

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〕12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《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》的通知

各市（州）政务服务管理机构：

为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标准化规范化便利化建设，现将《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》印发你们，请认真抓好贯彻落实。

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

（联系人：赵文涛；联系电话：18583939258）

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

为贯彻落实《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）和《四川省乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章专项工作领导小组印发〈优化乡镇机构编制资源配置25个工作方案的通知〉》（川两改组〔2021〕2号）精神，进一步做好两项改革“后半篇”文章，结合《省中心印发的〈四川省乡镇（街道）便民服务中心标准化规范化便利化建设方案〉》确定的任务与要求，现就在全省开展“示范便民服务中心”“示范便民服务室”创建活动提出以下实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实省委、省政府决策部署，围绕优化资源配置、提升发展质量、增强服务能力、提高治理效能“四大任务”，坚持问题导向、基层导向、利民导向、发展导向、目标导向、结果导向，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，强化便民服务标准化规范化便利化，不断提升服务质效，提高群众满意度，为促进乡村全面振兴、治蜀兴川再上新台阶作出新贡献。

二、活动内容

（一）安排部署。3-4月，开展专题调研，出台《完善镇村便民服务体系建设指导手册》，下发创建活动通知。

（二）对标落实。4-9月，各级政务服务管理机构逐条对照标准，开展自查自评、问题整改、巩固提升。

（三）现场推进。6月底前，省中心拟在都江堰市、三台县、罗江区、达川区、名山区等地召开片区现场推进会，观摩学习，交流经验。

（四）宣传引导。省中心每月通报各级工作动态和亮点，总结推广经验做法。

（五）评估验收。10-12月底，采取“区分层级、分片分组、交叉实施”的方式组织验收，其中省级试点地区“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）政务服务管理机构组织实施，验收结果报省中心，省中心适当抽查；市、县级试点地区由各地参照省级验收指标自行组织实施。

（六）通报表扬。通过考评验收，对总成绩90分以上的，确定为“示范便民服务中心”“示范便民服务室”，由省中心予以通报表扬。市、县级参照执行。

三、工作要求

（一）统筹推进，聚焦聚力。各市（州）政务服务管理机构要高度重视，积极争取当地党委政府和相关部门的大力支持，精心组织，持续用力，扎实推进，将完善镇村便民服务体系与乡村振兴、深化“放管服”改革、优化营商环境、提升基层社会治理能

力等紧密结合，统筹推进便民服务“三化”建设。

（二）加强学习，落地落实。各级政务服务管理机构要牢牢把握镇村便民服务体系“三化”建设标准，积极对标先进，细化工作责任，明确时间节点，切实提高镇村便民服务体系建设水平，提升便民服务能力。

（三）突出重点，以点带面。各级政务服务管理机构要把握创建工作节奏，合理安排，加强实地督促指导，适时组织开展交流观摩，确保创建过程不走形式，务求实效。要及时总结试点经验，充分运用报刊、广播、电视、网络等媒体形式，大力宣传镇村便民服务“三化”建设试点经验，不断扩大试点带动范围。

附件：1.验收评估标准

2.验收申报表

附件 1

“示范便民服务中心”评估验收标准

序号	评估内容	评估项目	评估标准	考核依据
一	组织领导（8分）	组织机构落实（2分）	1.建立镇村便民服务体系建设工作领导小组，指定专人负责、责任到位，1分。 2.印发“三化”建设实施方案得1分。	相关文件
		明确便民服务职责（3分）	1.明确组织协调各类便民服务事项的进驻和管理的职责，0.5分 2.明确制定便民服务中心、便民服务站、便民服务室的各项规章制度、管理考核办法并组织实施的职责，0.5分 3.明确负责对便民服务窗口和窗口工作人员的管理考核的职责，0.5分 4.明确负责本级政务服务“好差评”，处理窗口的违规违纪行为及投诉的职责，0.5分 5.明确负责便民服务窗口建设及窗口咨询、代收、代办、帮办等工作的职责，0.5分 6.明确推进和指导村（社区）便民服务室建设的职责，0.5分	相关文件
		学习教育落实（1分）	组织对《优化营商环境条例》（国务院令 第722号）、《四川省政务服务条例》、《四川省乡镇（街道）便民服务中心标准化规范化便利化建设方案》（川政公〔2020〕31号）、《四川省乡镇（街道）便民服务中心建设标准》（DB51/T1618-2013）、《完善镇村便民服务体系工作方案》等内容进行学习讨论，1分。	会议记录
		整改措施落实（2分）	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方案》、《四川省乡镇（街道）便民服务中心建设标准》、《完善镇村便民服务体系工作方案》对标自查，研究制定了具体可行的整改措施，2分。	自查、整改文件

