

四川省政府政务服务和 公共资源交易服务中心文件

川政公〔2021〕11号

四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心 关于印发《四川省完善镇村便民服务 体系建设指导手册》的通知

各市（州）政务服务管理机构：

为认真贯彻落实全省两项改革“后半篇”文章相关指示精神，进一步指导规范全省镇村便民服务体系建设和，我中心组织编制了《四川省完善镇村便民服务体系建设和指导手册》，现印发你们，请参照此手册推进落实好镇村便民服务体系建设和各项工作。使用中遇到的问题和意见建议，请联系省中心政务服务管理处（联系人：车瑞希；联系电话：18383457201）。

四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心

2021年4月1日



四川省完善镇村便民服务体系建设

指 导 手 册

省政府政务服务和公共资源交易服务中心

2021年4月

目 录

一、便民服务平台建设.....	1
二、便民服务事项规范.....	4
三、综合窗口受理办理.....	9
四、便民服务制度建立.....	16

一、便民服务平台建设

（一）乡镇（街道）便民服务中心（站）场地建设

1. 办公场所

各乡镇（街道）要按《四川省乡镇（街道）便民服务中心建设标准》（DB51/T1618-2013），整合服务资源，统一规划，统一建设便民服务中心。便民服务中心建设应因地制宜，选在临街或靠近乡镇（街道）机关大院的位置，设置醒目指示牌，方便群众办事。（大厅面积参考标准见表1）

表 1 便民服务中心大厅面积标准参考表

面积 等级 区分	一级标准	二级标准	三级标准
人口在 6 万（含）以上的	不少于 300 m ²	不少于 250 m ²	不少于 150 m ²
人口在 3 万（含至 6 万的	不少于 250 m ²	不少于 200 m ²	不少于 120 m ²
人口在 1.5 万（含）至 3 万的	不少于 200 m ²	不少于 150 m ²	不少于 100 m ²
人口在 1.5 万以下	不少于 150 m ² （民族地区不少于 100 m ² ）	不少于 100 m ² （民族地区不少于 60 m ² ）	不少于 80 m ² （民族地区不少于 40 m ² ）
备注	以上便民服务中心大厅面积为各地建设参考标准，有条件的地区应在此标准基础上，结合实际服务需求适当增加大厅面积。		

2. 入驻部门

社保、民政（婚姻登记）、残联、就业、医保、农业、林业、住建、自然资源、卫健、退役军人事务、司法应全部入驻。

设有市场监管、税务所、派出所（户籍业务）的乡镇相关依申请服务事项应全部入驻中心；鼓励党群服务或其它特色服务事项入驻中心。

3. 标识标牌

中心标识整体形象应严肃庄重，与周围建筑、环境相协调。中心主体建筑显著位置应悬挂标识牌，用红字（宋体）横排标明中心名称。同时，在交通主干道、主要道路进出口等位置应设立醒目的交通指引牌。

规范设置乡镇（街道）便民服务中心，撤并的乡镇（街道）设置便民服务站，村（社区）建立便民服务室。（具体名称规范见表2）

表 2 便民服务中心名称规范

区 分		名 称
乡镇	现有乡镇	XX 乡（镇）人民政府便民服务中心
	撤并乡镇	XX 乡（镇）人民政府 XX 便民服务站
	村	XX 村便民服务室
街道	现有街道	XX 县（市、区）人民政府 XX 街道便民服务中心
	撤并街道	XX 县（市、区）人民政府 XX 街道 XX 便民服务站
	社区	XX 社区便民服务室

备 注	村（社区）便民服务室是单独设立的，应按规范设置名称标识；依托党群服务中心设立的，可不单独设置名称标识。
-----	---

具体由各市（州）、各县（市、区）结合场地实际，统一设置。

4.柜台要求

乡镇（街道）便民服务中心大厅根据实际自行设立，设有柜台的，高度宜为：75cm左右，宽度为：75—100cm。台面建议采取暖色系装修风格，各县（市、区）应相对统一颜色风格。

5 办公设施

根据业务需求统一为窗口配备办公电话、电脑、高拍仪、打印机、办公桌椅和文件柜等办公设备。对外服务的窗口统一设置窗口标识，摆放评价装置或评价二维码。各县（市、区）应相对统一规范窗口标识。

（二）村便民服务室场地建设

1.办公场所

村（社区）便民服务室与党群服务中心合署办公，配备电脑、打（复）印机等满足日常业务需要的设备，可结合本地实际，开展亲民化改造，将其打造成服务群众的综合性服务场所。村（社区）便民服务室面积根据实际情况确定。

2.标识标牌

村（社区）便民服务室标识按党群服务中心标准化建设进行规范，村（社区）便民服务室是单独设立的，应按规范设置名称

标识，依托党群服务中心设立的，可不单独设置名称标识。具体由各市（州）、各县（市、区）结合实际，相对统一标识标牌设置。

（三）优化服务场所

各级便民服务场所应根据实际需要配备等候座椅、自助服务终端、饮水机、急救箱、无线 WIFI 及办事所需的文具等便民设施。办事等候区要着重体现亲民化改造，提供温暖舒心办事环境。

二、便民服务事项规范

（一）梳理公布事项目录清单（见附件 1）

1. 乡镇（街道）群众办事目录（“一件事一次办”）。根据群众办事需求，从“一件事”角度梳理出群众办事目录，现全省统一梳理出 25 项“一件事”，各地在参考目录基础上，结合本地不同类型乡镇、街道实际增加“一件事”事项，不同类型乡镇、街道事项应结合实际需求分别梳理，并完善办事指南，加强动态调整。

（此目录应在大厅显著位置向群众展示）

2. 乡镇（街道）便民服务中心服务清单（依申请服务事项）。主要依据为 2020 年《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》、省政府公布的 2019 年公共服务事项清单，梳理出的乡镇（街道）

依申请类政务服务事项，并按照“应进必进”要求进驻便民服务中心。（此目录应在大厅显著位置向群众展示）

3.乡镇（街道）优化服务事项目录（高频服务事项）。主要依据各地群众办事量情况，梳理出的高频服务事项，便于各级通过优化流程、减少材料等方式，提高办事效率，提升群众在办理相关事项时的获得感满意度。（此目录可在便民服务中心后台办公区展示）

4.乡镇（街道）政务服务事项目录。主要依据为2020年《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》、省政府公布的2019年公共服务事项清单，梳理出的乡镇（街道）所有政务服务事项目录。（此目录可在便民服务中心后台办公区展示）

村（社区）便民服务室代办事项可参考“一件事一次办”事项进行梳理公示，具体由各县（市、区）结合村、社区代办实际进行规范。

附件中提供的目录清单供各地参考，具体根据本地实际公布的行政权力和公共服务事项清单，以及乡镇实际办理的事项进行动态调整。

（二）事项目录公布方式

- 1.通过大厅电子显示屏显示屏展示公布。
- 2.通过大厅展板、展示活页等展示公布。
- 3.通过四川政务服务网展示公布。

4.通过大厅自助服务终端展示公布。

（三）事项办事指南

1.办事指南内容应依据充分，规范统一，简明扼要，通俗易懂。

2.纸质办事指南应与省一体化政务服务平台中事项办事指南一致。

3.各便民服务中心可将办事指南制作成卡片、折页，方便群众取用。高频事项办事指南可利用进村入户、宣传活动等时机，主动发放给群众。（示例附后）

4.鼓励各地根据不同事项办事流程，制作成简短易懂的短视频，通过新媒体等渠道宣传辅导。



郴江郴水幸福街道

便民服务中心



我要开饮品店服务指南

一、一件事类型：我要开饮品店

二、一件事申请材料

(一) 必交材料

- 1、《我要“开饮品店”申请书》
- 2、本人身份证复印件两张（双面）2份
- 3、1寸照片一张
- 4、委托办理的，需由委托人填写《委托代理人证明》并签字盖手

印

- 5、商铺平面图
- 6、食品安全制度
- 7、食品安全有关的制度清单
- 8、食品经营操作及流程
- 9、不属于被限定人员说明书

(二) 选交材料（办理店招需提交）

- 1、经营（办公）用房的权属或者使用权证明（租房合同）
- 2、名称与营业执照不一致的需提供商标注册证及授权书。
- 3、设置户外招牌的全景效果图（图上标明制作材质和规格）

三、办结时限

法定时限：45个工作日

承诺时限：5个工作日

四、受理时间

星期一至星期五上午9:00—12:00，下午13:00—17:00（法定节假日除外）

五、受理窗口及受理地址

受理窗口：幸福街道便民服务中心综合窗口

受理地址：郴江郴水幸福街道太东巷75号（幸福街道便民服务中心）

六、服务咨询电话：028—87290093

七、监督电话

市行政审批局督察科：028—61929005

市长公开热线：028—87132345

“一件事一次办”事项办事指南（示例一）

一、事项名称

◎ 我要开水果店

二、受理对象

◎ 自然人及企业法人

三、申请材料

套餐必要材料:

1. 公司登记(备案)申请书
2. 公司章程
3. 法定代表人、董事、监事和经理的任职文件
4. 住所使用证明
5. 股东、发起人、被委托人等的主体资格证明或自然人身份证明
6. 《食品经营许可证》申请书
7. 食品安全管理制度文本
8. 消防安全制度、灭火和应急疏散预案、场所平面布置图
9. 员工岗前消防安全教育培训记录
10. 消防产品质量合格证明文件
11. 装修材料防火性能符合消防技术标准的证明文件、出厂合格证

套餐非必要按需提交材料:

1. “多证合一”政府部门共享信息表
2. 自动售货设备合格证明、放置地点、经营者食品经营许可证公示方法等材料

3. 授权委托书以及代理人的身份证明文件

4. 食品经营场所合法使用证明

5. 仓库合法使用证明及布局说明文件或委托贮存协议

四、办结时限

◎ 15个工作日

五、收费依据及标准

◎ 不收费

六、结果送达

窗口自取、24小时智能文件柜自取、快递送达

七、咨询电话

023-67573671、023-67573670

八、办理地址和时间

周一至周五: 上午: 9:00-12:00
下午: 14:00-17:30
两江新区(自贸试验区)政务大厅“一件事一次办”专窗

“一件事一次办”事项办事指南(示例二)

三、综合窗口受理办理

按照《关于印发〈四川省政务服务“一窗受理”工作服务规范（试行）〉的通知》（川政公〔2020〕9号）相关要求，合理设置便民服务窗口，推行“综合受理、分类审批”服务模式，加快实现一窗受理、限时办结、最多跑一次，推动服务管理智能化，实现便民服务“零距离”。

