

二七区人和路街道办事处文件

二七人办发（2016）11号

关于印发《二七区人和路街道办事处“三级三类”便民服务中心建设实施方案》的通知

各社区、各科室：

现将《二七区人和路街道办事处“三级三类”便民服务中心建设实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

二七区人和路街道办事处

2016年2月23日



二七区人和路街道办事处“三级三类” 便民服务中心建设实施方案

按照《二七区城市精细化管理20项重点工作推进方案》要求和总体工作部署，结合我办实际，为统筹做好“三级三类”便民服务中心建设工作，特制定本方案。

一、指导思想

全面贯彻落实党的十八届四中、五中全会和二七区城市精细化管理服务工作动员会精神，围绕解决群众办事难问题，借鉴融合国内外先进政务服务理念，加快建设完善公共服务便民设施，创新服务机制，提升服务水平，为建设全方位、多层次的政务服务平台作保障。

二、总体目标

1. 着力提升便民服务能力水平，将人和路街道办事处新成立华府社区和水岸社区便民服务中心在2016年底前建设完毕并投入使用。

2. 建设“三级三类”便民服务中心综合体，二年内完成荆胡、贾砦、王胡砦社区综合楼的选址和开工建设，提高居民生活质量，创建十五分钟便民生活圈。

3. 创建人和路街道办事处联合社区和逸园社区便民服务中心工作亮点，进一步提升办事能力，营造良好社区环境。

三、工作任务

1. 围绕知民、为民、便民、利民，建立标准化社区政务便民服务中心，统一采取柜台式集中公开办公，配置电话、办公桌椅、档案柜等办公设施，配备报架、饮水机、意见箱、公告栏等服务设施。全面推行网上审批系统，电子监察系统进社区，配备电脑、高拍仪、打印机等基础硬件设施，实现区、街道、社区三级网上审批系统全部联网，电子监察系统全程跟踪监测，着力打造快速、便捷、高效、廉洁的便民服务环境。

2. 围绕区委部署，根据“三级三类”便民服务中心综合体要求，创建荆胡社区综合楼建筑面积1.17万m²、贾砦社区综合楼建筑面积1.17万m²、王胡砦社区综合楼建筑面积1.2万m²。

四、组织机构

为加快便民服务中心建设，打造十五分钟便民生活圈，提供快速、便捷、高效、廉洁的便民服务环境，经研究成立人和路街道办事处便民服务中心建设领导小组，领导小组下设办公室在民政所，由张蕾担任办公室主任，具体成员见（附件1）。

五、建设标准

（一）华府社区和水岸社区便民服务中心建设标准

1. 办公场所标准化

（1）社区服务站名称本着简单、规范的原则，使用统一格式。

(2) 社区便民服务站采取标准式柜台办公，利用服务柜台将便民服务站分隔成两部分，外侧为休息等待区，内侧为业务办理区。柜台设置 5 个服务窗口，分别为计生、民政、劳动保障、综合窗口和特色服务窗口，柜台上放置各项服务的办理流程图。休息等待区配备休息椅、饮水机、雨伞架、医药箱、政务公开栏、意见箱、杂志报架、复印机等便民设施。业务办理区配备满足工作需要的办公桌、椅、柜，各岗位标配办公电脑、打印机、高拍仪、电话等硬件设施。

(3) 社区便民服务站大厅背景墙加入中国社区标示，统一使用八个字标语为“心系群众 为民尽责”，字体格式要求红色、隶书。背景墙右下角有习近平签名。大厅墙面悬挂“五项制度、五项服务”等各项制度。

2. 办事程序公开化

(1) 服务事项实行一个中心对外、一个窗口受理、一次性告知、一条龙服务、一站式办结、一次性收费。

(2) 各窗口办理事项有登记本，有受(不受)理、承诺通知单。

(3) 编制便民服务项目办事流程图，各项目确定标准办理环节、步骤，科学设定整体办理时限和各环节标准办理时限。

(4) 各窗口设有办事指南，公开告知服务事项、审批依据、办事程序、申报材料、办理时限、收费标准、投诉电话、样表格

式文本等。

(5) 受理的办理事项，凡涉及收费的，都必须出据财政统一的行政事业性收费收据，并实行“收支两条线”。

3. 服务管理规范化

(1) 实行服务公开制度。各窗口有便民办事日期安排，并长期公示；各窗口设有标示牌，工作人员佩证挂牌上岗，并设置办事导示图、外出告示图、咨询电话、公告栏、公开栏等。