二	场地建设 (22分)	大厅选址 (2分)	选址临街或靠近政府大院，设置有醒目指示牌，2分。	现场查看便民服务中心场所及相标识标牌
		外部标识 (2分)	1.中心标识整体形象严肃庄重，0.5分。	
			2.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，0.5分。	
			3.名称符合便民服务中心名称规范，0.5分。	
			4.在交通主干道、主要道路进出口等位置设立醒目的交通指引牌，0.5分。	
		大厅建设面积 (3分)	按照《便民服务中心大厅面积标准参考表》，满足一级标准，3分；满足二级标准，2分；满足三级标准，1分。	现场查看大厅面积
		功能分区 (2分)	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，2分。	现场查看功能布局
		窗口设置 (8分)	1.设置综合窗口，推行“综合受理、分类办理”服务模式，6分。	现场查看窗口设置情况和相关文件资料
			2.各县（市、区）应相对统一规范窗口标识、窗口台面座牌和工作牌，窗口指示牌应标识为“综合窗口”，1分。	
			3.开展亲民化改造或者工作台面设置高度、宽度合适（参考标准高75cm、宽75-100cm），1分。	
三	事项进驻 (18分)	办公设备 (2分)	1.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，1分； 2.对外服务的窗口统一设置窗口标识，摆放评价装置或张贴评价二维码，1分。	现场查看相关设施设备
		便民设施 (2分)	配备等候座椅、自助服务终端、饮水机、急救箱、手机充电台及办事所需的文具等便民设施，2分。	
		消防设施 (1分)	配备有灭火器、消防栓等消防器材，设置紧急逃生通道，1分。	
		应进必进 (8分)	乡镇法定和下放乡镇的依申请事项，以及派驻乡镇站所的依申请类事项，按照“三集中三到位”要求进驻便民服务中心。少一项扣1分，本项得分扣完为止。	
		拓展便民服务范围 (3分)	结合地方实际，进驻水、电、气、电视、通讯等与群众生产生活密切相关的服务事项，进驻一项得1分。	现场查看入驻单位，查阅相关文件资料

		精减规范便民服务项目（5分）	紧贴群众需求，在全省统一梳理的25项“一件事一次办”基础上，可结合本地不同类型乡镇实际，优化完善“一件事一次办”事项和办事指南，5分。	服务事项目录
		实行动态调整管理（2分）	建立完善便民服务项目清单动态调整机制，定期收集整理群众生产生活相关的高频事项，加强动态调整，2分。	动态调整机制资料
四	信息公开（10分）	服务事项公开（3分）	利用便民服务项目公示栏、LED电子显示屏等载体，将本级“一件事一次办”事项、依申请服务事项在显眼位置公开公示，3分。	现场查看各类公示载体
		服务指南公开（3分）	制作服务事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表，在窗口或服务区显著位置摆放，3分。	现场查看办事指南
		政务信息公开（2分）	利用政务公开栏、LED电子显示屏等载体，定期公布涉及辖区群众的劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、农用地审批、社会福利、涉农补贴、户籍管理等应公开的事宜，2分。	现场查看各类公示载体
		服务人员公开（2分）	对外服务窗口应设置岗位牌，公开展示窗口人员单位、姓名、职务和照片等信息，2分。	现场查看岗位牌
五	人员管理（15分）	人员配备（5分）	1.配备专（兼）职窗口工作人员，中心工作人员应为业务骨干或后备干部，固定到窗口工作一年以上，是得3分。	现场查看人员数量，有关文件资料
			2.窗口人员数量应根据进驻事项数量、区域人口数量等合理配备，2分。	
		人员培训（4分）	1.定期组织窗口工作人员进行政治、业务和服务能力培训，2分。	相关培训资料
			2.新进窗口人员岗前培训合格后方可上岗，2分。	
		管理制度（3分）	建立完善窗口管理考核办法，强化考核结果运用，将涉及窗口受理、办理各环节的考核与窗口奖励、年度考核、职务职级晋升等挂钩，切实做到奖惩分明，3分。	有关文件资料
服务形象（3分）	1.窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应注明身份，2分。	现场查看窗口人员形象		
	2.统一工作服，1分。			
六	统一规范（17分）	规范窗口制度（4分）	建立首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知、服务双岗、去向留言、投诉举报以及其它特色服务等制度。少一项扣1分，本项得分扣完为止。	有关制度文件

	分)	规范审批服务印章 (8分)	1.启用“审批服务专用章”，4分。	有关文件资料和工作记录
			2.县内流转的办件都使用“审批服务专用章”，对有多个站点的实行印章编号管理，建立印章管理制度（无多个站点无需进行编号管理），2分。	
			3.依托省一体化政务服务平台，推行电子印章应用，2分。	
		规范监督管理 (3分)	1.畅通监督管理渠道，自觉接受上级政务服务管理机构的业务指导及监督考核，1分。	现场查看监控设备和文件
			2.便民服务大厅安装监控设施，并保持良好运行状态，实现政务服务窗口监督全覆盖，2分。	
		规范场所管理 (2分)	1.加强对所属设施设备定期检查、评估和维护，做好防火、防盗、防潮、防震、防失泄密等安全工作，1分。	有关文件资料和工作记录
			2.按《中华人民共和国突发事件应对法》制定“应急处置预案”，并定期组织学习和演练，1分。	
七	网上政务 (6分)	一网通办 (2分)	1.依托四川省政务服务平台办理服务事项，办理结果录入一体化平台，1分。 2.落实“好差评”制度，线上系统办理一事一评，线下办事一件一评，1分。	查看一体化平台和线下记录
		拓展办事渠道 (4分)	1.畅通线上线下办事渠道，群众自主选择线上或线下办理方式，2分。 2.立足实际配备自助服务终端，终端设备运行良好，2分。	现场查看办事方式
八	创新亮点 (4分)	具体措施 (4分)	近两年在便民服务工作中开展改革创新工作并得到各级领导签批、有关部门好评、媒体宣传成效、信息被上级采用，有一项创新举措得2分。	有关文件资料

