



关于进一步加强乡镇便民服务中心规范运行的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处、城南新区、土门办事处：

为进一步推进政务服务向基层延伸，推进乡镇便民服务中心规范化建设，提升效能和公共服务效率，特通知如下，望各单位认真贯彻执行，创新做好落实工作。

一、推进政务服务场所办事服务规范化

（一）便民服务中心建设规范。各乡镇、村政务大厅选址符合城市规划要求，宜选在交通便利、公共设施较完善的位置，主体建筑采用钢筋混凝土框架结构，外观应简朴、整洁、庄重大方，建筑结构的安全等级应为二级或二级以上，内部空间应便于分隔，具有良好的自然通风和采光条件。

（二）政务服务名称标识规范。根据 2022 年国务院、省、市指导意见，“统一各地区设立的集中提供政务服务的综合性场所名称，乡镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站”，场所名称标识应悬挂于所在主体建筑正面显要位置。乡镇街道便民服务中心应统一岗位设置，配备窗口吊牌、岗位标牌、工作人员公示牌、事项公示牌等基本服务标识，村、社区便民服务站应配备电脑并接通 VPN。

（三）便民服务中心布局设置规范。便民服务分区根据服务大厅面积大小，可按功能设置咨询辅导区、办事服务区、自助办理区、投诉受理区、休息等候区等，对功能区域进行合理布局，做到窗口台面、办事区域整齐划一，充分考虑服务对象的个性化需求。窗口应为开放式，数量满足服务需求。导办台应设置于大厅主入口处，提供咨询、引导服务。应合理设置标志明显、数量适宜的男女卫生间。

（四）便民服务中心功能设施规范。

1. 应配备窗口设施：办事指南、一次性告知单、标准化操作规程（YSOP）、表格填写范本及文具等；办公桌椅、用具及资料柜、物品柜等办公家具；服务评价器、高拍仪（扫描仪）、身份证读卡器、条码扫描器、考勤机、计算机及配套打（复）印机、电话等办公设备。

2. 应配备大厅设施：饮水机、手机充电台、报刊栏、雨伞、急救医疗设备和存放常用药物的急救医药箱等便民设施；保障老、弱、病、残、孕等特殊人群通行安全和使用便利的无障碍设施。

3. 应配备信息系统：实现本级与上级政务服务机构、窗口与本单位的局域网、互联网、电子政务外网、专网系统等网络的互联互通；单位业务专网系统应接入本单位窗口计算机，配

备数量适宜的网络接口及电源插座，配置 WiFi 无线网络及视频监控系統。

4. 应配备安全设施：配备安装防火灭火系統，紧急逃生通道、应急照明等安全应急应对设施。安装电梯设施的，应在电梯入口处设置乘梯须知，引导服务对象安全文明乘梯。

5. 乡镇（街道、办事处）便民服务中心应设置公告栏，配备电脑、高拍仪、制证机等基本服务设施。村（社区）便民服务站做到“十个一”，即“一个服务台、一块牌子、一台电脑、一个专网（网上办事系統）、一本台账、一部电话、一个公告栏、一名以上代办员、一套办事指南、一张便民服务卡”。

二、推进网上办事服务规范化

构建上下联通、多级联动、功能完善、数据共享、运行高效的“互联网+政务服务”体系，做到政务服务事项“应上必上、全程在线”。推进在线填报、在线提交和在线审查，建立网上预审机制，开展网上验证核对，实现一网通办，有效提升政务服务标准化、网络化、智慧化水平。规范使用全省政务服务事项统一管理平台和河南省政务服务网，确保线上线下信息内容准确一致。全面梳理事项互证关系和前置条件，积极推动电子证照、电子公文、电子签章等在政务服务中的广泛应用，坚决砍掉各种奇葩证明和循环证明。引入社会力量，利用第三方平

台，开展预约查询、证照寄送、在线支付等，为公众提供更加便捷的服务。

三、推进服务流程标准化

（一）服务方式。便民服务中心应以方便服务对象为导向，以企业生产经营、群众生产生活密切相关的领域和办理量大的高频事项为重点，从流程设置的合理性，功能、方法、对象是否重复，以及环节先后顺序合理性三个方面，依托网上政务服务平台，通过优化办事系统、简化办事材料、精简办事环节，让更多政务服务事项“最多跑一次”。整合涉及多单位事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交。根据每项事项的具体情况，以文字形式对流程及所包含的环节进行描述，编制完善流程图。

（二）流程环节。政务服务事项实施的流程包括受理、审查和决定环节。

1. 受理。依法建立政务服务事项受理单制度。根据工作实际，出具合法有效的《受理通知书》或《不予受理通知书》，对于不予受理的，要说明理由和依据。能够当即办理的事项，可直接出具相应证件，不再出具受理单。实行一次性告知制度，对申请材料不齐全或不符法定形式的，应以当场告知、电话