（一）功能分区

1.便民服务中心

按照省、市划分的不同类型乡镇、街道，结合场地实际，合理设置服务窗口，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，满足服务需求。

各级便民服务中心大厅应设置综合受理区、办事等候区、自助服务区，具备条件的可增加咨询引导、自助填单等功能。

2.便民服务站

便民服务站应与便民服务中心基本一致，可根据实际减少功能区域。

3.便民服务室

便民服务室与党群服务中心合署办公，配备电脑、打（复）印机等满足日常业务需要的设备，可结合本地实际，开展亲民化改造，将其打造成服务群众的综合性服务场所。

（二）整合服务窗口

1.便民服务中心窗口设置

设置综合受理窗口。例如：综合受理窗口①，综合受理窗口②。各地根据实际设置4-6个综合窗口，并根据实际情况预留备用窗口，在阶段性业务量大、春节前后群众办事集中等特殊时间段启用。同时，各地可根据实际情况，设置特色服务窗口，窗口服务内容可包含党群服务、企业服务、水电气收视费缴纳、农村电商、公共法律服务等。

针对乡镇便民服务中心现有办事业务系统多的实际，各地在设置综合窗口时，可以采取物理整合的方式，在综合窗口配备1-2台电脑，窗口人员通过操作多个业务系统实现综合受理。

2.便民服务站窗口设置

便民服务站根据实际情况和办件量设置2-4个综合窗口。可以探索站和社区（村委会）合署办公，提供代办、帮办等业务，减少群众跑路。

3.窗口指示牌

窗口指示牌应标识为“综合窗口”，具体由各县（市、区）结合实际进行统一。

4.窗口台面座牌

窗口座牌包含人员去向公示，姓名、照片、联系电话、工作状态。各县（市、区）应统一样式、底色。原则上依托评价仪整合窗口台面座牌。

5.工作牌

窗口工作人员应佩戴工作牌，工作牌信息应包括姓名、岗位、照片等信息。各县（市、区）应统一样式、底色。乡镇便民服务中心应统一着装。

（三）统一审批服务印章

乡镇（街道）推行“一枚印章管服务”模式，充分发挥信息技术作用，依托省一体化政务服务平台逐步推行电子印章应用，切实解决基层盖章繁琐、多头跑路等问题。

1. 统一印章名称。县（市）各乡镇（街道）启用“XX县（市）XX乡（镇）人民政府审批服务专用章”“XX县（市）人民政府XX街道办事处审批服务专用章”，市辖区各乡镇（街道）启用“XX市XX区XX乡（镇）人民政府审批服务专用章”“XX市XX区人民政府XX街道办事处审批服务专用章”，保留设置有便民服务站的实行编号管理，实现“一枚印章管审批（服务）”。已经设置有相同功能印章的可沿用原印章名称。

2. 统一适用范围。“审批服务专用章”启用后，在办理便民服务事项中与各镇（街道）行政公章具有同等效力，可替换各镇（街道）涉及办理社保、残联、卫健等高频事项的专用业务章及证明章，通过多枚印章整合，逐步实现“一颗印章”管服务。除因法律法规或政策文件规定外，各部门不得要求各镇（街道）另行出具加盖政府印章或其他业务印章的文书、证照或批文等。

（四）服务队伍

1.建好便民服务队伍

便民服务中心综合窗口人员数量根据各地业务办理量确定，可适时进行调增调减，但每类综合窗口应至少保证1人。

便民服务站根据实际配备综合窗口工作人员。

综合窗口人员实行坐班制，原则上不得承担与政务服务不相关的其他工作。

综合窗口人员实行AB岗制，确保每个岗位不缺岗。

后台办公室紧缺，工作人员需要使用便民服务中心作为办公场地的，应明确区分综合窗口与后台区域，后台区域不应悬挂“综合窗口”标牌。

大厅现场办事群众的咨询服务由综合窗口负责，具备条件的可单独安排人员负责咨询导引。

2.建好民事代办队伍

加快培养一支高素质的村级民事代办人员队伍，负责受理、收集、代办本辖区内群众有关事项。鼓励各地探索采取村（社区）集体经济收入补贴等方式建立代办员激励机制。

3.代办人员构成

村：可以将村干部、社干部以及返乡创业青年、邮递员等作为代办员。

社区：可以将社区干部、专干、网格员、志愿者、社会组织工作者等作为代办员。

各地应结合实际，建立村级代办激励保障机制，给予代办服务保障经费。鼓励各地探索出台村（社区）集体经济收入、公共运维经费为代办人员发放务工补助等激励机制。

4.加强人员培训

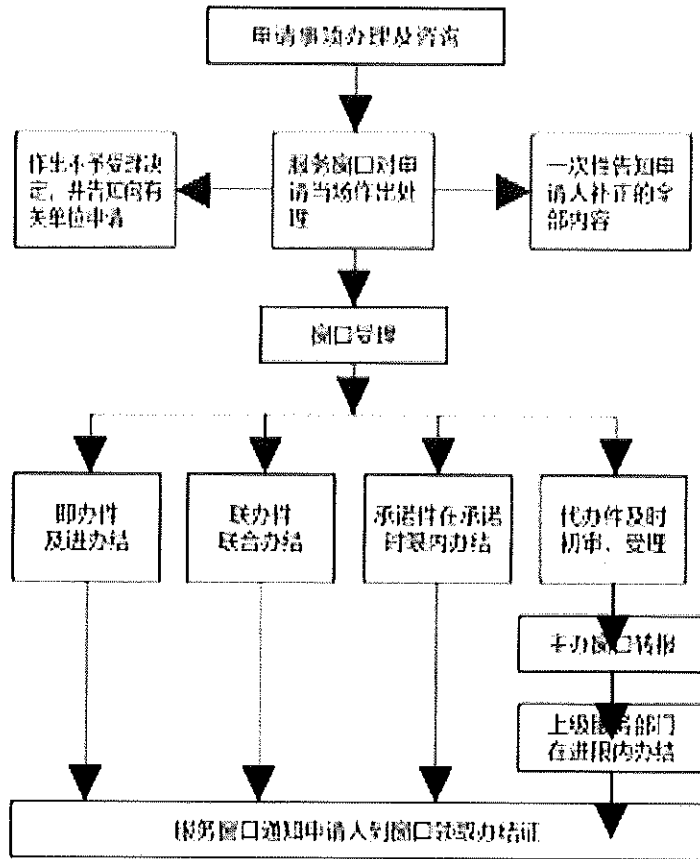
各级应建立培训机制，加强对窗口人员政策、业务以及服务礼仪等培训，特别是针对综合窗口人员，可采取轮岗培训、线上培训、以会代训等方式，多途径提升窗口服务水平。

涉及乡镇事项的相关业务部门应主动加强对便民服务中心的业务对接培训，及时将相关政策调整情况传达到窗口一线，并跟进做好培训辅导和后台业务支撑工作。

（五）窗口办事流程

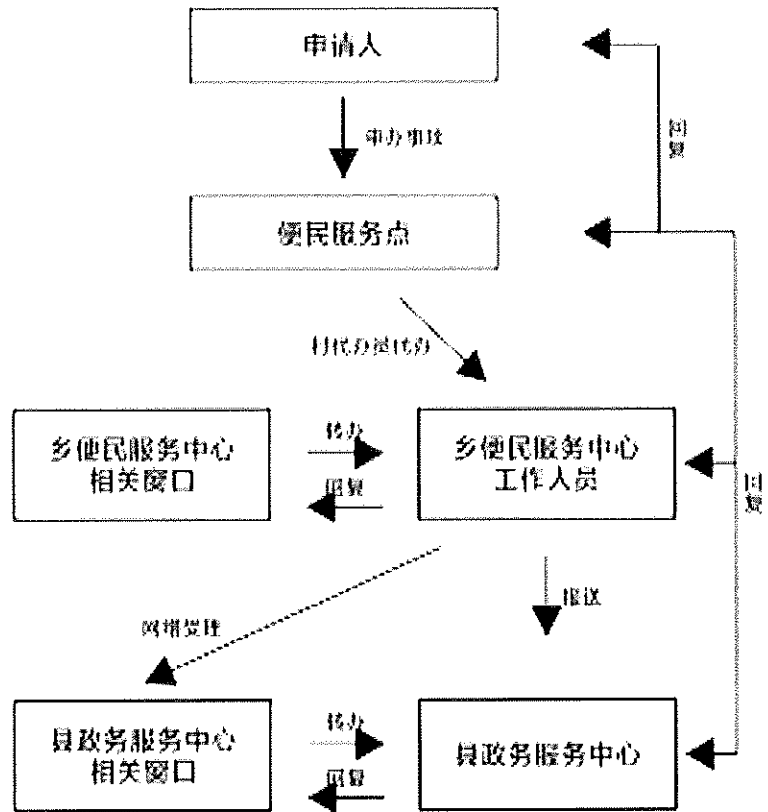
1.便民服务中心（站）办事流程

办事流程



2.便民服务室代办服务流程

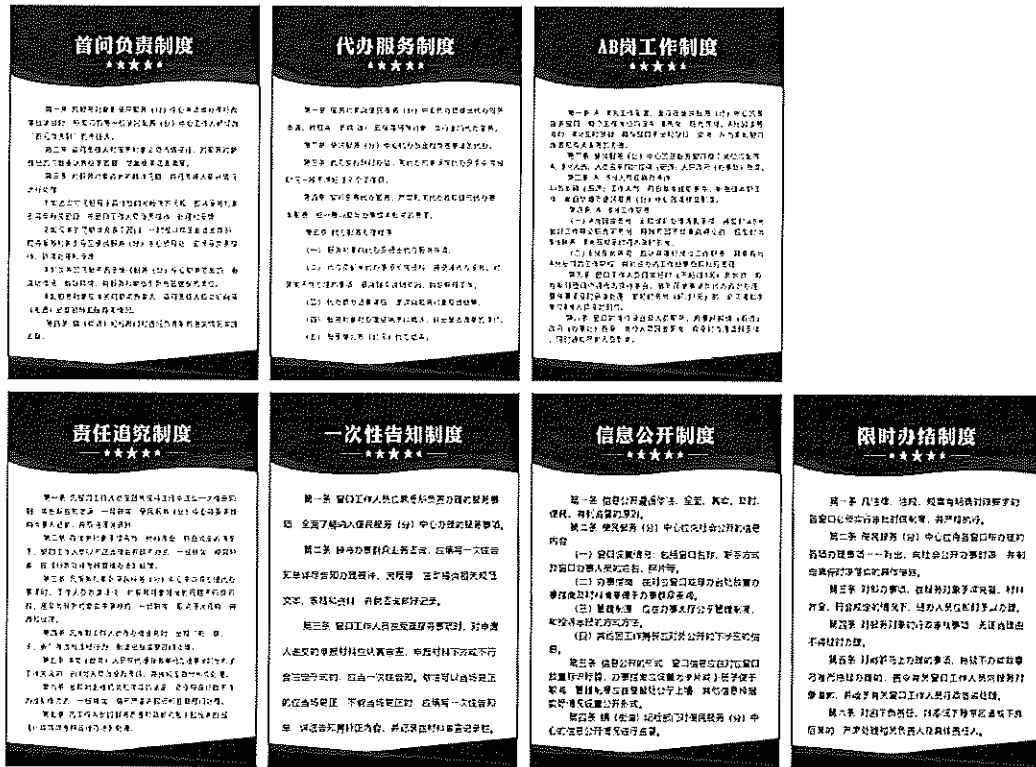
服务流程



四、便民服务制度建立

(一) 建立健全日常制度

便民服务中心（站、室）应建立健全首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知、服务双岗、去向留言、信息公开等制度，便民服务室应建立健全代办服务制度。