“示范便民服务室”评估验收标准

序号	评估内容	评估项目	评估标准	考核依据
一	场地建设（15分）	外部标识（2分）	便民服务室是单独设立的，应按规定设置名称标识；依托党群服务中心设立的，可不单独设置名称标识，2分。	现场查看标识标牌和服务场地
		窗口设置（5分）	开展亲民化服务改造，5分。（有条件的可以取消柜台进行亲民化改造；无条件的可采取其他措施开展亲民化改造，比如将便民服务室内部颜色改为暖色调或者在大厅增设休闲桌椅等）。	
		办公设备（4分）	根据业务需求统一配备电脑、打印机、办公桌椅和文件柜等办公设备，4分。	现场查看设施设备
		便民设施（4分）	配备等候座椅、饮水机、急救箱及办事所需的文具等便民设施，4分。	
二	服务事项（10分）	代办服务项目目录（10分）	结合当地实际，梳理村（社区）高频事项，形成代办服务事项目录，10分。	代办服务项目目录
三	信息公开（12分）	服务事项公开（2分）	利用公示栏、LED电子显示屏等载体，将代办事项向社会公开，2分。	现场各类公示载体
		代办制度公开（2分）	利用公示栏等载体，将代办制度向社会公开，2分。	
		办理流程公开（2分）	公开服务事项办理流程，2分。	
		服务指南公开（2分）	制作服务事项《办事指南》，在窗口或服务区显著位置摆放，2分。	现场查看办事指南
		政务信息公开（2分）	利用公示栏、LED电子显示屏等载体，定期公布涉及辖区群众的社会保险、社会救助等应公开的事宜，2分。	现场查看各类公示载体

		服务人员公开（2分）	对外服务窗口应设置岗位牌，公开展示窗口人员姓名、职务和照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应注明身份，2分。	现场查看岗位牌
四	人员管理（15分）	人员配备（5分）	切实整合代办资源，将两委成员、网格员、志愿者、党员、优秀回乡创业青年以及邮递人员等选聘为村级代办员，建强代办队伍，5分。	现场查看人员配备和有关文件资料
		人员培训（5分）	定期组织代办人员进行政治、业务和服务能力培训，5分。	培训记录
		管理制度（5分）	加强代办工作人员日常管理，明确工作制度，5分。	有关文件资料
五	统一规范（10分）	规范代办制度（5分）	建立代办相关制度，5分；	有关文件资料
		规范监督管理（5分）	1. 自觉接受上级政务服务管理机构的业务指导及监督考核，3分。 2. 公示公开投诉举报热线，2分。	有关文件资料和公示载体
六	为民代办（20分）	精准服务（15分）	1. 梳理本村老、弱、病、残等代办服务重点人群名单，10分。 2. 通过坝坝会、入户走访等多种方式主动收集群众办事需求，建立重点代办服务人群上门代办机制，5分。	有关文件资料
		灵活代办方式（5分）	通过“定点办”“预约办”“上门办”“掌上办”等方式，打通服务群众“最后一公里”，5分。	
七	保障措施（8分）	经费保障（8分）	将代办服务经费纳入财政预算统筹保障，8分。	有关文件资料
八	创新亮点（10分）	具体措施（10分）	近两年在便民服务工作中开展改革创新工作并得到各级领导签批、有关部门好评、媒体宣传成效、信息被上级采用，有一项得5分。	有关文件资料

附件 2

省级“示范便民服务中心”申报表

单位名称			
负责人		联系电话	
姓名		电子邮箱	
联系人		联系电话	
姓名		电子邮箱	
自查 自评 情况	单位（盖章）： 年 月 日		
区县 推荐 意见	单位（盖章）： 年 月 日		
市（州） 推荐 意见	单位（盖章）： 年 月 日		

考评 验收 意见	单位(盖章): 年 月 日
----------------	-------------------------------------

省级“示范便民服务室”申报表

单位名称			
负责人 姓名		联系电话	
		电子邮箱	
联系人 姓名		联系电话	
		电子邮箱	
自查 自评 情况	单位（盖章）： 年 月 日		
区县 推荐 意见	单位（盖章）： 年 月 日		
考评 验收 意见	单位（盖章）： 年 月 日		

