

平利县人民政府办公室文件

平政办发〔2024〕14号

平利县人民政府办公室 关于印发《推行就近办、上门办、帮代办“三办”政务服务模式实施方案》的通知

各镇人民政府，县政府各工作部门、直属机构：

《推行就近办、上门办、帮代办“三办”政务服务模式实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

平利县人民政府办公室

2024年4月22日

平利县推行就近办、上门办、帮代办“三办” 政务服务模式实施方案

就近办、上门办、帮代办“三办”服务是落实国务院“高效办成一件事”和完善乡村微治理服务体系、提升农村治理能力现代化水平的重要举措，为确保“三办服务”顺利推进，结合我县实际，制定如下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕党的二十大提出的深化简政放权、放管结合，优化服务改革总需求，进一步落实省委“三个年”活动，结合全市开展的“项目管家”协同审批帮办代办服务工作，坚持把乡村治理、乡村振兴和深化“三办服务”有机融合，全面加强县、镇、村一体化综合治理服务体系建设，提升基层治理能力水平，促进乡村振兴。

（二）工作目标。严格落实《陕西省政务服务中心建设规范》（DB61/T1121-2018），全面提升全县镇村（社区）便民服务中心（站）标准，推动场所设施再加强、服务事项再丰富、人员力量再充实、服务能力再优化、服务标准再提升、线上线下再融合，实现线下办事“只进一门”、线上办事“一网通办”、企业和群众诉求“一线应答”。

二、主要任务

（一）“就近办”

1. 规范办事场所

（1）开展排查。全面摸清各镇便民服务中心及村（社区）便民服务站（点）建设现状，逐一登记在册，形成详实台账。（**责任单位：县行政审批服务局，各镇人民政府，完成时限：2024年5月底**）

（2）场所建设。坚持因地制宜，有效整合镇和部门现有站所办公资源，建设镇便民服务中心，设置一站式大厅，面积不少于40平方米，科学设置办事窗口和工位，悬挂标识指示牌，有条件的可设置休息等候区、咨询引导区，鼓励设置自助服务区，提供各类自助缴费、信息查询、证明打印等自助服务；村（社区）便民服务站（点）利用村（社区）党群服务中心，可以统筹使用毗邻办公用房，做到“六有”，即有标识牌、有1部服务电话、有帮代办制度、有工作人员、有帮代办服务事项、有工作台账登记簿。（**责任单位：各镇人民政府，完成时限：2024年底**）

（3）政务公开。镇便民服务中心和村（社区）便民服务站（点）设立政务公开区，设置公开栏和宣传栏，通过线上线下全面准确公开办理事项、办理条件、办理流程、办理时限、办理依据、监督电话等信息。（**责任单位：各镇人民政府，完成时限：2024年6月底**）

（4）工作制度。落实首问负责、限时办结、一次性告知、代办服务、行为规范、投诉举报、责任追究等制度。镇便民服务

中心实行服务窗口 AB 岗工作制，强化岗位责任意识，确保窗口不出现缺位空岗，建立镇领导定期进大厅活动制度，镇政府主要负责人每月至少到镇便民服务中心开展一次现场办公、接待群众、倾听社情民意，解决民生难题活动；建立健全村级便民服务站（点）责任制，村（社区）便民服务站（点）负责人由村（社区）党支部书记担任，工作人员原则上由村文书或信息员兼任。

（责任单位：各镇人民政府，完成时限：2024 年底）

2. 规范事项清单

（1）事项进驻。按照平利县人民政府办公室《关于印发〈法律、行政法规、国务院决定设定的镇（街道）级行政许可事项清单〉和〈平利县下沉镇办理的县级政务服务事项目录〉的通知》（平政办函〔2023〕29 号文件）要求，下沉镇级办理的 70 项事项（见附件 1）全部进驻镇便民服务中心，村（社区）40 项（见附件 2）公共服务事项由村级代办。进一步围绕民生服务重点事项，推动下沉镇级的高频服务事项联动办理，高效办成多个“一件事，”实行“只进一门”“一站式”服务。**（责任单位：县行政审批服务局等有关部门，各镇人民政府，完成时限：2024 年 7 月底）**

（2）事项运行。执行全省核心要素标准统一的办事指南，规范政务服务运行，减少自由裁量权。建立镇村（社区）帮代办制度，明确帮代办职责、流程、标准等，实现让群众办事少跑腿。**（责任单位：县行政审批服务局等有关部门，各镇人民政府，完**

成时限：2024 年底）

（3）推进“一网通办”。依托全国一体化政务服务平台，推进陕西政务服务网和“秦务员”网上统一受理端建设，推动办件信息实时共享，实现办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”。充分利用统一入口、统一身份认证、电子证照与数据共享等技术支撑，推进镇、村事项网上申报和办理，提升镇村网办服务能力。（责任单位：县行政审批服务局等有关部门，各镇人民政府）

3. 提升办理能力

（1）人员进驻。加大人才向政务服务一线倾斜力度，选派业务素质高、工作能力强的人员负责镇政务服务工作，引导高校毕业生、退役军人等参与政务服务，鼓励配备专职工作人员。村（社区）代办员建议由村文书或信息员兼任。（责任单位：各镇人民政府，完成时限：2024 年 8 月底）

