

郑州市二七区人民政府办公室文件

二七政办〔2017〕11号

郑州市二七区人民政府办公室 关于印发二七区“基层政务服务集中提供 试点”工作实施方案的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，区人民政府各部门，各有关单位：

《二七区“基层政务服务集中提供试点”工作实施方案》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

2017年6月12日

二七区“基层政务服务集中提供试点” 工作实施方案

按照郑州市《关于印发郑州市 2017 年行政审批制度改革暨“五单一网”制度改革工作要点的通知》（郑政办〔2017〕38 号）、《郑州市人民政府关于进一步规范政务服务体系建设的实施意见》（郑政〔2016〕12 号）文件要求，结合二七区工作实际，现制定二七区“基层政务服务集中提供试点”工作实施方案如下：

一、指导思想

深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，贯彻落实党中央国务院、省委省政府和市委市政府关于简政放权、放管结合、优化服务工作的总体部署，加快推动政务服务工作重心下移、收件端口前移，将与群众生产生活联系密切的政务服务事项向乡镇、街道便民服务中心下沉，不断提升政务服务水平，营造流程优、服务好、成本低、效率高的政务服务环境，切实提高群众改革获得感和认同感，为实现全市经济社会发展和“三个二七”建设提供服务保障。

二、工作目标

采取“试点先行，以点带面，逐步推广”的方式，以大学路街道、建中街街道、人和路街道、淮河路街道为“基层政务服务集中提供试点”，按照全市政务服务工作“一口受理”工

作要求，将乡（镇、街道）、村（社区）与群众生产生活密切相关的行政审批、便民服务等事项全部纳入便民服务中心（站）统一受理，优化规范事项内部办理流程，创新服务机制，切实让群众感受到基层政务服务的标准化和便利化。

三、主要任务

（一）发挥基层便民服务中心（站）集约化功能。各镇、办按照《郑州市人民政府关于进一步规范政务服务体系建设的实施意见》（郑政〔2016〕12号）要求，强化便民服务中心（站）职能。便民服务中心（站）负责所有进厅政务服务事项、联动办理事项的咨询辅导、受理、转办、办理结果的送达工作，实行“一口受理”、“一站式”服务。接受区政务服务改革管理办公室的指导和监督。固定大厅工作人员。各便民服务中心设置4个以上综合受理窗口，配备2—3名专职管理员（含咨询导办员），以及3—5名相对固定的窗口工作人员。提倡通过购买服务，或在不增加编制、不增加人员、不增加财政支出的情况下，采取抽派方式进行配置。对不服从便民服务中心管理，不能胜任窗口工作的人员，便民服务中心有权进行调换，以确保窗口队伍相对稳定，大厅工作有序运。健全大厅管理机制。便民服务中心（站）的窗口人员实行便民服务中心和业务科室的双重管理，日常管理、绩效考核以便民服务中心管理为主，业务科室负责具体业务指导。便民服务中心（站）窗口作为直接服务群众的特殊岗位和一线岗位，实行坐班制，不再承担镇、办其他驻村包户帮扶、拆迁等任务，集中精力搞好基层政务服

务工作。工作人员在便民服务中心(站)连续工作2年以上的,可视同在基层和一线岗位历练过。

牵头单位:区政务办

责任单位:各镇、街道办事处

完成时限:大学路街道、建中街街道、人和路街道、淮河路街道于2017年6月前完成,其他镇、街道办事处于2017年12月底前完成。

(二)建立镇、街道办事处、社区政务服务事项标准化清单。梳理本级政务服务事项清单。通过梳理、审核、反馈、编制等环节,对镇、街道办事处、社区本级办结权限的,或本级有实质性办理环节的上级办结权限事项进行摸底,分别编制出镇办、社区两级《政务服务事项标准化规范》,对所有政务服务事项的名称、事项类别、提交资料、办事程序、承诺时限、收费情况、政策依据等内容进行统一规范,实现镇、街道之间政务服务事项名称、办理条件、流程环节、承诺办结时限等核心内容保持一致,为群众提供透明化无差别的政务服务。加大政务服务信息公开。各镇、街道办事处通过本级网站、办公场所、宣传册(栏)、微信平台等渠道,将本级所办政务服务事项、便民服务内容进行宣传、公示,方便群众了解监督。实现入网运行。郑州市政务服务网四级联动系统是各级办理政务服务事项的唯一受理系统,政务服务事项标准化信息须同步配入四级联动系统,“一网”运行。便民服务中心综合受理窗口平行受理群众请办事项,录入政务服务网四级联动系统,按时做