(二) 加强日常管理

县级政务服务管理部门要加强督导、考核，强化业务培训，督促各地落实好相关制度。做好制度公示公开（可通过LED、上墙、折页等多种方式展示）。

利用好省行政效能视频监察系统，督促检查各乡镇街道是否

实行坐班、AB岗制度。

便民服务中心应设置政务公开栏，公示窗口部门名称、服务事项、办理条件、办事流程、办理时限、收费标准及依据、监督电话等；定期公布辖区群众关心关注的其他民生信息。

（三）落实“好差评”制度

1.线下评议：便民服务中心要设立意见簿或意见箱，公布投诉电话，方便群众提出意见建议和投诉举报。各县（市、区）、园区要定期组织对便民服务中心、村（社区）代办工作开展服务评议，促进服务水平提高。

2.线上评议：各便民服务中心（室）窗口均应配置评价仪、张贴二维码等。

3.各级政务服务热线均为12345政务服务便民热线。

（四）探索县镇、镇村协同服务机制

1.县镇之间：对办理条件复杂、法定程序较多、需现场核查及依法进行论证、公示、听证等不能当场办结的事项，以及涉及多部门、多层级、多事项，需上级部门审批的政务服务事项，按“一窗受理、集成服务”要求，便民服务中心（站）受理、初审后要及时转报，审批部门收件后迅速开展审批，在承诺时限内将审批结果反馈至便民服务中心（站）综合窗口统一出件，形成快速高效的协同服务运行机制。

2.镇村之间：各地要充分利用现有条件，创新方式方法，畅通代办服务渠道，对村（社区）代办事项只需要提供申请人身份

证相关信息的，可由村（社区）代办员通过QQ、微信等方式，将相关内容发送到乡镇便民服务中心指定人员进行办理，减少反复提交复印件，减少跑路。确需要提交相关纸质材料的，也可先由代办员利用手机将相关材料逐一拍照，通过QQ、微信等方式，发送到乡镇便民服务中心指定人员进行先行办理，代办员利用逢场赶集或参加会议等时间将纸质材料补交到便民服务中心，确保群众申请事项办理时效。

- 附件：1. 乡镇（街道）便民服务事项目录（参考）
2. 乡镇（街道）便民服务中心服务相关制度（参考）

附件 1.1:

乡镇（街道）群众办事目录（“一件事一次办”）（25 项）

序号	办事名称	办事内容	备注
1	我要领就业补贴	残疾人居家灵活就业补贴	
		公益性岗位补贴申领	
		就业见习补贴申领	
2	我要领创业补贴	求职创业补贴申领	
		残疾人居家灵活就业（创业）补贴	
3	我要领高龄补贴	80 周岁以上老年人高龄津贴发放	
4	我要领困难补助	就业困难人员社会保险补贴申领	
		就业困难人员认定	
		失业登记	
		零就业家庭认定申请	
5	我要领农业补贴	耕地地力保护补贴申请	
		农机具购置补贴申请	
6	我要领优抚补贴	优抚对象生活补助金发放	
7	我要领奖、特扶	农村部分计划生育家庭奖励扶助	
		计划生育家庭特别扶助	
8	我要领残疾人补贴	重度残疾人护理补贴	
9	我要领临时生活救助金	临时救助	
10	我要办老年证	申领《四川省老年人优待证》	
11	我要办残疾证	《中华人民共和国残疾人证》核发	
12	我要办医保	医疗保险参保登记	
		异地就医管理	
		城乡居民医疗保险关系的转移申请	
		医疗保险参保人员个人权益信息维护	
		医疗保险普通信息变更	
		医疗保险缴费申报	
13	我要办社保	城乡居民养老保险参保登记	
		灵活就业人员企业职工基本养老保险参保登记	
		城乡居民养老保险待遇发放账户维护申请	
		社会保险缴费申报与变更	
		社会保险费缴纳	
		社会保险参保缴费记录查询	
		暂停养老保险待遇申请	
		恢复养老保险待遇申请	
14	我要办坝坝宴	对每餐次就餐人数 100 人以上的农村集体聚餐	
15	我要办农民专业合作社	农民专业合作社设立、变更、注销登记	
16	我要开店子	个体工商户注册、变更、注销登记	
		个人独资企业设立登记	
		设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批	
		食品（含保健食品）经营许可	

四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册

序号	办事名称	办事内容	备注
		食品小作坊、小经营店备案	
		公共场所卫生许可	
17	我要修房子	对农村村民住宅用地的许可	
		乡村建设规划许可证核发	
		林木采伐许可证核发	
18	我要砍树子	更新采伐护路林审批	
		林木采伐许可证核发	
19	我要生孩子	生育登记服务	
		对符合法律法规规定申请再生育的审批	
20	我要租房子	房屋租赁登记备案	
21	我要结婚	中国内地公民婚姻登记	
		补领结婚证	
22	我要当兵	兵役登记	
23	我要摆摊	食品摊贩登记	
24	我要找工作	就业登记	
		创业培训报名	
		《就业创业证》申领	
		就业技能培训报名	
25	我要承包土地	对农村土地承包经营权流转合同的备案	
		对农村土地承包经营权颁证、换发、补发的初	

附件 1.2:

乡镇（街道）便民服务中心服务清单（依申请服务事项）（139 项）

序号	事项来源	事项名称	事项类型	权力主体
1	《四川省乡镇（街道）法定行政权力事项指导目录》	对适龄儿童、少年因身体状况需要延缓入学或者休学的许可	行政许可	乡镇
2		对在村庄、集镇规划区内的街道、广场、市场和车站等场所和道路、河道两旁修建临时建筑物、构筑物和其他设施的许可	行政许可	乡镇
3		对在同（镇）、村规划区域内使用原有宅基地、村内空闲地进行住宅建设的许可	行政许可	乡镇
4		对开发农民集体所有的荒山、荒地、荒滩从事种植业、林业、畜牧业、渔业生产的许可	行政许可	乡镇
5		对不宜采取家庭承包方式的农村土地由本集体经济组织以外的单位或个人承包的许可	行政许可	乡镇
6		对农村村民住宅用地的许可	行政许可	乡镇
7		对农村的疫区、狂犬病防护带养犬的许可	行政许可	乡镇
8		农村幼儿园举办、停办登记注册	行政确认	乡镇（街道）
9		中国内地公民婚姻登记	行政确认	乡镇
10		对公民申请法律援助需要提交的经济困难证明的确认	行政确认	乡镇（街道）
11		自用船舶登记	行政确认	乡镇（街道）
12		食品摊贩登记	行政确认	乡镇（街道）
13		兵役登记	行政确认	乡镇（街道）
14		森林病虫害防治费用的适当扶持或补助	行政给付	乡镇
15		对村民自治章程、村规民约的备案	其他行政权力	乡镇
16		对居民公约的备案	其他行政权力	乡镇（街道）
17		对农村设置公益性墓地的审核	其他行政权力	乡镇
18		对乡（镇）村公共设施、公益事业建设用地的审核	其他行政权力	乡镇
19		对村民住宅建设开工的审查	其他行政权力	乡镇
20		对村民在村镇区域内进行住宅建设需占用耕地的审核	其他行政权力	乡镇

四川省完善镇村便民服务体系建设的指导手册

序号	事项来源	事项名称	事项类型	权力主体
21		对经济适用住房资格申请的审核	其他行政权力	乡镇(街道)
22	《四川省乡镇(街道)法定行政权力事项指导目录》	临时便民服务摊点设置	其他行政权力	乡镇
23		对业主委员会的备案	其他行政权力	乡镇(街道)
24		对渡口设置、迁移或者撤销的审查	其他行政权力	乡镇
25		对农村土地承包经营权流转合同的备案	其他行政权力	乡镇
26		对承包期内,因自然灾害严重毁损承包地等特殊情形对个别农户之间承包的耕地和草地适当调整的批准	其他行政权力	乡镇
27		对农村土地承包经营权颁证、换发、补发的初审	其他行政权力	乡镇
28		对再生育申请的受理	其他行政权力	乡镇(街道)
29		对申请病残儿医学鉴定者情况的审核	其他行政权力	乡镇(街道)
30		对因自然灾害受损的居民住房恢复重建补助对象的审核	其他行政权力	乡镇(街道)
31		对乡村集体所有制企业设立的审核	其他行政权力	乡镇
32		对设立健身气功站点的审核	其他行政权力	乡镇(街道)
33		对贫困户、贫困村的审查	其他行政权力	乡镇
34		《四川省赋予乡镇(街道)县级行政权力事项指导目录》	农村机电提灌站的产权登记	行政确认
35	出售废旧机电提灌设备及其主要零部件的确认		行政确认	乡镇(街道)
36	房屋租赁登记备案		其他行政权力	乡镇(街道)
37	货运代理和货运配载经营备案		其他行政权力	乡镇(街道)
38	畜禽养殖场、养殖小区备案		其他行政权力	乡镇(街道)
39	动物收购贩运备案		其他行政权力	乡镇(街道)
40	食品小作坊、小经营店备案		其他行政权力	乡镇
41	2019 公服清单	补领结婚证	公共服务	乡
42	2019 公服清单	城乡居民养老保险参保登记	公共服务	乡、村
43	2019 公服清单	灵活就业人员企业职工基本养老保险参保登记	公共服务	乡、村

