别受理、同标准办理”。二是信息化改造。为“彝路相伴”综窗配备全套信息化办公设备，配齐“固定电话”、评价仪、档案资料柜，开通党政外网，依托省政务服务一体化平台，“天府通办”APP，实现与乡中心全程信息化、无纸化办理。三是亲民化服

务。设立办事等候区、自助服务区、休息区，设置休息座椅、饮水机等，摆放盆栽营造温馨环境，悬挂“彝汉双语”标识标牌、办事便签，全程实现“双语”服务，彝汉群众办事沟通零障碍，办事舒适愿意来。

（三）突出“三办”，完善“彝路相伴”综合办事网络。一是上门办。组织“彝路相伴”综窗人员协助乡镇针对新冠疫苗接种、医保缴费等急难事件开展上门快捷办理服务；针对老弱病残人员提供上门政策宣讲、简易医疗等特殊服务；针对残疾适龄儿童定期提供送教上门服务。累计开展上门服务256批次，服务群众1320人次。二是自助办。不断拓宽服务渠道，推进“政务+金融”综合服务，依托省一体化政务服务平台、农商银行电子商务平台“两个平台”和社保（金融、便民）服务终端，实现支付结算、信贷融资、社保缴费、农村补贴申领、水电缴费等“五类”群众生产生活密切相关的高频服务事项自助办理。三是联合办。邀请本地民间民事纠纷调解机构“德古”协会与司法人员加盟“综窗”，遇事“吹哨报到”，免费从法理、情理角度做群众思想工作，避免了矛盾纠纷升级，促进了邻里关系和谐、社会和谐稳定，全年无重大治安案件、实现小事不出村、大事不出乡。

### 三、主要成效

创设“彝路相伴”综合窗口以来，为群众办理各类事项623件，接受业务咨询1100余人次，成功调处矛盾纠纷86起，便民效果显著，广受彝族群众好评。实现了“群众办事省时省力、彝汉交流暖心通畅、解决矛盾依法方便”，建立了方便群众办事的服务平台，变群众跑为干部跑、多次办为一次办、不愿办为乐意办，从根

本上解决了彝族群众办事难、办事慢和办事不方便的问题，拉近了干部和群众的距离，提高了群众满意度，提升了基层政府公信力，真正打通了彝乡群众办事“最后一程”。

备注：“德古”在彝语中是对人的最好评语，代表着高尚的品德和深奥的智慧。“德古”，是指彝族民间调解纠纷、矛盾的调解员，一般由德高望重的中老年人组成。

第二部分

# 优秀案例

YOUXIUANLI

# 事项下沉镇街 实现仅跑一次

成都市都江堰市行政审批局

都江堰市坚决贯彻四川省、成都市决策部署，坚持把做好两项改革“后半篇”文章作为一项重大政治任务统筹推进。结合发展所需、基层所盼、民心所向，聚焦优化服务体系、下沉服务资源、突出服务特色，推动便民服务标准化、规范化、便利化建设，切实打通服务群众“最后一公里”，实现“基层事情自己办、基层权力给基层、基层事情有人办”，以实际行动践行“保证公共服务不降低”的承诺。

## 一、背景

为切实做好乡镇行政区划调整和村级建制调整两项改革后半篇文章，推动“仅跑一次”改革，使更多群众、企业能享受推进放管服、营商环境建设带来的改革红利，都江堰市着力推进镇（街道）便民服务体系建设。通过调研发现，目前镇（街道）便民服务中心能办理的事项较少，已下放的事项授权不充分，便民服务机构仅能接件，不能办理，存在“只挂号不看病”的问题，便民服务中心服务内容单一，服务能力弱化，为镇街扩权赋能，将审批服务下沉的重要性和必要性逐渐显现，成为我市深化“放管服”改革，推进两项改革后半篇文章亟待解决的一个关键命题。

## 二、主要举措

（一）幸福试点，探索经验。2020年4月，我市在幸福街道进行196项审批服务事项下沉试点。通过以幸福街道便民中心为代表

的试点运行，对镇（街道）便民服务中心“三化”建设进行探索实践，形成了镇（街道）便民服务中心对下沉事项的办理运行机制，建立了镇（街道）与市级部门的工作协调配合机制，探索形成了可借鉴的经验，为扩大试点工作发挥了有效的示范引领作用。

（二）扩大试点，借鉴经验。2021年3月，省政务服务政务中心印发通知，将我市确定为第一批省级试点的区县之一。为做好省级试点工作，形成点面结合、整体推进的格局，市委市政府高度重视，多次专题研究后决定在幸福街道示范引领的带动下，将196项事项下沉试点范围扩大到蒲阳街道、青城山镇、石羊镇。三个镇街通过借鉴幸福街道的试点经验，通过对下沉事项运行机制、办理流程、配合机制的再探索再试验，提炼总结出了一套可全市复制的成熟经验，为改革成果全市推广发挥了突破带动作用。

（三）全市覆盖，推广经验。在四个镇街作出有效示范试点的基础上，我市探索出了一条具有地方特色的政务服务事项下沉的“新路子”。为进一步做好政务服务向基层延伸工作，经市委市政府研究决定，将11个部门承担的81项行政许可事项115项公共服务事项从今年3月29日开始，正式以委托的方式下沉到全市11个镇街便民服务中心办理，将试点经验推广到全市各镇街，实现了“就近办”的全覆盖。本次事项下沉为历次改革中下放事权最多、赋权力度最大、下沉资源最多、含金量最高的一次，通过事权下沉、人员下沉、资源下沉进一步推动了审批更贴近基层，服务更靠近前沿，实现了“在一线发现问题、在一线解决问题”。

从今年3月29日至今，各镇街办理下沉事项总件数40422件，实施现场踏勘378次，受理群众咨询27320次，通过好差评数据显示，企业和群众的满意率达99.8%。

### 三、特色亮点

（一）充分论证评估，放权精准有效。市行政审批局组织市级相关部门负责人深入便民服务中心，了解镇街便民服务中心办件情况，深入企业和群众面对面交流，了解服务对象的实际困难和切实需求，组织召开了多次镇街、市级部门工作协调会，综合听取各镇街、市级部门的意见建议，对下沉事项全面梳理研判，充分掌握第一手资料，厘清哪些事项镇街不需要、接不住、哪些镇街需要但未下放的；把已下放但镇街不需要、“接不住”的收回，对镇街急需的事项按“便民利民、应放尽放”原则及时下放。经过反复研判，评估承接能力，在意见达成一致的基础上，形成了镇街便民服务中心196项（行政许可事项81项、公共服务事项115项）下沉事项清单、35项“一件事一次办”事项清单、79项社区便民服务室服务事项清单。

（二）事项授权到位，破解只受不理。市行政审批局通过与镇街签订《行政许可委托协议》，将81项行政许可事项从接件、受理、办理、办结、制证、取证的“全链条”审批权限全部委托镇街。本次下沉的“食品经营许可”“招牌设置许可”等审批事项涉及的现场踏勘审批环节也委托镇街实施，由镇街便民服务中心两名以上正式在编人员独立完成踏勘任务，从“接件”到“领证”整个闭环式审批流程在镇街便民服务中心全部完成，企业和群众真正实现了“只进一道门、最多跑一次”，彻底破解了过去的便民服务中心“只挂号不看病”“只受不理”的难题。

（三）人员下沉到位，确保人随事走。为积极推动资源下沉到位，实现“基层事基层办、基层事有人办”，按照人随事走、编随人走的原则，将涉及人社、残联、退役军人、农业农村等部门的

142名在编人员划转到镇街，由镇街统筹使用；市行政审批局划转12名审批业务骨干，人事关系也划转到镇街，平均年龄25岁，直接下沉到11个镇街便民服务中心前台窗口从事审批业务，采取“以老带新传帮带、以熟带生共进步”方式，以弥补镇（街道）便民中心业务不熟、人手不足的问题。

（四）业务指导到位，确保顺利承接。采取精准指导、跟班学习、上门指导、聚焦问题等方式对下沉的事项进行业务指导，一是有的放矢，先期组织各镇街结合各自实际，梳理近期指导需求，安排相应业务人员开展精准化帮扶指导；二是重心下沉，抽调17名业务骨干组成4个指导组进行驻点指导，通过面对面交流释疑，零距离帮办代办，指导企业和群众下载“都能办”APP、学习政务E站通在线查询和网上办事；三是聚焦问题，汇总各镇街普遍反映的疑点难点，共同商讨解决，将重点放到解决实际问题上来。多举措业务指导取得了明显成效，在现场解答群众咨询200余条，帮助规范审批档案资料97卷，与镇街共同会商疑难审批事项185件，切实提升镇街便民服务中心工作人员业务素质和实操能力，确保了业务的承接顺利。

（五）培训配证到位，确保依法行政。为确保镇街从事审批的工作人员依法行政、执证上岗，市行政审批局、市司法局组织镇街从事行政审批的正式在编人员学习《行政许可法》《行政复议法》，对行政许可、行政复议、行政诉讼、行政赔偿涉及的法规规章进行重点培训，通过岗前考试的方式对镇街便民服务中心人员进行合格筛查，切实提高审批人员依法行政的觉悟意识和依法审批的履职能力。组织全市各镇街召开了9次法制培训会，组织70名便民服务中心在编人员参加四川省行政执法考试，55人考试合格并领取

《四川省行政执法证（委托审批）》，确保了审批人员的执法权威和行政公信力，做到了持证上岗、依法审批。

#### 四、主要成效

都江堰市行政审批局通过积极探索，先行先试，在全成都地区率先实现81项行政许可事项的“全链条”下沉镇街，让镇街便民服务中心从传统的“只挂号不看病”真正变成“又挂号又看病”，充分实现了企业和群众办事“就近能办、多点可办、少跑快办”。通过委托镇街便民服务中心直接办理个体工商户登记、食品经营许可、招牌设置许可等高频行政许可事项，真正实现了“基层事基层办”，行政审批权限下沉基层，满足了群众多样化的政务服务需求，也助推了经济社会高质量发展，切实提升了群众的获得感、幸福感。

2020年，我市被确定为首批省级镇村便民服务标准化规范化便利化试点地区；今年6月21日至22日，全省镇村便民服务标准化规范化便利化建设现场推进会在我市召开；今年11月，都江堰市行政审批局，都江堰市幸福街道、蒲阳街道、青城山镇、石羊镇便民服务中心、银杏街道高桥社区、幸福街道彩虹社区7个单位被授予“四川省基层政务服务实训点”。今年12月，我市所有11个镇（街道）便民服务中心通过省级“示范便民服务中心”验收，23个社区便民服务通过省级“示范便民服务室”验收。

# 规范便民服务事项清单推进便民服务事项下沉

自贡市贡井区行政审批局

## 一、背景

乡镇行政区划调整和村级建制调整两项改革，是近年来四川省部署开展的涉及最广泛、群众最关注、影响最深远的重大基础性改革。“前半篇”重在调整优化、形成物理变化，“后半篇”重在提质增效、催生化学反应。抓好两项改革“后半篇”文章，要围绕“增强服务能力”，着力优化镇村便民服务体系，提升便民服务能力。根据《关于做好乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的指导意见》（川委办〔2020〕14号）、《中共四川省委办公厅四川省人民政府办公厅印发〈关于做好乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的实施方案〉的通知》（川委厅〔2021〕6号）、《中共自贡市委办公室自贡市人民政府办公室印发〈关于做好乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的实施方案〉的通知》（自委办发〔2021〕13号）精神，贡井区行政审批局立足自身职能职责，积极探索，不断规范便民服务事项清单，推进便民服务事项下沉，提高镇村便民服务能力。

## 二、主要举措

### （一）强化“两个要素”保障，推进政务事项下沉

一是强化基建要素，保障承载能力。优化便民服务网点，按照标准化建设要求，科学布局撤并镇、村便民服务网点，合理整合场

地，指导镇街便民服务中心拟定新建、改建、扩建方案；完善基础设施建设，采购一批办公设施设备。二是强化组织要素，保障运行能力。成立完善镇村便民服务体系领导小组，强化工作统筹，抓好督促落实，制定符合实际的工作方案及任务分解表，指明运行方向；综合协调和业务指导，组织协调相关部门开展下放事项业务培训，加强协作配合，抓好督促指导。

### （二）建立“三项管理”制度，提高便民服务能力

一是建立动态调整制度。积极向上对接，在上级发布清单基础上，结合群众办事习惯及地方差异，增加、减少清单事项内容，建立一套贯通上下的动态调整机制。二是建立信息公开制度。充分利用信息公开栏、LED显示屏、电视等载体，及时向群众公开发布最新清单内容，包括办理事项、办理流程、收费情况、办结时限等。三是建立监督管理制度。建立领导坐班制度，正向督促清单事项落实标准化；狠抓“好差评”制度管理，以评价结果倒逼清单运行规范化，畅通双向监督机制，确保管理全覆盖。

### （三）落实“四个一批”清单，规范便民服务清单

一是规范一批“职能职责”清单。配合编办进一步理清镇街责任界限和职能职责，发布《自贡市贡井区镇（街道）法定行政权力事项和行政权力责任清单》、《自贡市贡井区赋予镇（街道）区级行政权力和行政权力责任清单》、《自贡市乡镇（街道）属地事项责任清单指导目录》，构建“照清单履职、依清单办事”管理体系。二是下放一批“审批服务”清单。按照“依法下放、宜放则放”的原则，结合镇街便民服务情况，将基层治理需要事项权限赋予乡镇。三是整合一批“套餐服务”清单。针对企业群众眼中“我要办理的事情”涉及多部门多事项以及多个证照，采取优化窗口设

置，推行“一窗综合受理”模式，梳理镇街“一件事一次办”主题式套餐服务清单，优化改造办理事项所需材料及流程，压缩审批时限，提高办结效率。四是延展一批“特色服务”清单。积极探索将基层群众办理与生产生活等密切相关的事项延伸到村级代办，改造办事材料，创新梳理结合群众办件情况及镇街办件能力的“零材料”“零时限”等定制清单。

### 三、主要成效

#### （一）事项下沉便捷化，审批效率更高

一是审批服务行使更集中。完善10个便民服务中心、120个便民服务室、3个便民服务站基础设施建设；整合便民服务平台，设立10个行政审批办公室，将乡镇（街道）目录清单内的行政审批和便民服务事项全部划转到行政审批服务办公室集中行使，暂不能划转的全部进驻便民服务大厅，让企业和群众办事“只进一扇门”、“最多跑一次”；畅通便民服务端，实现10个便民服务中心电子政务外网和业务办理专网全覆盖；推进事项下沉，集中一批审批权限，实现“一门办理”，提升服务能级，逐步突破从“一次办一个证”到“一次办多个证”。二是服务清单范围更广。印发《自贡市贡井区区级部门2021年下放（委托）镇（街）、村（社区）公共服务事项目录（90项）》（贡府办发〔2021〕42）和《贡井区区级部门委托下放镇街行政审批事项目录清单（19项）》（贡审批〔2021〕13号），涉及社保、医保、退役军人、残联、司法、卫生健康、农业农村、食品药品科普宣传、行政许可等群众办理高频事项。三是形成全流程办理闭环。规范窗口受理、运行和结果反馈，实现申报材料更少、办理流程更优、审批效率更高的并联办理新模式，形成整体合力，有力推进工作落实，增强运行能力，确保“放

得下、接得住、办得好”。

## （二）办件能力高效化，服务水平更优

一是建成一支高质量代办队伍。提高代办队伍整体素质，鼓励党员、大学生志愿者、返乡就业人员等竞聘村级、镇街代办员，帮助老弱病残等特殊群体解决办事难题，实现“人人为我，我为人人”的互帮互助浓厚氛围，和邻里和谐的良好村居社区环境，截至目前，累计帮助群众代办220余次，实现从“坐等审批”向“主动服务”的转变。二是促成一套高标准办件行为。公布目录清单、办件材料、办理流程、办结时限等内容，结合“好差评”制度，倒逼服务水平提升，截至目前，主动评价率为96.92%，群众满意率为100%。

## （三）事项清单规范化，群众办事更快

一是形成《“一件事一次办”套餐清单（29项）》。打破数据孤岛，信息壁垒，将多部门事项、多材料事项整合成一件事到一个窗口办理，减少申报材料、压缩审批时间，平均申报材料减少率50%，平均办理环节减少率50%、平均办理时间提速率46.54%，提高办事效率。二是率先制定出5件套餐办理指南。为群众企业办事提供精准服务，包括我要领高龄补贴、我要办老年证、我要领奖扶、我要办城乡居民养老保险参保登记、我要查询社会保险参保缴费记录等。三是会同民政局制定出《村级代办事项清单（14项）》。包括农业生产、社会保险、民政救助等方面事项，进一步加强民事代办工作。四是形成个性化清单。创新梳理出《镇街办事“零材料”清单（8项）》。同步制定9项办事“零等待”指南，压缩办件时间为0时限，实现群众办事“零障碍”，提高办事效率。五是形成《“一枚印章”管理事项清单（75项）》。推行“一枚印

章管审批”，平均减少2个盖章环节，有效避免群众来回跑、多头跑。六是扩大了清单事项范围。立足成佳镇实际情况，新增下放事项19项，新增事项涉及工商管理、市容市貌、市政工程、交通运输等11个领域，进一步扩大试点镇管理权限，提升基层自治能力。

# 稳步推进“三化”建设 提升便民服务能力

自贡市自流井区行政审批局

## 一、背景

企业和群众办理审批业务，能在便民中心就近办理吗？能立等可取吗？自流井区给出答案：能！“真的太方便了，没想到这次办理卫生许可证会这么快，而且在我们街道便民中心就能办理！”在东兴寺街道便民中心刚刚拿到“公共场所卫生许可证”的江女士感叹到。7月6日，在自贡市自流井区行政许可权限下放镇街当天，东兴寺街道便民中心在自流井区行政审批局独任审批员的协助下，独立受理办结并顺利发出了全市首张公共场所卫生许可证，整个过程从受理到发证花费不到半小时，当事人仅需到现场一次即可当场办结。这得益于自流井区行政审批局贯彻落实两项改革“后半篇”文章决策部署，扎实推进镇村“三化”建设中将行政审批权限下放基层的改革。

## 二、主要举措

### （一）分次分批划转事项

根据“依法下放、宜放则放”原则，结合群众需求和事项办理情况，梳理出涉及卫生、动物检疫及草种经营等6个行政许可事项，按照“三个一批”原则将行政审批权限下放至基层，实现基层通管通办。同时，推动一体化政务服务平台向基层延伸，将所有审批服务事项分期分批纳入平台运行，通过平台实现跨层级审批，让数据多“跑腿”，群众少“跑路”。

## （二）不折不扣对标建设

推进“一枚印章管审批”，目前已统一制定8枚镇（街）审批服务专用章并正式启用。依托省一体化政务服务平台逐步推行电子印章应用，解决群众办事“盖章难”的问题。按照“谁审批、谁负责”“谁主管、谁监管”“谁行权、谁担责”的原则，切实履行印章赋权的事中事后监管职责。所有便民中心均完成综合窗口改革，综窗改革后窗口平均压减率50%；全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”新模式，梳理群众高频办理事项清单，目前推出“一事一次办”事项32件，平均申报材料减少60%，办理环节减少50%，办理时间提速58.5%，有效减少办事环节、申请材料，让群众办“一件事”最多“跑一次”。

## （三）一对一帮指导业务

组织业务骨干到基层便民服务中心“一对一”结对指导，重点对下放事项具体办理流程、完善“一枚印章管审批”等制度建设工作进行“一对一”业务指导，协助强化作风监督和权力事项运行管理，确保基层便民服务中心顺利承接下放事项。带领8个镇（街）便民中心在一体化上完成平台事项认领、运行录入、评价管理、电子证明等事项。目前已完成全区8个镇街行政区划和56个村（社区）的村级建制及人员配置工作，注册镇街一体化账号73个，村（社区）账号56个，确保全区账号实名认证率、事项认领率、发布率、办事指南准确率达100%。

## （四）月结月报督查成效

在基层便民服务中心合理放置评价设备，大力宣传、引导群众多渠道开展评价监督。坚持按照“谁办理、谁负责”原则，将“好差评”作为窗口人员绩效考核内容，评价结果纳入部门目标绩效考

核倒扣分范畴，倒逼全区政务服务水平提升。定期开展“12345”热线信息处理督查并通报办件情况，严禁拖延推诿、敷衍塞责现象发生，确保群众诉求“件件有回落、事事有回音”。

### （五）用心用情转变作风

探索建立“一三五七”廉洁审批机制，协助指导乡镇街道便民服务中心完善相关制度建设，抓牢抓实作风建设，力求以作风转变促服务提升。同时，开展作风整顿专项行动，在工作中坚持依法用权、依法行政，严明政治纪律、严格学习教育、严肃工作作风、严厉督查问责，将作风建设贯穿全程，护航“后半篇”。截至目前，自流井区基层便民服务中心累计受理办结行政许可事项85678件，群众回访满意率100%。

## 三、主要成效

今年11月，自流井区进行“三化”试点的便民中心和便民服务室均按标准建设完成并顺利通过市上验收，其中东兴寺街道便民中心更是在省上对“示范便民中心”的验收评分中获得全市第一名，取得了非常优异的成绩，得到了省市的表扬。人民网、自贡日报等媒体也对自流井区行政许可权限下放基层工作做了专项报道，对于自流井区便民服务体系建设工作中的创新和高效给予了高度肯定和赞扬。

下一步，自流井区行政审批局将继续贯彻省、市、区工作要求，加强政务服务基层队伍培训，加大政务服务基础设施建设，加强网上审批系统建设及应用，完善基层便民服务体系，提升自流井便民服务质量，助力自流井“筑三圈建双城”，奋力谱写两项改革“后半篇”文章，为全面建设社会主义现代化自流井区夯实底部支撑。

# 河门口街道探索便民服务+社区治理模式

攀枝花市西区河门口街道办事处

## 一、背景

河门口是攀枝花三线建设时期的能源和建材基地，是攀枝花三线建设的先行者，但是随着对落后产能的淘汰，河门口就成为了典型的老工业区、改制企业职工及家属居住区、煤炭采空沉陷居民安置区和低收入群体集中居住区，常住人口约10000余人，低收入人口占比高达63%，人口老龄化率高达65%。面临“困难群体大、基础设施差、社会治理难”三大社会难题。

## 二、举措

### （一）创办经营两家社区公司

攀枝花市嘉惠居民服务有限公司，自2013年成立至今的8年时间，虽经历了高速发展--落败--平稳几个阶段，但始终秉承“服务居民、反哺社区”的宗旨，目前仍不负使命，承接了2个改制企业居民生活区的物业管理、清扫保洁业务，服务范围覆盖河门口1200余户4000余居民，并走出辖区，承接了1所学校的后勤业务。公司在实现正常运转的同时，取得了良好社会效益。

攀枝花市永欣居民服务公司，于2019年成立，主要承担三线遗存保护、高家坪大三线影视基地26栋红砖房的安全巡逻、绿化保洁等日常管护、以及辖区25家企业的安全巡逻。截至目前，已收集三线老物件上万件，其中支持《大三线》《攀枝花红了》等拍摄2000余件，全面完成《大三线》拍摄的协调、安全维护等工作，接待参

观研学团队2000余，接待参观学习人员1500余人。

## （二）创办经营四家社会组织

围绕辖区居民需求，成立了众创、爱分享、雷永“家”、三线教育培训中心4家社会组织，分别针对青少年、居家养老、困难帮扶、三线精神传承几个方面服务于民。

众创社会服务中心。依托居民活动阵地和辖区独特的三线建设历史，组织开展阳光小梦想、四点半学院、阳光小记者，妈妈厨房亲子活动等青少年活动项目，取得了很好的效果。三年以来，争取各类资金35万元，帮扶670名贫困儿童。组织开展青少年心理调试830人次，青少年体验培训500余人次，课外辅导9400人次，其他培训及活动1600人次。

爱分享公益服务中心。以带薪见习岗位实习培训、就业岗位培训等方式，为辖区困难人群提供符合其自身实际的家门口就业岗位；依托社区老党员、红袖标队伍、志愿者等社会力量，广泛开展维修、捐赠、残疾人帮扶、老弱光寡孤独日间照料等公益活动，让公益人员受到激励，居民得到实惠。目前，争取各类资金30余万元，承接政府购买社会服务项目10项，通过项目实施，有效补充政府和企业服务的“真空”区域，推动社区治理体系的不断完善，承担起更大的社会职责。

