

中共平顶山市委组织部文件
平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政务和大数据〔2019〕38号

**关于印发《融合党员群众综合服务中心
和政务服务中心推动政务服务乡村全覆盖
实施方案（试行）》的通知**

各县（市、区）党委组织部，政务服务和大数据管理机构；城乡一体化示范区、高新区党工委组织部，政务服务和大数据管理机构：

为贯彻落实党中央、国务院及省、市两级党委、政府关于实现“互联网+政务服务”乡村全覆盖的各项工作要求，充分发挥乡村两级党员群众综合服务中心（站）和我市党建信息化系统、政务服务平台服务基层的作用，经研究，制定《融合党员群众综合服务中心和政务服务中心推动政务服

务乡村全覆盖实施方案（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。



融合党员群众综合服务中心和政务服务中心 推动政务服务乡村全覆盖实施方案（试行）

政务服务网向乡村延伸，实现政务服务乡村全覆盖是全国一体化政务服务平台建设的重要内容之一，为保障该项工作在我市扎实有效开展，特制订本方案。

一、指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧密结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，将融合党员群众综合服务中心（站）和政务服务中心实现政务服务乡村全覆盖作为主题教育活动的一项重要措施，围绕直接面向群众、依申请办理的审批服务事项，以更快更好方便群众办事创业为导向，构建“五统一”便民服务体系，充分利用“掌上红鹰”党建信息化系统和政务服务平台，开展政务服务“就近办”，打通党政融合便民服务新亮点。

二、任务目标

利用党员群众综合服务中心（站）良好的建设基础，通过政务服务窗口进驻的形式，实现政务服务网对乡、村两级的覆盖。依托全国一体化政务服务平台统一受理系统，将群众需求大、办理频次高的政务服务事项、尤其是需要审批的事项整理下放至乡级受理或办理，逐步推进村级事项的完善，

由人工代办过渡至系统受理；利用“掌上红鹰”党建信息化系统，构建面对面政务服务指导体系，形成线上服务新风貌。通过党务政务信息化系统相结合，使事项办理真正延伸至“最后一公里”，向群众提供高效、便捷的政务服务。

三、建设内容

（一）梳理统一的乡、村级政务服务事项。按照省大数据局的要求，梳理全市统一的乡、村两级政务服务事项，录入河南省事项库，并完成办事指南等要素的维护，发布至河南省政务服务网。鼓励各县（市、区）梳理本地区高频公共服务便民事项，鼓励各县（市、区）探索下放符合本地区群众需求的特色政务服务事项，打造县区内统一、全市基本统一的乡、村两级事项库。

（二）打造统一的党员群众综合服务中心政务服务窗口。在乡镇（街道）、村（社区）党员群众综合服务中心（站）设置政务服务窗口，乡级便民站点依本地区业务数量设置3-5个窗口，配备电脑、打印机、高拍仪等办公设备，依托政务服务平台统一受理系统受（办）理业务；村级便民站点至少设置1个窗口，配备电脑、打印机等必要设备，条件允许的依托政务服务平台统一受理系统受（办）理业务，条件困难的可暂时采取人工代办，逐步实现系统办理。乡、村两级政务服务窗口要有明显的标示，在窗口附近摆放事项清单和办事指南，鼓励各县（市、区）向本地区便民站点投放自助机等设备。

（三）搭建统一的互联网及电子政务外网网络环境。政务服务事项的线上受理依托于互联网进行，窗口受理依托于电子政务外网进行。乡级便民站点要配备互联网、电子政务外网两条线路，向办事群众提供可实现互联网访问的无线网络，打造线上线下相融合的政务服务模式。村级便民站点配备互联网线路，通过 MPLS VPN 实现电子政务外网访问，向办事群众提供可实现互联网访问的无线网络。

（四）构建统一的窗口人员培训机制。乡镇（街道）便民站点在乡政府（街道办）和党员群众综合服务中心现有人员中按照设置政务服务窗口数量选出相应的工作人员，村（社区）在“两委”干部中选拔一名具备一定文化水平和电脑操作技能的人员负责窗口工作。各县（市、区）行政服务中心负责对本地区便民站点窗口人员的技能培训，县（市、区）行政服务中心加入党员群众综合服务中心（站）视频电话体系，充分利用党员群众综合服务中心（站）视频通话系统，构建县、乡、村三级政务服务“培训面对面”视频业务指导体系，通过集中讲解、轮岗轮训、视频电话会议等培训方式，提高便民站点窗口人员的线上线下业务办理能力，以视频电话方式提供日常工作指导。