序号	事项来源	事项名称	事项类型	权力主体
44	2019 公服清单	养老保险待遇发放账户维护申请	公共服务	乡、村
45	2019 公服清单	社会保险缴费申报与变更	公共服务	乡、村
46	2019 公服清单	社会保险费缴纳	公共服务	乡、村
47	2019 公服清单	城乡居民养老保险待遇申领	公共服务	乡、村
48	2019 公服清单	暂停养老保险待遇申请	公共服务	乡、村
49	2019 公服清单	恢复养老保险待遇申请	公共服务	乡、村
50	2019 公服清单	居民养老保险注销登记	公共服务	乡、村
51	2019 公服清单	失业登记	公共服务	乡、村
52	2019 公服清单	就业登记	公共服务	乡、村
53	2019 公服清单	《就业创业证》申领	公共服务	乡、村
54	2019 公服清单	就业困难人员认定	公共服务	乡、村
55	2019 公服清单	就业困难人员社会保险补贴申领	公共服务	乡、村
56	2019 公服清单	公益性岗位补贴申领	公共服务	乡、村
57	2019 公服清单	吸纳贫困劳动力就业奖补申领	公共服务	乡、村
58	2019 公服清单	零就业家庭认定申请	公共服务	乡、村
59	2019 公服清单	高等学校等毕业生接收 手续办理	公共服务	乡、村
60	2019 公服清单	就业见习补贴申领	公共服务	乡、村
61	2019 公服清单	高校毕业生社保补贴申领	公共服务	乡、村
62	2019 公服清单	就业技能培训报名	公共服务	乡、村
63	2019 公服清单	创业培训报名	公共服务	乡、村
64	2019 公服清单	生育登记服务	公共服务	乡、村
65	2019 权力清单	林木采伐许可	行政许可	县
66	2019 权力清单	临时占用林地审批	行政许可	县
67	2019 权力清单	广告发布登记	行政许可	县
68	2019 权力清单	市政设施建设类审批	行政许可	县
69	2019 权力清单	设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上 悬挂、张贴宣传品审批	行政许可	县
70	2019 权力清单	从事生活垃圾(含粪便)经营性清扫、收集、 运输、处理服务审批	行政许可	县
71	2019 权力清单	临时性建筑物搭建、堆放物料、占道施工审 批	行政许可	县
72	2019 权力清单	由于工程施工、设备维修等原因确需停止供 水的审批	行政许可	县
73	2019 权力清单	跨越、穿越公路及在公路用地范围内架设、 埋设管线、电缆等设施,或者利用公路桥梁、 公路隧道、涵洞铺设电缆等设施许可	行政许可	县
74	2019 权力清单	夜间建筑施工许可	行政许可	县
75	2019 权力清单	水产苗种生产审批	行政许可	县

四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册

序号	事项来源	事项名称	事项类型	权力主体
76	2019 权力清单	乡（镇）村企业使用集体建设用地审批	行政许可	县
77	2019 权力清单	临时用地审批	行政许可	县
78	2019 权力清单	乡村建设规划许可证核发	行政许可	县
79	2019 权力清单	土地复垦验收确认	行政许可	县
80	2019 权力清单	更新采伐护路林审批	行政许可	县
81	2019 权力清单	农民专业合作社设立、变更、注销登记	行政许可	县
82	2019 权力清单	企业设立、变更、注销登记	行政许可	县
83	2019 权力清单	个体工商户注册、变更、注销登记	行政许可	县
84	2019 权力清单	食品（含保健食品）经营许可	行政许可	县
85	2019 权力清单	关闭、闲置或者拆除生活垃圾处置的设施、场所核准	行政许可	县
86	2019 权力清单	临时占用公共体育场（馆）设施审批	行政许可	县
87	2019 权力清单	种畜禽生产经营许可	行政许可	县
88	2019 权力清单	水域滩涂养殖证的审核	行政许可	县
89	2019 权力清单	新建或迁建农村机电提灌站审批	行政许可	县
90	2019 权力清单	蜂、蚕种生产、经营许可证核发	行政许可	县
91	2019 权力清单	动物及动物产品检疫合格证核发	行政许可	县
92	2019 权力清单	烟花爆竹经营（零售）许可证核发	行政许可	县
93	2019 权力清单	对符合法律法规规定申请再生育的审批	行政确认	县
94	2019 权力清单	农村部分计划生育家庭奖励扶助	行政给付	县
95	2019 权力清单	物业服务合同备案	其他行政权力	县
96	2019 权力清单	临时停车泊位的施划与取消	其他行政权力	县
97	2019 权力清单	零售商促销备案	其他行政权力	县
98	2019 权力清单	《中华人民共和国残疾人证》核发	行政确认	县
99	2019 公服清单	医疗保险参保人员个人权益信息维护	公共服务	县
100	2019 公服清单	残疾人教育资助	公共服务	县
101	2019 公服清单	残疾人职业培训和就业服务	公共服务	县
102	2019 公服清单	求职创业补贴申领	公共服务	县
103	2019 公服清单	住宅专项维修资金查询	公共服务	县
104	2019 公服清单	住宅专项维修资金使用备案	公共服务	县
105	2019 公服清单	公共租赁住房服务	公共服务	县
106	2019 公服清单	存量房网签备案	公共服务	县
107	2019 公服清单	农村危房改造农户档案信息查询	公共服务	县
108	2019 公服清单	房产信息查询	公共服务	县
109	2019 公服清单	优抚对象生活补助金发放	公共服务	县
110	2019 公服清单	残疾人基本型辅助器具适配	公共服务	县
111	2019 公服清单	残疾儿童康复训练	公共服务	县
112	2019 公服清单	义务兵家庭优待金发放	公共服务	县
113	2019 公服清单	乙类公共场所备案	公共服务	县

序号	事项来源	事项名称	事项类型	权力主体
114	2019 公服清单	社会保障卡服务	公共服务	县
115	2019 公服清单	社会救助服务管理-特困人员救助供养	公共服务	县
116	2019 公服清单	社会救助服务管理-最低生活保障	公共服务	县
117	2019 公服清单	社会救助服务管理-医疗救助	公共服务	县
118	2019 公服清单	社会救助服务管理-临时救助	公共服务	县
119	2019 公服清单	80 周岁以上老年人高龄津贴发放	公共服务	县
120	2019 公服清单	申领《四川省老年人优待证》	公共服务	县
121	2019 公服清单	城市生活无着流浪乞讨人员救助	公共服务	县
122	2019 公服清单	养老保障服务-城乡居民基本养老保险关系转移接续申请	公共服务	县
123	2019 公服清单	社会保险参保缴费记录查询-个人权益记录查询打印	公共服务	县
124	2019 公服清单	医疗保险参保登记-城乡居民医疗保险参保登记	公共服务	县
125	2019 公服清单	医疗保险参保人员个人权益信息维护-医疗保险个人权益查询	公共服务	县
126	2019 公服清单	依靠定期抚恤金生活仍有困难的重点优抚对象临时生活困难救助金发放	公共服务	县
127	2019 公服清单	部分农村籍退役士兵老年生活补助金发放	公共服务	县
128	2019 公服清单	烈士证明书、军人因公牺牲证明书、军人病故证明书发放	公共服务	县
129	2019 公服清单	对分散安置的已退出现役一至四级残疾军人护理费发放	公共服务	县
130	2019 公服清单	领取抚恤金、生活补助金的抚恤优待对象身份审查认定	公共服务	县
131	2019 公服清单	带病回乡退伍军人初审	公共服务	县
132	2019 公服清单	部分优抚对象死亡后的丧葬补助费和一次性抚恤费的发放	公共服务	县
133	2019 公服清单	复员军人生活困难定期定量补助发放	公共服务	县
134	2019 公服清单	优抚政策咨询	公共服务	县
135	2019 公服清单	招生考试政策咨询	公共服务	县
136	2019 公服清单	孤儿及艾滋病病毒感染者儿童基本生活费发放	公共服务	县
137	一体化平台	耕地地力保护补贴申请	公共服务	县乡
138	一体化平台	农机具购置补贴申请	公共服务	县乡
139	一体化平台	农业重特大灾害补助申请	公共服务	县乡

附件 1.3:

乡镇（街道）优化服务事项目录（高频服务事项）（63 项）

序号	事项名称	事项类型	权力主体	备注
1	对不宜采取家庭承包方式的农村土地由本集体经济组织以外的单位或个人承包的许可	行政许可	乡镇	
2	对农村村民住宅用地的许可	行政许可	乡镇	
3	中国内地公民婚姻登记	行政确认	乡镇	
4	对公民申请法律援助需要提交的经济困难证明的确认	行政确认	乡镇（街道）	
5	食品摊贩登记	行政确认	乡镇（街道）	
6	兵役登记	行政确认	乡镇（街道）	
7	对村民自治章程、村规民约的备案	其他行政权力	乡镇	
8	临时便民服务摊点设置	其他行政权力	乡镇	
9	对业主委员会的备案	其他行政权力	乡镇（街道）	
10	对农村土地承包经营权流转合同的备案	其他行政权力	乡镇	
11	对农村土地承包经营权颁证、换发、补发的初审	其他行政权力	乡镇	
12	房屋租赁登记备案	其他行政权力	乡镇（街道）	
13	食品小作坊、小经营店备案	其他行政权力	乡镇	
14	补领结婚证	公共服务	乡	
15	城乡居民养老保险参保登记	公共服务	乡、村	
16	灵活就业人员企业职工基本养老保险参保登记	公共服务	乡、村	
17	养老保险待遇发放账户维护申请	公共服务	乡、村	
18	社会保险缴费申报与变更	公共服务	乡、村	
19	社会保险费缴纳	公共服务	乡、村	
20	城乡居民养老保险待遇申领	公共服务	乡、村	
21	暂停养老保险待遇申请	公共服务	乡、村	
22	恢复养老保险待遇申请	公共服务	乡、村	
23	居民养老保险注销登记	公共服务	乡、村	
24	失业登记	公共服务	乡、村	