雷永家公益帮扶中心。该中心是以全国老劳模雷永为项目品牌和灵魂，建立的集党员教育管理服务、社会综合治理、困难群体关爱帮扶为一体的综合服务平台，开展红色教育、法律宣讲等集体活动50余次，累计争取各类资金15余万元，募集资金及物品20余万元，帮扶重病患者及困难群众1000余人次。

三线教育培训中心。街道于2020年成立了三线教育培训中心，

主要承接“背水小道”现场体验教学项目。截至目前，已成功接待三线干部学院、纪检监察干部学院及市内外组团全程教学课程325个团队，12000余人次，同时延伸接待学生研学、社会旅客参观和部分体验游客超过12000余人次。

### （三）开办社区爱心超市

该超市除了给予低收入群体购物优惠，还能以物换物、免费借物和公益劳动兑换，实现了创新运作、精心存货、贴心服务，打通服务居民最后1米路程。自今年1月以来，工具借用率达到了80%以上，100余户居民受益；直接投入帮扶资金3万余元，帮助辖区低收入家庭358户；发放爱心币8666元，66名在册志愿者到超市免费兑换了等额面值商品，此举真正解决了志愿服务活动组织难、开展难、群众参与度不高等诸多问题。

### （四）设立“办不成事”受理窗口

对于简单问题，由“办不成事”受理窗口即收即转即办；对于一般性问题，报告分管领导，并协调相关部门解决；对于复杂问题，则由主要领导牵头，召集相关部门共同研究处理；对于一些特别复杂、在政策法规层面确实不符合办理条件，但群众又有急切需求的问题，街道、社区从道德情理、人文关怀、和谐稳定等角度予以考量，充分发挥辖区内社会组织、社区公司、志愿者队伍、驻地企业等社会力量的作用，并借助人大代表工作站、政协委员联络站，以及区级相关部门力量，成立专项工作组协商讨论、研判分析，整合叠加多方资源，形成解决问题的最大合力，为办事群众“兜底”。如：辖区内无业居民李某，其丈夫为攀煤集团退休职工，生活支出全靠丈夫的退休工资，2020年底因其丈夫在金沙江边失踪而陷入生活困难，由于不能提供丈夫的死亡证明，按规定无法享

受抚恤金及职工遗属生活费，也无法申领最低生活保障。河门口街道便民服务中心“办不成事”受理窗口了解其困难情况后，积极协调其丈夫所在单位和民政、司法、政法等部门（单位），共同研究制定了李某的救济方案，其中攀煤集团在2年内每月为其提供300元困难救助金，所在街道每年为其申报3000元临时救助金，区委政法委为其捐赠9200元救助金，基本解决了李某的基本生活保障问题。

### 三、成效

（一）拓宽了困难群众就业增收渠道。辖区内社区公司目前开发就业岗位65个，吸纳55名低收入群众就业。随着业务拓展，公司还将解决更多困难群众的就业问题。

（二）破解了老旧小区管理难题。摸索出一套以自治、互助为核心、以公开、透明为特征，以有治安防范、有维护维修、有绿化保洁、有停车管理“四有”为标准的便民服务+社区准物业管理模式。

（三）实现了反哺良性循环。公司收益反哺社区，社区有能力帮扶困难群众、改善辖区人居环境等公共事务和公益事业，扩建广场，新增路灯、休闲桌椅、垃圾桶等设施52个，维修道路2条，反哺各类社区建设维修资金达20余万元。走访慰问困难群众91人，为居民解决大小问题260余个。

（四）提升了群众的获得感和满意度。从“办不成事”到想方设法“办成事”，便民服务大厅“办不成事”受理窗口得到了辖区居民群众的一致认可，真正实现了为群众排忧解难，进一步拉近了政府与群众之间的距离。让居民感受到政府部门公共服务水平的提升。在为群众办事的路上，“办不成事”窗口搬走了压在群众心上的大石头，同时也拆除了各部门之间的“老围墙”，进一步增强了辖区居民群众的幸福感、获得感和满意度。

# 创新“政务+”服务 打通便民惠企通道

泸州市江阳区行政审批局

## 一、背景

泸州市江阳区深入贯彻省市两项改革“后半篇”文章要求，不断深化全区镇村便民服务体系建设和城市社区（商圈）、城乡结合部、园区、乡村等不同村（社区）结合实际和发展需求，以“政务+”服务打通便民惠企通道。近年来，江阳区先后被评为国家可持续发展实验区、全国绿色发展百强区、全国科技创新百强区、全国现代农业示范区、全国平安建设先进区、全省实施乡村振兴战略先进区、四川省现代服务业中心城区转型发展示范区等。

## 二、主要举措

（一）“政务+社工”细化服务网络。一是网格包保精准定位。以“三社联动”机制创新为抓手，设立“社工服务岗”、“志愿服务岗”42个，430人组成网格化帮办代办队伍，缩小服务半径，构建“15分钟便民服务圈”，定位老弱病残等重点人群，开展政务帮办代办2.2万人次。二是立足特色延伸触角。北城街道延伸“个性化”服务，依托网格建立4个“爱在转角”功能服务室，推出理发、衣服改补等10项贴心服务。大山坪街道依托“爱上家园”小区治理智能平台，搭建社工与群众互联互通平台，拓展帮办代办渠道，实现事项便捷，将服务触角延伸到群众家门和掌中。三是联动链接齐奏共唱。链接整合行政审批、城管、综治、群团等资源，成立社区治理联盟，引进9家社会组织开展各类服务项目18

个。在主城区打造4个居民服务点，引进了3家社工组织驻点开展服务，结合8585000江阳便民百事通平台，形成“一中心多站点”服务结构，实现“线上预约、线下帮办、跑腿代办、现场受理”服务模式，服务群众32.3万人次。

（二）“政务+商圈”提升服务质效。一是打造“一站式”商圈服务站。针对城市商圈个企多、流动人口多的情况，在水井沟、万象汇等城市商圈，依托佳乐商圈、报恩塔商圈和水井沟红立方党群服务中心，增设帮办代办、自助办理等服务区域，延伸税务服务、商事服务、社保医保服务、消防安全服务等8大类、325项服务事项，融合政务和便民打造“一站式”服务驿站。二是设立“面对面”政企茶话间。为切实解决企业发展难题，商圈服务站设立“政企茶话间”，针对企业办事难点堵点，召开部门和企业的行业座谈会6次，现场解答商家咨询132个次，解决问题15个，收集对政务服务和便民服务方面的意见和建议等20条，通过面对面“化矛盾”、“话发展”构建“亲清”的新型政商关系。三是开启“零距离”加速度窗口。开设“企业服务”“一件事”等服务专窗，巩固“0”证明大厅成果，取消674项事项证明材料，通过“申报+承诺制”、事项前置审核、网上办理等，实现“马上办”占比68.73%，“一次办”占比97.81%，办理时限提速87.91%，办理承诺申报3.7万人次，前置审核4.22万人次，解答线上咨询10.8万人次，提升零距离服务质效。

（三）“政务+金融”拓宽服务渠道。一是共建服务渠道。为加快金融与民生系统互通，增强城乡居（村）民就近办、线上办服务能力，做好资源整合，共建数字化城乡，江阳区与泸州农村商业银行股份有限公司签署战略合作协议，在商圈、镇街、村（社区）

等179个便民服务点位联动辖区内各农商行网点开展城乡金融综合服务站建设，并配备智能终端设备，不断加深服务渠道融合。二是互联服务内容。为逐步协调推进更多与群众生产生活密切相关的高频民生服务事项等内容的融合，江阳区通过金融智能终端、“蜀信e”等互联网金融平台，逐步协调推进手机话费、学费、水电气费缴纳，医保、社保服务查询办理等23项便民服务的互联互通，实现网络便民政务与金融业务的闭环服务，不断提高综合服务质效。三是共享服务模式。为助力乡村振兴，以政务和金融的有机衔接服务农村生产、经济等需要，探索引入快递物流、通信、农资农具等企业，整合“乡村旅游一件事”、“农产品售卖一件事”等30项“政务+金融”“一件事一次办”高频服务清单。首场直播带货在黄舣镇马道子村举行，观看量超2万人次，累计销售产品300余件。

### 三、主要成效

（一）切实织密特色政务服务网络。聚焦基层治理、乡村振兴和民生保障等重点工作，以“4+8”省级试点和商圈驿站为中心，以社工帮办、“组团”代办等为基础，对15个镇街便民服务中心和161个村（社区）便民服务室进行组网建设，进一步提升政务服务覆盖率，健全“三级”特色服务网络，打造全区反馈迅速、一站办理、时时在线的政务综合服务矩阵。

（二）迅速回应群众便民服务需求。在泸州市四县三区中率先为群众提供24小时生活服务、预约服务、帮办代办等服务，群众可通过各级网络和8585000便民服务平台获得事项流程、要件、时限、责任单位等信息，避免企业群众“来回跑”“多次跑”等现象。结合“政务+”，对重点区域、重点项目提供个性化、定制化服务，变审批服务事项“多次办”为“一次办”，“多头办”为

“一窗办”，打造全天候在线服务平台。

（三）不断提升政务服务营商环境。“政务+商圈”加强政企交流和合作；“政务+社工”建立企业群众“一对一”联络机制，及时了解企业群众问题需求；“政务+金融”打通企业群众融资壁垒，金融支持范围涵盖种养殖、餐饮服务、生产加工、日货销售等多个行业。2021年，共为新办企业（个体户）提供金融支持2550万元，为新办小微企业提供融资2724万元。

泸州市江阳区通过创新“政务+”服务，打通便民惠企通道，实现“政务服务‘一小步’，便民惠企‘一大步’”，纵深推进镇村便民服务标准化便利化建设。

# 创新推行同址同业主体变更告知承诺制

## 泸州市龙马潭区行政审批局

泸州市龙马潭区以两项改革“后半篇”文章为契机，为完善镇村便民服务体系，开展了同址同业主体变更告知承诺制政务服务改革，大幅缩短办证时间，着力提升为企业、群众服务的质量和效率。

### 一、背景

为深化“放管服”改革，优化政务服务，破解“一地一证”原则下经营主体变更后许可证“不能办”“办理慢”难题，创新同址同业主体变更告知承诺制，在同一经营场所从事相同行业的新经营主体，按审批机关告知的内容作出承诺，即可立即注销原许可证，取得新许可证。

### 二、主要举措

#### （一）制定管理办法，明确变更事项适用范围

根据市场主体变化需求，出台《同址同业主体变更告知承诺制实施办法（试行）》，将不涉及重大公共利益和第三人利益的行政许可事项作为改革主要对象。一是明确适用范围。因转让、继承、兼并、重组、类型改变等导致某经营场所实际经营主体发生变化，取得该场所合法使用权的新经营主体沿用原设施设备，从事具备相同现场条件的行业，适用同址同业主体变更告知承诺制。二是建立事项清单。以不直接涉及重大公共利益、通过事中事后监管能够得到及时纠正，且同一经营场所经营主体变更率高的行业涉及行政许

可事项为基本原则，制定主体变更告知承诺制事项清单，首批清单涵盖城市管理、农林水务、市场监管等领域的12个行政许可事项。三是规范告知承诺。对列入同址同业主体变更告知承诺制的行政许可事项，审批部门根据事项设定的法律依据、适用的法定条件、现场核查标准、违反或作出不实承诺的法律责任等，逐一制定告知承诺书，在新经营主体申请办理许可证时一次性告知。

## （二）坚持一次办结，提高变更事项审批效率

打破申请人在同一经营场所办理许可证，需要原经营主体对许可证注销后，按照新办许可证的流程进行办理，耗时长、跑路多等困境，达到书面承诺即可实现许可证注销与办理同步且当场领证的效果。一是原证一次性注销。过去需原经营主体提交注销申请，亲自到审批机关办理注销许可证业务。创新后由新经营主体提交代位注销申请，并交回原许可证，即可当场依法注销。若原经营主体未按规定申请办理注销手续，新经营主体只需提供场所的合法使用印证材料，即可按照“一地一证”原则对原许可证进行注销。涉及注销多个许可证的，“套餐式”一次性注销。二是新证一次性领取。经营主体变更后，申请人提交申请表、新经营主体营业执照等相关材料，并以书面形式承诺能够达到告知的条件、标准和要求，审批部门结合监管部门的日常监管信息，变“先核查后发证”为“先发证后核查”，对符合条件申请的当场作出许可决定。涉及办理多个许可证的，“套餐式”一次性办理。三是项目一次性增加。融合“准入即准营”清单制服务模式，新经营主体需要在许可证中增加经营项目，只需对照审批部门告知内容，书面承诺达到法定条件后才进行生产经营，审批部门对相关材料作形式审查，即可在办理新的许可证时同步增加经营项目。如莲花池街道个体户杨某某办理

“食品经营许可”时适用同址同业主体变更模式办理，在莲花池街道便民服务中心提交告知承诺书、申请表和原许可证等3项材料，无需现勘，当场办结领取了新证，办证时间不到20分钟。若按创新前的模式办理，杨某某需提交食品经营许可证申请表、营业执照、所有员工健康证、经营场所说明材料及照片等5项材料，先注销原许可证再新办证，并现勘，约需15个工作日才能办结。

### （三）强化多维监管，确保变更事项有效管控

为防范新经营主体采取虚假材料等方式获取许可证，采取审管衔接、信用约束等方式，确保改革风险整体可控。一是加强信息互通促进审管衔接。审批部门作出许可决定后，将许可信息及时推送监管部门，监管部门在30日内，根据行业风险、企业信用风险分类监管等实际情况，对申请人的承诺内容逐一进行现场核查，发现实际情况与承诺内容不符的，要求其限期整改，逾期拒不整改或者整改后仍不符合条件的，依法对其进行处罚，并告知审批部门依法撤销行政许可决定。二是网地同步扩大监督范围。在新经营主体获取许可证后，审批部门及时将注销、办证信息上传“泸州市企业信息公示平台”，并在经营场所显著位置公示不少于7个工作日，广泛接受监督，审批部门如收到问题反映，函告监管部门对异议内容进行核实，并根据核实结果依法处理。三是强化新经营主体信用约束。对新经营主体的法人或代理人存在严重不良信用记录的，在信用修复前提出的办理申请将不予受理。建立申请人诚信档案，对申请人或代理人提供虚假信息获取许可证的，由审批机关撤销行政许可决定，纳入《失信承诺人名单》，三年内不再适用告知承诺制模式。截至2021年11月，区内未发生一起采取虚假承诺通过该模式获取许可证的行为。

### 三、主要成效

实行同址同业主体变更告知承诺制以来，该模式在龙马潭区11个街镇全面推行，4万余户个体户受益，已有40多个经营主体通过该模式快速办理相关许可证，平均压缩办理时限6.2个工作日，减少材料66%。2021年9月，此项改革创新在泸州市复制推广，被四川改革专报采用。

# 德阳市做实“政务+金融”服务 赋能基层民生

德阳市政务服务和大数据管理局

## 一、背景

2021年，四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心与四川省农村信用社联合社签署合作协议，并联合印发《关于全面推进“政务+金融”综合服务合作的实施方案》。为深入贯彻落实中、省、市深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，推动“政务+金融”工作落地落实、走深走实，德阳市围绕做好两项改革“后半篇”文章完善便民服务体系建设，分级分层签订协议、因地制宜制定方案，通过空间聚合、人员整合、平台集合、业务融合，推进政务和金融服务渠道共建共享、服务内容互联互通、便民活动合作联动、数据资源整合共享。

## 二、主要举措

（一）空间聚合。积极发挥金融机构覆盖城乡、贴近群众的优势，在市、县、乡、村四级积极开展“政务+金融”线下综合服务试点工作。一是科学规划政务服务大厅和金融服务网点，充分发挥银行机构网点多、渠道广、服务优的优势，把工商登记注册窗口前移至银行网点，为市场主体和群众提供“一站式”导办服务，目前已覆盖农商银行、工行、农行、中行、建行等机构。二是什邡市、绵竹市在本级政务服务中心划定了专门区域，农商行服务网点实现整体入驻；旌阳区、中江县在本级大厅开设了“金融专窗”，全面

构建“政务服务+金融服务”互帮互联“双通道”。三是选取人口与产业相对集中、金融服务需求较大的乡镇便民服务中心、村社便民服务室开展试点，充分整合利用镇级便民服务中心、村社办公用房、活动室等资源，开设“金融专窗”或建设“政务+金融”综合服务农综站，宣传蜀信e、惠支付、红色信贷、防范电信诈骗等金融产品和知识，提供小额取现、账户查询、贷款受理、特约商户申请等金融服务。

（二）人员整合。实行银行人员驻点办公和金融联络员制度。一是在办理需求较大的乡镇便民服务中心由当地农商行派驻常驻人员，实行“金融专窗”坐班，在窗口公示工作人员信息、办理事项等内容，为办事群众提供金融咨询、银行开户、小额贷款等金融服务。二是对办理需求量较小的便民服务中心，在优秀代办员中聘请金融联络员，定期开展金融知识培训，培训合格后持证上岗，农商银行派驻人员每周不少于1天时间到镇便民服务中心为代办员提供咨询服务，统一收集贷款资料、开户资料。三是对于不能现场直接办结的金融业务，由便民中心代理人员转介绍给银行工作人员，并在规定时间内办结。

（三）平台集合。以现代信息技术为支撑聚合政务金融资源，拓宽线上“政务+金融”合作渠道。一是搭建德阳市银政企大数据金融综合服务平台，以德阳政务数据为基础，融合银联、中金等三方数据，全面展现企业真实经营状况，有效解决银企信息不对称，缓解中小微企业融资难融资贵问题，同时为金融监管部门、地方政府决策管理提供数据支撑。二是12月10日，德阳市政务服务“秒批秒办”专区在四川省农信社“蜀信e”平台上线，通过采用“RPA+AI”（流程自动化机器人和人工智能）的智能审核模式，

形成秒填、秒报、秒核、秒批、秒办、秒回的“六秒”服务闭环，在全省率先实现首批26个政务服务事项在农信社“蜀信e”金融服务线上平台的“无感申报、智能审批、自动办理”，办事群众企业在全市范围内任一农信社金融自助终端可跨区域“一机办理”相关政务服务事项。

**（四）业务融合。**一是积极推动社保、医保、市场准入等高频政务服务事项和手机话费、医院挂号、水电气缴费等便民生活服务以及支付结算、信贷融资等金融服务线上线下融合共建。二是依托四川农信“惠生活”电商平台，支持家庭农场特色农产品上线开展直播带货、线上销售，积极打开产品市场、拓宽销售途径。三是积极创新整村授信、星级授信、红色信贷等金融信贷模式，整村授信后，通过金融服务“零线下接触、零纸质材料、零担保抵押”，实现“日常金融服务不出村、基础金融服务不出镇”；针对新型农业经营主体和农村集体经济发展，以组织部门给予的评星定级为依据，设置一至五星标准，授予信用贷款额度，让致富带头人享受最低利率、最好服务，以“政务+金融”助力农村经济产业发展。

### **三、主要成效**

**（一）服务半径进一步扩大。**通过“试点先行、典型引路、以点带面”，各级各地依托自身优势，聚焦业务需求，因地制宜推动“政务+金融”合作，构架起市县乡村全链条、线上线下全方位的合作体系。截至目前，全市新建成农村金融综合服务站701个，“政务+金融”合作已覆盖723个乡镇（街道）、村（社区），占全市镇村便民服务点位总数的57%，全面完成年内覆盖率50%目标，进一步打通便民服务“毛细血管”，实现政务服务和金融服务皆“就近可办”。

（二）服务渠道进一步拓展。德阳运用前沿技术手段，改变传统服务模式，进一步打通政务、金融科技壁垒，通过开放网点服务资源，将自助渠道作为“服务下沉”的重要载体，通过在“蜀信e”平台上线德阳“秒批秒办”服务专区，实现高校毕业生报到、养老保险参保登记、退休提取住房公积金等26个高频服务事项全域、全过程自动受理、自动核验、智能审查、自动办结，打造“全天不打烊”的政务服务超市。同时依托农信社网点覆盖城乡优势，实现“秒批秒办”多点跨区可办。

（三）服务内容进一步升华。初步构建起“金融+政务”合作平台，在已实现社保、医保、市场准入等高频政务服务事项；手机话费、医院挂号、水电气缴费等便民生活服务；支付结算、信贷融资等金融服务融合办理的基础上，全链条服务新型农业经营主体和农村集体经济，助力地方产业发展和乡村振兴。

# 强化科技赋能 探索“智慧+便民服务”

绵阳市安州区河清镇便民服务中心

## 一、背景

河清镇位于安州区西南，是“两项改革”后的三合一乡镇，中心场镇与德阳绵竹市绵远镇场镇互连。富乐社区作为河清中心场镇，成立于2003年8月26日，幅员面积1.52平方公里，辖3个城镇居民小组，28条街巷，常住人口1.1万余人。为进一步做好“两项改革”后半篇文章，河清镇党委、政府严格按照省中心印发的《全省镇村便民服务标准化规范化便利化建设“示范便民服务中心”“示范便民服务室”创建活动工作方案》要求，坚持问题导向，率先在富乐社区提出“智慧+政务服务”，将政务服务和智慧管理有机结合，通过服务内容数据化、服务方式智能化、服务渠道多样化，全力打造“智慧科技型社区”。

## 二、主要举措

（一）提升政务服务效率，推动“电子政务”向“智能政务”转变

依托县、镇、村三级便民服务体系建设，推进内网、外网、专网三网融合，量身定制智慧社区APP。一是AI数据代替群众跑腿。推行群众办事线上公开和预审，实现了办理流程和资料的在线预审，把常规的窗口咨询变为实时查询，解决了传统政务服务只有工作时间和指定窗口才能办理的局限性。今年来，线上公开城乡低保申请、重度残疾护理补贴申请等高频事项36项，累计为群众提

供线上预审服务240余次。二是“一窗通办”代替“多窗受理”。按照前台一窗受理、后台审批、统一出件要求，“综合窗口”取代了“部门窗口”，业务人员从“单科服务”转变为“全科服务”，“一窗受理”窗口已受理咨询315件，受理业务246件，办结业务246件，办结提速60%。三是代办队伍代替亲自上门。针对农村留守老人多、出行不方便的普遍现状，社区组建村两委常职干部和居民小组组长9人的代办帮办队伍，常态化开展业务培训。

## （二）借力智慧服务系统，推动“人工服务”向“智慧服务”转变

一是“超脑系统”助力社会治理。开发社区治理数据库，社区通过平台采集人口数据1730条，地理街道数据26条，个体户单位337条，建筑单位1020条，在场镇上设置AI智能高清监控系统26处，对社区摆摊设点、垃圾清运、拥堵疏流、乱停乱放等事项进行实时监测、识别和预警，图像和数据自动指派工作人员现场处理，缩减了时间，提升了效率。今年来依托强大的“超脑系统”解决突出问题560余件次，社区城镇服务工作人员比例缩减60%，工作效率提升200%。二是“线上点单”丰富志愿活动。建立包含社区两委、妇联、工会、群团和志愿者组成的志愿消防队、治安巡逻队、助残扶困队等13支志愿服务队，志愿服务者达529人。利用社区智慧APP，创新“群众线上点单、社区实时派单、志愿者掌上接单、群众事后评单”线上服务模式。今年来累计为弱势群体帮扶、环境保护、疫情防控等方面开展服务27次。三是“民情直通车”倾听民情民意。创新设置“民情直通车”，居民可通过文字、图片等方式在线反映问题，平台自动指定相关人员办理，并推行限时办结和群众满意度评价制度。开通以来居民线上反映环境卫生、交通秩序、

