

川政公函〔2021〕338号

四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心 关于全省镇村便民服务标准化规范化便利化 建设半年推进情况的通报

各市（州）政务服务管理机构：

半年来，全省政务服务系统深入贯彻落实省委、省政府关于两项改革“后半篇”文章系列决策部署，结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动要求，各地统筹安排，试点地区先行先试、积极探索，务实推进镇村便民服务体系标准化规范化便利化（以下简称“三化”）建设试点成效明显，服务网点全覆盖，服务能力整体提升。

一、主要成效

（一）强化思想认识，形成整体联动格局。一是践行初心勇担使命。各地坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化以人民为中心的发展思想，厚植为民情怀，深刻领悟“便民小事”与“国之大者”的内在联系，将镇村便民服务与“放管服”改革向基层延伸、基层社会治理和乡村振兴紧密结合，协同推进。

二是整合资源有力保障。各地党政整合资源统筹推进，结合开展党史学习教育、深化基层社会治理和实施乡村振兴，注重规划、政策引导，强化人财物保障，绝大部分地方整合资源解决服务场地、完善便民功能。达川区便民服务硬件软件及奖补资金投入近1200万元，峨眉山市便民服务场地和设施配置投入425万元，隆昌市每个便民服务中心投入110万元。省级试点乡镇便民服务中心窗口人员平均8人，村级代办员3人以上，均建立专题培训、跟班学习等制度，确保“有地方办事、有人员办事、有能力办事”。三是纳入量化增添动力。把镇村便民服务体系建设和作为工作的重中之重，纳入对市（州）年度政务服务评价的重要内容，各地有压力有动力，主动作为，创新推动。达川区建立政务服务“红黑榜”管理机制，结合作风整顿专项活动，一月一督查、一季一考核，月月晒进度，形成比学赶帮氛围。

（二）注重统筹谋划，“三化”试点有力有效。一是建立标准规范。省中心深入镇村蹲点调研，及时印发便民服务“三化”建设工作通知、创建方案和指导手册等一系列文件。各地结合实际，先后出台实施方案，落实落细工作部署。二是坚持试点先行。扎实推动省、市、县三级“三化”试点，试点覆盖全省所有县（市、区）750个乡镇（街道）、3909个村（社区），都江堰市、名山区、罗江区、船山区、达川区等地全域试点。三是加强分类指导。聚焦便民服务事项下放难、镇村承接难、监管服务难、群众办事程

序繁、跑路多等问题，加强业务指导，6-7月全省分三个片区召开“三化”建设现场推进培训会，现场观摩学习都江堰市、名山区、罗江区、船山区、达川区等地经验做法。成都市、绵阳市、雅安市、遂宁市、眉山市、达州市、阿坝州等地先后召开现场会推进落实。

（三）坚持需求导向，“一件事一次办”深得民心。一是突出群众视角规范“一件事”。聚焦企业群众全生命周期、生产生活高频事项，形成全省25个“一件事一次办”指导目录，各地推动特色清单，让群众易懂、易办、满意办。都江堰市、三台县、达川区等地紧贴群众需求梳理“一件事”30多个，金牛区将涉及新生儿出生的16类74个事项服务集成、流程再造，仁寿县探索身后“一件事”办理“最多跑一次”。多数地方实现“扫码办”。二是加大事项下放增强“一站式”功能。围绕“放得下、接得住、办得好”，加大事项下放力度，平均下放（委托）乡镇事项113余项、进驻便民服务中心140项、村级代办40余项，便民服务范围有效扩大。德阳市下放乡镇事项270项、村级代办80余项。上面千条线，乡镇一窗办，全省50%以上便民服务中心推行综窗改革，平均压减窗口30%以上。三是注重流程再造实现“四减”。各地优化流程、减“证”便民，切实减环节、减材料、减时限、减费用，全省平均减材料38%、减环节37%，办理提速50%，群众满意度显著提升。达州市重构流程，形成首批136项“零材料提交”事项；

三台县“我要修房子”只需到综合窗口，交 7 份材料、10 天办好，减材料 53%、提速 89%；泸州市建成“零证明城市”，取消证明事项近 7000 项，德阳等地加速推行“0 证明城市”。