序号	事项名称	事项类型	权力主体	备注
25	就业登记	公共服务	乡、村	
26	《就业创业证》申领	公共服务	乡、村	
27	就业困难人员认定	公共服务	乡、村	
28	就业困难人员社会保险补贴申领	公共服务	乡、村	
29	公益性岗位补贴申领	公共服务	乡、村	
30	就业技能培训报名	公共服务	乡、村	
31	创业培训报名	公共服务	乡、村	
32	生育登记服务	公共服务	乡、村	
33	林木采伐许可	行政许可	县	
34	设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批	行政许可	县	
35	临时性建筑物搭建、堆放物料、占道施工审批	行政许可	县	
36	乡村建设规划许可证核发	行政许可	县	
37	农民专业合作社设立、变更、注销登记	行政许可	县	
38	企业设立、变更、注销登记	行政许可	县	
39	个体工商户注册、变更、注销登记	行政许可	县	
40	食品(含保健食品)经营许可	行政许可	县	
41	动物及动物产品检疫合格证核发	行政许可	县	
42	农村部分计划生育家庭奖励扶助	行政给付	县	
43	公共租赁住房服务	公共服务	县	
44	房产信息查询	公共服务	县	
45	优抚对象生活补助金发放	公共服务	县	
46	残疾人基本型辅助器具适配	公共服务	县	
47	义务兵家庭优待金发放	公共服务	县	
48	乙类公共场所备案	公共服务	县	
49	社会保障卡服务	公共服务	县	
50	社会救助服务管理-特困人员救助供养	公共服务	县	
51	社会救助服务管理-最低生活保障	公共服务	县	
52	社会救助服务管理-医疗救助	公共服务	县	
53	社会救助服务管理-临时救助	公共服务	县	
54	80周岁以上老年人高龄津贴发放	公共服务	县	
55	申领《四川省老年人优待证》	公共服务	县	
56	养老保障服务-城乡居民基本养老保险关系转移接续申请	公共服务	县	
57	社会保险参保缴费记录查询-个人权益记录查询打印	公共服务	县	
58	医疗保险参保登记-城乡居民医疗保险参保登记	公共服务	县	
59	医疗保险参保人员个人权益信息维护-医疗保险个人权益查询	公共服务	县	

四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册

序号	事项名称	事项类型	权力主体	备注
60	依靠定期抚恤金生活仍有困难的重点优抚对象临时生活困难救助金发放	公共服务	县	
61	耕地地力保护补贴申请	公共服务	县、乡	
62	农机具购置补贴申请	公共服务	县、乡	
63	残疾人居家灵活就业（创业）补贴	公共服务	县、乡	

附件 1.4:

乡镇（街道）政务服务事项目录（198 项）

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
1	行政许可	对适龄儿童、少年因身体状况需要延缓入学或者休学的许可	乡镇人民政府
2	行政许可	对在村庄、集镇规划区内的街道、广场、市场和车站等场所和道路、河道两旁修建临时建筑物、构筑物和其他设施的许可	乡镇人民政府
3	行政许可	对在乡（镇）、村规划区域内使用原有宅基地、村内空闲地进行住宅建设的许可	乡镇人民政府
4	行政许可	对开发农民集体所有的荒山、荒地、荒滩从事种植业、林业、畜牧业、渔业生产的许可	乡镇人民政府
5	行政许可	对不宜采取家庭承包方式的农村土地由本集体经济组织以外的单位或个人承包的许可	乡镇人民政府
6	行政许可	对农村村民住宅用地的许可	乡镇人民政府
7	行政许可	对农村的疫区、狂犬病防护带养犬的许可	乡镇人民政府
8	行政处罚	对适龄儿童、少年的父母或监护人未按规定送子女或被监护人就学接受义务教育的处罚	乡镇人民政府
9	行政处罚	对在城市、镇和乡、村规划区内未经批准进行临时建设的、未按批准用途进行临时建设的、临时建设超过批准规定期限不拆除的、建设单位或者个人改变经批准的临时建（构）筑物使用性质或者转让、出租、抵押等的处罚	乡镇人民政府
10	行政处罚	对在村庄、集镇规划区内，村民未经批准或者违反村镇规划修建住宅的处罚	乡镇人民政府
11	行政处罚	对擅自在村庄、集镇规划区内的街道、广场、市场和车站等场所以及道路两旁修建临时建筑物、构筑物和其他设施的处罚	乡镇人民政府
12	行政处罚	对损坏村庄和集镇的房屋、公共设施；乱堆粪便、垃圾、柴草、杂物，破坏村容镇貌和环境卫生的处罚	乡镇人民政府
13	行政处罚	对自用船舶所有人拒不进行自用船舶登记或者自用船舶不按照限定区域航行；超载、非法载客和从事营业性运输的处罚	乡镇人民政府
14	行政处罚	对单位和个人损坏或者擅自移动有钉螺地带警示标志的处罚	乡镇人民政府
15	行政强制	对在依法划定的电力设施保护区内修建建筑物、构筑物或者种植植物、堆放物品，危及电力设施安全的强制拆除、砍伐或者清除	乡镇人民政府
16	行政强制	对非法种植毒品原植物的强制制止、铲除	乡镇人民政府

四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
17	行政强制	对受到地质灾害威胁且情况紧急时的强制避灾疏散	乡镇人民政府
18	行政强制	对在乡、村庄规划区内未依法取得乡村建设规划许可证或者未按照乡村建设规划许可证的规定进行建设的，逾期不改正的强制拆除	乡镇人民政府
19	行政确认	农村幼儿园举办、停办登记注册	乡镇人民政府 街道办事处
20	行政确认	中国内地公民婚姻登记	乡镇人民政府
21	行政确认	对公民申请法律援助需要提交的经济困难证明的确认	乡镇人民政府 街道办事处
22	行政确认	自用船舶登记	乡镇人民政府 街道办事处
23	行政确认	食品摊贩登记	乡镇人民政府 街道办事处
24	行政确认	兵役登记	乡镇人民政府 街道办事处
25	行政裁决	对个人之间、个人与单位之间土地所有权和使用权争议的裁决	乡镇人民政府
26	行政裁决	对个人之间、个人与单位之间林木所有权、林地使用权争议的裁决	乡镇人民政府
27	行政给付	森林病虫害防治费用的适当扶持或补助	乡镇人民政府
28	行政征收	为应对突发事件对单位和个人财产的征用	乡镇人民政府
29	行政检查	对地质灾害险情的检查	乡镇人民政府
30	行政检查	对环境保护隐患的检查	乡镇人民政府 街道办事处
31	行政检查	对秸秆禁烧区开展秸秆焚烧现场检查	乡镇人民政府 街道办事处
32	行政检查	对乡（镇）、村农村住房建设质量安全的检查	乡镇人民政府
33	行政检查	对水上交通安全的监督检查	乡镇人民政府
34	行政检查	对渡口安全的监督检查	乡镇人民政府
35	行政检查	对水库大坝的监督检查	乡镇人民政府
36	行政检查	对流动人口用人单位计划生育工作的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
37	行政检查	对预防控制狂犬病工作的督促检查	乡镇人民政府
38	行政检查	对生产经营单位安全生产状况的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
39	行政检查	对食品安全的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
40	行政检查	配合开展电信设施建设和保护工作的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
41	行政检查	对消防安全的检查	乡镇人民政府 街道办事处
42	行政奖励	对有突出贡献的教师的表彰奖励	乡镇人民政府
43	行政奖励	对在义务教育实施工作中做出突出贡献的社会组织和个人的表彰奖励	乡镇人民政府
44	行政奖励	对民族团结进步模范的表彰奖励	乡镇人民政府
45	行政奖励	对维护老年人合法权益和敬老、养老、助老成绩显著的组织、家庭或者个人的表彰奖励	乡镇人民政府
46	行政奖励	对成绩显著的人民调解委员会和调解委员的表彰奖励	乡镇人民政府
47	行政奖励	对在地质灾害防治工作中做出突出贡献的单位和个人的奖励	乡镇人民政府
48	行政奖励	对在保护和开发土地资源、合理利用土地以及进行有关的科学研究等方面成绩显著的单位 and 个人的奖励	乡镇人民政府
49	行政奖励	对保护和改善环境有显著成绩的单位 and 个人的奖励	乡镇人民政府
50	行政奖励	对执行《四川省村镇规划建设管理条例》成绩显著，在村镇规划、建设、管理工作中成绩显著或检举、控告、查处违法建设行为成绩显著的奖励	乡镇人民政府
51	行政奖励	对在开发、利用、节约、保护、管理水资源和防治水害等方面成绩显著的单位 and 个人的奖励	乡镇人民政府
52	行政奖励	对小流域综合治理成绩显著；在植被保护、土壤保护、水源保护工作中有重大贡献；检举揭发破坏水源涵养保护工程行为，避免重大损失的单位 and 个人的表彰奖励	乡镇人民政府
53	行政奖励	对在动物防疫工作、动物防疫科学研究中做出成绩和贡献的单位 and 个人的奖励	乡镇人民政府
54	行政奖励	对在增殖和保护渔业资源、发展渔业生产、进行渔业科学技术研究等方面成绩显著的单位 and 个人的奖励	乡镇人民政府
55	行政奖励	对预防、控制传染病做出显著成绩和贡献的单位 and 个人的奖励	乡镇人民政府
56	行政奖励	对独生子女父母的奖励	乡镇人民政府 街道办事处
57	行政奖励	对在军人抚恤优待工作中作出显著成绩的单位 and 个人的表彰奖励	乡镇人民政府
58	行政奖励	对在改善安全生产条件、防止生产安全事故、参加抢险救援等方面取得显著成绩以及举报生产安全事故、安全生产违法行为和重大安全隐患的有功人员的表彰和奖励	乡镇人民政府
59	行政奖励	对在退耕还林工作中做出显著成绩的单位 and 个人的表彰奖励	乡镇人民政府

四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
60	行政奖励	对在社会主义建设中做出显著成绩的残疾人, 对维护残疾人合法权益、发展残疾人事业、为残疾人服务做出显著成绩的单位 and 个人的表彰奖励	乡镇人民政府
61	行政奖励	对在未成年人保护工作中做出显著成绩的组织 and 个人的表彰奖励	乡镇人民政府
62	行政奖励	对在促进就业工作中作出显著成绩的单位 and 个人的表彰奖励	乡镇人民政府
63	其他行政权力	对适龄儿童、少年的父母或者其他法定监护人无正当理由未依照《中华人民共和国义务教育法》规定送适龄儿童、少年入学接受义务教育的处理	乡镇人民政府
64	其他行政权力	对违反《学校体育工作条例》, 侵占、破坏学校体育场地、器材设备的处理	乡镇人民政府
65	其他行政权力	对以暴力、威胁、欺骗、贿赂、伪造选票、虚报选举票数等不正当手段, 妨害村民行使选举权、被选举权, 破坏村民委员会选举的行为的依法处理	乡镇人民政府
66	其他行政权力	对村民自治章程、村规民约的备案	乡镇人民政府
67	其他行政权力	对村民自治章程、村规民约以及村民会议或者村民代表会议的决定与宪法、法律、法规和国家的政策相抵触, 侵犯村民的人身权利、民主权利和合法财产权利的内容的依法处理	乡镇人民政府
68	其他行政权力	对村民委员会不及时公布应当公布的事项或者公布的事项不真实的依法处理	乡镇人民政府
69	其他行政权力	村民委员会成员的任期和离任经济责任审计	乡镇人民政府
70	其他行政权力	对村民委员会或者村民委员会成员作出的决定侵害村民合法权益不依照法律、法规的规定履行法定义务的依法处理	乡镇人民政府
71	其他行政权力	对居民公约的备案	街道办事处
72	其他行政权力	对农村设置公益性墓地的审核	乡镇人民政府
73	其他行政权力	对村民委员会或者农村特困人员供养服务机构提供的供养服务不符合要求的依法处理	乡镇人民政府
74	其他行政权力	对以虚报、隐瞒、伪造等手段骗取享受特困人员供养待遇, 不再符合条件不告知管理机关而继续享受特困人员供养待遇的依法处理	乡镇人民政府 街道办事处
75	其他行政权力	对民间纠纷的处理	乡镇人民政府 街道办事处