市政设施维护等诉求26件，全部及时回复处理，满意率达99%。

### （三）立足群众实际需求，推动“刚性管理”向“柔性服务”转变

一是业余生活更丰富。组织群众成立健身运动协会，包括太极拳队、舞蹈队、门球队等8支队伍，共计371人。利用养老服务中心、社区文化中心和老年大学等场地，开展广场舞健身操教学、太极柔力球技术交流、门球技能切磋、骑游、象棋联谊等健身活动。今年开展群体健康活动7场，参与人数2000余人次。二是智慧养老更贴心。社区将高龄、空巢、独居、重病、残疾老人等416位重点人群纳入智慧社区系统，依托智慧系统的高精度人脸识别，在外进行户外安全监测服务，在家由智慧养老安全巡护员实现全覆盖的精准对接。在便民服务室建设“健康角”，设置体重秤、血压计、血糖仪、体温计等常规自助检测设备。三是配套服务更完善。设置社区微服务和商品优惠专栏，实现水、电、气等生活缴费在线办理。社区整合场镇6公里商业服务资源116户，建立生活服务配套体系，通过社区平台信息发布渠道，提供吃、住、行、购等日常便民生活信息搜索服务。

### 三、主要成效

一是“指尖”办事效率更高。社区通过细化办理事项，创新实施办理事项在线预审，所有办理事项均一方面通过利用公示栏实行“线下”公示，另一方面通过平台实行“线上”公示，“线上”、“线下”结合的方式解决了依靠人工面对海量的信息服务处理难度较大的问题，通过线上线下“双延伸”，跑出了服务“加速度”。二是“零距离”服务方便快捷。社区通过整合群团活动、日间照料、休闲广场，社区场地近4000平方米，大力实施亲民化改造，把

“亲民化、便民化”作为核心内容，将党的建设、社区办公、便民服务、企业服务、群团组织、志愿服务融为一体，进一步强化服务功能配置，拉近了干群关系。三是惠民“礼包”增强获得感。社区同分体现群众主体地位，重点突出志愿服务和智慧养老，通过开展为独居、空巢老人助浴、助餐、代购等方式让重点服务人群得有力保障，特别是强化了群众办事的代办帮办业务，群众的幸福感和满意度大幅提升。

# 只进一扇门 一次办好多件事

绵阳市北川县擂鼓镇

## 一、背景

擂鼓镇是北川羌族自治县的“关外第一重镇”，2020年以前辖1个社区30个行政村，两项改革后，调整为1个社区19个行政村。先后经历了2008年5.12汶川特大地震和近几年的多次洪涝灾害，部分村落民居受损严重无法原址重建，村民遂在政府安排下统一搬迁到场镇的安置点居住生活，场镇人口因此逐年增加。

去年以来随着北川大力实施“生态立县、文旅兴县、工业富县、开放活县、城乡融合”发展战略，与县城仅距20余公里的擂鼓镇也迎来了前所未有的发展机遇：柳林产业园建成，大批企业纷纷入驻；乡村旅游业火爆，众多农家乐和精品民宿应运而生；城镇建设不断提升，来擂鼓镇买房居住和做生意的人也越来越多。

人口激增，各项管理和服务工作必须快速跟上甚至走在前面，才能为擂鼓镇营造出优良的营商环境，才能获得广大群众的满意和认可。为此，擂鼓镇便民服务中心以做好两项改革“后半篇”文章为契机，以建设标准化规范化便利化便民服务体系为切入点，以实现群众满意为落脚点，充分整合资源、改善设施，不断创新服务理念、优化服务路径，提升服务能力，有力促进了各项便民服务工作地开展，取得了明显的成效。

## 二、举措

（一）创新开展“四进大厅”，让群众一道门里办多件事。全

面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗受理、集成服务”模式，将乡镇开展的行政审批、公共服务144项全部进驻便民服务中心统一受理，通过“全绵办”平台上线30个“一件事”应用场景，公布基层企业和群众常办的高频事项26项，实现“一站式”办结，避免企业和群众办事“满城跑、多头跑”。擂鼓镇便民服务中心在全县率先创新开展“金融进大厅”、“税务进大厅”、“工商进大厅”和“村财代管中心进大厅”。与北川农信联社擂鼓分社对接，由对方派驻专门人员每天值守便民服务大厅，现场为群众提供小额取现、账户明细查询、转账汇款、缴纳社保医保费用和充水电气费，以及小额贷款的申请与发放等服务；与县税务局对接，在大厅内安装“四川税务”APP，方便群众和企业现场申请税票办理，不用再往返县城；与镇市场监督管理所对接，将工商办证服务接入大厅，可现场办理个体工商户的设立、变更、注销登记等；将“村财代管中心”接入大厅，进一步方便村（社区）办事及群众查询村（社区）财务状况。让服务机构都进大厅，群众办事不但可以只跑一趟，而且跑一趟可以同时办多件事。

（二）创新开展“四零服务”，畅通服务群众的最后一米。服务热心“零距离”。变“坐等服务”为“上门服务”，全程代办帮办，入户为群众提供“保姆式”服务。服务及时“零等待”。推行延时服务、预约服务、绿色通道等特别服务，让群众不管何时有需要，进门即办。工作日每天上午坚持早到半小时，变“服务对象等着办”为“等着服务对象前来办”；每天中午不关门，窗口工作人员轮流坐岗、轮流午餐；坚持不办结最后一个业务不下班，坚决不让群众跑回头路。服务过程“零障碍”。实行一次性告知、一窗受理等举措，利用村（社区）干部走村入户开展工作的便利条件，以

QQ、微信工作群为载体，帮办代办村民不方便到乡镇大厅而又急需办理的事项，进一步简化办事程序，提高“一站式”服务水平，原来的“多个窗口、多次排队”变为“一次排队、一次受理、一次办结”。服务高效“零积压”。兑现服务承诺制，缩短办事时限。对简单的事项当场办结；比较复杂的事项或需两个及以上部门联合办理的事项，由乡镇便民服务中心牵头协调办；特别复杂的事项或需报上级有关部门办理的事项，由乡镇便民服务中心接件，负责上报待办，让群众在家坐等办结。

### （三）“背包代办”“代表帮办”快捷化解群众急难愁盼。

“背包代办”：为贫困户、留守老人、留守妇女、留守儿童、残疾人等特殊人群建立台账，全面掌握他们的服务需求，由镇便民服务中心工作人员及村（社区）的代办员组成优质服务队伍，随时主动上门服务。镇村（社区）代办员将办理业务所需的证章材料等统一装包，背包上门一次办理，让特殊人群足不出户便可办好一应事务。“代表帮办”：将全镇的全国人大代表、省人大代表、市人大代表、县人大代表和镇人大代表全部纳入代办员队伍，开展“一对一帮办”，依托人大代表高度的责任心、广泛的人脉、多维的渠道和高效的办事能力，为相关群众及企业进行快速帮办，有效化解急难愁盼，进一步提升广大群众的满意度和获得感。

## 三、成效

擂鼓社区居民周孝珍不慎遗失了社保卡，到镇便民服务中心咨询哪里可以补办，没想到工作人员不但当场就帮她补办好了卡，还告诉她这里还可以完成各类生活缴费，并当即帮她把水电气费都充好了；五星村村民魏开安到大厅办理灵活就业养老保险缴纳时，因想到自家开的火锅店装修需要资金，就顺便咨询了一下贷款问题，

值守大厅的北川农信联社擂鼓分社工作人员了解到魏开安的经营信息和贷款需求后，现场通过手机为他进行了贷款经济档案采集，提交审核后当场就完成了贷款30万元的发放；南华村村民梁琰在擂鼓镇上扫地，以前每个月得专程赶车去县城税务局开税票，来去至少半天时间，现在只需要在便民服务中心大厅或者直接通过手机APP就可完成税票申请，第二天税票就会快递到她手中；许多身在外地的擂鼓群众，只需通过小程序输入身份证号码，就可以在手机或电脑上查看自己所在村（社区）每一笔收支的详细账目，对本村（社区）的财务状况了如指掌；“旺财家庭农场”准备新建加工厂，“代表帮办员”陈冬铃积极对接并到县城“跑腿”帮忙办好，为农场节约了人力和时间，确保加工厂如期开工；胜利村村民杨林不幸突患重病，“代表帮办员”主动上门帮助申请办理相关医疗救助，极大地减轻了当事人的经济负担……

通过“四进大厅”“四零服务”和“代表帮办”“背包代办”等模式，擂鼓镇便民服务中心的服务效能得到了大幅提升。进一扇门，便可一次性办好一件甚至多件事，让广大群众深切地感受到什么是真正的“最多跑一次”，也体会到了前所未有的获得感和幸福感。擂鼓镇便民服务中心的做法，得到了媒体的广泛关注，新华网、《绵阳日报》等主流媒体分别进行过详细报道。

# 加强帮办代办 解决便企利民“最后一米”

广元市朝天区中子镇人民政府便民服务中心

## 一、背景

### （一）行政区划改革，中心建设初见成效

自行政区划改革以来，我镇便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在区行政审批局以及有关部门的业务指导下，规范窗口设置，健全规章制度，加强业务能力，完善办事程序，中心建设初见成效。

### （二）三化建设推进，筑牢便民服务体系

依托持续深化“放管服”改革，扎实推进镇村便民服务“三化”（标准化、规范化、便利化）建设试点工作，新建2个便民服务站和16个村（社区）标准化便民服务室，形成“一中心两站十六室”的工作格局，明文工作制度，细化事项清单，着力构建优质、高效、便捷的镇村便民服务体系。

### （三）工业企业发展，提升配套服务设施

作为四川省加工制造型特色小镇、四川“百镇建设行动”试点镇、朝天工业核心区和川陕结合部商贸物流中心，我镇坐拥七盘关工业园、七盘关国际石材城、朝天现代核桃产业示范园、七盘关物流港等企业群，相关政策法规宣讲、企业医保社保、创业扶持等服务配套体系逐步完善。

## 二、主要举措

### （一）走近民众生活，立足便民利民

以进驻事项清单为基准，拓宽服务范围。根据《四川省乡镇（街道）法定行政权力事项指导目录》、《四川省赋予乡镇（街道）县级行政权力事项指导目录》、省人民政府公布的2019年公共服务事项清单，以及市级、区级部门整合梳理的事项目录清单，结合我镇实际，梳理出依申请服务事项212项，高频服务事项40项，一件事一次办20项，并通过LED显示屏、门厅展架、公示栏等载体于办公区内醒目位置公示，同时依托镇村便民服务三级体系架构和村镇权限范围，将部分事项下沉至便民服务站和村便民服务室，拓宽村级便民服务范围，坚持群众办事就近原则和便利原则。

以中心管理制度为准则，提升服务质量。依规制定首问负责制、限时办结制度、责任追究制度、一次性告知制度、服务双岗制度、去向留言制度、信息公开制度等多项便民服务中心工作制度，加强规范中心工作人员服务行为，保证政务服务有规可依、有据可查。建立高水平工作队伍，加强窗口工作人员业务能力培训，新进人员培训考核合格后方可上岗。2020年以来，中心组织新进工作人员业务培训5次，共14人次，全体工作人员业务培训12次，切实提升工作人员政务服务能力和水平。

以村便民服务室为抓手，深挖群众诉求。我镇于2020年推进域内14个村、2个社区全部建成村级便民服务室，明确村（社区）书记为服务室负责人、村文书为便民服务业务员，99名村民小组长兼任各村民小组便民服务信息员，确保村级便民服务事项延伸到村民小组。牢牢贴近民众需求，重点抓牢医保、社保、农民工服务等群众高频咨询办理事项，公开事项办理指南、材料模板。对于特殊人

群，例如行动不便、高龄人群、偏远地区人群，镇村便民服务工作人员灵活处理，采取帮办代办、上门办、预约办、集中统一办理等方式提供服务，以养老待遇领取资格认证业务为例，2021年采取新型服务方式服务180余人次，真正做到让群众足不出村就能享受便捷的政务服务。

## （二）关注企业发展，提供绿色通道

开展联系走访工作，摸清家底。在便民服务中心协调下，全民兴商和人社综合窗口工作人员通过实地走访企业集聚区、电话网络联系企业相关责任人等方式，了解域内40余家企业现状，掌握企业用工需求，了解企业在职员工医社保办理情况，建立政企联系台账，动态掌握企业发展基本情况，为进一步开展企业服务打下坚实基础。

建立政企联系平台，拉近距离。加强便民服务中心和辖区企业的联系粘度，专人负责联系沟通，工作人员深入企业，开展不定期走访，企业座谈，建立qq群等线上沟通平台，涵盖域内40余家企业，及时发布更新企业发展政策，收集企业信息反馈，形成良好沟通机制，拉近政企距离，打破交流壁垒。

鼓励企业创新发展，促进转型。主动融入国家创新创业大环境，鼓励企业创新创业，支持企业参加创业创新赛事，衔接新时代发展节奏，为企业发展理念注入时代内涵和创新血液，延伸企业价值链，拓宽企业发展渠道。

## （三）加强部门联动，打破业务壁垒

组织座谈会，搭建交流平台。在区行政审批局和镇党委政府指导下，中心邀请辖区水、电、气、商、税务部门负责人召开专题座谈会，就涉及群众切身利益的生活服务事项办理方式、办理程序进

行沟通，商榷便民服务事项进驻便民服务中心事宜，并明确专人担任联络员，及时沟通，加强部门间业务交流。

梳理事项清单，明确帮办代办范围。根据座谈会精神要求、结合我镇实际，立足群众诉求，结合事项办理权限，将切实关系群众生活需求的，包括水、电、税务、市场监管等共24项服务事项纳入便民服务大厅，梳理事项清单和办理材料清单。事项进驻以来，共完成咨询答疑和指导办理200余人次。打通群众办事“最后一米”，提高便民服务中心的综合服务能力，真正让群众只进一扇门，就能办完与之密切相关的民生事项。

印制办事指南，规范帮办代办程序。规范事项办理服务指南、事项办理材料模板、办事须知等，利用折页、宣传单、LED显示屏等公开公示，确保服务事项、流程公开透明、程序规范、办理高效，提升群众办事满意度。

### **三、取得成效**

#### **（一）政务服务加强，提高行政效能**

坚持合法、公开、便民、高效的原则，最大程度方便了企业、群众办事，解决了长期以来群众和企业常跑腿、办事慢、办事难、办事不友好、系统不联通、数据不共享等问题，打通了为群众服务的“最后一米”。服务范围拓宽，行政效率优化，群众满意度提升，便民服务中心全面提档升级，镇村便民服务能力进一步增强，保障服务群众水平进一步提升。

#### **（二）资源利用提高，优化服务模式**

整合资源、综合办理，转变服务模式，资源共建、共享、共用，“数据多跑路，群众少跑腿”得到落实，对行动不便和特殊群众提供上门办、预约办等新型服务方式。积极打通便企利民服务

“最后一米”，最大程度地提升资源利用效率。

### （三）群众需求导向，打破服务瓶颈

坚持群众需求导向，以群众满意不满意为考核准绳，加强了工作人员为群众服务的意识，规范了服务程序和行为，提升了服务水平，保证群众办事“只进一扇门，办完所有事”。拓宽企业服务事项范围，打破了企业服务地域和业务壁垒，构建了良好政企关系，助力营商环境持续改善。

# 创新“政务服务+” 拓宽便民服务路

遂宁市船山区行政审批局

2021年以来，船山区坚决贯彻省市两项改革“后半篇”文章决策部署，以全省镇村便民服务体系标准化规范化便利化（以下简称“三化”）建设试点为契机，积极构建“一个窗口办业务、一张清单办到底、一套标准保规范、一个平台网上办”的三级政务服务体系，全力争创全省“示范便民服务中心”和“示范便民服务室”。

## 一、背景

船山区在谋深做实全区镇村便民服务体系“三化”建设工作中，秉承“为人民服务”的理念，聚焦群众关心关注的热点、难点、堵点问题，坚持民本导向、问题导向、需求导向，满足企业群众多样化、多层次、个性化的办事需求，因地制宜，探索“政务+”发展新思路。

## 二、主要举措

### （一）整合资源，巩固阵地，强化服务保障

坚持以全新的视野和思路谋划完善镇村便民服务体系工作，大刀阔斧整合、重组现有场地和人员，多点结合、多线合一，实现部门服务“一站式”、群众办事“一道门”。整合志愿者服务站、退役军人服务站、社区组织工作站、医养中心、农村金融综合服务站等多类镇村服务站点，综合设置办事大厅、党员之家、儿童之家、科普创新屋、图书阅览室等功能分区，共建复合型服务阵地。全区构建12个乡镇（街道）便民服务中心、1个便民服务站、117个便民

服务室全覆盖的便民服务体系，区镇村便民服务握指成拳、齐头并进。

## （二）立足需求，靶向解题，聚焦服务精准

“政务+民生服务”：1.联合遂宁农商银行在各试点乡镇（街道）便民服务中心打造金融综合服务站，派驻金融服务专员，利用“蜀信e”、智能POS机等平台设备，为群众提供水电气讯缴费、小额取现等13项金融服务，实现政务服务和金融服务共享共建。2.在育才路街道犀牛社区试点“E修就好”服务平台，建立“专职化”与“兼职化”相结合的服务队伍，解决辖区部分退役军人、下岗技术工人的就业难题，为辖区居民提供便捷、可靠、低偿的服务。引导群众自愿加入“家修年卡计划”，只需36.5元年费就可享受211项免人工费的维修服务，将O2O服务模式运用到基层末端。3.联合邮政储蓄银行，在各便民服务中心设立邮政寄递点，推广邮政寄递服务模式；在各村（社区）便民服务室，全覆盖开展全程帮办代办，实现镇村便民服务“零跑路”。

“政务+为企业服务”：秉承“借园发展、为园服务”的理念，在龙凤镇便民服务中心设立“为企业服务”专窗，为“遂宁市高新技术产业船山园区”提供为企业服务。专窗入驻15项为企业服务事项，通过项目秘书制，畅通招商引资渠道，为企业提供“一对一”VIP服务；采取“视频咨询面对面、业务办理键对键”的方式，可在中心自助服务区连线区级工程建设项目审批专员服务，为工程建设项目网上申报提供远程在线指导。

“政务+乡村振兴”：结合船山区一核两带三片（一核：中心城区发展极核；两带：涪江生态展示带、养心文旅示范带；三片：永河农旅融合示范区、唐桂生态农业引领区、龙老遂潼一体先行

区)的空间布局结构规划,将政务服务与乡村振兴相结合。1.永兴镇、河沙镇、仁里镇围绕永河农旅融合示范区构建“3+N”产业体系,在便民服务中心、便民服务室设置“为农服务窗口”,为村民提供农业技术指导、服务及产品销售等咨询服务,同时设立农业产业发展秘书,专门为辖区内白芷、粮油等农业企业提供帮办服务。2.龙凤镇携辖区内13个村(社区)成立遂宁市联席农业开发有限公司,通过推动工程项目、服务管理项目等收益,反哺公益性项目和农业产业项目投入,促进入股村增加集体经济收入,实现高质高效的现代农业发展。3.各乡镇与农商银行农村金融站合作,将农村金融服务和农业产业深度融合,开设“惠农课堂”,集中宣讲惠农政策,帮助农户立志增智,激发致富增收的内生动力。

### (三)民本导向,异地服务,扩大服务半径

坚持以人民为中心的发展思想,厚植为民情怀,深入推进“我为群众办实事”,把便民服务向外延伸,扩大服务半径。通过全程网办、异地代收代办、线上线下联办等方式,实现72项区级办理事项“川渝通办”;积极探索推进“标准统一、代收帮办、远程办理、协同联动”的“跨省通办”新模式,推出90项“遂潼办”事项;与山东省滨州市惠民县行政审批服务局签订了26项审批事项的合作框架协议。先后在山东济南、西藏拉萨等地打造“农民工匠家”,派遣专人前往加强联系沟通,掌握在外务工人员数量、分布、职业等情况,定期通过视频、微信群等向“工匠家”推送民生政策、惠企政策、岗位信息和部分业务办理流程,目前可异地办理医保、社保、婚育证明、创业补贴等16项服务。

### 三、主要成效

#### （一）政企协同发展初步成形

与遂宁农商银行股份有限公司签订《“政务+金融”综合服务战略合作协议》，建立稳定合作关系。目前，共建成镇级“农综站”3个，村级“农综站”8个，派驻金融联络员7人、金融服务顾问10人；累计接待群众3590人次，接受各类政务、金融咨询426件，办理小额取现、交易查询等金融服务21240笔，金额达515.68万元，办理小额农贷、农e贷25笔，提供信贷支持250余万元。

#### （二）园区产业招引富有成效

遂宁市高新技术产业船山园区围绕强力引进电子信息、先进制造产业和文旅商贸产业的发展战略，通过龙凤镇人民政府便民服务中心“为企业服务”专窗做好企业配套服务工作，今年接待重点项目16个，签约落地项目4个，在谈项目12个。其中，重庆汇鼎电子电路项目及深圳华讯达PCB项目的协议金额达9亿元，实现园区标准厂房未建成即满园的目标；另有四川职业技术学院龙凤产教园区项目占地1500亩、总投资45亿元，实现首个教育项目落地。

#### （三）群众满意度有效提升

依托四川政务服务网、“码上监督”、微信公众端、12345政府热线、大厅意见簿等线上线下评价渠道，建成区、镇、村三级政务服务“好差评”系统，做实“一事一评”，汇聚评价数668337次，主动评价率99.21%，满意度100%。

# 做实“企业幸福中心”助推“一件事一次办”

遂宁市大英县行政审批局

## 一、背景

为实现“一口受理，多证联办，一次办成，一步到位”，加快推进“一网办、一窗办、一次办”，做实政务服务“第一公里”，推进政务服务更加便利高效，大英县行政审批局通过打造“企业幸福中心”，梳理高频政务服务事项的“一件事一次办”75个（其中县级高频服务事项50个，镇（街道）便民服务事项25个），创新服务模式，建设专班队伍，致力于减材料，减环节，减时间，减跑动，促进政务服务提质增效，不断提升企业和群众的办事便捷度、体验感和满意度。

## 二、主要举措

（一）助推事项管理，实现政务服务“智能办”。2021年作为全市“一件事一次办”的试点，坚持省、市级统筹，注重示范引导，坚持推进事项精细化管理。一是事项目录统一下沉。将省定25个乡镇（街道）“一件事一次办”事项，打捆确定为下沉乡镇（街道）受办、实现政务服务事项“就近办”。二是实施清单统一优化。引入精准画像理念，对上述事项全面拆细项、分情形、统要素，全力减时限、减环节、减材料，实现同一事项要素信息、材料表单、办理流程全统一。50个高频政务服务事项，细分为150个高频办理情形，压减时限90%，压减材料30%。三是服务指南统一编制。在“政务大百科”平台开发事项情形化配置功能，实现事项情

形在线勾选、智能导办、精准服务；实现实施清单“一源维护”、服务指南“一键生成”，印制纸质版“一次性告知书”服务指南，实现申报材料一单呈现。

（二）助推平台对接，实现政务服务“网上办”。坚持“线上为主、线下兜底”，积极发展移动端服务。一是应用整合接入。将“政务大百科”应用与四川政务服务网遂宁分站点对接，实现四川政务服务网平台与“政务大百科”互联互通，实现服务“一门申请、一网通达、全程在线”。二是服务向移动端汇聚。通过“大英政务服务”微信公众号“政务大百科”服务板块将75个“一件事一次办”上载应用。推送自助办事指南下载、7\*24小时在线人工咨询、材料预审3大特色服务功能，丰富了“大英政务服务”微信公众号服务内容使用度。三是应用向移动端推广。成立“企业幸福中心”工作专班，加强管理服务人员培训，引导基层群众认知、应用。2021年，“政务大百科”实名注册用户突破800人次，“企业幸福中心”办理在线咨询658件，“一事一次办”材料预审426件，单一事项材料预审343件，线下帮办代办331件。收录疑难案例184例。

（三）助推机制建设，实现政务服务“规范办”。围绕政务管理服务业务流程。一是建立“一件事一次办”服务规范。制定“一件事一次办”标准编制任务，专人专班研究，专项经费保障，提炼“一次告知”“一次受理”“一次预审”“一次送达”“帮办代办”等10项服务标准，有效保障“一件事”规范办。二是编制基层政务管理服务规范。总结基层实践，创新编制《大英县村级民事代办制度》，从基层政务服务基础配置、业务运行、确立便民服务事项具体化、可操作的标准规范，有效保障基层政务服务规范办。

