

郑州市二七区人民政府文件

二七政文〔2009〕74号

郑州市二七区人民政府

关于加强村（社区）便民服务代办站建设的 实施意见

各乡镇人民政府、街道办事处，区人民政府有关部门，各有关单位：

为进一步转变工作作风，规范服务行为，提高服务水平，建设行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的便民服务体系，建立政府行政服务快速通道，现对村（社区）便民服务代办站建设提出如下意见。

一、指导思想

以党的十七大精神和科学发展观等重要思想为指导,紧紧围绕“关注民生、构建和谐”的要求,以方便群众生活、提升群众满意度为目标,进一步改进服务方式,完善村、社区为民服务职能和机制,规范服务行为,提升服务水平,形成横向联合、纵向贯通、全面覆盖的区、乡镇(街道办事处)、村(社区)三级便民服务网络,优化发展软环境,促进全区和谐、稳定发展。

二、基本原则

村(社区)便民服务代办站以为民代办、协办为主要职能,遵循以下原则:

(一)依法办理原则。除必须由当事人到场的申办事项外,当事人申请办理的事项,村(社区)便民服务代办员均应提供代办服务。

(二)自愿选择原则。村(社区)代办员为当事人提供代办服务的,应当尊重当事人的意愿,由当事人自愿选择代办员委托。当事人不愿意授权委托的,村(社区)便民服务代办站应当提供协办服务。

(三)归口办理原则。村(社区)代办员按照各自承担的职责办理相应的群众委托事项,不得相互推脱、相互扯皮,归谁办理谁就必须负责到底。

（四）限时办结原则。群众授权委托村（社区）代办员代办的事项，在承诺期限内应当及时、认真地为当事人提供代办服务，并将结果及时转交给当事人。

（五）无偿办理原则。除依据法律、法规应当向办事机关交纳的费用外，村（社区）便民服务代办站向当事人提供的代办、协办服务不得收费。

（六）公开透明原则。村（社区）便民服务应当建立健全代办、协办制度，公开代办、协办程序，实行阳光服务，接受群众监督。

三、便民服务内容

（一）证照代办服务。主要项目：（1）计划生育审批、流动人口婚育证明、独生子女光荣证办理；（2）城镇、农村低保、大病医疗救助申请；（3）廉租房申请；（4）土地经营权证申报办理；（5）劳动就业、医疗和社会保险的办理；（6）代办其他需由政府盖章的各种证明等。

（二）咨询指南服务。主要项目：（1）法律咨询；（2）政策咨询；（3）农技知识咨询；（4）市场信息咨询；（5）劳动力、人才需求信息咨询。

（三）公共事业服务。代办与群众生活密切相关的其他服务事宜。

四、便民服务工作程序

村（社区）便民服务工作程序由受理、传送、回复三个环节组成，通过“统一受理，分类办理，专人承办，阳光代办，限时办结”达到“一站式”惠民目的。

（一）受理环节：凡属于村（社区）便民服务代办站代办范围内的事项，村（社区）便民服务代办站均应予以受理。由群众先向村（社区）代办员提出申请，并提供申办事项所需材料和规定费用。代办员将申请人姓名、申请事项、联系方式、提交的材料等在《便民服务事项登记表》上逐一登记，向申请人出具《收件回执单》，并告知申请人的权利、义务和承诺期限等，按规定程序落实办理。对不属于村（社区）便民服务代办站代办的事项，应当告知申请人向有关单位申请办理。若归口代办员不在岗，首问代办员（第一接待人）要代理接收群众申请，按照程序做好事项登记、申报材料保管等相应工作。随后将申报材料等转交给归口代办员。不得以归口代办员不在岗为由，拒绝接受群众申请。

（二）传递环节：村（社区）便民服务代办站代办员根据群众的申办事项确定办理机关。属于村（社区）办理范围的，由代办员给予归口办理；属于乡镇（街道办事处）便民服务中心办理范围的，村（社区）代办员要积极主动与便民服务中心联系，及时将申报材料递交便民服务中心相关窗口受理；需区行政审批中心办理的，可协助到区行政审批中心办理。

（三）回复环节：对受理办结的各种事项，村（社区）代办员要及时将办结结果送达申请人，同时请申办人对办理结果予以确认，并做出是否满意的评价。遇到重大投诉事项以及涉及到对其他单位的投诉事项，要及时与乡镇、街道办事处便民服务中心联系。

五、便民服务代办站工作要求

（一）规范代办站名称。代办站名称统一为：二七区××乡镇（街道办事处）××村（社区）便民服务代办站，并在村（社区）显著位置标示。

（二）确保机构健全。各村（社区）成立便民服务工作领导小组，由村（社区）主任任组长，也即村（社区）便民服务代办站站长，作为村（社区）便民服务工作第一责任人。每个村（社区）承担审批服务事项办理职能的工作人员都是代办员，负责各自职责范围内事项的代办工作。

（三）固定办公场所。村（社区）便民服务代办站要具备实施集中、公开便民的服务条件，面积不少于0平方米，配备必要的办公用品及便民服务设施。

（四）做到政务公开。村（社区）便民服务代办站要根据代办服务内容制作办事指南，做到办理项目、办事程序、收费标准、收费依据等公开。并将代办流程、工作制度、服务人员、岗位职责、联系电话等在便民代办站醒目位置公示。在大厅设立投诉意见箱、投诉热线电话，以便于群众监督。