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
76	其他行政 权力	对征用土地补偿费使用的批准	乡镇人民政府
77	其他行政 权力	对乡(镇)村公共设施、公益事业建设用地的审核	乡镇人民政府
78	其他行政 权力	对在村庄、集镇规划区内,未按规划审批程序批准而取得建设用地批准文件的,责令退回占用的土地	乡镇人民政府
79	其他行政 权力	对村民住宅建设开工的审查	乡镇人民政府
80	其他行政 权力	对村民在村镇区域内进行住宅建设需占用耕地的审核	乡镇人民政府
81	其他行政 权力	对经济适用住房资格申请的审核	乡镇人民政府 街道办事处
82	其他行政 权力	对业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的处理	乡镇人民政府 街道办事处
83	其他行政 权力	对本辖区内物业管理纠纷的调解处理	乡镇人民政府 街道办事处
84	其他行政 权力	临时便民服务摊点设置	乡镇人民政府
85	其他行政 权力	对业主委员会的备案	乡镇人民政府 街道办事处
86	其他行政 权力	对渡口设置、迁移或者撤销的审查	乡镇人民政府
87	其他行政 权力	在乡道、村道的出入口规范设置必要的限高、限宽设施	乡镇人民政府
88	其他行政 权力	乡道、村道规划及其项目库编制和村道大中修养护工程年度计划的参与	乡镇人民政府
89	其他行政 权力	对农村土地承包经营权流转合同的备案	乡镇人民政府
90	其他行政 权力	对农业机械作业质量争议的调解	乡镇人民政府
91	其他行政 权力	对承包期内,因自然灾害严重毁损承包地等特殊情形对个别农户之间承包的耕地和草地适当调整的批准	乡镇人民政府
92	其他行政 权力	对农村土地承包经营权颁证、换发、补发的初审	乡镇人民政府
93	其他行政 权力	对土地承包经营纠纷的调解	乡镇人民政府
94	其他行政 权力	对强迫农民以资代劳的责令改正	乡镇人民政府

四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
95	其他行政 权力	对动物强制免疫的实施	乡镇人民政府 街道办事处
96	其他行政 权力	发生三类动物疫病时组织防治和净化	乡镇人民政府
97	其他行政 权力	对流动人口未依照《流动人口计划生育工作条例》规定办理婚育证明的处理	乡镇人民政府 街道办事处
98	其他行政 权力	对新生儿在医疗卫生机构以外地点死亡的核查	乡镇人民政府 街道办事处
99	其他行政 权力	对房屋租赁中介机构、房屋的出租(借)人和物业服务企业等有关组织或者个人未按照《流动人口计划生育工作条例》如实提供流动人口信息的处理	乡镇人民政府 街道办事处
100	其他行政 权力	对再生育申请的受理	乡镇人民政府 街道办事处
101	其他行政 权力	对申请病残儿医学鉴定者情况的审核	乡镇人民政府 街道办事处
102	其他行政 权力	对不履行协助计划生育管理义务的处理	乡镇人民政府
103	其他行政 权力	对违反《四川省安全生产条例》规定的责令限期改正	乡镇人民政府 街道办事处
104	其他行政 权力	紧急情况下,对生产经营单位的责令暂停作业	乡镇人民政府 街道办事处
105	其他行政 权力	对因自然灾害受损的居民住房恢复重建补助对象的审核	乡镇人民政府 街道办事处
106	其他行政 权力	对食品摊贩经营区域和时段的确定	乡镇人民政府 街道办事处
107	其他行政 权力	对乡村集体所有制企业设立的审核	乡镇人民政府
108	其他行政 权力	对设立健身气功站点的审核	乡镇人民政府 街道办事处
109	其他行政 权力	对贫困户、贫困村的审查	乡镇人民政府
110	其他行政 权力	对移民安置区的移民生产生活的帮助及矛盾纠纷的调处	乡镇人民政府
111	其他行政 权力	对侵害妇女及其配偶、子女在农村集体经济组织中享有权益的调解	乡镇人民政府
112	其他行政 权力	捕杀狂犬、野犬	乡镇人民政府
113	其他行政 权力	对社区戒毒人员、社区康复人员的监督	乡镇人民政府 街道办事处

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
114	其他行政权力	对可能引发社会安全事件的矛盾纠纷的调解处理	乡镇人民政府 街道办事处
115	其他行政权力	对畜禽养殖环境污染行为的制止	乡镇人民政府
116	其他行政权力	对拖欠农民工工资矛盾的排查和调处	乡镇人民政府 街道办事处
117	其他行政权力	对不满 16 周岁的未成年人的父母或者其他监护人允许其被用人单位非法招用的处理	乡镇人民政府 街道办事处
118	其他行政权力	对发现违法焚烧秸秆的制止	乡镇人民政府 街道办事处
119	其他行政权力	对已登记应征公民的体格检查和相关审查	乡镇人民政府 街道办事处
120	行政征收	城市生活垃圾处理费的征收	乡镇人民政府
121	行政征收	污水处理费的征收	乡镇人民政府
122	行政征收	征收建筑垃圾处置费	乡镇人民政府
123	行政确认	农村机电提灌站的产权登记	乡镇人民政府 街道办事处
124	行政确认	出售废旧机电提灌设备及其主要零部件的确认	乡镇人民政府 街道办事处
125	行政检查	对养老机构的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
126	行政检查	对重点排污单位环境信息公开活动的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
127	行政检查	对从事可能造成土壤污染活动的企业事业单位和其他生产经营者进行的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
128	行政检查	对排放污染物的企业事业单位和其他生产经营者的监督检查（不含监测）	乡镇人民政府 街道办事处
129	行政检查	对房屋和市政工程施工扬尘的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
130	行政检查	对燃气经营、燃气使用安全状况的监督检查	乡镇人民政府
131	行政检查	对道路运输及相关业务经营场所、客货集散地的监督检查	乡镇人民政府
132	行政检查	对道路运输车辆的监督检查	乡镇人民政府
133	行政检查	对船舶、船员的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
134	行政检查	对有关单位、个人或其他组织执行公路管理法律、法规、规章情况进行的监督检查（仅下放对超限运输车辆、公路路产路权的检查）	乡镇人民政府
135	行政检查	水土保持监督检查	乡镇人民政府

四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
136	行政检查	检查督促防洪工程设施的建设和水毁工程的修复	乡镇人民政府
137	行政检查	监督检查其他有防汛抗洪任务的部门和单位做好本行业和本单位防汛工作的情况	乡镇人民政府
138	行政检查	对供用水单位的取水、供水和用水情况进行监督检查	乡镇人民政府
139	行政检查	河道采砂检查(仅下放对村民生活自用河砂开采及使用的检查)	乡镇人民政府
140	行政检查	农村饮水安全检查	乡镇人民政府
141	行政检查	对农产品质量安全的监督检查(不含监督抽查)	乡镇人民政府 街道办事处
142	行政检查	对农产品地理标志的地域范围、标志使用的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
143	行政检查	对农药生产、经营、使用场所进行检查(不含对农药实施抽查检测)	乡镇人民政府 街道办事处
144	行政检查	对动物防疫的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
145	行政检查	对生猪屠宰活动的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
146	行政检查	对绿色食品及绿色食品标志的监督检查(不含监督抽查)	乡镇人民政府 街道办事处
147	行政检查	对农业机械的安全监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
148	行政检查	对兽药的监督检查(仅下放对兽药经营企业的监督检查)	乡镇人民政府 街道办事处
149	行政检查	对渔业及渔业船舶的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
150	行政检查	对经营利用水生野生动物及其产品、捕捉国家重点保护的水生野生动物的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
151	行政检查	植物检疫检查	乡镇人民政府 街道办事处
152	行政检查	对违反农村宅基地管理法律、法规行为的监督检查	乡镇人民政府 街道办事处
153	行政检查	对草原法律、法规执行情况的监督检查	乡镇人民政府
154	行政检查	对草原防火的安全检查	乡镇人民政府
155	行政检查	森林防火检查	乡镇人民政府 街道办事处
156	行政检查	对宗教活动场所内的文物保护单位的行政检查	乡镇人民政府 街道办事处
157	行政奖励	对基本农田保护的奖励	乡镇人民政府 街道办事处

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
158	行政奖励	对环境保护工作有重要推动作用的信访人的表扬或者奖励	乡镇人民政府 街道办事处
159	行政奖励	对举报违反食品安全规定的行为进行奖励	乡镇人民政府 街道办事处
160	行政奖励	对应急预案管理工作中做出显著成绩的单位 and 人员给予奖励 (不含表彰)	乡镇人民政府
161	行政奖励	对在森林病虫害防治工作中做出突出成绩的单位和个人给予奖励 (不含表彰)	乡镇人民政府
162	行政奖励	在森林防火工作中做出突出成绩或在扑救重大、特别重大森林火灾中表现突出的单位和个人给予奖励 (不含表彰)	乡镇人民政府
163	行政奖励	对在森林资源保护管理工作中做出突出成绩的单位和个人给予奖励 (不含表彰)	乡镇人民政府
164	其他行政权力	对阻挠国家建设征收土地的处理	乡镇人民政府 街道办事处
165	其他行政权力	对被征地当事人依法补偿、安置后拒不搬迁的处理	乡镇人民政府 街道办事处
166	其他行政权力	房屋租赁登记备案	乡镇人民政府 街道办事处
167	其他行政权力	货运代理和货运配载经营备案	乡镇人民政府 街道办事处
168	其他行政权力	销毁违规调运的植物、植物产品; 责令托运人或经营者对调运的带有检疫对象的植物、植物产品进行除害处理改变用途或销毁	乡镇人民政府 街道办事处
169	其他行政权力	隔离、处理染疫或者疑似 染疫的动物、动物产品及相关物品	乡镇人民政府 街道办事处
170	其他行政权力	畜禽养殖场、养殖小区备案	乡镇人民政府 街道办事处
171	其他行政权力	动物收购贩运备案	乡镇人民政府 街道办事处
172	其他行政权力	食品小作坊、小经营店备案	乡镇人民政府
173	其他行政权力	对侵占、破坏公共体育设施的处理	乡镇人民政府 街道办事处
174	其他行政权力	下达森林火灾隐患整改通知书	乡镇人民政府
175	公共服务	补领结婚证	乡
176	公共服务	城乡居民养老保险参保登记	乡、村
177	公共服务	灵活就业人员企业职工基本养老保险参保登记	乡、村