（四）创新“政务服务+”，增强群众获得感满意度。一是“政务服务+产业”助推经济发展。各地围绕服务中心大局、服务企业群众需求，充分拓展政务服务系统平台优势。名山区全面推行“政务服务+智慧茶业、茶旅融合、企业代办、邮政物流”等模式，连接一二三产业，更好服务经济发展；罗江区、达川区等地推行民事代办制和项目秘书制，提供“一对一”全程代办；恩阳区下放园区事项 329 项，实现“办事不出园，办事不出镇”；青白江区设立蓉欧政务服务中心，承接涉企、涉外事项 499 项。二是“政务服务+金融”激发各方主体活力。共建共享政务、金融系统的基层网点优势，6 月初省中心与省农村信用社联合社签署战略合作协议，出台实施方案，创新“政务+金融”综合服务，推动线上线下农村金融服务与便民服务平台、渠道、资源共享，拓展话费、学费、党费、水电气费和医院挂号缴费、存取款、小额贷款等服务。名山区、船山区、翠屏区、罗江区等地试点数字化便民服务与金融业务双向互促，更好满足企业群众需求。名山区百丈镇解放村便民服务室设金融服务站，推行金融服务“0 线下接触、0 纸质材料、0 担保抵押”。三是“政务服务+基层治理”助力乡村治理现代化。各地将政务服务与基层党建、社会治理、民事代办、志愿服务等

有机结合，创新乡村治理模式，推动“掌上办、网上办、马上办、一次办、帮代办、就近办”，有效解决便民利民“最后一米”。船山区整合党群服务中心、退役军人服务站，打造“3+X”复合型便民服务阵地；恩阳区组建“恩阳跑团”，构建“1+19+N”帮办代办服务体系；罗江区鄯家乡星光村组建定向议事代表帮办队，定向联系农户、收集意见、帮办代办和反馈结果。

二、存在问题

（一）部分地区重视还不够，工作进度相对滞后。个别市（州）因体制原因，协调机制不完善，整体进度缓慢；省市县三级试点进展不协调，省级试点地区平均综窗覆盖为 67.7%、“一件事”事项平均为 28.3 项，但县级试点地区平均综窗覆盖仅 34%、“一件事”事项仅 14 项。乐山市、南充市、宜宾市、资阳市等地还未完全启动综窗，甘孜州等地还未落实“一枚印章管审批（服务）”。还有部分地区基本底数掌握不够准确，上报数据存在误差。

（二）“一站式”服务还不到位，标准化建设有差距。下放（委托）不到位与“接不住、办不好”并存，群众生产生活高频服务事项下放（委托）力度不大，部分地区便民服务中心进驻事项较少。

（三）工作机制还不完善，便民服务队伍建设滞后。便民服务工作处于起步阶段，行政审批、执法监管、队伍培训等工作机制还不完善，村级帮代办人员能力素质、补贴及工作保障与承担

的任务还不适应。

三、下步工作

(一) 加强督促指导，压茬推进三级试点。各级对重视不到位、工作明显落后的地区，要实行重点督、专人督、限期整改；要强化分类指导，以省级试点为龙头，市、县级试点协同推进，对照标准查漏补缺，列出“三张清单”，明确时间节点，高标准高质量推动落实。

(二) 做实“综窗”改革，拓展“一站式”服务。各地要结合实际，加快推进便民服务中心综合窗口改革，加快设立“办不成事”受理窗口。年底前，要实现乡镇便民服务中心“办不成事”受理窗口全覆盖，省级试点地区要实现综合窗口全覆盖。

(三) 强化需求导向，做实做优“一件事”。各地要梳理企业群众生产生活高频事项下放（委托），结合不同乡镇特色动态调整“一件事”目录，细化办理指南，规范办理流程，进一步落实“四减”，做多做好便民利企每件事。

(四) 创新服务方式，提升便民服务效率。各地要因地制宜，积极探索推行“政务服务+”模式，做好综合便民服务的加法，及时总结各地试点经验。联合省农信社联合社、农业银行四川分行等机构加快推进“政务+金融”综合服务落地见效。

