

张政办字〔2021〕36号

**张店区人民政府办公室
关于印发张店区深入推进镇村便民服务
“三个三模式”实施方案的通知**

各镇政府、街道办事处，区政府有关部门，有关单位：

《张店区深入推进镇村便民服务“三个三模式”实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

张店区人民政府办公室

2021年9月24日

（此件公开发布）

淄博市张店区深入推进镇村便民服务 “三个三模式”实施方案

为全面提升我区镇（街道）村（社区）便民服务工作水平，深化基层便民服务体系规范化建设，着力打造便民利企政务服务新模式，按照《淄博市人民政府办公室关于印发淄博市深入推进镇（街道）村（社区）便民服务“三个三模式”实施方案的通知》工作要求，结合我区镇（街道）村（社区）便民服务工作实际，制定本实施方案。

一、总体目标

按照精简、高效、务实、便民原则，坚持问题导向、标准引领、集约建设、优化创新总体思路，全面提升镇（街道）村（社区）政务服务标准化、便利化水平，深入推进场所完备、窗口整合、服务集成、流程优化、效率更高、群众满意的镇村便民服务“三个三模式”，切实打通服务企业群众“最后一公里”，真正增强企业群众就近办事的获得感、幸福感和满意度。

二、主要任务

（一）镇级便民服务中心实行“三个一”

1.人员一口管理。以满足办事服务需要为标准，各镇办加强便民服务中心工作人员配备，保证人员足额到岗到位，保障高频、重点事项办理人员队伍稳定。打破原委办站所派人进驻模式，便民服务中心由专人负责管理，通过人员择优划转、购买服务、派

驻人员等方式配齐配强窗口一线工作人员。理顺人员关系，工作人员由便民服务中心直接管理考核。（责任单位：各镇政府、街道办事处）

2.事项一窗通办。按照“应进必进”原则，统一制定政务服务事项目录清单（镇级 135 项、办事处 118 项），清单内事项全部进驻，鼓励水电气暖信等生活服务项目纳入便民服务中心办理。试点推行“区（县）镇同权”改革，区行政审批服务局在便民服务中心设置审批服务窗口，探索将更多符合条件的政务服务事项延伸、下放便民服务中心受（办）理。落实镇办事项办理权限，逐项编制服务指南、业务手册等，明确事项受理条件、审批依据、申请材料、办理时限、途径步骤等内容，规范办理流程、标准。设置“综合受理”窗口，推行“一窗通办”，实现事项办理“只进一门、只对一窗、一次办好”。推进关联事项“一链办理”，变“一事一流程”为“多事一流程”，相同事项域内通办。全面实行政务公开、首问负责、一次性告知、告知承诺、政务服务“好差评”、绩效考核等管理服务制度，推行“零基础手册+实战演练+轮岗培训”的全科人员培养模式，全方位提升工作人员业务能力和综合服务素质。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各镇政府、街道办事处）

3. 审批一枚印章。实施印章管理改革，对镇办便民服务中心承担的除法律法规等有规定的公共服务事项，一律加盖镇办便民服务中心印章，不再加盖原各委办站所印章。对区行政审批服

务局委托延伸、下放的部分行政审批事项，加盖由区行政审批服务局向镇办制发带有编号的行政审批业务专用章，实现“一枚印章管审批服务”。规范镇办盖章事项、范围，强化印章、空白证照等管理，积极拓展电子印章、电子证照等应用。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各镇政府、街道办事处）

（二）村级便民服务站实行“三个办”

1.一般事项“就近办”。以“六有一能”（有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事）为基本要求，推进村级便民服务站标准化、规范化、信息化建设。设置“综合受理”窗口，推行“一窗受理·全科服务”，将与群众利益密切相关的公共服务类和便民服务类事项延伸到村（社区）受（办）理，实现“就近办”。根据不同场所、不同群体实际需求，针对性制定事项清单，编制事项服务指南，精准提供差异化政务服务。将电子政务外网延伸至村（社区）便民服务站，应用政务服务平台受（办）理业务，完善山东政务服务网村（社区）站点建设，深入推进事项上网，探索打造“网点前台受理、审批机构审核、证照邮寄送达”的政务服务模式。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各镇政府、街道办事处，区大数据中心）