三是创新系列审批便民服务机制。实施企业开办“一窗通”，实现企业设立、印章刻制、发票申领“一窗受理”，免费提供首套印章。推动审批“一网通”，实现“先建后验”“多测合一”“区域评估”。

（四）助推队伍建设，实现政务服务“就近办”。多措并举破解基层政务管理服务人力资源瓶颈和工作体系短板，一是持续强化县、镇（街道）“三集中”。推动全县部门审批职能、审批人员、审批事项再集中，提升政务大厅“一站式”服务能力。二是全面设立基层“便民服务中心”。推动全县10个镇（街道）设立镇（街道）便民服务中心，整合站所精干力量，组建了一支基层政务服务队伍。三是积极发展村（社区）便民服务室“代办服务”以村民小组长为代表组建197人的基层政务服务代办员队伍，丰富拓展了“就近办”服务网点。

### 三、主要成效

（一）持续深化“放管服”改革，体系更健全。承接各业务单位划转事项393项，赋予镇（街道）便民服务事项132项，下延村（社区）服务代办事项平均23项，实现群众办事“大事不出镇、小事不出村”。综合运用“省一体化政务服务平台”、现场和在线评价等多种方式开展企业群众满意度调查，让企业群众评判改革成效。优化窗口服务，在政务服务大厅推行延时服务、主动服务、上门服务，让群众来了就办、办就办好，窗口综合满意度达100%，群众办事满意率得到提高。

（二）纵深推进“一件事一次办”改革，审批更便捷。对办理情形进行分类、优化，实现了申请材料精减30%，平均办理时限减少90%。相继开发出生、入学、身后、企业开办和注销“一件

事”。推行“大数据共享”应用，凡是能够提供电子证照的，原则上一律免于提交实体证照。在大英“办事不求人”的渠道越来越畅通。

（三）大力推进基层公共服务“一门式”全覆盖，服务更暖心。标准化设置镇村两级办事服务平台，10个镇（街道）、197个村（社区）落实了“七个一”的工作要求，构建了县、镇（街道）、村“两级平台、三级联动”的政务服务体系。2021年，大英县镇（街道）共办结依申请政务事项共计110503件，增幅15%。原本需要群众自主申请、部门审核后再发放的高龄津贴、老年人优待证、城乡居民养老保险待遇3个事项，通过大数据比对、筛选，对符合条件的办理对象主动发放，实现主动办、智慧办。截至目前，老年优待证主动送证上门约5000本，高龄津贴3万余人次。

# 内江市市中区“三部曲”推进“亲民化建设”

## 内江市市中区行政审批局

近年来，内江市市中区高度重视社区便民服务工作，试点探索社区便民服务中心（室）“亲民化建设”、便民化服务工作。目前已有31个社区完成“亲民化建设”，努力把社区便民服务中心（室）打造成政务服务在城市基层的坚强阵地，服务群众的温馨家园。

### 一、主要做法

内江市市中区社区便民服务中心（室）“亲民化建设”，推行“三议、三专、三去”工作方法，打通便民服务“最后一公里”，切实做好乡镇区划调整改革及村建制改革“后半篇”文章，推进内江市市中区便民服务向基层延伸。

（一）“三议”定方案。一是社区党委提议，引导“网联委”“自管委”通过张贴公示、召开院坝会、入户宣传等方式广泛收集群众企业“亲民化建设”需求，初步起草改造计划。二是街道党工委商议，召集相关社区、群众、企业代表并邀请专业设计公司集中讨论，制定建设方案。三是主管部门审议，街道上报平面图、效果图、改造预算等相关材料，由主管部门分管领导修改审定后动工实施。

（二）“三专”促推动。一是成立工作专班，每周至少到联系街道社区实地督导一次，主动对接区级相关部门，帮助街道社区解决“亲民化建设”工作中的难题，每月通报工作推进情况。二是组

建专家团，邀请行政审批、民政、财政相关领导和各街道党工委书记参加“亲民化建设”现场推进会，对已完成改造社区进行评分，颁发“优秀奖”以资鼓励，发放“奋进奖”以表警示。三是设立专项资金，区财政安排近两年改造资金242万元，对每个社区完成时限、改造效果、资金管理等进行考核，补贴每个社区改造资金6-9万元，主管部门对工作进度快、改造成效好的街道社区另外给予一定经费支持，帮助持续巩固提升。

（三）“三去”强服务。一是去行政化，一律拆除传统隔离式服务窗口柜台，取消社区书记单独办公室，全面推行社区工作人员集中办公，把空间布局规划到群众学习、活动、服务阵地上去。二是去官僚化，探索设立“红色管家”，强化服务理念，变坐等办事为主动服务，把服务理念落实到行动上去。三是去形式化，全面清理社区挂牌，不再上墙悬挂社区各类管理运行制度，不单独设置集中展示社区工作的空间，把功能设置合理运用到便民服务上去。

## 二、主要成效

内江市市中区社区便民服务中心（室）“亲民化建设”，取得“五点”便民服务成效，让优质服务凝聚办事群众。

（一）进一步巩固了为民便民理念。通过添花置绿、装修装饰、家具装点等方式营造人情味和生活味相融合的场景，一社区一特色，提升便民服务中心（室）亲民性，室内布局温馨舒适，调性居家，让办事群众进便民服务中心（室）有“回家”的感觉，增强办事群众的认同感、归属感。

（二）进一步优化了空间布局。按照城市社区办公空间占10%、便民服务空间占30%、共享活动空间占60%来布局，做到“办公空间最小化、服务功能最大化”。拆除传统隔离式服务窗口

柜台，以温馨、亲民为主题，建立开放式、互动式“政务、活动”服务大厅，形成多功能融合共享、共用空间，满足“一站式”服务和办事群众开展各种活动需要。变行政化、隔离式办事柜台为开放式、互动式零距离服务。

（三）进一步拓展了服务功能。根据办事群众需求因地制宜、优化设置为民服务的特色功能用房，根据办事群众需要，合理设置调解室、培训室、图书室、社区法律之家、4点半课堂、青年之家等。培育引进社会组织、社会企业、志愿服务团队等为办事群众提供教育培训、文化娱乐、法律服务、调解咨询、护理保健等多元化、个性化服务。

（四）进一步规范了外观标识。规范社区便民服务中心（室）外观，统一悬挂社区党组织、居委会、便民服务中心（室）标识（牌），优化设计社区便民服务中心（室）功能室标牌，利用LED屏幕、工作手册等方式集中展示各项规章制度，合理将各类展示功能与服务功能结合起来，把政务服务理念润物细无声地传递到群众中去。

（五）进一步提升了服务水平。建立社区工作者“全岗通”工作机制，优化服务流程，压缩办事时限，提高便民服务效率，城东街道创新设置“红色管家”，安排专人提供居民接待、引导服务、照看儿童等便民为民服务。同时，结合智慧平台APP，推行预约服务、延时服务、代办服务等新服务方式。

# “中心+社区”融合1+1>2

内江市隆昌市响石镇人民政府

## 一、基本情况

响石镇便民服务中心位于响石镇洋房子街，处于响石场镇中心位置，2021年8月启动“三化建设”，2021年11月底正式投入使用，投入资金120万元，建筑面积约600平方米。设有日常办公区、综合服务区、办事等候区、24小时自助服务区、社区办公区、矛盾纠纷调解室、新时代文明实践站等功能区域，设置办事窗口14个，包含行政审批、综合办理、户政管理、司法服务、金融服务等。

## 二、背景

为进一步做好乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章，切实完善镇村便民服务体系提升服务水平，隆昌市响石镇以创建“省级示范便民服务中心”为契机，积极选址按照一类标准谋划场地建设。同时考虑到响石社区服务范围覆盖响石镇场镇居民，因办公场地狭小便民服务功能发挥有限，可以利用便民服务中心场地高标准建设社区便民服务室，于是在全省率先打造便民服务中心与社区“共建共治共享”办公场所，通过两者互相融合，优化群众办事环境，提升基层治理和服务群众水平。

## 三、重要举措

### （一）以需求促整合，构建“中心+社区”

为化解原有社区便民服务室场地有限，造成的政务居务不分、群众干部不亲、工作效率不高等问题，响石镇采取“中心+社区”

相融合的方式，按照“资源共享、集约使用”的原则，利用便民服务中心场地高标准建设响石社区办公室场所，进一步优化群众办事环境。通过梳理服务清单，认真梳理出响石镇便民服务中心事项清单187项、一件事一次办30项、高频事项清单49项和村（社区）便民服务室代办事项清单60项，社区便民服务室能够一门式为辖区居民提供行政审批服务。与此同时，按照基层整合审批服务执法力量的改革要求，积极打造响石镇便民服务中心，在原有业务的基础上，进一步引入司法、市场监管、派出所（户籍业务）、银行等多项便民业务，实现业务增容，避免群众“办事难、办事慢”“多头跑、来回跑”等问题，提升辖区居民、企业办事便捷度。

## （二）以整合促效率，推行“就近办+马上办”

以“进一扇门、跑一个窗”为标准，创新社区管理模式，利用响石镇便民服务中心场地，建设响石社区便民服务室，服务响石社区范围内居民，缩小服务半径，方便居民“就近办”。办事大厅按照标准化要求建设，推行“一窗分类办理受理”的综合窗口办理模式服务企业和群众（即6个“镇人民政府行使的公共服务事项窗口”无差别受理、2个“镇人民政府行使的行政审批事项窗口”无差别受理、2个公安户政窗口无差别受理、4个入驻窗口单窗受理），为辖区居民提供便民化服务。

## （三）以效率促便捷，畅通“线上+线下”

在日常办公区、综合服务区、办事等候区基础上，增设网上申报区，引导年轻群体以网上申报的方式申请办件，加强“网上办”宣传，推进镇、村开展“不见面”审批，让群众知晓“一网通办”改革的便利性，让群众自主选择线上或线下办理方式。增设“7\*24小时”自助服务区，实现了便民服务从8小时向“全天候”服务的

跨越，真正为群众提供24小时服务，实现“服务零距离、便民不打烊”。工作中以“优质、高效、便捷”为办事理念，坚持微笑服务、用心服务、高效服务、廉洁服务，真正实现服务零距离。

#### 四、主要成效

（一）便民服务中心与社区场地整合，将原来便民服务中心和社区的2个服务场地合并为1个，将2套服务硬件设施设备和2套服务软件系统均融合为1套，进行共享集约节约使用，公共资源使用效率提高了1倍，实现了公共资源利用效益1+1>2。

（二）除服务事项应进必进外，妇女儿童之家、新时代文明实践站、退役军人服务站、矛盾纠纷调解室等功能区域设置，双向拓展便民服务中心与社区的服务功能，打造了便民服务综合体，使便民服务中心成为响石镇服务群众，密切党群干群关系的一张名片，服务延伸提高了1倍，实现了服务范围1+1>2。

（三）便民服务中心服务事项与社区服务事项就近一体办理，变群众2次跑路为1次办理，服务效率提高了1倍，实现了服务质效1+1>2。

（四）党建引领，便民服务与社区治理深度融合，共建共享，探索出了隆昌基层社会治理新模式，服务内容提高了1倍，实现了服务的政治和社会效益1+1>2。

# 创新“12345”新机制 打造便民服务新平台

内江市威远县行政审批局

## 一、背景

为深入贯彻落实两项改革“后半篇”文章，助力乡村振兴，威远县紧紧围绕“始于群众需求，终于群众满意”党建品牌服务理念，以连界镇镇村便民服务体系“三化”建设为突破口，在全县范围内大力推行“一引二联三赋四动五统一”的“12345”便民服务新机制，构建镇域10分钟便民服务圈。

## 二、主要举措

“一引”即坚持党建引领。成立了镇便民服务中心党支部，由副科级领导干部、中心主任兼任支部书记，同时积极开展党员示范窗口、示范岗位评选活动，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。全面实行政务服务标兵和党员“双向培养”，努力打造“党建+便民服务”一站式服务阵地。

“二联”即串联网点和并联审批。串联网点。两项改革后为进一步调整优化便民服务网络架构，建立起“1124N”的便民服务网络体系，即在镇政府所在地设立1个便民服务中心，在被撤并镇（原两河镇）所在地设立1个便民服务站，依托24个村（社区）党群服务中心设立便民服务室，在各村（居）民小组，依托小组长、党员志愿者，设立N名代办员，实现网点串联。并联审批。对涉及需两个以上部门共同审批的事项，改变原有办理模式，实行由便民服务中心统一牵头，各相关部门同步办理，从而缩短时

限，提高效率。

“三赋”即部门赋权、科技赋能、保障赋力。部门赋权。按照“应进必进、应沉必沉”的原则，全面梳理镇级依申请政务服务事项211项（其中行政权力事项95项，公共服务事项116项），村级代办服务事项56项，分别较改革前增加了270.2%和229.4%（改革前镇级57项，村级17项）。“个体工商户注册、变更、注销登记”、“食品（含保健食品）经营许可（个体）”、“对食品小作坊、小经营店进行备案”、居民身份证办理等相关事项下沉镇便民服务中心，实现县内全域通办，方便群众“就近办”。科技赋能。在中心添置了自助查询机等设备，依托四川省政务服务一体化平台，引导老百姓通过政务服务网进行网上申请，实现“信息多跑路，群众少跑腿”。保障赋力。2021年投入100余万元对便民服务中心场地进行标准化规范化建设。配齐便民服务中心主任（实职副科级事业干部），核定便民服务中心事业编制7名，实际入驻在岗人员20名，在人、财、物方面予以充分保障，提高便民服务的软硬条件。

“四动”即窗口动态轮岗、人员动态培训、清单动态更新、结果动态跟踪。窗口动态轮岗。连界镇把便民服务窗口作为干部提升办事能力、了解社情民意的平台，不定期对窗口工作人员进行培训锻炼，注重从新考录公务员、新聘用事业人员中选派优秀人员到窗口一线锻炼成长。人员动态培训。采取“全县统训、镇内自训、县外点训”等方式，不定期地对窗口工作人员进行全员轮训，提升能力素质。清单动态更新。根据法律法规“立改废释”以及省市县行政权力事项调整情况，及时动态调整更新事项清单并对外公示，确保群众第一时间知晓最新政策。结果动态跟踪。按照首问负责制，做到窗口工作人员承接一事、负责到底。

“五统一”即统一名称标识、统一建设标准、统一办公配置、统一服务流程、统一评价监督。统一名称标识。便民服务中心、便民服务站、村（社区）便民服务室名称和标识，全部按照省级统一要求进行规范，并设立醒目指示牌。统一建设标准。按照中心690平米、站120平米、室50平米标准进行建设。中心设置咨询引导区、综合服务区等5个功能区，推进场所标准化建设。统一办公配置。围绕群众办事需要，统一配备电脑、高拍仪、保密柜等办公设备和饮水、充电、阅读等便民设施。统一服务流程。坚持“一窗受理、一网通办、一次办结、一枚印章管到底”服务流程，编制服务指南，优化办事流程，减少审批环节，让办事群众畅享“一站式”服务。统一评价监督。工作中突出双向评价，即群众点评和组织考评。建立“一码一簿一箱”（评价二维码、留言簿、意见箱）和“一述一测一定”（人员述职、民主测评、党委评定）的考评监督机制，科学检测服务质量。同时，全部配齐便民服务中心、便民服务站服务窗口“好差评”装置，接入省一体化政务平台，实现了办事群众线下实时评。

### 三、主要成效

一是办件数量提升。作为全省经济发达试点镇，由于政务服务事项下沉、服务下延，两项改革后便民服务中心业务办件量从改革前的月均2162件，增加到2468件；2021年，新增市场主体1212户，真正落实服务在基层、办事在基层的要求。

二是服务效率提升。按照“减环节、减流程、减时限”要求，实现同一事项名称、类型、依据、编码、应交材料和办理时限县镇村“三级六统一”，材料减免率达56%，时限压缩90%，最大程度的实现便民服务的“减负提速”。

三是队伍能力提升。通过制定一套科学有效的评价监督办法，提供一个提能增智的锻炼平台，在评优评先、提拔重用、职级晋升、职称评定等方面对窗口工作人员倾斜，最大程度的激励干部勇于担当、善作为，锤炼了一支“能干事、会干事、干成事”的精兵强将，充分展示连界干部良好的精神面貌。

四是干群关系提升。推行“上门办、掌上办、预约办”特色服务，特别是为3700余名老弱病残等特殊群体提供帮（代）办服务；真正实现群众办事“小事不出村、大事不出镇”，进一步拉近了与群众的距离，融洽了党群干群关系。

# 办事不出村 服务零距离

## 乐山市井研县行政审批局

为扎实做好两项改革“后半篇”文章，2021年6月以来，在县委、政府的领导下，我局以“我为群众办实事”实践活动和镇村便民服务体系“三化”建设为契机，制定《井研县“研为百姓·办事不出村”实施意见》，在15个镇（街道）96个村创新开展办事不出村工作，明确各级职责，优化服务流程，畅通线上线下办事渠道，以“小切口、大纵深”推动便民服务向村级延伸，切实打通了服务基层群众“最后一米”，实现服务基层群众“零距离”。6月以来，共为群众办理政务服务事项78301件，其中直办67187件，同比增长92%，代办11114件（上门办1048件），同比增长72%。

### 一、延伸网络，变“群众跑路”为“数据跑路”

推进“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革向纵深发展，将电子政务外网部署到15个试点村，延伸社保、医保等20个直办事项的业务系统，实行县、镇、村联网联审，满足群众“多点办、就近办、一次办”需求，服务效率提升近70%。向群众推广“天府通办”和“四川政务服务网”应用，由村级代办员指导村民注册、查询和申请，推动更多政务服务事项不出村就能网上申请、网上查询、网上取件。目前正根据群众需求，依托省一体化政务服务平台拓展“办事不出村”线上服务平台，全力推动村级事项“一网通办”，真正实现变“群众跑”为“数据跑”。

## 二、下沉事项，变“不能够办”为“直接可办”

为确保基层事情基层办、基层权力给基层、基层事情有人办，梳理与群众生产生活密切相关的涉及社保、医保、民政等8个方面的56个便民服务事项下沉到村，实现服务清单与个性需求相统一，形成“56+N”的村级服务事项清单。通过优化办理流程、压缩办理时限，形成《井研县“办事不出村”办事指南汇编》，其中20个事项从不能办理变为村上直接办理。先后已发放“办事不出村”便民服务事项清单23000份、办事指南56000份，录制并发放操作视频8个，制作展板27个、“小橘为您办”二维码牌138个，印制代办事项受理通知书1500本。采取“专家授课+视频讲座+操作指南”方式对镇村工作人员进行培训20次、视频自主培训150余次、上挂学习培430余人次，有效提升了村干部的业务水平和综合能力，有力确保了村上可以办、能够办、办得好。

## 三、代办服务，变“群众来办”为“干部代办”

为切实解决群众办事的痛点、难点问题，避免人力和财力浪费，进一步完善村级民事代办制度。通过统筹各方力量，大力推行“一员多用”，建立县、镇、村三级联办机制，变群众自己上门办为村干部为其代办帮办。镇（街道）级、县级部门各固定2名以上工作人员，负责办理村级上报事项。各村组建由村组干部、党员、志愿者为成员的“村小二”便民服务队，发放“连心卡”，卡片标注联户干部姓名、联系方式，为群众提供“代办帮办”服务。针对特殊群体和特殊事项，推行“上门”服务，最大程度做到群众“办事不出村”。下沉事项在承诺办结时限基础上平均再提速70%，其中农房建设审批等由12个工作日压缩至3个工作日。

#### **四、拓展服务，助力推进乡村振兴**

推动两项改革“后半篇”文章由物理变化催生化学反应，把“办事不出村”与乡村振兴、产业发展相结合，深化“政务服务+”，下沉延伸金融服务，配套邮政快递等物流业务，实现“政务+村务+金融+邮政+物流”等一站式综合服务，既解决了过去群众办事“多次跑”“往返跑”“到处跑”等痛点堵点问题，也满足了本地小微企业和电商平台的金融服务和物流快递诉求，倾力助推乡村振兴。6月以来，三江镇花树湾村和研经镇大团村的群众通过农村金融综合服务站取现7000余笔，咨询小额信贷500余人次，直播平台共直播385场，累计场观人数达44.8万人次，实现线上销售1000万余元、带动线下销售500万余元，助力群众人均增收1000元。

#### **五、总结提炼，推广“办事不出村”服务品牌**

及时总结提炼试点经验成效，探索“办事不出村”工作成果转化，积极向省、市、县各媒体报送工作信息，先后被省市县各大媒体采用或播放17篇，创新了镇村便民服务途径，深受群众欢迎、领导肯定。

# 创新“便民服务+” 提升服务效能

## 乐山市沙湾区福禄镇福禄社区

乐山市沙湾区福禄镇福禄社区成立于2002年，幅员面积2.5平方公里，辖6个居民小组，户籍人口3815人，常住人口5000余人。2015年设立社区党委，下设支部3个，党员102名。2008年，因修建沙湾电站，集镇整体拆迁重建，将原有破旧社区新建为8个“田字型”小区，属于典型的移民安置社区。社区治理发展新形势下，福禄社区着手探索创建亲民服务型社区，推行“便民服务+”模式，提升服务效能，放大镇村“三化”建设成效，让两项改革成果更好惠及广大企业群众。

### 一、背景

按照省、市、区做好两项改革“后半篇”文章总体部署，加快完善镇村便民服务体系建设，强化便民服务标准化规范化便利化，福禄社区便民服务室遵循“便民、规范、廉洁、高效”的办事原则，创新“商社联盟”等模式，拓展服务功能，不断提升服务质效，提高群众满意度，切实打通服务群众最后“一公里”。

### 二、主要举措

（一）党建铸心，福脉相承。一是坚持党建引领，强化纵向指导。以区级指导、镇级督导和社区落脚为工作理念，成立了区镇两级省级城乡社区治理试点工作领导小组，明确了由各级党组织书记为第一责任人、各级各部门相互配合的工作职责，形成了上下一心的有力保障和良好局面。二是坚持沟通交流，强化横向互动。积极

参与沙湾区社区治理能力提升论坛，通过“头脑风暴”、“桌面推演”和现场观摩等方式，进一步挖掘了治理潜能。融入大城市发展理念，向成都五星社区、眉山金龙社区等示范点取长补短，启发了小社区有大发展的治理理念。三是坚持红心所向，强化核心维度。以党史学习教育为载体，组织党员干部群众，开展了祭奠先烈、故居深思、全民阅读、“50年对话”知青返乡等活动，为干群同心治理奠定了坚实的思想基础。今年5月，福禄社区党委被评为乐山市先进基层党组织。

（二）亲睦修心，福气满堂。一是实现了阵地服务亲民化。投资80余万元，以“福气满满”“福业共志”“福脉相承”为主线，打造了集“全岗通”服务站、居民议事厅、共享活动室、社区书吧、游客驿站、协商平台等20余项功能场所于一体的亲民化服务中心。二是实现了小区管理精细化。将社区8个小区合理划分为3大区域，分别配备了小区党群微站1个，以小区党支部为载体，将支部书记与小区微站站长合二为一，提供借物、协调、休憩等便民服务。三是实现了老幼服务优质化。融合医疗、餐饮、休闲、娱乐、健身等功能于一体，打造精品化老年综合服务中心，实施自主经营和第三方结合经营模式，满足了老年群体“点餐服务”的要求。创新“社区+学校+家长”的儿童护助模式，以“宇宙星辰的视野”为主线，建设了集阅读、学习、娱乐为一体的儿童之家，引入了儿童培训机构，每周定期开设3个班次的免费公益课程。

（三）一众同心，福运共享。一是“商社联盟”初见成效。以资源共享、行业互助为导向，社区主导搭建了“供需平台”，通过社区优质服务引导并吸纳了儿童培训机构、理发店、百货超市、劳务公司、餐馆等20余家社区商家入驻“商社联盟”，以行业资源

为基础分别签订了服务细则，目前已开展联盟活动30余场次。二是“合伙经济”步上正轨。以发展社区经济为导向，开展了第一批招募社区合伙人项目，通过场地换股份的方式，成功引入了“小福蜜站”饮品店入驻社区图书馆，已顺利经营3个月。三是“铜河义工”精准导向。打破传统志愿服务常规，结合福禄社区实际，浓缩并优化了文化推广、家电维修、应急救援、规范经营等5支志愿服务队，并将志愿服务向周边行政村延伸。今年以来，共开展志愿服务20次。