(2) 实行岗位责任制度。制定并落实首问负责制、一次性告知制、服务承诺制、限时办结制、AB岗替代制、责任追究制、领导带班制。

(3) 实行项目分类办理制度，制定并落实即办件、承诺件、联办件、上报件、答复件、代办件等服务制度。

(4) 实行工作考核制度，制定并落实对窗口和工作人员的管理制度、考勤制度和考核办法。

(5) 实行上岗培训制度。制定并落实中心工作人员培训上岗制度，工作例会制度、学习教育制度，有培训、学习、活动记录。

4. 办理流程网络化

便民服务站依托区、街道、社区三级网上审批系统逐步实现政务服务事项的电子化运行，实现网上虚拟办事大厅，通过完备网络基础材料信息库，建立集网上公告、网上管理、网上办理、

网上监管、信息统计于一体的行政审批与电子监察系统，实现外网发布、内网运作、内外网互动，各窗口部门联动的工作机制。

5. 监察评议常态化

(1) 主动征询群众评议，在显著位置设置公开服务评议箱、投诉箱。

(2) 公开本级和上一级投诉电话，投诉渠道顺畅，自觉接受群众的监督。

(3) 及时、认真、妥善调查处理服务对象的投诉，并有记录。

(二) “三级三类”便民服务中心综合体建设标准

1. 荆胡社区

创建荆胡社区“三级三类”便民服务中心综合楼建筑面积1.17万m²，计划2016年12月份开工，综合楼内包含行政服务类：一站式办事大厅；社会事业类：卫生服务中心、养老中心、阅览室、书画室、视频活动室、棋牌室、健身房、儿童游乐室、创客之家；生活配套服务包括4小类，其中：基本生活服务：综合超市、绿色菜场、银行、药店、诊所、五金店；品质生活服务：餐饮、快递、通讯、洗衣店、美容美发、维修店、花店/家居店、宠物店；休闲生活服务：咖啡馆、茶馆、洗浴/保障、电影院；其他服务：经济型酒店、创意办公。

2. 王胡砦社区

创建王胡砦社区“三级三类”便民服务中心综合楼建筑面积1.2万m²，计划2017年6月份开工，综合楼内包含行政服务类：一站式办事大厅；社会事业类：卫生服务中心、养老中心、阅览室、书画室、视频活动室、棋牌室、健身房、儿童游乐室、创客之家；生活配套服务包括4小类，其中：基本生活服务：综合超市、绿色菜场、银行、药店、诊所、五金店；品质生活服务：餐饮、快递、通讯、洗衣店、美容美发、维修店、花店/家居店、宠物店；休闲生活服务：咖啡馆、茶馆、洗浴/保障、电影院；其他服务：经济型酒店、创意办公。

3. 贾砦社区

创建贾砦社区“三级三类”便民服务中心综合楼建筑面积1.17万m²，计划2018年6月份开工，综合楼内包含行政服务类：一站式办事大厅；社会事业类：卫生服务中心、养老中心、阅览室、书画室、视频活动室、棋牌室、健身房、儿童游乐室、创客之家；生活配套服务包括4小类，其中：基本生活服务：综合超市、绿色菜场、银行、药店、诊所、五金店；品质生活服务：餐饮、快递、通讯、洗衣店、美容美发、维修店、花店/家居店、宠物店；休闲生活服务：咖啡馆、茶馆、洗浴/保障、电影院；其他服务：经济型酒店、创意办公。

(三) 联合社区和逸园社区便民服务中心工作亮点建设标准

1. 在城市社区建设工作中，积极推广和谐社区创建，全面开

展和谐社区创建工作。加强社区基础设施建设，完善社区功能，提高社区整体建设水平。在楼道文化建设中，使平时只供人们上下楼通过的生活楼道成为居民学习党的方针、政策的文化楼道，促进邻里和谐。根据所辖社区的地理位置、地缘关系、文化背景和社区特点，确定这个社区的发展方向，打造出社区特色品牌。努力打造联合社区和逸园社区为“星级”社区。