(五) 做好试点验收，确保目标任务。各地要按照创建活动通知（川政公〔2021〕12号）要求，采取“区分层级、分片分组、

交叉实施”的方式组织验收，省级试点“示范便民服务中心”验收由省中心组织实施，“示范便民服务室”验收由各市（州）组织实施。各地要积极做好创建申报工作，省级“示范便民服务中心”申报名单由各市（州）统一汇总，于9月30日前将报省中心政务服务管理处。

- 附件：1.省级试点地区镇村便民服务“三化”建设情况统计
2.非省级试点地区镇村便民服务“三化”建设情况统计

四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心

2021年8月17日

（联系人：车瑞希，联系电话：028-86933459，18380457201）

省级试点地区镇村便民服务“三化”建设情况统计（截至7月20日）

市州	已建便民服务站情况			事项进驻便民服务中心情况					事项下放或委托乡镇情况		“一件事一次办”事项梳理情况				便民服务中心综合窗口推进情况				村级代办			一枚印章管审批		今年组织窗口工作人员培训次数	一网通办		自助服务	
	便民服务中心数量(个)	便民服务站数量(个)	便民服务站数量(个)	进驻事项数量(项)	依申请行政权力事项进驻数量(项)	依申请公共服务事项进驻数量(项)	水电气讯等与群众生产生活密切相关的服务事项进驻数量(项)	其它相关服务事项进驻数量(项)	行政权力事项平均(项)	公共服务事项平均(项)	“一件事一次办”事项数量(项)	平均申报材料减少率(%)	平均办理环节减少率(%)	平均办理时间提速率(%)	便民服务中心综合窗口改革完成率	原设置业务窗口数量(个)	现设置综合窗口数量(个)	窗口数量压减率(%)	村级代办事项平均数量(项)	社区平均代办员平均数量	村平均代办员平均数量	“一枚印章管审批”启用率	启用后,群众盖章平均减少环节数量		窗口使用省一体化平台比例(%)	窗口使用部门业务系统平均数量(个)	便民服务中心自助服务终端配备率	配备自助终端平均数量(台)
成都市	33	11	344	156.6	51.5	104.4	1.3	0.8	48.7	105.6	21.7	39.6%	43.0%	50.0%	82.8%	6.9	5.4	18.7%	52.7	2.8	1.1	55.2%	0.7	3.0	54.5%	6.2	100.0%	4.2
自贡市	5	3	90	133.0	74.0	56.0	3.0	0.0	74.0	56.0	32.0	60.0%	40.0%	40.0%	100.0%	6.4	4.2	34.2%	39.0	5.0	4.0	100.0%	2.0	4.6	100.0%	4.2	100.0%	2.0
攀枝花市	2	0	20	172.0	5.0	164.0	3.0	0.0	19.0	93.0	25.0	30.0%	30.0%	50.0%	100.0%	6.0	1.5	73.0%	53.0	5.5	5.5	100.0%	2.0	3.0	100.0%	20.0	100.0%	1.0
泸州市	17	11	250	223.5	53.1	100.1	3.0	4.0	124.6	99.9	24.4	39.5%	34.8%	39.3%	94.1%	8.8	7.4	25.5%	31.4	12.4	8.8	82.4%	1.6	4.6	71.4%	7.2	52.9%	0.7
德阳市	15	8	208	117.8	22.0	94.2	1.7	0.9	22.0	94.2	40.1	38.7%	33.3%	30.7%	53.3%	8.4	4.2	36.0%	35.0	6.4	5.7	53.3%	1.0	1.7	86.7%	7.2	100.0%	2.1
绵阳市	13	6	186	183.9	104.0	79.8	1.1	0.5	33.0	38.8	39.4	35.7%	37.3%	65.8%	69.2%	10.2	6.5	34.3%	11.5	4.0	3.1	38.5%	0.9	2.2	73.4%	6.2	23.1%	0.2
广元市	5	4	66	145.0	3.0	142.0	1.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0%	50.0%	85.0%	100.0%	7.8	3.0	62.0%	45.0	2.0	1.0	100.0%	1.0	2.0	100.0%	2.0	100.0%	1.0
遂宁市	11	4	104	124.5	51.2	70.3	1.4	2.0	37.3	58.8	25.9	40.9%	44.5%	39.1%	54.5%	9.2	5.6	25.8%	50.5	4.3	1.9	36.4%	1.6	2.9	85.1%	5.9	63.6%	0.9
内江市	14	5	249	50.5	9.6	25.2	0.3	15.6	15.1	33.5	12.8	50.3%	28.1%	61.0%	41.2%	7.7	4.2	11.9%	49.9	4.6	3.2	100.0%	2.0	2.8	50.0%	4.5	47.1%	0.6
乐山市	9	1	108	135.6	18.6	65.2	0.0	39.9	28.8	50.1	25.0	0.0%	0.0%	46.7%	0.0%	6.2	6.2	0.0%	38.0	4.2	3.2	44.4%	0.0	2.1	52.8%	4.7	0.0%	0.0
南充市	7	7	91	57.7	9.7	44.4	2.6	1.0	43.4	33.0	25.0	52.9%	47.1%	57.9%	0.0%	6.7	4.1	35.6%	15.7	2.6	2.4	71.4%	0.6	1.9	77.1%	5.0	100.0%	1.0
宜宾市	10	6	184	164.6	72.1	83.5	7.0	8.5	128.5	80.0	30.0	60.0%	40.0%	40.0%	0.0%	11.2	6.0	45.4%	72.5	17.5	3.0	50.0%	0.0	3.5	100.0%	6.5	100.0%	2.0
广安市	15	12	249	126.3	56.7	62.9	5.9	0.9	30.3	52.1	29.0	28.5%	23.9%	36.5%	100.0%	7.7	4.8	32.8%	38.4	3.7	3.3	100.0%	1.5	2.5	100.0%	6.5	80.0%	0.9
达州市	21	25	375	159.9	45.6	112.0	0.2	2.1	16.7	28.1	29.9	29.8%	31.0%	46.8%	52.4%	10.7	6.0	30.5%	67.3	4.8	5.1	100.0%	2.0	5.2	83.8%	3.4	66.7%	1.2
巴中市	10	11	207	87.0	40.0	51.2	1.6	0.0	187.5	76.5	27.8	55.0%	45.0%	70.0%	100.0%	8.6	4.5	44.0%	18.7	2.7	2.0	100.0%	3.0	2.4	75.0%	3.8	80.0%	0.8
雅安市	13	6	115	132.0	4.0	93.0	8.0	26.0	4.0	93.0	38.0	60.0%	40.0%	40.0%	100.0%	7.0	5.0	29.0%	46.0	5.0	5.0	100.0%	2.0	6.0	100.0%	19.0	100.0%	1.0
眉山市	8	10	111	359.4	170.8	133.6	1.1	53.6	86.3	96.4	31.6	39.5%	26.8%	52.1%	37.5%	4.9	2.6	46.8%	50.5	6.9	5.4	25.0%	1.8	2.6	68.8%	4.4	100.0%	2.3