（四）大计凝心，福荫万代。一是文化同源，共植发展底蕴。进一步挖掘福禄沿河而建的“船文化”精髓，通过全民征集，整合全民智慧，制定了“厚德载福，善为而禄”的福禄精神，进一步充实了全民参与社区治理的文化内涵。近期，福禄社区治理成效被乐山日报、沫若党建、人民周刊网等主流媒体推广报道。二是协商议事，共绘发展蓝图。以“居民议事厅”为载体，建设“有事来协商”平台，将镇域发展难事、基础建设大事作为协商主题，开展协商活动3次，对滨河广场、大渡河大桥、福谭路等重点项目提出了有效建议5条。三是业态引导，共助发展承载。成立商业治理小分队，以做好门市分配“后半篇”文章为抓手，以建设沙湾区南部“商贸中心城镇”为发展定位，明确了15个街区的业态规划，严格了门市入驻标准，为小社区的大发展奠定了基础。

### 三、主要成效

一是方便了群众办事。结合社区亲民化改造，打造独具特色的便民服务型社区“活塞”，让群众来社区办事就像走回家一样温馨，活动阵地成为老百姓休闲娱乐、唠嗑、充电的集中场所；向社区特困户、残疾人等弱势群体提供义诊、维修、法律援助等无偿服

务，极大方便了群众。二是促进了社会稳定。积极推进“全岗通”服务，将服务形式由“等你”变为“我来”，目前已累计为群众上门服务700余次，解决实际问题52个，及时化解了矛盾，促进了社会稳定，获得了群众点赞好口碑。三是优化了经济发展环境。深化社区功能，依托全岗通办公大厅，积极为群众提供计生、劳保、民政等各类公共服务；推行便民服务代办制，为群众获得致富信息、搞个体经营、外出务工等提供了方便，充分调动了群众致富奔小康的积极性。

# 南充市顺庆区双桥镇三措并举助力便民服务“结硕果”

## 南充市顺庆区双桥镇人民政府便民服务中心

为进一步做好“两项改革”后半篇文章，增强便民服务意识，提升为民服务质量，双桥镇以“镇村便民服务体系标准化规范化便利化建设省级试点”为契机，结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，进一步推进镇村便民服务中心标准化建设，着力提升群众满意度和幸福感。

### 一、基本情况

双桥镇位于顺庆区最北端，东连李家镇，南靠芦溪镇，西与西充县大全镇毗邻，北与南部县八尔滩镇接壤，距离市中心39公里，全镇幅员面积64平方公里，辖16个行政村，最远的村距离双桥场镇15公里，户籍人口33877人，常住人口约9600人且多为“386199”部队，中青年约2500人。今年以来，双桥镇以便民服务中心为“主要阵地”，以“群众方便不方便、满意不满意”为基本标准，持续推进便民服务提质增效，努力解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题，群众获得感、幸福感、满意度得到极大提升。截至12月底，中心共接待办事群众1.1万余人次，累计受理各类事项13256件，群众满意率达98%。

### 二、主要举措

（一）推进阵地建设标准化。一是场地设置标准化。双桥镇由原永丰镇、龙桂乡和双桥镇在2019年9月行政区划改革调整时合并

组建，原镇便民服务中心面积狭小，不到40平方米，仅能设置3个服务窗口。按照“紧邻政府、大小适宜、整洁明亮、方便群众”的要求，综合考虑交通位置、人流量和需求量，在镇政府大院旁边租用三间门面房进行改造升级，新便民服务中心大厅面积达160平方米，且紧邻镇卫生院、农商银行、畜牧站等单位，地理位置优势明显。二是服务设施亲民化。优化设置日常办公区、综合服务区、办事等候区、自助服务区、休闲阅读区、服务引导区等6个功能区域，着力打造亲民化服务环境。办公区统一配置了电脑、打印机、高拍仪、办公桌椅和文件柜等，综合服务区配置75cm高暖色系台面、电子评价装置、LED窗口显示屏等，办事等候区摆放沙发、饮水机，宣传册等，自助服务区设置自助服务终端、手机充电台、纸笔、便民雨伞、便民药箱等，休闲阅读区设置休闲桌椅、书架书籍、儿童玩乐设施等，服务引导区配置红外测温仪、酒精等防疫设施及《办事指南》、申请材料样本及样表等，配备灭火器，设置紧急逃生通道，一体化政务服务平台接入中心。三是办事窗口综合化。中心设置4个“综合窗口”，实行“一窗办理”，实现“找一个人、办所有事”；预留1个备用窗口，在春节前后等特殊时间段办理业务群众较多时能启用，方便办事群众，缩短等待时间；规范设置窗口座牌，公开窗口工作人员姓名、照片、电话、去向等信息，让群众找得到人、办得了事。

（二）推进服务事项标准化。一是常规事项“应进必进”。结合上级要求和辖区实际，居保、医保、民政、残联、就业、退役军人事务、农民工服务、自规（住建）等9个大类47件服务事项全部入驻中心。二是办事程序公开透明。以服务群众为目标，按照“最多跑一次”事项办理要求，规范中心所有服务事项的名称、材料清

单、材料要求、办事流程、依据等内容，公布“四项清单”，编制清晰明确的办事指南、办事流程、格式文本、示范文本，方便群众查询和办事。三是特色服务一个不落。结合双桥实际，国家电网、广播电视、幸福公交等与群众生产生活密切相关的服务事项全部入驻中心。

（三）推进运行管理标准化。一是优化队伍配置。明确便民服务中心的分管领导和业务负责人，优化窗口人员队伍结构，选派本单位素质高、业务精、能力强、服务优的10名工作人员到窗口工作，占镇干部总数的四分之一，所有窗口均实行AB岗，确保工作期间不脱岗、不断档。二是完善服务制度。修订完善首问负责制、限时办结制、责任追究制、一次性告知制、服务双岗制、去向留言制等服务管理制度，简化办事程序、缩短办事时间、提高办事效率；设立“办不成事”受理窗口，解决群众办事过程中遇到的各类“疑难杂症”。三是提升服务能力。定期开展窗口工作人员业务培训，并根据群众反馈意见建议，进一步改进工作方法，提升窗口工作人员的业务能力和服务水平。

### 三、主要成效

一是改善了服务环境。中心门头、上墙制度、工作人员服务形象等统一改造，让办事群众眼前一亮；优化设置功能区域，增添沙发、休闲桌椅、儿童玩乐设施、便民药箱、便民雨伞、植物绿化等，营造温馨舒适的办事环境；改变原有服务模式，柜台式的敞开服务，拉近与群众距离。

二是提升了服务水平。AB岗工作机制确保窗口随时有人，保证工作正常运转；定期开展业务培训，实现了“一窗受理、一次办结”，改变以往群众办事需要分散跑几个部门、来回跑几趟的现

象，对确需二次办理的事项，中心主动提供上门服务，让群众办事“最多跑一次”。

三是满足了群众需求。将便民服务延伸至村组，每村设置便民服务室，明确支部书记为代办负责人，各村民小组长为代办员，建成覆盖镇村组的三级便民服务体系，确保“村村有服务室、户户有代办员、件件有着落处”，真正做到“群众动口、干部动手、服务上门”的目标。2021年，各村级服务室共接待群众6780余人次，受理代办各类项目5540件，办结5540件。同时，干部在服务群众的过程中，不仅增强了工作能力，更增进了与群众之间的感情，切实打通了为民服务“最后一公里”。

# 青神县完善镇村便民服务体系 打造“青易办”

眉山市青神县行政审批局

## 一、背景

乡镇行政区划和村级建制调整改革后，青神县乡镇建制数量从10个调整为7个、减幅30%，村（社区）数量从89个调整为58个、减幅34.8%。镇村便民服务半径增大、服务对象增加给基层便民服务水平带来新挑战。

青神县坚持问题导向，统筹整合资源，持续精准发力，提升基层便民服务能力，通过完善镇村便民服务体系、委托下放高频事项、建设农村金融综合服务站、落实代帮办服务机制，打造“青易办”服务品牌。

## 二、主要举措

（一）共建：联动力量，构建横向协作、纵向互动的服务体系  
整合行政力量。由县行政审批局综合协调、系统谋划，推进便民服务中心（站、室）“三化”建设的同时与农商银行合作打造“政务+金融”农村综合服务站，联动人社、农业农村、民政、卫健等部门明确服务事项、办理流程、岗位职责，建立工作人员定期业务培训制度，确保基层政务服务事项跨部门、跨层级协同有序运转。

整合社会力量。找准多方切入点，与15家企业建立合作关系，整合群众日常经营、生产生活相关的水电气缴费、金融保险、通

讯、物流快递、电商等服务内容入驻农村金融服务站，让他们成为政务服务的有效补充，实现群众、企业与政府的多方共赢。

整合基层力量。以“政务服务+网格”改革为突破口，依托现有的社会综合治理网格体系，实施网格片长制和便民服务的有效衔接，将网格片长纳入代帮办队伍，下沉到每一个网格，进一步延伸了基层便民服务网络，实现基层治理和政务服务精准化，有效解决镇村便民服务人员配备不足的问题。

## （二）共治：共谋产业，推动优势产业集聚发展，联动推广特色农业知名品牌

“政务+金融”，精准“资”润产业发展。依托农村金融服务站，打破以往贷款先申请、后调查的传统办贷流程，将银行“开”进村民家中，全县38个行政村“整村授信”全覆盖，为村民办理金融业务4360笔，交易金额320万元，带动青神竹编、柑橘、茶叶等特色农业产业发展，打通“三农”融资的堵点和痛点。

“政务+电商”，建立农村现代市场体系。巩固国家电子商务进农村示范县成果，架设特色农业品牌推广平台，将农户、专合社和村级企业的农产品通过农村金融服务站及惠生活平台销售，拓宽农民增收致富新渠道，2021年农产品网络销售额6.15亿元，推动全省最大果蔬冷链物流中心、西南地区最大的柑橘单轨运输基地在青神建成。

“政务+物流”，打通乡村振兴大动脉。推进县-乡-村三级物流体系建设，整合邮政、中通、圆通等6家快递物流公司入驻农村金融服务站，全面打通“快递进村入户，农产品出村进城”，2021年办理快递收寄5800余件，实现物流配送当天到村、当天进城。

### （三）共享：服务民生，打造15分钟政务服务圈

放权赋能，激发基层发展活力。梳理群众办事需求，按照“应放尽放、能放则放”的原则，委托下放社保、民政、医保、农业农村、卫健等139项高频事项到乡镇办理，解决群众就近办事需求。同时，将一体化政务服务平台延伸到乡镇便民服务中心，变“群众跑腿”为“信息跑路”。

多元化服务，提升群众满意度。以“便民服务+网格”为突破口，依托社会综合治理网格体系，实施网格片长制和便民服务的有效衔接，将网格片长纳入村级代帮办队伍，下沉到每一个网格，进一步延伸了基层便民服务网络，实现基层治理和便民服务精准化，有效解决村便民服务人员配备不足的问题。

密织便民服务网，服务全覆盖。与全县38个行政村签订《农村金融综合服务站业务合作协议》，农村金融服务站覆盖，形成横向连接部门和企业、纵向贯通县乡村三级的运行高效、统一规范的服务网，为群众户提供更加高效、便捷的服务。

## 三、主要成效

青神县整合政府资源、市场资源、社会资源，强化整体合力的实践探索，对于推进基层治理、助力乡村振兴具有积极的意义。通过“政务+”，切实打造“资源共享、工作互动、成果共用、优势互补”的便民服务新格局，打破了基层便民服务各项工作的分工界限，搭建起了相互融合、有效衔接、高效运转的便民服务平台，有力推进地方经济发展。2021年，青神县获评四川省乡村振兴先进县、农村改革先进县、农民增收先进县，成为全省唯一同时获得三项农业农村领域殊荣的区县。

# 建立“三办双代一回访”工作机制 打通 服务群众“最后一米”

宜宾市筠连县腾达镇春风村党委

## 一、背景

筠连县腾达镇春风村是由村建制调整改革前的春风、水茨、千秋、向阳、冒水5个村合并而成。村建制调整改革后，全村辖19个村民小组、2270户9363人，其中60岁以上老人2567人，弱、病、残等特殊人群662人；全村市内务工人员327人，市外务工人员2758人；各类市场主体94户（其中企业22户，家庭农场6户，个体工商户35户，新型职业农民31户）。两项改革“后半篇”工作开展以来，春风村党委精准分析辖区便民服务群体增多、服务半径增大的客观实际，紧盯服务群众、服务市场主体的多样性需求，探索建立便民服务“三办两代一回访”工作机制，精细化制定服务举措，认真落实便民服务体系标准化规范化便利化建设要求，不断增强服务质效，提升群众满意度。

## 二、主要举措

（一）“三办”全面提升便民服务质量。一是便民服务室集中办理。按照两项改革“后半篇”文章完善镇村便民服务体系要求，建强1+4的便民服务网点（“1”即春风村便民服务室，“4”即撤并村水茨、千秋、向阳、冒水保留便民代办点），将党群服务中心一楼布局为便民服务室服务大厅，总面积160平方米，根据实际设置便民代办、产业扶持、基层治理3个窗口，大力推行“便

民服务+N”，水电气报装缴费、金融、邮政寄递、农资代购、技术服务、产品代销、乡村旅游咨询全部在便民服务室均可办理，实现群众有所需，便民服务有所为。被合并的4个村均保留便民服务点，由各村组长轮流值守负责代办区域内群众需要办理的事项，确保群众和企业办事路途控制在一刻钟以内。二是村干部下沉办理。村干部利用下组入户开展其他工作的同时，主动收集群众需要代办的事项、反映的意见建议等，按轻重缓急分类汇总梳理后，及时帮助群众办理相关事项，对不能办理的及时解释和反馈。三是组干部流动办理。以各村民小组网格代办员家为中心点，打造“20分钟办事服务圈”（即：网格代办员通过电话、微信、QQ接件和上门走访收集办件诉求），每天下午全村19个网格代办员将收集群众要办事项集中到春风村便民服务室办理，即办事项马上办，需要到镇政府办理的事项按照时限提前办理，再由网格代办员反馈给群众。

（二）“双代”拓展延伸便民服务内涵。一是事代办。春风村现有60岁以上的老人2567人，其中子女外出需要特别关爱的留守老人有103人，特殊困难群众559人，针对老、弱、病、残、幼等特殊群体，开展关爱服务，实行全程代办，通过“预约办”“上门办”等方式，打通服务群众“最后一米”。村两委干部分片负责，1+N结对子，让每一位特殊困难群众都有一位办事代理人，2021年，村组干部为代办对象全流程代办各类事项163件次，让便民服务成为“零距离”的服务，密切了党群干群关系，村级治理体系和治理能力进一步提升。二是物代销。代办员变身“推销员”，以无偿代销的方式帮群众代销茶叶，通过了解信息，帮助打开市场销路，今年共代销鲜茶叶1.5吨，每斤鲜茶叶增

加销售收入1-2元，茶农增加收入近20万元；帮助群众代销李子20吨，通过协调，顺风快递、京东快递，优惠八折，群众每年节约快递费用上万元。以有偿代销的方式帮助辖区企业泓硒泉代销饮用水，帮助宜宾五粮液集团代理尖庄酒系列，增加集体经济收入10万余元，实现群众、企业和村集体“共赢”，助农增收，帮助企业拓展市场，加快推进乡村振兴。

（三）“一回访”跟踪保障便民服务成效。为保证便民服务质效，对办理的事项，每月由村纪委书记进行跟踪回访和监督检查，及时了解全村便民服务工作开展情况，对办结的便民登记台账全部进行电话回访，对回访不满意的便民服务事项，对了解不满意的原因后，退回相关办理人员重新办理。同时，定期收集的群众诉求，对群众诉求有求必应，深入挖掘群众诉求的深层次原因，积极研究解决方案，尽快给群众答复办理进度，对不合理诉求，积极做群众思想工作，化解群众不满情绪，今年以来，便民服务效果回访共1263件，满意率100%。

### 三、主要成效

一是拉近了干群距离。镇村便民服务体系“三化”建设开展以来，春风村共办理便民服务事项2307件（其中：集中办理856件，下沉办理95件，流动办理1356件）通过化被动为主动，主动将服务有前移，真正让“干部多跑路、群众少跑腿”，全面提升了广大群众的信任度、获得感和满意率。二是体现为民情怀。特别注重对老、弱、病、残、幼等群体的关爱服务，实行全程代办、“预约办”“上门办”等方式，彻底打通服务群众“最后一米”，让特殊群众真切感受到了便民服务的温度。三是助推产业振兴。通过物代销，在方便帮助群众增收的同时，使得村集体经济收入增加10万余

元，大大提振了全村茶叶、水果、花卉和乡村旅游产业发展的信心。四是推动全面治理。通过便民服务效果回访1263件，满意率100%，在回应群众关切的同时，也必将促进全村治理体系和管理能力的全面提升。

# 创新“三定法”依托政务服务分中心 走出“服务”到“治理”之路

宜宾珙县行政审批和非公经济发展局

## 一、背景

宜宾市珙县地形为南北狭长形状，从最南的王家镇到最北的县城所在地巡场镇坐车近5个小时。为有效破解县域南北政务服务不平衡局面，珙县以扎实做好乡镇行政区划调整改革“后半篇”文章为契机，创新实施定点、定位、定网“三定法”，将位于县域中部且辖区内企业规模较大、数量较多，人口较为密集的县域副中心镇上罗镇作为政务服务分中心建设点，让县域南部区域的群众和企业办事更加便捷高效，着力提升基层社会治理政务服务能力和水平。

## 二、主要举措

（一）以空间布局定“点”，从“南北奔波”到“中部辐射”。一是升级服务阵地。按照“一盘棋运行、一站式服务、一体化推进”原则，投入资金360余万元，在上罗镇场镇标准化打造占地1200平米的珙县政务服务上罗分中心，并采取“与县政务服务中心同一标准运行、同一流程办事、同一要求落实工作”的运行模式，将分中心委托上罗镇人民政府代管，确保分中心高质量运转。二是汇集服务事项。按照“精准下沉一批含金量高、急需管用的行政审批（公共服务）事项”和“中南部乡镇企业、群众办事不出上罗镇”要求，全面梳理县级审批事项，将公安交管、市场监管、户政、不动产等75项业务授权分中心办理。三是扩大服务半径。建立重点企业政务服务包片联系

制度，指派专人收集页岩气等中南部区域重点企业建设开发所涉及土地、规划等行政审批代办事项资料，主动对接自然资源等部门依法代办行政审批事项。大力实施“金通工程”，开通中南部各乡镇至上罗镇的客运专线，新增运营车辆25辆，为中南部7个乡镇20余万群众提供便捷乘车服务，提高群众办事效率。

（二）以群众需求定“位”，从“耗时费力”到“省心省力”。一是推行“中心集成办理”。印发《行政审批容缺办理承诺制实施办法（试行）》《行政许可事项容缺办理推进工作方案》，按照“企业承诺+优先报批”方式，先予受理基本条件具备、关键材料齐全的行政审批事项，将行政审批效率提升近30%。设置“一窗办理”综合窗口，将老年优待证、车辆运营证核发等26个审批流程较为简单、业务量不大且与群众生产生活关联度高的业务集中到一个窗口办理。二是推行“群众自助办结”。建设“个性化服务自助快办”区域，配套设置便民电脑、自助打印机等免费办公设施和自助查询机、自助申报等设备，建成包含身份证自助领证、出入境自助取证、港澳台自助签注、交通管理综合服务、电力缴费等业务的24小时自助服务区，为群众和企业提供全天候自助服务。三是推行“赶场全天服务”。创新建立“赶场全天服务”常态化机制，针对赶场天办事群众人数较多、文化程度不高、年纪偏大等问题，分中心指派专人为困难群众提供跟踪指导服务，全面提升人民群众的获得感和幸福感。

（三）以治理格局定“网”，从“服务补位”到“治理协同”。一是送达一批办理事项。构建县政务服务分中心—镇（乡）便民服务中心—村（社区）服务站—党群综合网格四级联动服务体系。按照“一村一网格、一格一员、一员一台账”的标准，设立综合网格管理

员175名，定期走访收集上报身份证办理、失物招领、居家养老、环境卫生整治等问题和需求，提供特殊群体上门或资料邮寄等服务，解决行动不便的老人、残疾人等特殊人群办事难问题。二是联合一批治理主体。组建由上罗镇牵头，市场监管、民政、住建等15个部门组成的联席会议制度，对涉及多头管理的事项，由联席会议协调解决，并限期反馈办理结果，实现精细精准管理。依托县“智慧珙州·数字红云”平台探索建立中心镇政务服务分中心管理模块，用好平台实时检测、预警提醒等功能，建立完善分中心人员值守、指挥调度、应急处理等机制，全面提升分中心应急处突能力。三是提升一批政务效能。深入推进政务服务“最多跑一次”专项行动，将分中心便民服务事项编制成综合服务手册，明确服务事项办理流程，办事所需材料清单、办理时限、联系方式等信息，并将服务手册印发至175个村（社区），便于群众查阅。依托政法为民“五个一”专项行动，在中南部乡镇聘任人大代表、政协委员、群众代表为基层便民服务监督员，配备《监督员工作手册》，利用监督员及时发现上报便民服务工作中存在的问题，促进便民服务惠民高效。

### 三、主要成效

珙县率先于全市在上罗镇建成政务服务分中心并投入使用，极大方便了群众办事。将婚姻登记、不动产登记、公安交管、出入境、户籍、林业、法律维权及公证、市场监管、卫生健康等75个事项纳入中心办理；将审批流程较为简单、业务量不大且与群众生产生活关联度高的26个事项纳入“一窗办理”；将水、电、气、电信等与群众生活密切相关的社会公共服务入驻办理，极大方便了南部乡镇企业和群众办理，得到了企业和群众的高度赞扬，自上罗分中收建成投入使用以来，共办理各类服务26500余件，群众满意率100%。

# 一网通办“通民心” 政务服务“欢荃办”

广安市华蓥市行政审批局

2021年4月1日，省政府政务服务和公共资源交易服务中心印发了《全省镇村便民服务体系标准化规范化便利化建设“示范便民服务中心”“示范便民服务室”创建活动工作方案》（川政公〔2021〕12号），文件要求各市（州）要进一步做好全省两项改革“后半篇”文章，深入推进镇村便民服务“三化”建设，抓好“示范便民服务中心”“示范便民服务室”创建工作。4月27日，华蓥市被确定为第二批镇村便民服务标准化规范化便利化建设省级试点地区。12月3日，华蓥市代表广安迎接省“示范便民服务中心”验收组现场点验收并得到肯定评价，2022年1月18日省中心发文通报华蓥市庆华等5个镇被确定为首批省级“示范便民服务中心”。

## 一、案例背景

全省两项改革“后半篇”工作开展之前，华蓥市镇村便民服务体系虽然已基本建立，在开展集中服务、方便群众办事、改善政府形象上起到了积极作用，但整体服务能力和服务水平仍偏低，仅能满足群众办理简单事项的需求，离便民服务体系标准化、规范化、便利化要求还存在较大差距。具体表现在：

（一）便民服务平台优化整合难度大。各乡镇（街道）便民服务中心（站）按照“三集中三到位”改革要求，将乡镇（街道）各站、所、室便民服务事项全部集中到便民服务大厅办理，但一些与群众生

产生活密切相关的公安、市场监管、医保、社保、补贴申领及水、电、气、电视、通讯等服务事项没有很好地整合到便民服务中心集中办理，群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”还需进一步推进。

（二）镇村便民服务体系建设和运行经费保障不规范。各乡镇（街道）对便民服务体系的建设与运行经费未进行单列，对便民服务体系的建设与运行实行实报实销，不利于便民服务体系的远期建设和便民服务中心的长期运行。

（三）“一网通办”能力相对滞后。乡镇（街道）便民服务中心（站）、村（社区）便民服务室（点）便民服务事项未在一体化政务服务平台配置齐全，大部分便民服务事项尚不能在一体化平台运行，只能在线下办理，不利于监督管理和群众办理。

