

张马政发〔2023〕21号

签发人：尹宇君

**张店区人民政府马尚街道办事处
关于印发《马尚街道“网格+代办”两员融合工
作实施方案》的通知**

各村居、社区，各相关委办：

现将《马尚街道“网格+代办”两员融合工作实施方案》印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

张店区人民政府马尚街道办事处

2023年3月22日

马尚街道“网格+代办”两员融合工作实施方案

为进一步加强区、街道、村（社区）三级帮办代办服务体系建设，提档升级帮办代办服务效能，根据《张店区“网格+代办”两员融合工作实施方案》文件精神，结合我街道实际，现就街道“网格+代办”两员融合工作，制定如下工作方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的服务理念，遵循“以人为本、便民利民、高效便捷、公开透明”的总体要求，明确责任任务、规范工作机制、落实保障措施，建立“社区网格员+政务服务代办员”“两员融合”服务模式，形成“群众点单、网格代办”的新型便民服务渠道，实现服务群众“零距离”，增强企业群众获得感和满意度。

二、基本原则

（一）坚持资源整合。推动相关职能委办积极参与“网格+代办”政务服务模式，有效整合政务服务和网格管理，构建上下联合贯通、职责分工明晰、人员配备合理的便民服务体系。

（二）坚持全科建设。按照“网格帮办+社区代办”思路，加强各类业务培训，提升综合业务技能和服务水平，打造高效网格员队伍与专业化社区代办员队伍，高标准、高效率、高质量服务企业群众。

（三）坚持信息支撑。充分发挥政务服务“一体化政务服务平台”“掌上办”“自助办”等网络平台优势，实现跨层级、跨地区协同服务，推动“人员跑腿”转为“数据跑路”。

三、工作任务

（一）明确职责分工。由街道便民服务中心牵头，街道综治中心配合，统筹推进“网格+代办”政务服务模式，协调各村（社区）建立服务运转机制，动态掌握工作开展情况，主动发现问题、商讨研判、设法解决、跟踪反馈。各村（社区）积极对接配合，落实辖区管理，村（社区）认真组织实施。网格员在开展办事需求信息采集过程中积极回应群众诉求，提供办事指引、政策宣传；社区代办员迅速响应需求、主动靠前服务、登记工作台账。街道便民服务中心提供政策指导、业务监督、统筹协调。

（二）完善组织架构。由街道便民服务中心牵头，街道综治中心配合，各村（社区）负责，依托现有网格组织架构，充分发挥网格员工作职责，并力争吸纳社区党员、志愿者等群体，扩大组建一支综合素质较高的社区代办员队伍。由街道便民服务中心牵头，村（社区）便民服务站负责，设置“帮办代办”服务专窗，建立“网格员+服务窗口”组织架构，形成“为民服务直通车”组团服务优势。

（三）规范代办流程。

1.许可事项帮办流程。网格员在日常巡查工作中发现或收到许可事项办事需求后，及时将办事需求反馈至社区便民服务站代

办员。服务站代办员对照事项办理流程向办事群众一次性告知相关事项办理时限、办理地点、办理方式以及需提供的相关材料清单，核实材料齐全后，通过相适应的办理渠道（线上+线下）帮助办事群众申请办理。

2.一般事项代办流程。网格员收到一般事项（简易查询）办事需求后，根据事项的办理方式，如山东省政务服务平台、爱山东等手机 APP、微信小程序、自助服务终端等，现场帮助指导或引导群众到自助设备操作完成代办服务。帮办代办工作中遇到难以解决的困难和问题，由服务站代办员向街道便民服务中心反馈，街道便民服务中心负责困难问题的协调处理、申报事项的承接和提交办理以及办事结果的及时反馈。

（四）公示服务信息。由街道牵头、各村（社区）负责，通过公告栏、微信网格群等渠道，公布网格代办服务事项清单、网格员与代办员基本信息（包括姓名、照片、联系方式等），一次性告知群众“哪些能办”“该找谁办”“在哪里办”。

（五）加强业务培训。由街道便民服务中心牵头，各村（社区）便民服务站配合，坚持全科建设原则，适时对网格员与社区代办员组织开展全面性、连续性、实务性的民生服务事项综合培训，通过专题讲座、技能比武、星级评选等多元化方式，切实帮助两员提高综合素质、业务能力和服务水平。

四、保障措施

（一）坚持党建引领。大力弘扬“便民、利民、惠民”服务精神，积极探索具有马尚特色的党建引领“网格+代办”工作模式，充分发挥网格员、社区代办员中党员的主心骨、领头雁作用，在服务过程中佩戴党员徽章、亮出身份、敢为先锋，让群众真切感受到党员就在身边、党组织就在身边。

（二）强化责任担当。要统一思想，充分认识到“网格+代办”工作是贯彻落实“为民办实事”要求、深化“放管服”改革、优化提升营商环境的重要举措，进一步加强上下联动、委办配合、统筹协调、督促落实，将其作为加强基层治理的一项重要工作来抓，创新服务模式、提高便民服务水平。

（三）树牢服务理念。全体网格员要秉持“人在网中走、事在格中办、事项无大小、老少皆可帮”的服务理念，全体社区代办员遵循“自愿委托、无偿服务、合法高效、协调联动”的服务原则，把“亟在解决问题、重在取得成效”的服务目标贯穿于“网格+代办”工作全过程，真正做到让基层群众好办事、事好办。

（四）营造良好氛围。加大宣传力度，通过微信公众号、网格群等渠道宣传推广“网格+代办”工作，扩大群众知晓度。及时总结好的经验做法、挖掘服务案例、选树先进典型，形成正确导向和良好环境，结合实际积极打造百花齐放、别具一格的服务特色。

（五）加强督查考核。采取有力措施指导村（社区）开展“网格+代办”政务服务，及时发现问题，把握工作进度。将“网格+

代办”服务纳入年度综合考评指标，确保“网格+代办”工作落到实处，为助推马尚街道政务服务水平进一步提升提供坚实的基础保障。

张店区人民政府马尚街道办事处党政办公室 2023年3月22日印发