资阳市	5	4	117	142.4	114.0	25.0	1.6	1.8	104.0	16.0	24.0	95.0%	90.0%	95.0%	0.0%	4.0	4.0	0.0%	31.4	24.0	1.8	40.0%	1.0	1.0	97.0%	2.2	100.0%	1.0
阿坝藏族羌族自治州	10	2	70	123.5	61.5	62.0	0.5	37.0	69.5	51.5	47.5	40.5%	45.0%	84.0%	100.0%	7.5	1.5	62.9%	22.5	6.0	5.5	50.0%	2.5	4.0	100.0%	2.0	50.0%	1.0
甘孜藏族自治州	2	0	33	47.0	9.0	28.0	0.0	0.0	9.0	28.0	25.0	60.0%	60.0%	100.0%	100.0%	16.5	0.0	0.0%	25.0	3.0	3.0	0.0%	0.0	5.0	100.0%	8.0	100.0%	1.0
凉山彝族自治州	18	0	179	80.0	23.7	46.9	2.7	1.4	15.7	45.0	25.0	41.0%	63.0%	62.0%	100.0%	12.0	4.8	50.9%	9.2	1.5	2.2	61.1%	1.2	1.6	35.6%	4.2	100.0%	1.5
合计	243	136	3356	140.2	47.2	79.2	2.3	8.6	50.2	63.7	28.3	42.3%	38.8%	52.3%	67.70%	8.4	4.9	31.6%	39.7	5.6	3.7	72.3%	1.4	3.1	75.3%	6.1	75.0%	1.5