四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册

序号	权力类型	权力名称	权力主体 (承接主体)
178	公共服务	养老保险待遇发放账户维护申请	乡、村
179	公共服务	社会保险缴费申报与变更	乡、村
180	公共服务	社会保险费缴纳	乡、村
181	公共服务	城乡居民养老保险待遇申领	乡、村
182	公共服务	暂停养老保险待遇申请	乡、村
183	公共服务	恢复养老保险待遇申请	乡、村
184	公共服务	居民养老保险注销登记	乡、村
185	公共服务	失业登记	乡、村
186	公共服务	就业登记	乡、村
187	公共服务	《就业创业证》申领	乡、村
188	公共服务	就业困难人员认定	乡、村
189	公共服务	就业困难人员社会保险补贴申领	乡、村
190	公共服务	公益性岗位补贴申领	乡、村
191	公共服务	吸纳贫困劳动力就业 奖补申领	乡、村
192	公共服务	零就业家庭认定申请	乡、村
193	公共服务	高等学校等毕业生接收 手续办理	乡、村
194	公共服务	就业见习补贴申领	乡、村
195	公共服务	高校毕业生社保补贴申领	乡、村
196	公共服务	就业技能培训报名	乡、村
197	公共服务	创业培训报名	乡、村
198	公共服务	生育登记服务	乡、村
备注		主要依据为 2020 年《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》、省政府公布的 2019 年公共服务事项清单	

附件 2.1:

首问负责制（参考）

第一章 总 则

第一条 为服务群众，改进作风，提高效率，根据《四川省行政机关首问负责制度》等相关规定，结合便民服务中心工作实际，制定本实施办法。

第二条 首问负责制度是为方便公民、法人或其他组织的工作人员到便民服务中心办事，向便民服务中心窗口咨询、投诉，以及与便民服务中心联系协调公务，而建立的由首问责任人热情接待，认真解答询问，负责办理或引导、跟踪办理，提供协助的制度。

第三条 便民服务中心设立首问责任岗，履行首问职责。首问责任岗的首问责任人由中心主要负责人担任。公民、法人或其它组织的工作人员到便民服务中心首次接触到的工作人员，或通过电话、网络等方式首次联络到的工作人员，均应履行首问职责。

第二章 首问职责

第四条 首问责任人的主要职责：

- （一）接待来访人员，接受办事人员咨询；
- （二）指导办事人员准备所需的申报材料；
- （三）根据授权，办理职权内的服务事项；

- (四) 引导办事人员到相应服务窗口办事;
- (五) 协调办理涉及两个以上窗口的事项;
- (六) 承办或牵头组织办理其他的工作。

第三章 工作要求

第五条 首问责任人应熟悉窗口工作要求，了解掌握相关联的业务知识，认真履行首问职责，做到主动热情、语言文明、态度诚恳、有问必答、有求必应，不得使用禁用语，不得冷漠待人、推诿扯皮。

第六条 首问责任人应认真履行职责，对窗口职能范围内的事务，应立即接办；能当场办理的，应当场办结；不能当场办结的，应承诺时限，限时办结；不能直接办理的，应引导到相应承办窗口，并负责跟踪督促办理，限时办结。对不属于便民服务中心窗口职能范围内的事务，应向办事人员耐心说明原因，能告知具体承办部门（单位）和联系方式的，应尽量告知并协助联系。对把握不准或特别重大和紧急的事项，应当及时请示汇报。

第七条 承办人应将首问责任人交办事项的办理进展情况和办理结果及时回复首问责任人。

第八条 首问责任人对按政策规定不能办理或者暂时不能办理的事项，应耐心解释说明；对把握不准的事项，应及时请示汇报，并根据领导的意见予以办理、答复。

第九条 首问责任人应认真了解办事人员询问或办理事项的

情况和要求，填写《首问责任工作登记表》，并在办结后及时注明办结情况。《首问责任工作登记表》应登记首问责任人、受理时间、办事人员姓名、办理事项及要求、办结时限，以及办结日期、办结情况等有关事项。

第四章 管理监督

第十条 首问负责制度由主要负责人负总责，各窗口负责人具体负责本窗口的首问负责制度的实施。

第十一条 首问负责制度的组织实施、检查督促、监督考评工作由中心负责人具体承办。

第十二条 首问负责制度的执行情况纳入工作人员年终考核内容。

第五章 责任追究

第十三条 违反首问负责制度规定，经查属实，情节较轻的，给予批评教育、调离便民服务工作岗位的处理；情节较重的，按《责任追究制度实施办法》的规定追究相关人员的责任。

第六章 附 则

第十四条 本办法自印发之日起施行。

附件 2.2:

限时办结制（参考）

第一章 总 则

第一条 为促进限时办结制度的落实，明确职责，落实责任，转变作风，提高行政效能，根据《四川省行政机关限时办结制度》等相关规定，结合政务服务工作实际，制定本实施办法。

第二条 限时办结制度，是指为提高办事效率，建立的由各进驻窗口在法定的时限内，根据业务的复杂程度和实际工作量，公开向社会承诺办理时限，并在此时限内办结行政审批、公共服务事项或者予以答复的制度。

第三条 各窗口应本着能快则快的原则受理和办理服务事项。简单事项应即来即办，现场办结；复杂事项应承诺时限，限时办结；紧急事项应当急事特办，随到随办。

第二章 工作要求

第四条 各窗口应按照规定全面清理规范面向社会的服务事项，编制《政务服务事项目录》。

第五条 各窗口应将服务事项划分为即时办结事项和承诺办结事项，实行分类办理。即时办结事项是指各窗口受理后，即时

或当日内办结的服务事项。承诺办结事项是指各窗口受理后，承诺在一定时间内办结的事项。

第六条 各窗口应对服务事项的受理和办理实施流程再造，优化程序，减少环节，压缩时限，平均承诺时限原则上应压缩到法定时限的50%以内。在此基础上，逐个事项地编制流程图，逐环节、逐岗位明确责任人和办理时限。法定时限以法律法规和政策规定的时限为准。法律法规和政策没有规定的，按20个工作日计算。

第七条 各办理单位应严格按照承诺时限要求受理和办理服务事项。因特殊原因不能在承诺时限内办结的，应严格按照《行政许可法》相关规定执行。

第八条 限时办结时间以工作日计算。其办结时限从收到申报材料，作出受理决定的次日起计算。申报材料不齐或不符法定形式的，应当一次性告知申请人补正，其办结时限从收到补正材料的次日起计算。告知申请人补正材料时有遗漏的，其办结时限从收到第一次补正材料的次日起计算。

第九条 需报上级机关批准的服务事项，其办结时限不包含上级机关办理的时间。但上级机关有承诺时限的，各窗口在承诺时限时应同时公告上级机关的办理时限。

第三章 组织管理

第十条 限时办结制度的组织实施、检查督促和监督考评由

中心综合窗口具体承办。

第十一条 限时办结制度的执行情况纳入年终考核内容。

第四章 责任追究

第十二条 以下情形视为超时办理：

- （一）未按服务事项的分类办理方式办理的；
- （二）无正当理由，未在承诺时限内办结的；
- （三）紧急事项未急事特办、随到随办的。

第十三条 因申请人原因，导致未在承诺时限内办结的，视为按时办结。

第十四条 违反限时办结制度规定，经查属实的，按《行政机关责任追究制度》等规定追究相关人员的责任。

第五章 附则

第十五条 本办法自公布之日起施行。

附件 2.3:

责任追究制（参考）

第一条 为保障和监督中心各窗口依法实施行政许可，维护相对人的合法权益，根据《中华人民共和国行政许可法》和《四川省政务服务监督管理办法》，结合实际，制定本办法。

第二条 实施政务服务责任追究，应当坚持实事求是的原则，有错必纠、违法、违规、违纪必究，责任自负。

第三条 便民服务中心会同纪检监察部门具体实施对违法实施行政许可、行政审批行为的调查、责任认定和查处，依照有关规定对相关责任人进行责任追究。

第四条 各窗口有下列行为之一的，对窗口人员和其他直接责任人追究过错责任：

（一）违法设定行政许可、行政审批事项的；

（二）在行政许可、行政审批法定条件之外，增设前置条件，附加有偿咨询、培训、购物、指定中介服务的；

（三）对符合法定条件的行政许可、行政审批申请不予受理的；

（四）不在规定场所公示依法应当公示的政务服务事项内容的；

(五) 在受理、审查、决定行政许可和行政审批过程中，未向申请人、利害关系人履行告知义务的；

(六) 申请人提交的申请材料不齐全、不符合法定形式，不一次性告知申请人必须补正的全部内容的；

(七) 未依法说明不受理行政许可、行政审批申请或者不予以行政许可、行政审批理由的；

(八) 依法应当举行听证而不举行听证的；

(九) 对不符合法定条件的申请人准予行政许可、行政审批或者超越法定职权作出行政许可、行政审批的；

(十) 对符合法定条件的申请人不予行政许可、行政审批或者不在法定（承诺）期限内作出准予行政许可、行政审批的；

(十一) 实施行政许可、行政审批时擅自收费或者不按规定项目和标准收费的；

(十二) 其他违法实施行政许可、行政审批的行为。

第五条 实施行政许可、行政审批实行谁审批谁负责，谁办理谁负责，按照权限各负其责。

(一) 因实施行政许可、行政审批具体经办人员的故意或者过失导致违法的，追究具体经办人员的责任；

(二) 因审核人、批准人的故意或过失造成违法的，追究审核人、批准人的责任；

(三) 集体审批导致违法实施行政许可的，追究决策人和有关责任人的责任；

第六条 责任追究案件来源:

(一) 行政服务相对人申诉、投诉、举报和群众来信来访及新闻舆论披露;

(二) 上级行政主管部门或者领导批办;

(三) 内部监督检查发现;

(四) 行政复议机关、审判机关发现或移交的;

(五) 纪检、监察部门发现的;

(六) 其他途径发现的。

第七条 违法实施行政许可、行政审批责任追究应当根据事实、情节,由中心或有关部门依法作出如下处理:

(一) 责令作出书面检查;

(二) 通报批评;

(三) 责令限期纠正;