（四）便民服务组织管理不规范。一是机改后虽将便民服务中心设立为乡镇（街道）直属事业单位，明确了编制，但便民中心主任配备未完全到位，一般由乡镇（街道）党政办或社事办主任兼管；二是没有将便民服务体系建设和管理纳入绩效考核，监督管理力度不足。

（五）服务事项不能满足群众需求。镇村便民服务事项以咨询类为主，真正能办理、受理的事项偏少，不能很好地服务乡村振兴产业和农业农村发展。

（六）办公设备不齐全。便民服务中心均未配置评价仪、高拍仪等基础办公设备，手机充电站、便民座椅、饮水机、急救药箱等便民服务设施配置不齐。

## 二、主要举措

（一）便民站点“标准化”，服务平台新格局。一是品牌力量引领服务“新面貌”。华蓥市以“欢蓥办”为主题，统揽全市政务服务工作，面向全国公开征集合格作品49件，经过打分、入围、市委

政府综合审定，最终评选出华蓥市政务服务品牌“欢蓥办”，同时在各便民服务场所、政务服务快报等媒介广泛应用和宣传“欢蓥办”Logo。二是资金投入保障服务“新体系”。组织财政等部门成立便民服务体系建设资金需求核查小组，深入各乡镇（街道）核查建设内容、资金需求，研究出台“以奖代补”的方式解决各乡镇、街道体系建设资金48万元；同时，还在财政极度紧张的情况下，调度专项资金150万元保障全市镇村便民服务体系“三化”建设设施设备采购。三是政策指导构建服务“新布局”。紧紧围绕两项改革“后半篇”文章要求，坚持基层便民服务“场地不减少、服务功能不削弱”的原则，优化整合镇村便民服务场地，建成12个便民服务中心、1个便民服务站、107个便民服务室、28个便民服务点，基本实现“乡村撤并，服务不减”。

（二）便民事项“规范化”，服务效能暖民心。一是紧盯“扩权赋能”。从群众办事“只进一扇门”出发，按照“应进必进”原则，梳理服务事项精准下沉到镇村便民服务机构并主动对外公布，群众办事基本实现“小事不出村，大事不出镇”。二是狠抓“一窗受理”。着力解决群众办事“多头跑”难题，将所有依申请政务服务事项全部纳入“综合窗口”受理，依托省一体化政务服务平台逐步推行电子印章应用，“一窗受理、限时办结、最多跑一次”格局正加速推进。三是深推“四项服务”。针对“上班群体，下班办事”“急事难办、节假日没人办”，特殊、困难群体“办事难”“办事不便”等问题，有力构建起“四项服务”便民利民服务模式，通过设置“帮（代）办引导台”、探索建立代办员制度、提供“早晚弹性办”等服务，化解“办事麻烦”“办事不便”等困局。

（三）便民网络“便利化”，服务方式再创新。一是建立“三级

闭合”网络体系。指导各镇成立1个镇便民服务中心、多个村级便民服务室、N个政务服务志愿者的三级政务服务网络，志愿者开展政策宣传、网上代办，村（社区）统一分类处理问题需求。二是推行“逢场天”集中办公。在各乡镇便民服务中心推行村干部逢场日轮流到便民大厅坐班、接件、代办，闲场日预约服务等机制，规范完善村级便民服务。三是组建“帮代办”队伍。针对各地农村青壮年外出务工、留守在家的老人办事不便等现象，组建以村（社区）干部为核心力量的代办队伍，在镇村党员干部中推行帮（代）办工作机制，群众通过电话或口信等方式提出需求，驻村干部或村（社区）干部及时上门受理，群众办事最大限度地实现“零跑腿”。

### 三、主要成效

（一）整合资源，办事地点更科学。镇村便民服务体系标准化建设后，合理统筹分配资源，科学布局服务场地，全市共建成12个便民服务中心、1个便民服务站、107个便民服务室、28个便民服务点，完全实现“乡村撤并，服务不减”。

（二）提升指标，办事速度更快捷。12个乡镇（街道）已制作并启用“审批服务专用章”，群众办事盖章平均减少环节数量1个；指导乡镇共设置“综合窗口”54个，窗口数量压减率达30%；共梳理出乡镇（街道）依申请类政务服务事项220项、依申请类便民服务事项124项、“一件事一次办”25件，编制办事指南对外公布，基本实现群众办事“只进一扇门”。

（三）依托体系，办理效果更满意。依托“三级闭合”网络体系，2021年以来，共开展上门服务480人次、帮（代）办服务523人次、延时服务238人次、预约服务348人次，群众办事最大限度地实现“零跑腿”。

# 用“三化”促“四化” 打响服务新快板

广安市武胜县行政审批局

2021年，武胜县为贯彻落实省、市关于两项改革“后半篇”文章决策部署，推进镇村便民服务标准化规范化便利化建设（简称“‘三化’建设”），着力实现企业和群众办事“只进一扇门，只到一个窗，只上一张网，最多跑一次”整体目标，以“三化”促“四化”，在5个省级试点乡镇的基础上，推行全域便民服务中心“四化”建设，努力打造“依法、规范、高效、便民、廉政”的武胜政务服务新样板。

## 一、背景

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，坚持深化改革，推动“放管服”向基层延伸，加快完善便民服务体系，强化便民服务“三化”建设，不断提升服务质效，提高群众满意度，认真贯彻《中共四川省委办公厅四川省人民政府办公厅印发〈关于做好乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的实施方案〉的通知》（川委厅〔2021〕6号）文件精神，落实省、市、县关于做好两项改革“后半篇”文章各项措施。

## 二、主要举措

### （一）坚持系统观念，打好“标准化”基础牌

建设达标平台。整合农民工服务、退役军人服务等70余个服务平台，从审批服务、便民服务、群众自助等方面划分功能区域，完成县域所有便民服务中心统一设计、改造。出台《武胜县镇村便民

服务中心标准化规范化便利化建设实施方案》，明确便民服务中心设备采购数量、型号、规格等，县行政审批局负责采购方案审批，并做好督促指导。对镇村便民服务中心（室）的门楣招牌、内室装修、工作人员状态栏等整体形象进行统一设置，完成23个乡镇便民服务中心、324个村（社区）便民服务室标准化改造。

合理设置窗口。设置6个“综合窗口”，推行“综合受理、分类办理”服务模式，预留备用窗口，在阶段性业务量大、春节前后群众办事集中等特殊时段启用。设置“免费邮递”窗口，免费将事项办理“结果”快递到家，切实解决往返跑、多次跑问题，打通群众办事“最后一公里”。设置“办不成事窗口”，领导干部轮流坐班，解决企业和群众办事中的难点痛点堵点问题，让群众不空跑、不多跑。

优化人员配置。积极选优配强首席代表、项目代办员、基层代办员，出台相关人员考核办法，积极开展专项培训，进一步强化具体推进政务服务改革的工作力量，加大对政务服务一线工作人员的关心关爱力度，加强基层便民服务代办员队伍建设。

## （二）坚持效能引领，打造“规范化”升级版

统一进驻事项。按照县政府2020年公布的《关于印发武胜县下放乡镇公共服务事项目录的通知》《武胜县赋予乡镇县级行政权力事项清单》《武胜县乡镇法定权力事项清单》，下放143项公共服务事项至乡镇便民服务中心、49项帮代办服务事项至村（社区）便民服务室，梳理形成“我要办医保”等38项“一件事一次办”事项清单，围绕与群众生产生活密切相关的16项高频事项，减材料、减流程、减时限，切实提高办事效率，实现便民服务“大事不出镇，小事不出村”。

高效实施审批。严格按照全省统一规范标准，组织各乡镇政务

服务分管领导和窗口工作人员分批次召开工作推进会、业务培训会24次，划分11个责任小组，为每个乡镇配齐配强业务指导老师，通过线上指导和线下“一对一”现场答疑，有效破解难点突出问题。在“好差评”基础上，参照投资运行和重点项目建设“红黑榜”，设立武胜政务服务“点将台”，积极开展争先评优活动，每月评选通报最佳窗口单位、最差办事单位，倒逼服务提质增效。截至目前，武胜县乡镇事项认领发布率、办事指南准确率、事项入驻认领率均达100%。

严格监督管理。建立首问责任制、限时办结制、责任追究制、一次性告知制、服务双岗制、去向留言制、信息公开制代办服务制及其他特色服务等制度，不断优化制度建设。结合全县绩效考核改革，开展县乡两级便民服务中心工作人员纪律作风集中整顿，对业务办理、服务质效等情况进行量化打分，并将政务服务考核得分纳入全县绩效考核，每季度通报得分排名情况，形成差异化奖惩机制。

### （三）坚持服务至上，打出“便利化”组合拳

拓展服务覆盖面。设置“川渝通办”“跨省通办”专窗，统一安装符合标准的高拍仪等软硬件设施，提供“异地代收代办”服务，协调开展异地审批服务，实现同一事项在川渝两地“无差别受理、同标准办理”。指导各乡镇在办事大厅设置“免费邮寄”窗口，逐步将此项服务的邮寄地址向重庆等周边地区辐射推广，扩大邮寄范围，加快将“结果”送到群众手中，实现群众办事“最多跑一次”或“一次都不跑”，真正实现办事省时省心省力。

推进服务智能化。依托“武胜政务服务”公众服务平台，将“网上预约”服务与线下取号系统深度对接、全面升级，实现预约排号、静默叫号，并通过开放乡镇后台管理人员权限，将“网上预

约”向乡镇延伸，帮助乡镇实时掌握群众预约办件情况，如遇办件人员外出或特殊情况可提前通知群众改约时间，有效避免人员扎堆聚集，实现错峰办件。进一步开辟网上办事入口，使所有可网上办理的事项都能通过平台进行网上申请、办理，真正将“武胜政务服务”公众平台打造成集预约服务、网上办事、咨询投诉于一体的综合服务平台。

提升服务满意度。在试点乡镇推行“全敞开”式亲民窗口，缩短柜台间距，调整窗口高度，以小切口切入，方便工作人员与办事群众沟通，提高群众办事舒适度和亲切感。设置咨询引导台，由专人做好办件引导、政策解答、疫情防控等工作，有效实现人群分流，避免群众因找不到办事窗口、不了解国家政策而办不成事的尴尬局面。优化完善卫生间、开水间、填单台等便民设施，探索修建小书吧、VIP活动室等亲民区域，形成“小小乡镇，满满服务”良好口碑。

#### （四）坚持需求导向，打响“定制化”改革战

在制度上改革。按照《武胜县人民政府关于印发〈武胜县投资项目审批服务改革实施方案〉的通知》（武胜府发〔2021〕6号），对改革重点事项逐一研究，先后制订出台投资项目联合初审、中介服务“多招合一”、工程竣工联合验收、区域评估、“三日默认制”等配套文件10个，梳理确定投资项目行政审批服务事项71项，形成政府投资项目、社会投资项目全周期审批流程图。

在流程上简化。站在群众的角度思考问题，避开繁杂的文字介绍，梳理行政审批和公共服务事项670余项，制作可精准链接至四川政务服务网上大厅各个办理事项的“二维码”，制作“我要开水果店”“我要开饭店”“我要开家政公司”等200余项办事指南明白纸，结合乡镇实际，下沉推广乡镇可办理的110余个办理事项

“二维码”、明白纸，帮助群众直观了解所办事项的申请材料、办结时限、送达方式等，部分事项还配有精准的流程圖，“到哪办、怎么办”一目了然，得到群众的一致好评。

在职能上整合。努力构建科学、便捷、高效的投资项目审批和管理體系，大幅压缩项目审批耗时，全面推行项目代办制度，有效加快各类投资项目落地实施，并逐步探索将相关改革措施向乡镇延伸，全面助力乡村振兴战略。截至目前，全县已集中受理项目立项、施工证核发、环境影响评价等审批事项101件，完成42个项目联合初审、12个项目施工图设计评审、3个项目联合验收，1个项目中介服务“多招合一”。

### 三、主要成效

今年以来，通过全县政务服务工作人员的不懈努力，“三化”建设成效明显，全县乡镇级在一体化平台办件量累计达到207646件，办事群众好评率100%。深入推进“政务服务+金融”新模式，在乡镇、村（社区）设置农商银行金融服务点300余个，为群众提供综合性服务2000余次。开展“上门服务”“帮（代）服务”“预约服务”“延时服务”等共计500余次。积极帮助困难群众找到致富创业的好路子，实现返乡农民再就业，有力推动行政职能转变和服务方式创新，得到群众和上级主管部门的一致好评，人民群众的幸福感、获得感、安全感进一步提升。

下一步，我县将持续发力，巩固2021年“三化”建设成效，找差距、补短板、强弱项，继续完善乡镇便民服务中心“便民、利民、惠民”功效，力争打造可复制、可推广的武胜县“三化”建设样板，为两项改革“后半篇”文章重要部署打下坚实基础，不断完善县镇村三级政务服务体系，助推全县政务服务能力持续提升。

# 干部“跑起来”帮代办 群众“开心办·满意归”

达州市开江县行政审批局

## 一、背景

为打好成渝地区双城经济圈建设县域集成改革试点县、省级镇村便民服务体系“三化”建设试点县两张牌，切实做好乡镇行政区划调整、村级建制调整两项改革工作“后半篇”文章，推动县级部门、镇村（社区）主动为村（居）民代办与生产生活密切相关事项，解决联系服务群众“最后一步路”问题，创优创响“开心办·满意归”政务服务品牌，开江县创新开展了村级代办“跑起来”服务，同时印发了《开江县人民政府办公室关于印发〈开江县村级代办“跑起来”服务机制〉的通知》（开江府办发〔2021〕110号），真正做到了为民办实事。

## 二、主要举措

（一）部门“跑下去”。根据乡镇（街道）、村（社区）的实际需求，结合城市社区、农村社区、中心村、边远村等不同情况，制定村（社区）便民服务代办事项清单，将凡是直接面向群众、与群众生产生活息息相关的服务事项纳入村级代办服务范畴，实行动态管理，切实推行“村社吹哨、部门报到”工作机制。截至目前，下放权力事项到乡镇273项、村社34项，编制许可事项“一件事集成办”下放到乡镇办理8项，编制高频事项“一件事一次办”下放到镇村办理63项。

（二）干部“跑帮办”。以乡镇（街道）便民服务中心工作

人员为主体，设立乡镇（街道）干部包村、村（社区）干部驻点代办服务工作队，建立“隔天收件、统一办理”工作机制，定期到村（社区）解答群众咨询、审核办事事项资料、预约职能站所上门查核、调解矛盾纠纷等，摸排群众诉求、接受群众委托，直接面向群众实行“零距离”服务。13个乡镇（街道）共计代收代办13000余件。

（三）网格“跑上门”。根据地域大小、人口数量等实际情况，以村民小组、居民小区、楼栋为单元，划分“网格”，立足“网格”内办事群众政务服务方面的痛点、堵点、难点，广泛开展“问需于民、服务上门”的“四进四问”活动，实现村（居）民办事不出小组、小区、楼幢。目前已为残疾人上门送证30余次，为企业上门办证20次，切实让群众感受到了足不出户办成事的便捷。

（四）网络“跑起来”。利用村（社区）微信群，宣传医保、农保、森林防火等政策，网上收集群众办事意愿10000余条，网上预约代办服务事项7300余人次，网上反馈办理情况获得一致好评。推行服务事项“全程网办”，将四川省一体化政务服务平台延伸至所有社区，形成县、乡、村三级“一平台、一张网”覆盖模式，全县162个村（社区）中34个社区已全部覆盖，仅每年通信费用达23000余元。截至目前，实名注册“天府通办”185996人，注册率48%。

### 三、主要成效

（一）问需于民，群众暖心。通过推行村级代办“跑起来”服务机制，聚焦“我为群众办实事”，连续两年开展“四进四问”上门服务活动，打通了服务群众“最后一步路”，进一步深化了“开心办·满意归”政务服务品牌内涵，在全县营造出了“聚焦民生、

解决民需”的良好氛围。

（二）代收代办，群众安心。从驻点收件、帮办代到上门服务，开江县在优化政务服务举措上不断突破、创新，让干部多跑腿、群众少跑路，扩展了便民服务范围，降低了群众办事成本，切实解决了群众在办事过程中的“跑路”问题。

（三）指尖办理，群众舒心。积极推进政务服务事项线上线下运行工作机制，把政务服务与免费邮寄服务、全程网办、上门服务相衔接，拓展了深化“一网通办”改革成果，让群众体验到“足不出户，轻松办事”的便捷服务，不断增强安全感、幸福感、获得感。

# 雅安市全面创新“政务服务+”助力基层 发展驶入“快车道”

雅安市政务服务和大数据局

## 一、背景

当前，在“放管服”、城乡基层治理及乡村振兴等多重改革交织的背景下，群众企业对政务服务的需求逐步从“有没有”向“好不好”转变，为不断优化新形势下的政务服务质效，雅安市紧抓镇村便民服务体系“四化”建设，创新开展“政务服务+”模式，整合政务服务资源，拓展政务服务内容，强化基层政务服务功能，为群众企业和乡村振兴提供高效、优质、便捷的政务服务，助推全市经济社会高质量发展，推动“放管服”改革红利惠及基层末梢。

## 二、主要举措

（一）以完善服务体系为抓手，打造“政务服务+”新载体。一是创新开展“四化”建设，畅通基层服务“大动脉”。在省“规范化、标准化、便利化”基础上，拓展推出政务服务“亲民化”建设，从硬件设施到服务软要素全方面融入亲民化元素和体验。印发《雅安市乡镇（街道）和村（社区）便民服务体系标准化规范化便利化亲民化建设方案》，在名山区开展省级“四化”建设全域试点，辐射带动市级试点和县级试点建设，全面推进市县乡村四级政务服务体系“四化”建设，进一步夯实基层便民服务阵地，推动“放管服”改革成果向基层延伸。二是全力打造综合站点，赋能基层服务“微循环”。雅安市政务服务和大数据局与雅安农村商

业银行股份有限公司签订“我为群众办实事 一站办结解民忧”金融服务战略合作协议，在社区、村打造“一站式”金融综合服务站，为企业群众提供“电子金融服务不出户、基础金融服务不出村（社）、综合金融服务不出镇（街道）”的金融服务，基层服务站点服务链条进一步延伸，服务能力进一步提升。三是选优配强政务队伍，打造基层服务“先锋队”。配强镇（街道）便民服务中心主任，全面负责便民服务工作，配备素质高、业务精、能力强、服务优的工作人员，确保群众“办事不找人、办成事不求人”。目前，全市乡镇核定编制751个，实际到位715人，到位率95%。落实村级代办员，全市共有代办人员2628人。

（二）以服务乡村振兴为驱动，拓展“政务服务+”新内涵。一是聚力“政务服务+金融”，为基层发展增活力。以群众满意为宗旨，设立金融综合服务站，实现基层党政银资源优化整合。成功将雨城区、名山区“政务+金融”农综站建设申报为省级试点。目前，全市已建成助农取款点700余个，综合金融服务站250余个。实施“村干部轮流坐班+周二集中服务日”制度，为群众提供“政务+党群+金融+农技指导”综合服务，公布社保、医保，水电气缴、贷款受理、快递物流等18项“政务+金融”服务清单。实施“文旅产业+金融”“农业产业+金融”，“特色产业+金融”等，通过推广“农e贷”，为企业和农户产业发展提供信贷支持。全市信贷支持农村特色产业发展1.5亿元以上。二是聚力“政务服务+产业”，为基层发展添动能。印发《雅安市“基层政务服务+一村一品”实施方案》，在全市8个县区开展“政务服务+一村一品”建设，以市场为导向，结合村情特色，将基层政务服务与产业发展结合起来，梳理特色服务清单，为村级产业发展提供优质、高效的全方位服

务，促进乡村振兴。在名山区打造“名山茗宿”品牌，目前已建成特色民宿41家，星级农家乐147家，为企业提供代办服务87次，通过“蜀信e?惠生活”电子商务平台累计线上助农销售农产品4300万元。汉源县推行“政务服务+果蔬产业”，梳理完善水果采摘园等便民服务事项清单共计69项，助力乡村旅游业发展。三是聚力“政务服务+企业代办”，为基层发展强服务。印发《雅安市招商引资项目服务保障实施办法》、《雅安市优化营商环境强化项目实施保障方案》。建立企业服务中心，推行代办员和代办专员分层代办模式，将全市6县2区政务服务中心工作人员和民营经济局全部纳入企业服务代办员名单，组建由211人组成的8支企业代办服务队伍。设立“总分统一”的项目服务台账，由市政务服务和大数据局负责日常统筹，各县（区）联动推进，清单式管理项目保障要素，形成一套上下联动的“全方位”代办机制。

（三）以满足群众需求为导向，创新“政务服务+”新形式。一是做活“政务服务大篷车”，打造“流动政务服务大厅”。印发《雅安市政务大篷车走基层活动实施方案》，凝聚市县两级部门合力，开展“政务服务大篷车”“进园区、进企业、进村（社）、进农家、进藏乡、进彝家，”线上线下为群众企业提供惠企政策咨询、法律咨询、涉农政策宣传、产业发展等服务，打造集行政审批、普法宣传、政策解读、产业服务等为一体的全功能、全要素、全域覆盖的政务服务智能流动窗口，不断优化办理途径，方便就近服务群众。目前，全市“政务服务大篷车”出行110余次，为近6000名基层群众办理证照。二是做实“双语”政务改革，架起“民族团结连心桥”。在全市13个少数民族乡镇便民服务中心设置汉藏、汉彝“双语”综合服务窗口，覆盖全市少数民族群众10.1万余

人。梳理公示“双语”服务事项清单，选取一批高频事项翻译印制“双语”办事指南，全市在近20个与少数民族群众密切相关的高频事项上实现了“双语”办理。每个少数民族乡镇明确至少两名少数民族工作人员，轮岗轮班，开展“双语接待”、“双语受理”、“双语办理”等综合服务，为少数民族群众办理事项1.7万余件。融合法律和习俗，成立“路吉达克”“德古”等基层调解工作队14个。目前已化解矛盾纠纷500余件，调解成功率达93%。三是做优“村级代办”，打通服务群众“最后一米”。先后分两个批次下放58项行政审批事项和271项公共服务事项到乡镇便民服务中心，24项公共服务事项到村（社区）代办点，梳理25个全市统一的乡（镇）便民服务“一件事”清单，将基层治理需要事项权限赋予乡镇、延伸到村。印发《雅安市镇（村）办理事项指导清单（群众视角）》，制定“我要建农房、我要流转土地、我要找工作”等43个群众视角办理事项，让群众易懂、易办、满意办。整合镇、村人员力量，推行“定点代办+流动代办”模式，构建“村级收件--镇级审核--部门审批”三级联动全程代办机制，实行“一站受理，内部运作，上下联动，全程服务”，落实“群众张嘴、干部跑腿”，实现群众“办事不出村，服务零距离”。截至目前，全市帮代办服务20万余件。四是科学撤并网点，谱写两项改革新篇章。以石棉县为先行县探索开展镇村便民服务网点优化整合工作。通过深入调研、广泛征求群众意见，深入征集群众需求，将地域空间相近、服务辐射范围相同、服务功能重叠、办件量不饱和等政务服务资源浪费严重以及办件量较少的僵尸网点进行撤销合并、优化整合，将全县116个网点撤并为74个网点，形成以县政务大厅为龙头的“1+12+62”县、乡、村三级便民服务体系。在科学撤并基础上，梳理下放便民

服务事项182项，印发通俗易懂的办事指南5000余份，组织业务能力培训18期，520余人次参与培训。通过“强两头、去中间”强化乡镇便民服务中心和村级代办员业务能力，实现政务服务人财物资源的优化整合。

### 三、主要成效

（一）创新镇村便民服务体系“四化”建设，谱写两项改革后半篇文章新诗篇。在省“规范化、标准化、便利化”基础上，拓展推出政务服务“亲民化”建设，从硬件设施到服务软要素全方面融入亲民化元素和体验。名山区以“99分”的优异成绩率先完成四川省镇村便民服务体系“标准化规范化便利化”“三化”建设全域试点。