非省级试点地区镇村便民服务“三化”建设情况统计（截至7月20日）

市州	已建便民服务中心情况			事项进驻便民服务中心情况					事项下放或委托乡镇情况		“一件事一次办”事项梳理情况				便民服务中心综合窗口推进情况				村级代办			一枚印章管审批		平均每个乡镇便民中心今年组织窗口工作人员培训次数	一网通办		自助服务	
	便民服务中心数量(个)	便民服务站数量(个)	便民服务室数量(个)	进驻事项数量(项)	依申请行政权力事项进驻数量(项)	依申请公共服务事项进驻数量(项)	水电气视讯等与群众生产生活密切相关的服务事项进驻数量(项)	其它相关服务事项进驻数量(项)	行政权力事项平均(项)	公共服务事项平均(项)	“一件事一次办”事项数量(项)	平均申报材料减少率(%)	平均办理环节减少率(%)	平均办理时间提速率(%)	便民服务中心综合窗口改革完成率	原设置业务窗口数量(个)	现设置综合窗口数量(个)	窗口数量压减率(%)	村级代办事项平均数量(项)	社区平均代办员平均数量	村平均代办员平均数量	“一枚印章管审批”启用率	启用后,群众盖章平均减少环节数量		窗口使用省一体化平台比例(%)	窗口使用部门业务系统平均数量(个)	便民服务中心自助服务终端配备率	配备自助终端平均数量(台)
成都市	233	277	2372	104.2	23.2	73.3	1.2	0.6	19.4	68.4	13.8	14.7%	18.2%	21.2%	86.1%	7.2	5.5	24.8%	30.3	2.8	2.5	59.6%	1.1	4.2	57.2%	5.9	92.4%	3.0
自贡市	12	4	152	124.3	39.8	82.3	1.0	1.3	19.2	65.9	20.2	46.5%	53.0%	59.0%	100.0%	8.3	4.3	47.9%	24.8	2.0	1.9	100.0%	2.0	2.7	100.0%	3.3	91.7%	1.2
攀枝花市	46	11	301	102.0	9.7	91.5	0.7	0.3	10.9	78.2	18.8	17.8%	16.2%	26.4%	54.3%	5.3	3.6	26.4%	54.2	2.7	2.2	28.3%	2.6	3.0	88.7%	10.0	58.7%	0.7
泸州市	109	48	1200	160.8	32.5	83.1	1.1	6.5	103.7	70.9	17.4	36.2%	36.7%	42.3%	65.1%	7.1	5.9	16.4%	24.7	5.2	4.5	69.7%	1.0	2.9	81.3%	5.8	52.3%	0.7
德阳市	67	33	947	164.9	26.6	133.0	1.6	4.0	26.6	137.8	30.0	48.8%	34.6%	34.4%	29.9%	8.3	5.6	28.6%	36.0	21.2	3.6	46.3%	0.9	1.9	48.9%	10.3	83.6%	1.9
绵阳市	153	136	1883	123.9	55.1	68.3	1.5	0.9	28.0	47.6	21.0	42.0%	38.5%	62.0%	84.3%	6.5	4.3	31.3%	17.7	5.9	3.4	77.8%	4.4	2.7	86.5%	7.6	16.3%	0.3
广元市	140	94	1674	103.8	47.2	66.2	1.2	5.0	59.1	61.9	22.1	59.3%	42.4%	74.3%	79.3%	9.4	3.0	61.0%	31.2	2.9	2.8	100.0%	1.0	3.0	95.3%	10.8	78.6%	0.9
遂宁市	84	41	1237	86.8	25.7	60.5	0.7	0.4	23.6	55.2	22.5	28.5%	25.2%	28.4%	41.9%	6.9	2.8	21.6%	37.6	4.4	1.3	73.3%	3.4	2.3	85.8%	8.8	36.0%	0.7
内江市	10	13	107	55.2	7.8	47.4	0.6	0.1	78.6	52.9	16.2	45.7%	36.5%	67.7%	10.0%	6.4	3.3	16.7%	66.4	2.4	2.6	100.0%	1.9	3.8	65.3%	4.7	50.0%	1.1
乐山市	122	193	1258	129.1	52.8	64.1	0.4	9.6	31.2	64.4	17.8	17.3%	10.0%	29.8%	16.4%	5.5	3.1	5.1%	38.5	2.8	3.3	10.7%	0.1	2.4	45.1%	6.9	6.1%	0.2
南充市	235	205	2942	87.1	51.5	36.2	2.9	3.2	76.3	32.1	28.8	52.5%	46.4%	53.8%	32.8%	8.2	4.0	37.5%	13.3	5.1	3.2	46.4%	1.0	1.8	59.9%	4.6	45.1%	0.5
宜宾市	126	44	1913	101.0	37.8	60.9	1.2	10.3	67.8	47.4	32.8	48.0%	36.2%	41.3%	25.4%	8.1	4.8	27.8%	48.8	6.5	3.5	42.9%	0.3	2.9	54.4%	5.2	100.0%	2.1
广安市	112	57	1470	107.7	48.8	51.6	3.2	1.3	21.0	42.9	23.0	36.9%	31.2%	41.3%	44.5%	11.9	6.8	31.9%	24.9	4.6	4.1	49.1%	1.0	3.1	85.5%	5.5	78.2%	0.9
达州市	181	92	1901	129.4	37.1	92.0	0.0	0.3	16.1	30.2	27.1	34.0%	34.9%	39.6%	60.0%	8.9	5.8	30.4%	40.9	3.0	2.7	93.9%	2.1	4.3	85.9%	3.8	43.9%	0.3