（五）建立统一的高效政务服务制度。各县（市、区）要针对本地区便民站点建立完善、高效、执行度高的政务服务工作制度，对便民站点工作时间、服务内容、服务方式、人员考核等各个方面进行标准化管理，通过良好的制度约束

保障持续、高效的政务服务。乡镇便民站点在通过统一受理系统办理政务服务事项的同时，要注重引导有能力群众通过河南省政务服务网（包括电脑和移动端）线上办理政务服务事项；村级便民站点主要引导、帮助群众通过河南省政务服务网（包括电脑和移动端）线上办理政务服务事项。利用“掌上红鹰”APP 构建办事群众到便民站点的“服务面对面”视频业务办理咨询体系，打造乡、村政务服务新亮点。

四、时间安排

（一）试点探索阶段

9 月 1 日-9 月 30 日。本阶段一是继续梳理全市统一的乡、村两级政务服务事项，并在系统中进行要素维护和事项发布，通过各县（市、区）试点乡镇对该部分事项进行试运行，找出问题，分析对策，总结经验；二是对全市乡、村基础设施和人员情况进行全面摸底，各县（市、区）组织辖区内乡、村两级填报《党员群众综合服务中心基础设施和人员情况表》，汇总后于 9 月 20 日前加盖公章报送至市政务服务和大数据管理局，电子版发至邮箱。

（二）基础建设阶段

10 月 1 日-10 月 31 日。本阶段根据第一阶段掌握的情况，启动各县（市、区）便民站点的基础建设，按照实施方案要求设立窗口、搭建网络、培训人员、建立制度，为后续的业务开展创造良好的基础保障。

（三）推广应用阶段

11月1日启动。本阶段根据统一受理系统上线情况，启动党员群众综合服务中心（站）政务服务便民站点宣传，各便民站点按照规划向群众提供政务服务事项受（办）理。

五、工作要求

（一）提高思想认识，加强领导。融合党员群众综合服务中心（站）和政务服务中心，实现政务服务乡、村全覆盖，是“不忘初心，牢记使命”主题教育活动的推进措施之一，体现着我党为人民服务的根本宗旨。各级各部门必须提高重视程度，明确专人负责推进，通过加强乡、村两级政务服务建设，让政务服务走进群众身边，切实增强群众获得感。

（二）强化支持力度，狠抓落实。一是要加强人员支持，确保窗口人员配备到位，加强培训，抓好人员能力提升，确保窗口人员业务水平高、精神风貌好、服务态度佳；二是要加强基础设施建设，确保场地、网络、设备按要求配备到位；三是要加强政策支持，各县（市、区）要在政策、资金上给予支持，保障建设工作按期推进。

（三）建立监督机制，确保长效。各县（市、区）对乡、村政务服务体系要建立监督检查机制，定期对各便民服务站点的软硬件设施和人员工作情况进行督查，对发现的问题做好责令整改，落实结果与考核相挂钩，形成奖惩机制，确保乡、村政务服务体系真正发挥作用，实现政务服务长效覆盖。

附件：党员群众综合服务中心基础设施和人员情况统计表

附件

党员群众综合服务中心基础设施和人员情况统计表

县（市、区）：填表人：年月日

序号	乡镇 (街道)	村(社 区)	是否 有立 场所	是否 建立 办事 窗口	是否 具备 立窗 条件	办公 电脑 数量	打印 机数 量	高拍 仪数 量	是否 接通 互联 网	是否 提供 WIFI 信号	是否 接通 政务 外网	固定 工作 人员 数量	视频 电话 是否 正常	备注
1	XX乡	XX村	是	否	是	2	1	0	是	否	否	2	是	
2														
3														
...														

注：第一行为示例，请按此格式填写，各县（市、区）汇总后统一报送市政服务服务和大数据管理局，电子邮箱 pdsdsj1628@163.com。

平顶山市政务服务和大数据管理局办公室 2019 年 9 月 11 日印发