（二）创新“政务服务+”模式，多维度拓宽政务服务内涵。在全市实施“政务服务+金融”“政务服务+产业”“政务服务+基层治理”等多种跨界合作模式，融合政、银、企各类资源，推动政务服务与商业企业结盟拓展，业务融合，打造全方位、立体式便民服务体系，为乡村振兴加油助力，为“两项改革”后半篇文章输血赋能。

（三）积极提炼典型经验，推动改革成果共享。截至11月，雅安市被省委改革专报推广典型改革经验5篇，被省政府期刊、简讯、网站采用推广经验22篇，省政务服务和公共资源交易服务中心采用推广60篇，人民日报、人民网、澎湃新闻、新浪、腾讯、学习强国、四川日报等宣传报道18篇次。在国务院大督查中向省政府办公厅报送了4篇经验材料，省政府办公厅精炼汇总后，向国务院督查组报送了2篇经验材料。

# 聚焦“藏汉双语”服务 铸牢民族团结共同体意识

雅安市宝兴县行政审批局

## 一、背景

宝兴县硃碛藏族乡夹金山村，位于硃碛乡北部的夹金山下，全村辖泽根、拉日、夹金、柳落4个村民小组，共有村民570户1414人。夹金山村有丰富的文旅资源，全村98%以上的居民为藏族，是红军长征翻越夹金山，书写“爬雪山、过草地”壮丽篇章的重要驿站。村级建制调整后，夹金山村由原来6个村民小组合并成4个，村域战线拉长、村落布局分散。为进一步提升基层政务服务水平，强化基层治理能力，做实做细两项改革“后半篇”文章，宝兴县以镇村便民服务体系“三化”建设工作为契机，结合硃碛藏族乡民族文化、红色文化、特色产业等因素，奋力打造提供“藏汉双语”个性化服务的宝兴县硃碛藏族乡便民服务中心。

## 二、主要举措

（一）完善“藏汉双语”服务体系建设，解决群众无处办事的问题。一是设立藏汉“双语”综合服务窗口。充分发掘少数民族地区干部资源优势，明确两名以上少数民族干部，实行轮岗轮班，通过定人、定岗、定责，认真落实“群众张嘴、干部跑腿”服务理念。二是优化服务设施。按照“三化”建设要求，全方位改造硃碛乡便民服务中心，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。为体现亲民化，整体布局融入藏文化元素，文字均使用“藏汉双语”，配备一切必要服务设施，充分满

足少数民族群众办事需求。

（二）创新“藏汉双语”办事举措，解决群众不会办事的问题。一是由村组干部组成6人“宣读团”队伍，以“党史学习教育”、“我为群众办实事”、“农民夜校”等活动为载体，利用藏式新年、藏式节日群众聚集活动为契机，每季度至少两次深入各村组、农户和寺庙，开展多层面、互动化的宣讲互动活动，及时收集群众诉求、及时宣讲惠民惠农政策、发放“就近办”便民服务办事指南等。二是围绕藏族群众生产生活高频事项，站在群众视角，优化整合关联事项，以“我要申请耕地地力保护补贴、我要办城乡基本医疗保险参保登记、我要缴电费……”等形式，梳理制作“一件事一次办”办事指南29余项。三是加强“天府通办”APP宣传推广、注册使用，实现与少数民族群众生产生活密切相关的服务事项“网上办”“掌上办”“就近办”。为进一步方便少数民族群众办事，将办事指南制作成“藏汉双语”小视频，广泛播放宣传。目前，已制作“土司官寨预约”、“医保缴费”、“营业执照年审”等5个“藏汉双语”小视频。

（三）深化“藏汉双语”帮办代办制度，解决群众办事多头跑的问题。一是针对部分年龄大、行动不便、语言不通畅的藏族群众，主动上门提供“双语”代帮代办绿色服务，如开展上门办理身份证、代收代缴城乡基本医疗保险、政策咨询等服务，累计为特殊群众提供上门服务679人次；二是设立“双语”代办员，发挥矛盾纠纷“调解员”作用，切实把矛盾纠纷解决在基层，提供“管理沉到源头、服务就在身边”服务。三是推行“邮政+便民服务”。少数民族群众可根据需要，自主选择从政务服务大厅办事窗口邮递办理结果到家，也可自主选择从家邮递申报材料到政务服务大厅办事

窗口，双向“政务专递”进一步减少了群众跑腿次数。目前，通过“政务专递”方式寄出199件。

（四）发挥监督考核“指挥棒”作用，解决群众办事不放心的问题。一是发挥行政效能电子监察作用。依托四川省行政效能电子监察系统，加强乡（镇）便民服务中心坐班人员管理，确保乡（镇）便民服务中心上班时间有人办事、能办成事。二是畅通“12345”政务服务热线电话。开展热线整合优化工作，排查全县自行设立的7位数政务服务热线，整体并入12345热线平台，实现“一号响应、及时办结”，切实解决联系服务群众“最后一公里”问题。三是构建全覆盖纪检监督体系。根据乡镇行政区划和村级建制调整改革工作，同步配备乡（镇）和村（社区）纪委书记（纪检委员）45名，对乡（镇）便民服务中心和村（社区）便民服务代办点履职情况进行监督检查。

（五）拓展政务服务“利企兴企”功能，解决群众产业发展无门问题。夹金山村有丰富的红色文化、藏乡文化旅游资源和有机牦牛、藏乡猪等特色农产品资源。一方面，宝兴县行政审批局与宝兴县农村信用合作联社签订“我为群众办实事·一站办结解民忧”金融服务战略合作协议，向企业群众提供“电子金融服务不出户、基础金融服务不出村（社）、综合金融服务不出镇（街道）”的金融服务，将“便民服务+金融服务+电商服务”延伸到群众身边。另一方面，依托夹金山干部学院红色教育线路教学点活动开展，采取“公司+联合社+农户”的模式，辐射带动村民全域发展“藏家乐”、提供特色文化旅游服务，不断丰富“一村一品”特色内涵，进一步拓宽村级集体经济和群众收入增收渠道。

### 三、主要成效

（一）少数民族群众认可。目前，已在宝兴县硃磧乡集中开展“双语”宣讲10余场，送服务上门30余次，发放《2020年“就近办”服务指南》200份、“一件事一次办”服务指南500余份、为群众提供帮办代办服务500余人次、送服务上门30余次，缩短了办事往返跑路60%以上的时间成本，有效解决了藏族群众在办事中“多头跑、多次跑”的问题，进一步提升了藏族群众对“两项改革”的获得感、认同感、幸福感。

（二）上级部门肯定。“藏汉双语”政务服务一直作为单位重点业务来抓，硃磧藏族乡便民服务中心作为“三化”建设示范点来打造，工作成效显著、工作举措新颖、群众满意度高，得到上级领导、部门的肯定批示。2020年，得到雅安市推进政府职能转变和“放管服”改革暨政务公开协调小组办公室通报表扬。

（三）多渠道宣传推广。宝兴县“藏汉双语”政务服务相关的工作信息，被宝兴信息、组工信息、雅安市政务服务大数据局、四川省政交中心、四川省人民政府等政务媒体采用，公示作为经验交流。同时，被北纬网、中新网等网络媒体广泛报道宣传。

# 做实“一站式”服务 推进便民服务 提档升级

巴中市恩阳区政务服务和公共资源交易服务中心

## 一、背景

农村“两项”改革后，恩阳区辖15个镇、3个街道、209个村、100个社区。全区共设便民服务中心18个、便民服务室309个、便民服务站9个、便民服务点20个。为认真做好全省两项改革“后半篇”文章，规范便民服务平台，纵深推进便民服务体系标准化、规范化、便利化，我们先后出台《进一步规范便民服务工作工作的通知》《便民服务体系标准化规范化便利化实施方案》《优化营商环境提升行动实施方案》，努力打造“无难事、最好办”政务环境，做实“一站式”服务，推进便民服务提档升级。

## 二、主要举措

（一）升级“三个”平台，打造便民服务亲民化。以需求为导向，不断完善便民服务功能，优化升级便民服务中心、便民服务站、村（社区）便民服务室阵地建设标准，提升企业和群众办事亲民化体验。一是建设“开放式”服务社区。试点推进阵地家庭式、温馨式升级改造，在登科街道麻石社区，文治街道马鞍社区、飞凤社区、柳林海山村探索建立“一站式”综合服务站，推行便民服务室与党群服务中心合署办公。创新增设洽谈咨询、便民书吧等特色区域，彻底祛除行政化、官僚化、形式化弊病，着力构建开放式、互动式的便民服务大厅，提升亲民化服务体验。二是推行“集

约式”公共服务。整合服务资源，将邮政等银行金融业务，水电气等生活业务纳入便民服务中心、社区办理，逐步实现生活缴费、取款等事项“一门”办理、就近办结。优化日常办公区、综合受理区、办事等候区、自助服务区功能布局，深耕细作释放空间活力，不断提高便利度。三是开设“个性化”服务专区。持续优化便民服务机构功能配套，完善为民聚心实践载体，在中心镇、重点镇等便民服务中心设置水电气、一件事一次办、办不成事窗口、恩阳跑团等服务专区，在一般镇设置综合服务窗口，便民服务站（室）设置“跑团”专窗，为企业群众提供个性化服务，大大提高了群众满意度。

（二）优化“三个”机制，打造便民服务标准化。聚焦便民服务“权力悬空、监管失衡”等问题，推动与群众生产生活密切相关、基层管理迫切需要且能够承接的区级权限应放尽放，为便民服务体系改革蓄势聚能。一是优化机构设置，实行中心人员归口管理。按照“归口管理、统一考核”的原则，优化便民服务中心体制机制，试点将柳林镇从事行政审批及公共服务类人员的工资福利、人事关系整体划转到便民服务中心，由中心统一管理和考核，划转人员接受派驻部门业务指导，两年内不得变动，确需调整的，需经上级主管部门批准同意，着力从根本上解决中心管理空心化、运行形式化、服务边缘化的问题。二是优化权力边界，推行下放事项分级办理。清理发布镇、村、园区服务清单，推行高频事项“多点联办”“就近可办”。通过直接和委托下放，将社保、退役军人事务等95项事项下放至镇（街道）办理，将生育登记、零就业家庭认定申请等28项事项下放至村（社区）办理，基本实现群众大事不出镇、小事不出村。成立园区“一站式”服务中心，将企业全生命周

期的329项事项下放至园区办理，基本实现企业办事不出园。三是统一服务标准，推行服务事项一次受理。对所有便民服务事项的申请材料、运行流程、办理时限进行最大幅度的精简压缩，材料减免率达24.5%、时限压缩比达95%。对申请材料逐一明确，并通过“二维码”形式向公众展示，纳入综窗实行一次性告知咨询服务，彻底解决多头咨询、多次跑路问题。

（三）推行“三办”服务，打造便民服务便利化。以方便群众办事为目标，进一步优化服务机制，打造“贴心恩阳”，为群众提供暖心服务。一是“恩阳跑团”帮代办。组建“恩阳跑团”，构建“1+19+N”帮代办服务体系，通过劳务派遣方式选聘专职人员20名，从区镇村三级干部队伍中选派业务骨干1224名，依托“恩阳发布”开通小程序，实现线上线下智能派单、选手抢单，为老弱病残提供上门服务，为企业群众提供帮代办服务。二是“一件事情”一次办。依托省级“一件事”事项清单，围绕服务企业全生命周期，在就业创业、住宿餐饮等领域持续开发“一件事”。将开办企业、水、电、气等要素进行整合，融入各主题服务环节，串成“一件事”，通过环节整合，流程再造，企业群众只找一人就可办成一件事，得到企业群众一致好评。目前，区级29个事项、镇级33个事项实现“一件事一次办”。三是延伸平台“一网办”。推动四川一体化政务服务平台向镇（街道）、工业园区、村（社区）延伸，规范配置平台基础信息要素，同步启用审批印章，推行一枚印章管审批服务，印章启用率达100%。全面开展政务服务评价，通过安装智能评价议、张贴“二维码”等方式，积极引导办事群众进行服务评价，确保公共服务及依申请事项参评率100%、群众“非常满意率”100%，推动实现便民服务事项“一网办”。

### 三、主要成效

在深入谋划实施农村两项改革“后半篇”文章的进程中，我们以“三化”试点建设为契机，切实把改革红利转化为发展动力，在推进便民服务提档升级中取得显著成效。一是规范场地及硬件设施。通过几个月的硬件改造和升级，试点便民服务中心的大厅选址、外部标识、功能分区、窗口设置及便民设施等均已达标。二是创新便民服机制。通过政务服务+延伸的方式，让便民服务再升级。如：文治街道“三增三减”提升便服务质效；柳林镇首创我市亲民式便民大厅；下八庙镇建立高效投诉处理机制；明阳镇“暖式改造”提升便民服务水平等等。三是创新组建“恩阳跑团”。构建“1+19+N”帮代办服务体系，分区域、分事项就地就近组建区、镇、村三类“跑手”，搭建线上线下平台，为群众和企业提升优质高效便捷的政务服务。目前，跑团跑手累计为5000余名群众和50余家企业提供帮代办服务14000余次，满意率达100%。下步，我们将持续推进“放管服”改革，深谋两项改革“后半篇”文章，优化政务营商环境，建设更多规范、标准、便利的便民服务中心和便民服务室，在助力企业发展、服务人民群众上出新招、谋新篇、创新绩！

# 加强窗口保障 持续推进便民服务建设

## 巴中市通江县政务服务和公共资源交易服务中心

2021年，通江县按照省委省政府、省中心、市委市政府和市中心的的要求，扎实开展镇村便民服务体系“三化”创建工作，重点从“五个解决”方面破茧成蝶，全力加强窗口保障，持续推进便民服务建设。

### 一、背景

（一）改革任务的需要。便民服务工作是乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的重要组成部分，推进镇村便民服务体系“三化”建设是增强便民服务能力的有力手段，需要坚定不移推进镇村便民服务体系建设工作做深做实，切实增强群众的获得感幸福感。

（二）满足群众的期盼。通江县位于四川东北部，地处秦巴山腹地，幅员4119平方公里，群山环绕，群众住居分散，“两项”改革后，被撤乡镇保留了便民服务站，被撤村保留了便民服务点。推动镇村便民服务体系建设，尤其是加强便民服务站窗口保障，提高便民服务便利程度，满足基层群众“就近办”“在家门口办”的期盼更为突出。

（三）落实上级的要求。2021年通江县被四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心确定为第二批镇村便民服务标准化规范化便利化建设省级试点地区，刚性落实上级的要求，向群众交出一份满意的答卷。

## 二、主要举措

（一）解决思想认识的问题。压紧压实乡镇（街道）党委、政府主体责任，在县委常委会、政府常务会通报一月开展一次的便民服务督查情况，要求各乡镇（街道）党政“一把手”不断深化思想认识，坚持以人民为中心，充分认识便民服务工作是打通服务群众“最后一米”的有力举措，坚决摒弃部分站点办事的群众少或乡镇人员少、事情多安排不出专人到便民服务站的不良思想，切实将乡镇行政区划调整后“便民服务不减、管理力度不减、公共服务不减”的要求落到实处。

（二）解决工作保障的问题。一是人员保障。千方百计保证每个便民服务站有4-5人上班。严格落实各乡镇便民中心主任专职专岗，并每周有1天时间到服务站值班。二是经费保障。县财政局加大便民服务站经费保障，足额预算便民服务站的工作经费。各乡镇（街道）解决好便民服务站工作人员的后顾之忧，为便民服务站工作人员解决食宿问题，给予驻站人员适当生活补助。三是机制保障。县组织部、县人社局在评先评优、提拔使用等方面，适当向长期在便民服务站为民服务的工作人员倾斜。2021年县委提拔使用“五类人员”40名，其中便民服务站工作人员占7名。

（三）解决规范运行的问题。梳理公示了25项一件事一次办清单、63项高频事项清单、23项村级代办服务事项清单，以便乡镇便民服务中心（站）、便民服务室（点）照章办事、接单录件及评价。各乡镇（街道）按照镇村便民服务体系“三化”建设要求，完善镇、村便民服务体系，规范设置了便民服务中心（站）、室（点）公告牌、制度、值班表、事项办理登记簿、办理事项公示栏等，并实质性开展办件录入、政务服务“好差评”评价等工作。

（四）解决常态监管的问题。县级层面出台了便民服务窗口管理制度，实行县级领导挂联，定期到便民服务站督促指导。县纪委监委、县目标绩效评估中心、县政务服务和公共资源交易服务中心组建专班，加大对便民服务站工作人员在岗和到位的督查力度，畅通乡镇便民服务站行政效能视频监控渠道，通过行政效能视频监控，采取“一日四巡查，一月一通报”，与正在开展的“机关病”整治结合起来，强化便民服务站工作人员日常管理，切实改进工作作风，严肃工作纪律，提高服务意识。

（五）解决创新服务的问题。创新“四个三”机制，让便民服务走进千家万户。一是便民服务中心（站）+村便民服务室（点）+便民服务“红色代办员”，三管齐下保证“全覆盖”。33个便民服务中心（站），将涉农及与群众生产生活密切相关的事项全部进驻大厅，确保“一站式”服务、“一站式”办结。设置村级便民服务室（点）367个，公开服务事项清单和办理流程，全面实行“一门式”办理，进一步提升村级便民服务水平。明确“红色代办员”1150名，为聚居点、独居留守老人、行动不便户，推行“网购式”帮代办服务，实现便民服务“全覆盖”。二是定点代办+上门代办+流动代办，三种方式保证“全天候”。便民服务室（点）代办员实行坐班制，明确工作职责，确保群众办事找得到人。针对辖区内距离场镇较远村社和特殊人群实行上门代办，让群众少跑腿，干部多跑腿，办事更容易。通过电话预约、微信群提前告知，在“当场天”“院户会”或开通便民服务“流动车”实行流动代办服务，确保群众不跑“空趟”，实现便民服务“全天候”。三是限时承诺+跟踪问效+实名投诉，三项制度保证“高质量”。实行限时承诺办结、“一次性告知”等制度，真正便民、利民、惠民。建立工

作回访制度，发放便民服务连心卡，对办理事项随时跟踪咨询，有效促进工作人员自觉履行服务承诺。实行责任追究制度，设立意见箱，及时处理群众的投诉举报和化解群众的实际困难，确保便民服务“高质量”。四是管理台账+民主评议+量化考核，三项措施保证“长效化”。建立服务事项登记管理台账，做到办理事项规范归档、有迹可寻。实行民主评议，通过短信评、现场评、电话回访、调查问卷等方式，实现办件均可评价，整改落实“差评”，促进服务高水平。实行目标量化考核，从办件时效、服务态度、档案管理、群众满意度等方面对窗口人员及代办员进行量化考核，确保便民服务“长效化”。

### 三、主要成效

（一）成功创建。经省级验收组综合评定，沙溪镇、广纳镇、铁佛镇、涪阳镇、璧州街道办事处5个便民服务中心及辖区51个便民服务室均达到了创建省级示范的标准。经县级评估自验，通江县“两项”改革“后半篇”文章工作领导小组2021年重点工作任务确定的诺江镇、麻石镇、兴隆镇、陈河镇、民胜镇、杨柏镇5个便民服务中心及辖区50便民服务室均达到“三化”标准。

（二）助力发展。在便民服务体系“三化”建设标准的基础上，拓展“政务服务+金融”“政务服务+邮政”“政务服务+电商”。目前全县已建成示范农综站324个、金通·邮快驿站200个，“政务服务+电商”销售农特产品5000万元，助推了乡村振兴。

（三）群众认可。积极推广运用具有通江特色、红军精神的政务服务“通江通办”“红色代办”，1150名红色代办员上门为老弱病残幼等人群提供免费代办，被《人民网》《学习强国》《川观新闻》、省中心网站等刊载。同时得到广大群众的认可。

# “一心多级”打通便民服务“全身经络”

## 资阳市乐至县劳动镇便民服务中心

初心凝聚力量，使命催人奋进。为真正实现“一窗式”办理、“一站式”服务，打通服务群众最后关口，劳动镇便民服务中心积极推进便民服务体系建设和增强便民服务中心辐射范围，不断加强“一心多级”平台建设，着力提高管理水平和服务质量，真正实现了为群众提供更便捷、更优质的服务。

### 一、扎实筑牢基层基础，“三化”建设全面展开

劳动镇根据省、市、县关于《四川省政务服务“一窗受理”工作服务规范（试行）》的要求，启动了劳动镇便民服务中心“三化”建设，将原便民服务中心与人社、卫计、医疗等部门进行整合，成立劳动镇便民服务中心。为更好的服务群众，中心精简服务窗口，简化办事流程，公开服务事项，划分前后台业务，前台服务窗口实现全科化，有效提高了服务水平和办事效率。经过调查研究，先期投入专项资金300余万元，启动镇便民服务中心和五个村（社区）便民服务室的同步建设。便民服务室复制镇中心模式，实行同步办理便民服务事项和代办事项。

### 二、创新实施“一心多级”，打通服务最后经络

劳动镇便民中心作为乐至县便民服务改革的排头兵，勇于创新，努力打通服务群众最后经络，打造“一心多级”服务体系，“一心”：是指以镇便民服务中心为基础，开展全面的服务，统筹协调各便民服务室、志愿者代办、邻居帮办、村组干部上门服务等

各项便民工作。“多级”：是指一是利用青年群众对手机APP较为熟悉的优势，培训一批年轻干部、群众实现手机申报办理；二是开展村组干部代办业务，对于一般群众和行动不便的群众需要申办的由村组干部进行代为办理；三是开展上门服务，镇便民服务中心组织专人对行动不便但需要进行身份认证的事项进行上门服务办理；四是开通电话办理，镇开通24小时服务电话，对个别不需要收集资料的事项进行电话办理。“一心多级”服务模式的推出，极大方便了群众，极大缩短了办事时间，得到了干部的高度认可和群众的一致好评。

### 三、彻底解决痛点难点，不断提升社会评价

2020年10月，劳动镇启动“一个中心、五个便民服务室”三化建设以来，较好的解决了群众办事难的问题。过去群众办事需要到各个业务部门咨询在哪里办，怎么办，部门无法形成合力，甚至推诿，给群众造成镇干部慵懒不作为的认知。便民中心的建设，按照总体设计简洁温馨，功能区域规划合理、设施设备齐全，集办公和休息于一体的要求集中服务模式；让群众不再为“在哪里办？找谁办？怎么办？”而发愁。集中的办事场地，醒目的办事指南、温馨志愿者服务，让办事群众在办事中休闲，在休闲中办事，充分体现方便于民、服务于民的宗旨和理念。

“一心多级”服务模式的推出，较好的解决当前农村留守人员，特别是为文化程度不高，视力、行动受限的留守老人、残疾人等解决了出行难、难办事的问题。代办、帮办、上门办等一系列贴心服务为群众解决了身边的实际困难，群众幸福感大幅度提升，社会满意度得到明显提高。

# 丰裕镇“便民服务+柑橘产业” 让群众日子甜起来

资阳市雁江区行政审批局

## 一、背景

丰裕镇地处资阳市雁江区南部，幅员面积142.4平方公里，总人口10.2万，常住人口6.3万人，村级建制调整后辖32个村、2个社区。丰裕镇作为雁江蜜柑的主产区，产业兴旺背后是地方党委政府密切联系服务群众工作“软”“硬”实力的体现。近年来，丰裕镇以镇村便民服务标准化规范化便利化建设为抓手，大力推进便民服务中心和便民服务室建设，针对主导柑橘产业，创新“便民服务+金融+产业”模式，因地制宜设置特色窗口，探索实施“村干部+农民工+党员代表+志愿者”帮办代办模式，实现柑橘种、养、售“一站式”服务，推动便民服务提质扩面，促进柑橘产业蓬勃发展，不断增强人民群众的获得感、幸福感。丰裕镇先后被评为“全国农业产业强镇”“省级乡村振兴先进镇”“省级文明乡镇”“雁江区城乡基层治理示范镇”。

## 二、主要举措

（一）做优便民平台，让“橘事容易办”。丰裕将便民服务中心作为与群众之间的连心桥，坚持“应进尽进”和“少跑快办”原则，梳理群众和企业办事的高频事项，归类设置咨询引导区、综合服务区、日常办公区、办事等候区、自助服务区、特色服务区共10个综合服务窗口，实行“前台接件、后台分类审批、统一窗口