(四) 取消当年度窗口和个人评优资格;

(五) 减发、扣发或停发考核金

(六) 调离工作岗位或待岗培训;

(七) 行政处分;

(八) 情节严重的构成犯罪的移送司法机关处理。

第八条 便民服务中心接到违法实施行政许可、行政审批线索,应当立即调查。调查人员应当全面调查,核实有关证据,听取有关当事人或者单位意见。

第九条 便民服务中心应当就调查的情况和结果提出书面的

认定意见和处理建议，报相关部门审批。对具体责任人的处理按照权限和职责由纪检监察或相关部门分别实施。

第十条 被追究的责任人对责任追究不服的，可以按有关规定申请复核。

第十一条 本制度由便民服务中心负责解释。

第十二条 本制度自下发之日起施行。

附件 2.4:

一次性告知制（参考）

第一条 为了认真贯彻《中华人民共和国行政许可法》、《四川省行政许可实施规程》和《四川省政务服务监督管理办法》，真正体现便民服务中心便民、廉洁、高效的服务宗旨，切实提高服务效率和水平，着力转变机关作风，结合工作实际，制订本制度。

第二条 便民服务中心工作人员应当切实转变作风，增强服务意识，强化服务观念，热情接待每位办事群众。并加强业务学习，熟练掌握相关行政审批知识。

第三条 办事群众到窗口申请办理或咨询行政审批事项时，窗口工作人员应一次性告知当事人该事项的办理程序及所需申报材料等，主动提供相关示范文本、表格和资料，或告知当事人免费获取相关示范文本、表格和资料的途径。

第四条 窗口工作人员在受理行政审批事项时，对办事群众递交的申报材料应认真审查，对申报材料中存在的问题要一次性指出，并指导办事群众更正。依法可以当场更正的，应当允许办事群众当场更正；不能当场更正的，应当将指出的问题和提出的修改意见详细记录在材料审查记录栏中。

第五条 窗口工作人员在接待办事群众的咨询时，应当热情、主动，并做好详细的书面记载。不得以自己不了解情况和不熟悉业务为理由，要求办事群众到县级部门去咨询或到县级部门去办理行政审批事项；如果办事群众咨询的事项不属于本窗口业务，应主动将办事群众带到相关窗口或热情指点有关窗口所在的位置。

第六条 窗口工作人员要随时了解掌握相关业务的法律法规动态，若出现行政审批事项调整或行政审批事项的办理程序、申报材料发生改变，应及时调整修订窗口办事指南的相关内容。

第七条 窗口工作人员应将本窗口办理的行政审批事项的相关法律法规依据、收费依据置放于窗口上，方便办事群众查阅。

第八条 由于窗口工作人员“一次性”告知不全面、不彻底，让办事群众多跑路、多耗时，而引起投诉、经查实的，出现一次，给予口头警告；出现两次，实行诫免谈话。

第九条 本制度由便民服务中心负责解释。

第十条 本制度自公布之日起施行。

附件 2.5:

服务双岗制（参考）

第一条为加强行政效能建设，强化岗位责任，确保便民服务中心的正常运转，特制定本制度。

第二条 AB 岗工作制是指在工作日内，实行两个岗位之间顶岗或互为备岗的工作制度。即在多岗位窗口，当 A 岗责任人因各种事由不在岗时，由相近的 B 岗责任人代其办理业务；只有一个岗位的窗口，岗位责任人 A 因各种事由不能到岗，超过半天以上的，由窗口单位安排相对固定的顶岗人员 B 到窗口受理业务。

第三条 各窗口单位都要确定 AB 岗，避免窗口出现随意顶岗或无人顶岗现象，确保限时办结制、全程控制制等制度的有效落实。

窗口单位在选派窗口工作人员时，应为窗口各职位选定 A 岗责任人和 B 岗责任人，并将人员名单报送县便民服务中心管委会备案。

第四条 A、B 岗的工作职责：

（一）A 岗为窗口岗位的日常业务主办人员，B 岗为备岗人员。

（二）A 岗因故离岗，必须提前向 B 岗做好工作交接，情况

特殊不能及时交接的，B 岗应当主动顶岗；

只有一个岗位的窗口，A 岗因各种事由不能到岗，超过半天以上，须由窗口单位安排 B 岗顶岗，并提前征得县便民服务中心管委会同意。

（三）B 岗在顶岗期间，应做好本职工作，并享有 A 岗的职责权利。

（四）B 岗不能当场处置的，要及时向部门负责人报告，请求处理的办法，不得无故耽误。

（五）A 岗回到工作岗位后，B 岗应及时向 A 岗交接工作。

第五条 A、B 岗工作责任

（一）在政务服务工作中，A 岗在岗时，由 A 岗负主要责任，B 岗负次要责任。当 A 岗因各种事由不在岗时，则由 B 岗负主要责任，A 岗负次要责任。

（二）A 岗离开岗位，未交代 B 岗代行承办业务，造成工作缺位，致使本部门政务服务事项未能按时完成，由 A 岗承担相应责任。B 岗在代行 A 岗职责期间，不履行或不能正确履行相关职责，致使本部门政务服务事项未能按时完成，由 B 岗承担相应责任。

（三）A、B 岗两个责任人原则上不得在工作时间内同时外出，不得影响窗口工作的正常运转。出现窗口工作人员缺岗、缺位、推诿、扯皮现象，造成工作失误并经查实的，按照有关规定追究相关责任人的责任。

第六条 A、B 岗之间要相互传授业务知识、工作流程和操作技能，要有计划、有步骤地对 B 岗责任人进行业务知识培训，确保能及时顶岗，顺畅运作。

第七条各窗口单位应认真落实 AB 岗位工作制度，做好运行中的有关协调工作，不得以任何理由、任何方式让窗口出现空岗、缺位情况。

第八条 AB 工作岗制度的实施情况纳入年度目标考核，由便民服务中心负责监督检查。

第九条 本制度由便民服务中心负责解释。

第十条 本制度从印发之日起试行。

附件 2.6:

去向留言制（参考）

第一条 为加强行政效能建设，强化岗位责任，确保便民服务中心的正常运转，特制定本制度。

第二条 去向留言，是指窗口工作人员在上班时间内，离开窗口工作岗位时，均应当公开告知去向。

第三条 窗口工作人员应严格遵守有关请假制度。离岗时，应通过窗口评价器等窗口信息展示平台，或专门的留言板，将事由、去向、联系方式及返岗时间等进行告知，返岗后及时消除留言内容。

第四条 各级应加强对窗口去向留言落实情况进行监督管理，并不定期抽查核实。

第五条 窗口工作人员因不负责任引起投诉并被确认是有效投诉的，便民服务中心按照有关规定作出相应处理。

第六条 本制度由便民服务中心负责解释。

第七条 本制度自公布之日起施行。

附件 2.7:

信息公开制（参考）

第一条 信息公开遵循依法、全面、真实、及时、便民，有利于监督的原则。

第二条 便民服务（分）中心应向社会公开的信息内容：

（一）窗口设置情况：包括窗口名称、联系方式及窗口办事人员姓名、照片等。

（二）办事指南：在对应窗口或导办台处放置办事指南及材料清单便于办事群众查询。

（三）管理制度：应在办事大厅公示管理制度和投诉举报的方式方法。

（四）其他因工作需要应对外公开的不涉密的信息。

第三条 信息公开的形式：窗口信息应在对应窗口放置标识标牌，办事指南应设置为卡片或小册子便于取消，管理制度应在显眼位置公示上墙，其他信息根据实际情况设置公开形式。

第四条 乡镇（街道）纪检部门对便民服务（分）中心的信息公开情况进行监管。

附件 2.8:

代办服务制（参考）

第一条 便民代办服务制度，是指依托村（社区）以无偿代理的形式，通过内部协调运作，依法为群众提供优质服务的一种工作制度。乡（镇）成立便民服务中心，每个中心抽调 2-3 名工作人员具体负责代理服务工作；村（社区）成立便民服务室，确定 1-2 名村干部具体负责代理服务工作。

第二条 便民服务代理工作，必须坚持“便民、公开、依法、无偿、高效”的原则。

便民原则。即凡是与群众生产生活密切相关的事项，都可列入代理范围。

公开原则。即公开服务项目、办事程序、承诺时限、监督机构，做到公开透明。

依法原则。即认真贯彻执行《行政许可法》，严格依法代理有关事项，严格按程序管理和办理，既要热情服务、方便群众，又要按规矩办事。

无偿原则。即为群众代理的所有事项，除国家明文规定的费用外，一律不收取代理费或其他手续费。

高效原则。即对每一件代理的事项都要承诺办结时间，做到

随时受理，限期办结。

第三条 便民服务代理的基本程序主要由受理、承办和回复三个环节组成。

受理。凡群众需要办理的事项，可向乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室口头或书面申请，并提供有关文书资料。乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室对属于受理范围内的事项，均要予以受理。对不属于受理范围的事项，告知申办人向有关单位申请办理。乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室接到受理申请后，填写《代理登记表》，告知申办人的权利、义务，承诺办理期限。

办结。乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室接到群众申请后，凡能直接办理的，要即时协调办理；不能直接办理的，由乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室按承诺时限进行代理服务；不能办理的，向申办人解释说明原因。

回复。承办事项办结后，由乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室填写《代理服务回复单》送达申办人。

第四条 申办人可按三种方式申办服务项目，即向村民小组代办点申请，由代办员代办服务；向村（社区）便民服务室申请，由村（社区）便民服务室服务代办服务；向乡（镇）便民服务中心申请，由乡（镇）便民服务中心代办服务。乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室建立统一的登记表和回复单，做到件件有记录、有答复。

第五条 乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室受理群众申办事项实行首问首办责任制、服务承诺制、限时办结制、责任追究制。

第六条 对受理事项实行限时办理。能立即办理的，当即予以办理；对在乡（镇）、村（社区）职权范围内的，并需要做好协调工作的，一般不超过三天；对一些国家有明文规定时限的办理事项，按规定时限办理。

第七条 根据申办人所申办的项目，按照国家规定的收费标准收取费用。乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室不得以任何名义索取代理费和其他手续费。

第八条 采取设立举报箱、意见箱、监督电话、配备义务监督员等形式，接受社会和群众监督，防止和克服违规代理、失职渎职和“吃、拿、卡、要”等现象的发生。采取分级管理的办法，乡（镇）以不定期抽查方式加强监督。

第九条 乡（镇）人民政府具体负责乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室的管理工作，乡（镇）便民服务中心或村（社区）便民服务室每季度对服务代理事项进行公布，接受监督。

第十条 本制度由便民服务中心负责解释。

第十一条 本制度自公布之日起施行。