2. 社区服务主要是开展面向老年人、儿童、残疾人、贫困户、优抚对象的社会求助和福利工作，面向下岗职工的再就业服务和社会保障，社区服务具有广阔的前景，要不断的提高管理水平，使社区居民生活得到改善，扩大就业机会，让人们老有所养，老有所依，老有所乐，在社区大家庭中安度晚年，坚持做到“五到家”有病看望到家，过节慰问到家，最低保障发到家，有事帮助到家，有困难解决到家。此外，社区还需建立三站五室，以宣传栏、阅报栏等宣传阵地，提高居民对创建文明城的认同感，责任感。其中，社区卫生服务站面向社区居民提供平价药，方便妇女、儿童、老年人、残疾人，同时服务站向社区居民提供医疗、保健、康复、预防、健康教育以及计划生育“六位一体”的便民服务，真正实现“大病进医院、小病进社区”的服务宗旨。广泛开展群众性的文体活动，利用文艺节目的形式宣传好人好事，新人新事，增强归属感。

3. 社区内“倡导文明新风，共建美好家园活动”持之以恒，

大力发展共建单位实现资源共享，事事共办，文明共建的机制，让居民健康检查不出社区，法律咨询不出社区，医疗服务不出社区，志愿者服务不出社区。社区利用社会力量举办健康讲座，通过开展丰富多彩的活动，积极引导居民崇尚科学，倡导文明，努力提高社区居民的生存、竞争、发展的能力，提高人们的幸福指数。

六、保障措施

(一) 完善组织机构。各社区成立便民服务站建设工作领导小组，负责对便民服务站建设工作组织实施。

(二) 完善工作机制。实行每周工作汇报制度，各社区每周一向领导小组书面报告上周工作开展情况。领导小组办公室汇总后及时向主要领导汇报。

(三) 强化考核督导。实行常态督查工作机制，便民服务站建设工作领导小组不定期对各社区工作进行督导检查，发现问题，及时提出整改意见，督促抓好落实。

附件：1. 二七区人和路街道办事处“三级三类”便民服务中心建设领导小组

... (faint text) ...

张朝朝 六

... (faint text) ...

... (faint text) ...

二七区人和路街道办事处办公室 2016年2月23日印发

附件 1

二七区人和路街道办事处“三级三类” 便民服务中心建设领导小组

- 组 长：张 超 人和路街道党工委书记
魏辉利 人和路街道党工委副书记、办事处主任
- 副组长：赵彦军 人和路街道党工委副书记、综治中心主任
张 蕾 人和路街道党工委委员、办事处副主任
张 杰 人和路街道党工委委员、人民武装部部长
张朝熠 人和路街道办事处副主任
左彩霞 人和路街道办事处副主任
王天朗 人和路街道工会主席
陈明霞 人和路街道副科级干部
- 成 员：李爱国 人和路街道办事处王胡砦社区书记
刘河山 人和路街道办事处王胡砦社区主任
贾伟峰 人和路街道办事处贾砦社区书记
杨保军 人和路街道办事处贾砦社区主任
张增森 人和路街道办事处荆胡社区书记
荆喜法 人和路街道办事处荆胡社区主任
杨胜男 人和路街道办事处党政办主任
于 晶 人和路街道办事处民政所所长

刘美香 人和路街道办事处社保所所长
王 梅 人和路街道办事处便民大厅主任
李 琴 人和路街道办事处卫计办主任
赵 予 人和路街道办事处司法所所长
史慧敏 人和路街道办事处综治办主任
董艳峰 人和路街道办事处项目办主任
李康楠 人和路街道办事处科教文办主任
罗留宾 人和路街道办事处安监办主任
张献勇 人和路街道办事处城管城建办主任
李昊琦 人和路街道办事处经济办副主任
李顶新 人和路街道办事处广兴社区书记
周春峰 人和路街道办事处联合社区书记
鲁 伟 人和路街道办事处逸园社区书记
王 超 人和路街道办事处郑飞社区书记