出件”。其中“农业综合服务区”主要受理土地流转、苗木选择、柑橘种植、技术讲解四大方面服务，为群众发展产业提供帮助。新设“办不成事”窗口主要受理督办其他9个窗口无法受理的内容。目前，便民服务中心可办理房屋审批、社会保险、民政事务等事项125项，其中可一站式办理住房审批、兵役登记等事项共16项，其余事项通过网办、代办等方式缩短办理时限，平均办理时限由13个工作日缩短到5个工作日。截止目前，中心共接待群众咨询5000余人次，办理社保、医保、房屋审批、民政等业务4500余项，切实打通了高效办理的“最后一公里”。

（二）做优特色服务，让“橘事特别办”。丰裕镇秉持“富饶橘乡、产业优先”发展思路，邀请丰裕镇长寿柑橘协会、镇村柑橘“专家”、农村商业银行进驻窗口，通过3个特色窗口，搭建产业合作平台。一是“金融服务”窗口强产业发展动力。试点推出便民服务与金融惠民互联互通。推出纯信用免息贷款，果农申请后半小时可提款，目前“金融服务”窗口为全镇703名群众产业发展开启第一笔“启动资金”，累计贷款5800余万元。探索实施医保、水电气、学费、违章等线上缴费和社保卡查询代办、车票预订、就业创业信息发布等线上服务，创新利用“惠支付”APP线上拓展柑橘销售渠道。实现数字化便民服务与金融服务融合，有效提升便民服务能力。二是“农业综合服务”窗口助产业健康发展。通过土地流转、苗木选择、柑橘种植、技术讲解四大方面服务，确保群众顺利将启动资金转换为实际产业。窗口向果农提供柑橘种植管理技术培训信息，培养党员致富带头人300余名，全镇受训人数达2万余人次。“协助农资购买、协调供销矛盾等700余人次，办理耕地地力保护、稻谷、玉米等惠农补贴53791户，发放补贴965万元。申报市

区专业合作社、家庭农场32个，促进果农人均增收1000余元。三是“柑橘产业发展”窗口拓产业销售渠道。依托长寿柑橘协会，积极搭建柑橘销售平台。每日在窗口展示柑橘交易价格区间，确保销售价格稳定，不出现乱抬价、乱跌价现象。窗口全力助推柑橘销售，充分发挥大型超市、龙头企业等渠道作用，多方联系收购商上门收购，做好柑橘售后服务，全镇共销售早熟蜜柑8亿余斤，实现销售额6亿余元。

（三）做优“帮办代办”，让“橘事贴心办”。整合人力资源，选优配强便民服务中心窗口工作人员25名，实行AB岗制度，确保工作连续不断档。组建“村干部+农民工+党员代表+志愿者”的帮办代办队伍145人，创新“24365”（即24小时365天）工作理念，根据社会保险参保、医疗救助等需求为群众提供“5+2”，“白+黑”的全天服务。针对果农群体“急、难、繁”等特殊事项，实行私人定制、绿色通道、上门服务、预约服务等贴心举措。同时，重点以果农需求为导向，成立3支柑橘服务指导小组，帮办代办各类事项900余件，切实为果农群体解决了实际困难，受到了群众广泛赞誉。

### 三、主要成效

丰裕镇始终坚持以人民为中心，紧盯群众反映强烈的问题，倾听群众意见建议，创新开展便民服务工作，将便民服务中心和便民服务室作为拉近干群关系的良好载体，在便民服务效能、干部队伍素质、作风形象方面全面发力，切实做到便民服务助推产业发展、促进群众增收、方便群众办事，以实实在在的工作成效，提升群众的满意度和幸福指数。目前，特色柑橘已成为丰裕农民增收的一大优势支柱产业，全镇共培育电商20余家，种植合作社47个、家

庭农场58个、村集体经济组织32个。同时，通过产业服务窗口联系广东、湖南等外商通过“上门+物流”等形式收购柑橘，积极开展现代化销售培训，依托淘宝、抖音等网络平台，创新开展直播带货，拓展柑橘销售渠道，实现旺季日均每小时销售1000多单，销量达8000至9000斤。借助各类媒体加大对柑橘的宣传推广，策划举办了金秋采摘节、国庆旅游周等活动，唱响了雁江蜜柑品牌。截至2021年12月，丰裕镇累计种植柑橘13万亩，年产值超过17.4亿元，人均年收入达2.5万元。

# “三长”进大厅 服务更贴心

阿坝州小金县行政审批局

## 一、背景

为切实解决行政服务改革工作中的难点和瓶颈问题，以做好两项改革“后半篇”文章为抓手，结合政务服务大厅窗口工作实际，小金县行政审批局将“我为群众办实事”实践活动与深化政务服务改革便民利民办实事工作相结合，聚焦群众“关键小事”和“急难愁盼”，创新开展“三长”进大厅工作机制（县长进政务中心大厅、局长进政务中心大厅、乡镇长进便民服务中心大厅），示范带动窗口工作人员进一步强化服务群众理念，改进工作作风，提高服务能力，引导广大党员干部落实好首问负责制、限时办结制、服务承诺制、一次性告知等制度，更进一步把政务服务中心打造成为听民意、懂民心、解民忧、接地气的服务“主阵地”。

## 二、主要举措

为全面深化“放管服”改革优化营商环境，努力提升服务效能，通过“县长进政务中心大厅+局长进政务中心大厅+乡镇长进便民服务中心大厅”三道加法，激活政务服务“乘数效应”最大值，切实提升群众的获得感、幸福感。

（一）“县长”进大厅，服务“一对一”。为提升服务效能，在县政务中心大厅建立“县长进大厅”工作机制，每月至少有一位县长（副县长）以一名普通窗口工作人员身份到县政务中心大厅二楼12号窗口现场办公。通过县长进大厅，驻点听取分管部门首席代

表阶段性工作汇报，掌握窗口工作情况，有效解决和协调各入驻单位在政务服务工作中存在的困难和问题；一对一、零距离为办事企业和群众服务，了解服务对象需求，及时解答办事群众各类咨询，有效解决群众急难愁盼问题。

（二）“局长”进大厅，办事“点对点”。各职能部门主要负责人每月不定时到业务窗口“驻窗办事”，现场办理行政审批或公共服务事项，提供政策解读、业务咨询等服务，同时督导窗口工作人员改进审批服务方式、精简审批环节、压缩审批时间、提高行政效率，促进各单位政务服务窗口工作规范、高效运行，以办实事的实效提升群众幸福感。

（三）乡（镇）长进大厅，解困“面对面”。18名乡镇长每月到本乡（镇）便民服务中心现场办公不低于半个工作日，面对面服务办事企业和群众，现场审批受理群众的投诉、意见建议，做好服务、咨询、协调，当面解决群众堵点、难点问题，不断提升服务质效与温度，打通服务群众“最后一公里”。

### 三、主要成效

通过开展“三长三进”工作，有力促进全县民生问题的优质、高效、快速办理，切实解决政务服务改革工作中的难点和瓶颈。

领导干部“沉下去”，优质服务“浮上来”。通过开展“三长三进”工作，让“县、局、乡”一把手到服务窗口，通过现场办公，全天候对窗口工作人员的服务质量进行跟踪，全程监督服务和审批效率，查找问题和短板，提出整改并跟进落实每一项便民利企举措，进一步提升服务能力和水平。截至目前，累计有22位县长（副县长）、28个部门的28名负责同志进县政务中心大厅，18名乡镇负责同志每月常态进乡镇便民服务中心。

三长座班“解难题”，疑难杂症“不出门”。“三长”通过现场办公、把脉问诊，面对面与办事企业和群众交流，现场办理行政审批和公共服务事项，及时记录服务群众、现场解决问题、受理投诉建议及整改等内容。针对“疑难杂症”，则采取集中研判、政策落实、现场协调、督办整改等多种方式，着力化解群众的堵点、难点问题，真正使企业和群众进“一扇门”到“一个窗”就能把“一件事”办成。截至目前，累计解决各类问题913余件。

三长三进“连心桥”，便民服务“零距离”。“三长三进”工作开展以来，“县、局、乡”一把手进大厅面对面、零距离地为办事群众服务，耐心地与办事群众沟通交流，并针对办事流程、办理时限及各项便民利民措施对办事群众当场进行了讲解并与办事群众进行亲切交谈，仔细询问群众在办证过程中遇到的困难，就办事群众提出的问题进行了现场解答。同时，收集办事群众的意见及建议，进一步拉近了与办事群众的关系，获得群众的一致好评。

线上听民声，线下解民忧，通过“三长”进大厅工作，全方位为群众畅通诉求渠道，主动为群众解决困难和问题；获得全县广大办事企业和群众的一致好评，不断提升了群众的满意度和获得感。下一步，小金县还将继续深化“三长”进大厅工作，积极推广，创新务实，提高企业和群众知晓率和满意度。

# 结合实际拓展办事途径 提升群众满意度

甘孜藏族自治州行政审批局

## 一、基本情况

（一）工作背景。营商环境是重要软实力，是核心竞争力。按照习近平总书记关于“放管服”改革、营商环境工作系列讲话精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，坚持政务服务便民利企永远在路上，深入思考政务服务下沉基层和推进两项改革“后半篇”文章工作，在省政务和公共资源交易服务中心指导下，在州委、州政府的重视下，甘孜州行政审批局结合涉藏地区实际，推动“马上办”与“码上办”并行服务，打造阳光、规范、高效、便捷的便民服务体系。

（二）甘孜实际。甘孜是涉藏工作重点地区 and 新中国建立的第一个少数民族自治州。全州幅员面积15.37万平方公里，两项改革乡镇和村建制调整后，辖18个县（市）、289个乡（镇），2181个村（居委会），64个社区，常住人119.9万人，有藏、汉、回、彝等30多个民族，其中藏族群众占78.4%，存在气候多变、路程偏远、居住分散（最远乡镇距离县城355公里）等涉藏地区实际，有必要分门别类采取各种方式将政务服务送至企业和农牧民群众身边，提供更加便利的政务服务，将服务缩短至“零距离”。

（三）工作目标。打通服务企业群众“最后一米”，推进甘孜州服务农牧民群众的深度和广度，拓展办事服务渠道，努力营造流程优、成本低、效率高、服务好的政务服务环境，大力推进政务服

务向乡镇（街道）、村（社区）延伸，将政务服务送到农牧民群众“掌上”“指上”“心上”。

## 二、主要做法

（一）大力实施推进“一网通办”。为破解农牧民群众汉语交流困难，结合涉藏地区实际，首创四川政务服务网甘孜分站点“一网双语”模式。2021年以来，以“一网通办”百日攻坚、百日冲刺为契机，通过落实“两书一函”制度（《约谈通知书》《整改通知书》《提醒敦促函》）、“日统计、周通报、月调度”制度，对各县（市）进行提醒督促、约谈整改等措施，网上政务服务能力取得一定成效。

（二）组建马背队伍送服务。组建医疗队、马背应急队伍等各类服务队伍1832支1.4万余人，将便民服务阵地延伸到虫草、菌类资源采挖点和牧民定居点，建设临时“服务站、警务室”等各类阵地955个，有效延伸政务服务“最后一米”；在虫草采挖、菌类采挖固定季节，对群众聚集区、远牧区等划分流动网格，配备网格员和信息员共计3165名，强化人员管理，定期巡查各类问题；网格员信息员开展“访民居、进帐篷”活动，定期收集汇总并梳理各类困难问题，逐步“点对点”解决问题。

（三）政务服务下基层全覆盖。以县（市）为中心，围绕偏远乡镇，群众“点菜”、乡镇汇制“菜单”，行政审批局“配菜”，解决群众办事少跑路的需求。在政务服务下基层活动中采取送上门的形式，各县（市）组织由行政审批局牵头，其他单位配合组成的小分队到群众家中进行现场办事，积极为特殊要求群众服好务。

（四）试点先行辐射推广。完成2个县4个乡镇镇村便民服务标准化规范化便利化建设省级试点工作，及其余16个县（市）32

个乡镇（镇）县级试点工作，试点先行全面覆盖。高质量打造村（社区）代办员队伍，刻制好“审批服务专用章”，挂好“便民服务站”牌，印发“三化建设”指导手册，做好“首问责任制”“限时办结制”等制度上墙工作。

### 三、取得成效

（一）打通藏语通道。9月26日，甘孜州分站点藏语通道上线启动试运行，电脑和APP同步上线藏汉双语和藏语语音播报功能。确立临时占用林地审批、一级扩繁场种畜禽生产经营许可、养老项目核准、农药经营许可证、取水许可证办理等133项高频事项，实现高频办事事项藏汉双语全覆盖。一体化政务服务平台甘孜分站点入驻州、县部门3341个，注册工作人员6980人；办事时限缩短比例提升至60%以上，群众办事到大厅平均跑动次数低于1次，2021年全州线上办件119.3万件，办件主动评价率97.38%，好评率100%。

（二）群众反响强烈。全州18个县（市）全覆盖开展政务服务下基层活动，推进政务服务向乡（镇）、村（社区）延伸，各县（市）活动期间发放水杯、雨伞、便携手袋等礼品共计1000余件，宣传资料2万余份，现场办件量达到3000余件；开展各类志愿服务1300余场次，为群众提供政务帮（代）办服务1.64万余件，便民医疗服务群众32万余人。

（三）因地制宜创新。一是泸定县涉及旅游乡镇设立了文化旅游综窗，便民服务中心为群众联系入驻“开锁匠”“修理工”“送燃气”等紧贴生活需求较高的服务；石渠、色达、乡城等深度涉藏地区设立了藏语引导台或在综合服务窗口专门配备藏汉双语干部，切实解决农牧民群众办事需求；白玉县设立特殊人群窗口，为残疾人等特殊群体提供上门服务。二是各县（市）逐批次与甘孜州农商

银行签订“政务服务+金融”合作协议；得荣县建立企业投资与政务服务纽带，实现企业初期考察、选址及意向确定；康定市“政务服务+邮政”“政务服务+电商”有序推进；理塘县设立涉农政策咨询窗口，助力乡村振兴；巴塘县、丹巴县、甘孜县、九龙县、色达县、石渠县开展了“政务服务+邮政”工作。

# 便民服务“连心桥” 助力农民产业再增收

## 凉山州西昌市大兴乡便民服务中心

大兴乡位于西昌市东南，背靠有名的“天然氧吧”尔舞山森林公园，面朝“母亲湖”邛海。全乡幅员总面积83.5平方公里，人口1.5万，辖4个村29个村民小组，距市区14公里。地处邛海主要入湖河流—官坝河上游，是邛海重要的入湖水源地和集雨区之一、邛海重要水源保护区和非播林区，该乡是典型的纯农业乡，主要收入来源于经济作物生态葡萄、有机草莓、蚕桑、蔬菜、花卉等。

### 一、背景

为了进一步深化四川省两项改革“后半篇”文章，深化“放管服”改革，坚持高标准建设，创新地方特色服务，以点带面，强化示范引领。大兴乡便民服务中心坚持以全省镇村便民服务体系标准化规范化便利化建设（简称“三化”建设）试点为契机，秉承“便民利民、高质高效、提速提温”的服务理念，致力当地产业发展，农民增收，针对农民有热情无技术，有产品无市场，企业有市场无产品的情况，大兴乡构建起政府+企业+农户的“一条龙”服务体系，创新“政务+电商+邮政”的服务模式。多措并举着力解决群众企业需求，为群众企业提供便利服务。

### 二、主要举措

（一）建立“专业技术服务队”，解决技术需求。一是组建专业农技服务队伍，发展现代农业培育新型职业农民，创新培育机制和模式，推动新型职业农民培育由点到面不断拓展、从规模到质量

不断提高。二是积极开展农技培训，组织乡里青壮年农民、涉农企业参加农技培训，借助“科技下村”等活动开展现场指导，充分调动社会各界参与培育新型职业农民工作，带动农产品发展的积极性。三是借助“互联网+政务服务”平台，针对涉农企业开展“代帮办”业务，提供“1对1”“一站式”全流程代办服务，并积极与农业主管部门对接，快速解决涉农企业的需求。四是强化宣传力度，大兴乡充分利用各种媒体平台全方位、多角度开展政策宣传，引导新型职业农民知政策、懂政策、用政策，促进强农惠农政策落地落实。

（二）构建“政务服务+金融”服务模式，解决资金需求。建立了“政务+金融”一站式综合服务站，通过镇村便民服务平台将金融服务与三农经济发展等基层政务服务结合，为企业、大学生返乡创业、农业发展提供资金支持，将银行建在家门口，解决群众产业发展缺资金，企业发展融资难的实际困难。

（三）构建“政务服务+电子商务”服务模式，解决市场需求。随着大兴乡农产品兴起，销售问题逐渐显现。一是设置“电子商务服务专窗”。大兴乡党委、政府开通电子商务服务，设置“电子商务专窗”，主动联系葡萄销售商，实现大兴乡农产品与商务对接，免去群众寻求收购商家中间环节的时间和成本，省心省力。二是乡干部开启抖音带货新模式。乡干部到农户田间地头现场抖音实播，当“代言人”，宣传推广农产品，拓展了销售渠道，提高了产品知名度，产品坐地低价变为线上增值。

（四）构建“政务服务+邮政快递”服务模式，解决运输需求。大兴乡便民中心与邮政快递公司携手合作，发挥政务引导、智慧物流、网点覆盖、数据信息平台等方面的优势，以“群众少出

门，数据多跑路，邮政帮跑腿”为目标，在大兴乡便民服务中心选定专门的区域，就近开展快递物流服务和速递服务，采取专柜专线、优先收寄、优先处理、优先投递的专属服务方式，保障政务快递安全高效送达。对于大批量的寄送，指定专门的邮车，将便民服务延伸到老百姓家中和田间地头，解决群众的后顾之忧。

### 三、取得的成效

2021年，大兴乡便民服务中心“电子商务服务窗口”接待群众3000余人，直接服务群众达600余户2000余人，对接上海、成都、广东、河北的生态葡萄收购商50余人，生态葡萄产业园区产出累计达6亿元以上，并在四川·西昌攀西农特产品智慧运营中心“中国葡萄擂台赛—最美葡萄王评选”中，独揽6项大奖，获得“最美葡萄王”称号，打响了大兴乡农产品品牌效应。“政务服务+电子商务+邮政快递”的推行，让“群众跑路”变为让“数据跑路”，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，为群众创业增收提供了有效服务，便民服务中心成为服务企业服务群众“连心桥”。

# 创新“政务服务+” 礼州便民服务再升级

## 凉山州西昌市礼州镇便民服务中心

礼州镇便民服务中心致力于助力打造经济强、百姓富、环境美、社会和谐的新礼州，围绕“红色古镇、鲜花小城”特色小镇建设，以建设标准化规范化便利化便民服务中心为目标，在规范镇村便民服务体系建设基础上，结合礼州镇地理区位优势 and 农文旅特色，拓展“政务+”服务，延伸服务功能覆盖面。

### 一、背景简介

为进一步做好四川省两项改革“后半篇”文章，深化“放管服”改革。根据《四川省乡镇（街道）便民服务中心标准化规范化便利化建设有关方案》《西昌市开展乡（镇）街道办事处便民服务中心标准化规范化便利化建设省级试点工作方案》等文件精神，礼州镇结合自身特点，坚持“规范、公开、便捷、贴心”的原则，从服务体系、服务标准、人才队伍建设、信息公开、服务上门等方面着手，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建设，不断提升服务质量，创新服务模式。

### 二、主要举措

对照四川省镇（村）便民服务“三化”建设工作目标，礼州镇坚持“服务优先”的原则，依托镇村便民服务体系，优化了人才队伍建设，强化了服务意识，整合辖区金融、花卉、农技等资源，围绕“高效、便捷”的办事宗旨，拓展了“政务+志愿者”“政务+金融”“政务+农技”“政务+旅游”“政务+园区”五类便民服务，

便民服务功能再升级。

（一）“政务+志愿者”服务更专业。礼州镇以新时代文明实践活动为契机，整合辖区机关单位、村（社区）人才资源，建立了党员、青年、医疗、教师、科技、五老、巾帼、文化、法律等9支共200余名志愿者的便民服务队，并以清单形式对9支志愿者队伍进行公开，实现了志愿者的“双向”服务：即志愿者根据自身实际，为群众提供政策宣传、代收代办、上门等服务；群众根据自身办理业务需求，可向不同类别志愿者进行政策咨询、代收代办申请等服务。志愿者服务队在辖区内累计开展各类志愿服务活动150余次。通过志愿者“双向”服务，提升了便民服务的主动性，推动了便民服务下沉，有效解决了群众“政策不熟”“跑路难”“办事难”等问题。

（二）“政务+金融”服务更便利。礼州镇便民服务中心与凉山农村商业银行股份有限公司西昌支行达成综合服务协议，先期挂牌成立2个“农村金融综合服务站”，以农村金融综合服务站为载体，依托镇村便民服务网点，逐步建立镇村便民金融服务网络体系。对挂牌的服务站健全机制，金融服务网点分别落实了2名人员，通过咨询、帮办、代办等服务形式，推动金融服务向村级延伸；以金融服务二维码的形式，推广“掌上金融”服务业务办理模式，方便群众办理金融业务。探索推动“政务+金融”服务事项办理，提升金融服务的便利化。

（三）“政务+农技”服务助增收。发挥礼州镇农业农村综合服务中心主体作用，建立与市农业农村局的沟通协调机制，建立2支农业技术能手库，积极开展“结对助农”活动，定期开展农业技术咨询、培训、指导、服务等100余次；积极开展“结对助农”活

动，专业技术人员为农户送技术、送宣传、送服务。深入结对农户田间地头对农户种植的洋葱、黄瓜、葡萄等农作物提供病虫害技术指导；推进绿色农业发展，助力生态环境保护，向农户发送《禁用农药名录》及《红火蚁科普知识》等宣传资料。帮助群众解决种植、养殖方面存在的问题，提高群众农业生产的水平和能力，助农增收，有效推动了农业产业持续健康发展，助力实现乡村振兴。

（四）“政务+旅游”服务全方位。礼州旅游资源丰富，每年游客量超10万人次。充分发挥礼州旅游资源禀赋优势，突出红色文化和古镇文化特色，为游客提供便捷式的旅游指导服务。礼州镇有着浓厚的红色底蕴，红军长征礼州会议陈列馆，毛泽东、周恩来驻地，州市爱国主义教育基地红军广场等已经成为州内外广大党员干部的学习地，同时，镇村两级干部主动为游客提供红色历史介绍、路线引导和场地管理等服务，提升游客体验。结合礼州古镇、知青博物馆、油桃、草莓采摘等文旅特色，印制了礼州镇旅游指导手册，为游客提供玩转礼州攻略，既为游客提供了便捷式服务，同时形成了礼州独特的旅游名片。

（五）“政务+园区”服务暖企心。礼州作为西昌市现代产业花卉园区核心区，园区建成面积约3700亩，入驻企业18家，在便民服务大厅设立了“园区服务”特色窗口。一是根据进驻园区规范和准则，向有意进驻园区的花卉企业提供政策宣传、信息咨询和进驻代办、纠纷协调等服务；二是根据进驻园区企业的特点和需求，为群众发布产品信息、招聘信息等服务。以便利企业和群众的服务模式，促进了本地花卉产业持续健康发展。

### 三、主要成效

（一）服务队伍建设强化。根据礼州实际，完善了金融、旅

游、园区等服务队伍，在镇村便民服务体系标准化规范化便利化建设的基础上，不断健全“1+13+11”队伍体系，增强人才队伍建设专业性。

（二）便民服务机制完善。拓展完善“政务服务+”机制，实现了便民服务的“二元化”，即：一是规范便民服务中心事项进驻和办理等机制，实现“一站式”服务；二是创新“政务服务+”服务机制，丰富了便民服务的形式，拓展了服务内容，实现便民服务的范围覆盖。

（三）群众满意度提升。创新开展“政务+”服务，通过政策宣传、服务指导、志愿服务等形式，推动便民服务下沉到群众，促进了服务和服务群众的便捷高效，提升了便民服务的效能，方便了群众办事，服务群众更满意。