2.高频事项“自助办”。在有条件的村（社区）便民服务站配备商事登记、人社、医保、税务等智能设备或服务终端，方便企业群众“自助办”。设置电脑、打印机、高拍仪等自助设备，进一步减材料、减环节、减时限，满足企业群众自助办理业务需

求。指导村（社区）安排专人做好事项网上运行、自助设备日常维护以及“自助办”咨询辅导工作，有条件的村（社区）建设“24小时不打烊”自助服务区，提高事项自助网办能力。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各镇政府、街道办事处）

3.复杂事项“帮办代办”。全面推行“帮办代办”服务，明确服务范围，制定服务标准，规范服务流程。加强帮办代办员队伍建设，定期组织开展培训，提高业务能力和服务水平。实行首问负责、一次性告知、AB角、延时预约、政务服务“好差评”等管理服务制度，推广“咨询告知、授权委托、帮办代办、协调办理、跟踪反馈、评价归档”“六步法”，实现“帮办代办”制度化、规范化。针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，根据需要积极开展免费上门服务。开通错时服务和双休日、节假日办理通道，对重点区域、重点项目提供个性化服务。按照“就近、就熟”原则，依托村（社区）党员干部、社区工作者、网格员等提供“帮办代办”服务，以主动服务、靠前服务便利企业群众办事。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各镇政府、街道办事处）

（三）创新基层便民服务机制

实施“政务+金融（邮、商）”服务。充分考虑地理位置分布、产业结构布局、人员要素往来等因素，依托银行金融网点、邮政网点、商业综合体、集贸市场、功能园区等合作机构单位建立“政务+金融（邮、商）”合作服务网点，推动政务服务“多

点办”“就近办”。规范签订合作协议，丰富合作服务网点配置，完善配套设施设备，提供电子政务外网支持，健全工作制度规范，选配专（兼）职服务人员，提升业务办理水平。不断增加合作服务网点可查询办理事项数量，将更多有关商事登记、人社、医保、公积金、交管、税务、不动产等政务服务事项下沉合作服务网点查询办理。利用合作服务网点场所、设备、人员优势，推动政务服务事项查询办理进一步下沉、延伸，持续扩大政务服务覆盖面和企业群众受众面，打造“10分钟便民服务圈”。（牵头单位：区行政审批服务局；责任单位：各镇政府、街道办事处，区商务局、区大数据中心）

三、实施步骤

（一）深化巩固提升。9月底前，区行政审批局牵头制定镇村便民服务“三个三模式”落实推进细则，推动工作任务清单化、项目化和具体化，梳理排查薄弱环节，开展自查自纠，加强交流互鉴，制定问题清单和整改措施，落实整改完成时限和具体要求，确保各项工作落实落细，形成典型示范，打造一批可复制、可推广的特色亮点予以全区推开。

（二）全面评估验收。12月底前，区行政审批局牵头制定镇村便民服务“三个三模式”评估验收指标标准，重点围绕任务落实、问题整改、成果转化等进行实地考察、评估验收，汇总、分析指标完成情况，发挥基层首创精神，总结创新实践经验做法，科学谋划改进实施方案，制定下一年度提升要点，形成工作长效

机制，推动基层便民服务工作走深走实。

四、工作要求

（一）提高思想认识。推广镇村便民服务“三个三模式”是深化“放管服”改革、推进“一次办好”向基层延伸的重要举措，是提升基层政务服务能力的重要途径，各镇（街道）、各部门要切实提高思想认识，加强组织领导，健全工作机制，抓好组织协调和推进落实，精心部署谋划，层层压实责任，明确责任分工，确保各项工作任务保质保量完成。

（二）强化推广宣传。各镇办、各部门单位要综合利用报刊、广播电视、互联网、新媒体等渠道，广泛宣传镇村便民服务“三个三模式”，不断提升认知程度，引导企业群众就近选择便民服务机构办理业务。要加强品牌建设，及时提炼经验做法，总结经验案例，积极拓展就近办事渠道以及网上站点功能，真正提升基层政务服务质效。

（三）提升服务能力。各镇办要通过学习、培训和交流等方式，加强提高镇办村（社区）政务服务工作人员整体素质，增强工作能力和水平，达到一专多能、全科服务标准。整合服务资源，充实基层服务力量，充分发挥社区工作者、网格员、志愿服务者的作用，提供“帮办代办”服务，促进镇办、村（社区）更好地开展便民服务工作。