好工作信息和业务数据的上传上报。

牵头单位：区政务办

责任单位：各镇、街道办事处

完成时限：2017年6月上旬

（三）规范政务服务提供行为。政务服务事项全部进驻。遵照“应进必进”、“便民服务”的原则，将与群众生产生活密切相关的本级可办结的，或上级权限在本级有实质性审核环节的政务服务事项，全部集中进驻便民服务中心（站），打造多功能、全流程、全领域办事的便民服务中心。提倡水、电、气、暖、广播、电视、通讯等便民充值、家政服务、法律服务、党建工作等公益类服务、智能化服务、微利服务等特色服务进大厅、进社区。对便民服务中心充分授权。为节约流转时间，取得便民实效，涉及使用业务专网办件的即办事项，各镇、街道办事处有关业务科室应主动为便民服务中心创造全流程办理条件，对便民服务中心（站）充分授权，委托其办理群众请办事项，便民服务中心（站）每周将办理结果汇总反馈给相关业务科室进行备案。优化内部业务流程。按办结权限对进厅事项进行细分，即办件应在便民服务中心即时办结。对确需转后台业务科室审核办理的承诺件，便民服务中心综合窗口受理后，需1个工作日内转业务科室限期办理，办理结果交由便民服务中心综合窗口送达申请人。对四级联动事项，收件点要对申报材料及时上传上级部门，上传时间即视为上级部门接件时间并开始计时，上级部门应在承诺期限内审核签批完毕，并通过四

级联动系统反馈至基层收件窗口,提倡由基层收件窗口负责出证、送达。

责任单位:各镇、街道办事处

完成时限:大学路街道于2017年6月上旬完成事项进驻,其他试点单位于2017年9月底前完成。整体工作于2017年12月底前全部完成。

(四)建立完善基层政务服务保障机制。健全便民服务工作机制。设立咨询导办岗,为办事群众提供复印、填表辅导、政策咨询等贴心服务。推行一站式办理、自助办理、上门办理、预约办理、延时办理、委托代办、全程跟办等制度,健全预登记、首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等服务承诺及规范,为群众办事提供最大化便利。健全大厅内部管理制度。建立健全综合管理服务、业务集中培训、学习交流、岗位练兵、安全管理、环境卫生、工作日志、档案管理、资料流转、投诉处理、服务回访、信息报送等内部管理制度。完善绩效考评机制。研究制定大厅管理绩效考评长效机制,通过评选周文明服务之星、月服务标兵、年服务明星等形式,充分调动窗口人员工作积极性和主动性,提升便民服务中心(站)的凝聚力和向心力。

牵头单位:区政务办

责任单位:各镇、街道办事处

完成时限:大学路街道于2017年6月底完成,其他试点单位于2017年7月底前完成,整体工作于2017年9月底前完

成。

三、有关要求

（一）加强组织领导。成立以区政府常务副区长为组长，区政务服务工作分管区领导为副组长，各镇、街道办事处主任、区政务服务中心和分区直职能部门一把手为成员的“基层政务服务集中提供试点工作领导小组”，全面负责基层政务服务集中提供试点工作的整体推进。领导小组下设办公室，办公室设在区政务服务中心。试点单位也应建立相应的工作机构，确保“基层政务服务集中提供试点工作”按期推进，取得实效。

（二）明确责任主体。大学路街道作为首席责任单位，要建立工作推进机制，组建相对固定的工作团队，加强对便民服务中心、社区服务站的资源配置，统筹协调内部各科室（站、所）与便民服务中心（站）的业务关系，全力打造可复制、可推广的试点模型。其他试点单位要积极参照大学路街道试点成果，完成规定动作，打造工作亮点，全力推进本地政务服务集中提供工作。民政、计生、残联、社保等区直有关职能部门要本着便民高效的原则，对下放事项或需镇、街道经手承办的事项，积极做好政策培训和业务督导。区政务办作为牵头单位，要以基层政务服务集中提供试点工作为抓手，做好统筹协调、调研指导和监督检查，全面总结经验、做法，巩固扩大试点成果。

（三）强化监督检查。各镇、街道办事处需建立相应的工作推进机制，按照时间节点要求，强化对便民服务中心、社区

服务站政务服务集中推进工作的监督检查。区政务办将采取明察暗访、实地检查、镇办互评、群众访谈、座谈评议等方式，定期对各镇、街道办事处政务服务集中提供工作的落实情况进行督查通报，并作为 2017 年度镇办绩效目标考核的重要依据。

主办：区政务服务中心

郑州市二七区人民政府办公室

2017 年 6 月 12 日印发