(五)做好服务记录。便民服务代办站要设置专门记录本，代办员要把每次服务的时间、对象、内容、解决途径及办理情况详细记录，年底整理存档。

(六)落实承诺服务。提供便民服务时，代办员要挂牌上岗，做到态度热情，诚恳待人。代办员接到委托后，对于属于受理范围且手续齐全的，由服务代办站承办，并说明办理时限；对申请材料不齐的，出具补交材料清单，待申请人补齐材料后受理；不符合法律规定的申办事项，向申请人作详细解释，说明退回理由；对不属于便民服务代办站受理范围的事项，告知申请人向有关单位申请办理。要自觉遵守廉洁自律各项规章制度，绝不向服务对象“吃、拿、卡、要”。要加强代办站人员自身学习，注重提高服务水平。

(七)严格监督考核。区行政效能中心、区行政审批中心要加强指导，不定期明察暗访。各乡镇、街道办事处便民服务中心负责对各村（社区）便民服务代办站工作的日常管理、监督和考核。区行政审批中心每半年对各村（社区）便民服务工作进行一次考核，对服务质量差，群众反映效果不明显的要依法给予处理。

(八)目标完成时限。各乡镇、街道办事处要按照要求，精心组织，认真落实，2009年6月30日前至少60%的村、社区完成便民服务代办站建设，并规范运行。2009年11月30日前全区村、社区便民服务代办站建设完成率要达到100%，

区、乡镇（街道办事处）、村（社区）三级便民服务网络基本形成。

- 附件：1 二七区村（社区）便民服务代办站工作制度
2 二七区便民服务代办站工作人员岗位职责
3 二七区便民服务代办站人员考核奖惩制度
4 二七区村（社区）便民服务代办站工作流程图
5 便民服务事项登记表
6 收件回执单

二 九年五月二十二日

附件 1

便民服务代办站工作制度

1 首问负责制，即首先接到来访、咨询或接待办事的代办站工作人员，要负责给予办事或咨询群众必要的指引、介绍、答疑等服务；若归口代办员不在岗，首问代办员要代理接收群众申请，做好事项登记、申报材料保管等工作，使之最为迅速、简便地得到满意的服务。不得以归口代办员不在岗为由，拒绝接受群众申请。

2 限时办结制，即当场不能办理，需经部门领导审核或现场勘查的申请事项，在规定时限内办结。

3 预约服务制，即办事群众如果在正常办公时间内不能前来办理业务的，只要拨打咨询服务热线电话，说明正当理由和情况，提前预约，代办人员就按照约定在节假日或业余时间到便民服务代办站为其办理相关业务和手续。

4 服务承诺制，即对群众服务内容、程序、时限、服务标准等事项向社会作出公开承诺，自觉接受群众监督。

5 免费便民服务代办制，即免费为办事群众提供代办业务，不得收取办事群众的任何报酬。

6 干部接待制，即村（社区）“两委”主要干部要定期到站接待群众，处理群众诉求。

7 监督举报制，即指定专人受理投诉举报，在显著位置设立投诉意见箱、开通投诉服务热线，并公开乡镇、街道办事处便民服务中心、区行政效能中心、区行政审批中心投诉热线及地址，以方便群众在遭遇不文明服务或不合理要求时及时投诉。

附件 2

便民服务代办站工作人员岗位职责

1 负责为办事群众提供各类咨询服务,积极宣传贯彻党的各项方针、政策。

2 耐心细致做好群众思想政治工作,关心和维护好群众的合法权益。

3 及时化解与办事群众的矛盾,虚心接受群众批评监督。

4 认真学习并掌握便民服务代办站的各项工作流程,为群众办理各项服务。

5 负责收集服务过程中出现的新情况、新问题,并及时向村(社区)“两委”报告,当好村(社区)“两委”的参谋。

6 工作人员要认真做好代办事项登记,妥善保管登记册和村民提供的各类资料。

7 完成村(社区)“两委”交办的各项任务。

附件 3

便民服务代办站工作人员考核奖惩制度

1 目的：建立公平、合理的考评机制，鼓励先进，发挥全体工作人员的积极性和创造精神，督促工作人员遵守各项工作制度，认真履行工作职责。

2 考核对象：便民服务代办站全体工作人员

3 考核内容：

（1）考勤情况：包括出勤考核情况，工作制度的遵守情况。

（2）工作情况：完成工作的工作数量、质量、效率和取得的成果，包括对工作方法改进所取得的效益。

4 考核程序：考核采用量化考评和自我评议相结合的原则，便民服务代办站成立考核小组，考核小组对工作人员的日常工作情况进行督查考核，工作人员对自己的工作做好总结和评价。每个双月初，将上个双月各窗口的督查考核情况汇总确认，进行综合考评打分，同时记入考核档案。

5 奖惩：对工作表现积极、工作成绩突出的个人，将给予奖励；对工作拖沓、无条理、屡次出现工作失误的，将给予批评，情节严重的依法给予处理。

主题词：行政事务 行政 审批 服务 意见

郑州市二七区人民政府办公室 2009年5月22日印发