巴中市	129	52	1602	113.7	37.2	73.0	0.7	0.3	108.0	62.7	48.4	58.4%	45.4%	52.0%	38.8%	6.8	2.7	11.6%	40.8	4.5	2.4	97.7%	2.5	2.6	75.5%	4.2	91.5%	1.0
雅安市	83	41	549	173.2	30.6	108.4	1.0	37.9	16.2	150.6	32.3	51.1%	39.7%	46.5%	92.8%	8.0	4.8	38.8%	29.2	1.7	3.8	55.4%	1.0	4.5	71.4%	5.4	50.0%	0.7
眉山市	72	37	726	357.5	174.3	165.4	0.9	25.9	72.5	63.8	28.6	38.4%	30.6%	44.1%	70.7%	5.0	2.4	41.7%	30.7	7.1	5.5	69.7%	1.7	3.8	74.5%	3.4	92.9%	2.0
资阳市	84	25	1112	26.0	3.6	20.7	0.0	1.5	18.3	18.3	16.3	42.7%	41.3%	50.6%	33.3%	6.8	5.4	11.9%	7.0	6.3	3.3	95.2%	0.5	2.7	57.4%	4.2	45.2%	0.5
阿坝藏族羌族自治州	162	109	2433	71.9	28.7	35.0	1.7	7.4	36.2	36.1	26.2	30.5%	37.1%	57.0%	45.1%	6.8	2.7	37.8%	12.1	3.2	2.9	90.7%	2.2	3.6	76.8%	6.2	23.8%	0.5
甘孜藏族自治州	272	56	1927	34.9	15.3	14.7	0.0	0.1	22.3	17.1	3.7	22.0%	20.2%	50.6%	8.5%	4.2	1.5	3.5%	7.8	2.9	1.8	0.0%	0.1	2.2	57.9%	3.5	2.5%	0.0
凉山彝族自治州	285	100	2158	45.3	15.2	28.5	2.9	2.4	13.0	18.1	25.0	40.8%	63.0%	62.0%	100.0%	7.4	3.7	47.7%	12.2	1.4	1.8	38.8%	0.8	1.9	45.2%	3.4	100.0%	1.1
合计	2717	1668	29864	101.2	35.9	59.3	1.3	4.6	39.4	48.6	22.7	37.2%	35.7%	47.4%	56.9%	7.2	4.0	28.7%	25.0	4.2	2.9	57.1%	1.3	2.9	67.5%	5.5	57.1%	0.9