（四）抓好督导检查。区行政审批服务局要严格对照《淄博市镇（街道）村（社区）便民服务“三个三模式”建设指导标准》，

强化对镇村便民服务“三个三模式”的督促和检查，及时调度推进落实情况，切实找准短板、弱项，开展专项调查研究，有针对性的加强工作指导，适时组织实地评估验收，全面树立基层便民服务新模式，巩固提升便民服务体系一体化建设成果。

附件：《淄博市张店区镇村便民服务“三个三模式”建设指导标准》

附件

淄博市张店区镇村便民服务“三个三模式”建设指导标准

一级指标	二级指标	三级指标	完成情况
镇级便民服务中心实行“三个一”	人员一口管理	1. 加强便民服务中心工作人员配备，足额到岗到位，保障人员队伍稳定。	
		2. 择优配备窗口工作人员，实行人员一口管理，由便民服务中心直接管理考核。	
		3. 便民服务中心由专人负责管理。	
	事项一窗通办	1. 按照“应进必进”原则，目录清单内事项（镇级 135 项、街道 118 项）全部进驻便民服务中心办理。	
		2. 探索将更多符合条件的政务服务事项下放便民服务中心受（办）理。	
		3. 落实事项办理权限，编制服务指南、业务手册等，规范办理流程、标准。	
		4. 推动更多事项即来即办，设置“综合受理”窗口，全面推行“一窗通办”。	
		5. 推进关联事项“一链办理”，相同事项域内通办。	
		6. 实行政务公开、首问负责、一次性告知、告知承诺、政务服务“好差评”、绩效考核等管理服务制度。	

		7. 组织开展人员培训，提升人员业务能力和综合素质。	
	审批一枚印章	1. 镇（街道）便民服务中心承担的公共服务事项，加盖镇（街道）便民服务中心印章。	
		2. 区行政审批服务局委托下放的部分行政审批事项，加盖由区行政审批服务局向镇（街道）制发带有编号的行政审批业务专用章。	
		3. 规范盖章事项、范围，强化印章、空白证照等管理，拓展电子印章、电子证照等应用。	
村级便民服务站实行“三个办”	一般事项“就近办”	1. 以“六有一能”为基本要求，推进村级便民服务站标准化、规范化、信息化建设。	
		2. 设置“综合受理”窗口，推行“一窗受理·全科服务”，公共服务类和便民服	
		3. 针对性制定事项清单，编制事项服务指南，精准提供差异化政务服务。	
		4. 电子政务外网接入村（社区）便民服务站，应用政务服务平台受（办）理业务，完善山东政务服务网村（社区）站点建设，深入推进事项上网。	

	高频事项“自助办”	1. 有条件的村（社区）便民服务站配备商事登记、人社、医保、税务等智能设备或服务终端。	
		2. 设置电脑、打印机、高拍仪等自助设备，满足企业群众自助办理业务需求。	
		3. 做好事项网上运行、自助设备日常维护以及“自助办”咨询辅导工作。	
		4. 有条件的村（社区）建设“24小时不打烊”自助服务区。	
	复杂事项“帮办代办”	1. 全面推行“帮办代办”服务，明确服务范围，制定服务标准，规范服务流程。	
		2. 加强帮办代办员队伍建设，定期组织开展培训。	
		3. 实行首问负责、一次性告知、AB角、延时预约、政务服务“好差评”等管理服务制度。	
		4. 为交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体开展免费上门服务。	
		5. 开通错时服务和双休日、节假日办理通道，对重点区域、重点项目提供个性化服务。	
		6. 依托村（社区）党员干部、社区工作者、网格员等提供“帮办代办”服务。	
	基层便民服 务机制推行	实施“政务+金融 （邮、商）”服务	1. 依托银行金融网点、邮政网点、商业综合体、集贸市场、功能园区等合作机构单位建立“政务+金融（邮、商）”合作服务网点。

“三项创新”		2. 规范签订合作协议，丰富合作服务网点配置，完善配套设施设备，提供电子政务外网支持，健全工作制度规范，选配专（兼）职服务人员。	
		3. 不断增加合作服务网点可查询办理事项数量，将更多政务服务事项下沉合作服务网点查询办理。	
		4. 推动政务服务事项查询办理进一步下沉、延伸，持续扩大政务服务覆盖面和企业群众受众面。	

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监委，
区法院，区检察院。

淄博市张店区人民政府办公室

2021 年 9 月 24 日印发