通知、电子邮件、网络留言等形式及时告知需要补正的全部内容，并出具一次性告知书。

2. 审查。针对每个政务服务事项，编制全面细致的审查细则。审查细则要明确审查方式的依据和理由，细化权限边界以及每个审查环节的前后置条件，避免功能雷同的重复审查，将总时限合理划分到每个审查环节，逐项细化明确审查内容、审查要点、时限节点、审查环节等，保证审查行为的合法规范。

3. 决定。严格依据相关法律规定，明确作出决定的方式及送达方式。能够由受理人当场进行审查和作出决定的事项，受理人应当场作出决定。除当场作出决定的外，应当在法定期限内按照规定程序作出决定。依法作出不予许可决定的，应当出具《不予许可决定书》，并书面告知行政相对人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。作出决定后，应通过多种形式予以公开，供行政相对人查阅。决定可采取现场领取、政务专递等方式及时送达申请人。现场领取的，送达人员应做好登记，请申请人签字确认；政务专递送达的，须要求申请人在邮寄回执上确认。在送达过程中，送达人员应将决定的效力范围、作出决定之后的后续环节（如年检、竣工验收、变更与延续）等注意事项告知申请人。

4. 服务类别。统一推行“代理办、上门办、帮助办、错时办、兜底办”等便民服务举措，通过“项目代办”为企业提供

精准的政务服务支撑；开展“上门办”为特殊的办事群体提供暖心的政务服务；实行“帮助办”为老年人及不识字人员办事提供温馨的政务服务；凭借“错时办”为企业群众提供便利的政务服务；推行“兜底办”为服务对象提供保姆式的政务服务，进一步方便群众和企业办事，提升服务对象的满意度和获得感。便民服务中心要严格落实“代理办、上门办、帮助办、错时办、兜底办”等改革举措，要结合办理事项和服务对象的特征，有针对性的分类开展政务服务创新工作。

（三）服务规范。制定窗口工作人员服务规范，围绕“服务仪表”“服务语言”“服务质量”“服务行为”“服务设施”等方面内容，大力推进服务规范标准化工作，努力做到服务仪表端正规范，服务语言文明恰当，服务质量便民高效，服务行为主动亲切，服务设施整洁齐全，为群众提供温馨、便捷的办事环境。

四、推进队伍建设标准化

（一）人员要求。便民服务中心根据办理事项需要和岗位设置明确每个事项的具体责任人。责任人必须是行政机关公务员、依法授权承担政务服务事项的事业单位正式工作人员或政府购买性岗位人员；有特殊要求的岗位，要具备相应的执业技术要求，并持证上岗。进驻单位的首席代表应具备与岗位相适应的组织、管理、协调能力。进驻单位人员原则上从事此项业

务工作时限不少于2年，期间不再承担原单位的其他工作。便民服务中心可根据窗口人员日常和年度考核情况，提出调岗意见，由派出单位及时调整工作人员。

各乡镇（街道、办事处）要明确一名便民服务分管领导，选派素质高、业务精、能力强、服务优的专职业务骨干到窗口工作。村（社区）便民服务站工作人员一般由村（居）委会干部兼任，或由第一书记、乡镇驻村干部等担任。

（二）作风建设。便民服务中心要切实加强党性教育，不断提高党员干部的政治素养和业务能力。全面落实党风廉政建设，压紧压实“两个责任”，健全廉政风险防控机制。定期组织开展业务技能、服务礼仪等方面培训，提升综合素质和服务水平。建立激励机制，采取设置绩效考核奖金、增加考核优秀档次指标、明确后备干部一线锻炼等方式，激发干部干事创业的动力，增强干部队伍的战斗力。

（三）文化建设。经常性开展社会主义核心价值观教育、新时代文明实践活动、爱国主义教育、传统文化教育、国防教育，同时把个人品德、职业道德、家庭美德、社会公德等内容贯穿其中，树立“尚德善学、务实创新”的工作理念。开展丰富多彩的文体活动，丰富干部职工业余文化生活，打造团结协作、健康向上的政务服务队伍。

五、推进监督考核评价标准化

（一）监督考核。定期对乡镇、村级便民服务工作进行考核，主要从重点工作、服务行为、信息宣传等方面进行考核，并将考核情况纳入年度目标责任制考核体系。建立健全监督检查机制，采取视频监控、定时巡查、突击检查等方式进行检查，发现违规违纪现象，及时整改处理，并作为考核依据。

（二）服务评价。畅通投诉渠道，综合运用“好差评”系统、效能评价、电话投诉、网上投诉等方式，主动接受社会监督评价。通过现场评价、事后回访、网上测评等方式开展科学多维的评价，强化结果运用，不断提高基层窗口一线工作人员的服务意识和服务水平。

六、组织保障

推进政务服务向基层延伸是深化“放管服”改革、提高政府行政效率的重要举措，各乡镇要高度重视、统一思想，严格按照要求扎实推进，确保规范化建设工作顺利进行。县政府将政务服务规范化建设纳入政府绩效考核体系，保障各项工作落到实处。县委督查室、县政务服务和大数据服务中心将联合相关单位，采取多种方式开展督促检查，对综合评价高、实际效果好的单位予以表彰奖励；对工作进展缓慢、开展不力的，对有关责任人进行追责问责。