（2）人员培训。加大对政务服务工作人员的培训力度，县级业务主管部门每年组织 1 次镇村（社区）政务服务工作人员培训，镇便民服务中心每年组织 2 次村（社区）政务服务工作人员培训。要将基层公共服务、政策解答、信息技术等作为培训的重要内容，切实提高基层政务服务办事能力。（责任单位：县有关部门，各镇人民政府）

（3）人员管理。将延时服务、预约服务、邮寄服务、上门服务等工作纳入“好差评”内容，通过二维码、12345 热线、陕

西政务服务网等渠道对办理的政务服务业务、窗口和工作人员态度进行评价，并将评价结果作为镇村（社区）政务服务工作人员个人考核、评优评先的重要依据。（责任单位：县委政法委、县行政审批服务局、各镇人民政府）

4. 打造服务亮点

（1）提升服务水平。以方便群众办事为根本，在全县范围内选择部分镇村（社区）便民服务中心（站）进行改造提升，探索打造“样板”，组织召开全县现场观摩会，通过现场学、实地学，逐步在全县范围内推广复制，推动全县基层政务服务能力再上新台阶。（责任单位：县行政审批服务局等有关部门，各镇人民政府）

（2）开展星级评定。制定星级评定实施细则，对三星（含）以上等级镇便民服务中心由县委政法委授予牌匾。各镇要按照基础级、五星级、四星级、五星级四个等级模式积极创建提升，力争形成一批有亮点、有特色、可推广的星级便民服务中心，全面推动全县基层综合治理及政务服务能力再上新台阶。（责任单位：县委政法委、县行政审批服务局、各镇人民政府）

（二）“上门办”

1. 精准掌握需求。县行政审批服务局负责制订《平利县政务服务中心“上门办”服务制度》，设立全县政务服务总服务台，梳理公开“上门办”范围，在县政务大厅、工业园区服务站及各镇村便民服务中心（站）公开“上门办”总服务热线电话及建立

政务服务微信群，县政务服务总服务台精准掌握、分类建立企业群众政务服务需求清单，镇村可参考县行政审批服务局《平利县政务服务中心“上门办”服务制度》，同步完善镇村级“上门办”服务制度。

2. 定制预约服务。县总服务台收到上门服务申请后，立即与相关窗口单位协调，于当日根据预约对象办理事项、意向时间等情况，统筹制定上门办服务方案，并履行一次性告知义务。同意上门服务申请的，应当向申请人约定服务时间、地点以及需要提供的相关申请材料，不能上门服务的，必须向申请人说明理由。

3. 主动上门办理。上门服务应当在约定的时间到达服务地点，依法依规为申请人办理行政许可、审批和服务事项，不能当场办结的，事后上门送达办结情况及相关材料，并做好登记备案以便事后回访。

（三）“帮代办”

1. 构建帮办代办服务体系。组建以5名县政务服务中心帮办代办专员为主体，13名进驻单位帮办代办联络员为骨干，各镇村（社区）便民服务中心（站）代办员为补充的专业化“帮代办”队伍，织密服务网格体系。依托各级帮办代办窗口，无偿为群众提供咨询、指导、协调、帮办、代办、上门办等服务。针对居住分散、交通不便的地方，可通过邮政+帮办代办、建立流动代办点等方式，主动提供上门办、代缴代办等服务。（责任单位：县委政法委、县行政审批服务局、各镇人民政府，完成时限：2024

年6月底)

2. 规范镇村便民服务中心(站)帮代标准。规范设置镇便民服务中心,统一实现“八有一能”目标,即有帮办代办窗口、有帮办代办人员、有办公设备、有办事指南、有帮办代办政务服务事项清单、有代办员责任清单、有制度机制、有工作台账、能办事。村级帮代办点达到“六有”标准。(责任单位:县委政法委、县行政审批服务局、各镇人民政府,完成时限:2024年底)

3. 确定帮办代办服务范围。县政务服务中心在优化提升公共教育、劳动就业、医疗卫生等公共服务领域的基础上,推动与企业 and 群众生产生活密切相关的水、电、气、讯等公用事业领域“高频办成一件事”接入政务服务平台。各镇在落实县梳理的镇村级帮办代办政务服务事项指导目录的基础上,全面聚焦社保、医疗、养老、公共教育等与群众生产生活密切相关的重点领域,制定帮办代办事项目录并实施动态调整,为企业和群众提供咨询、指导、协调、帮办、代办等服务。(责任单位:县委政法委、县行政审批服务局、各镇人民政府,完成时限:2024年12月)

4. 建立帮办代办服务联动机制。按照《安康市“项目管家”帮办代办服务模式实施方案的通知》(安政办函〔2023〕44号)文件要求,牢固树立全县“一盘棋”思想,进一步健全政务服务一窗受理、并联办理、限时办结、“上门服务”等制度,按照提前介入、接受申请人委托、签订委托协议、提供咨询指导、收集材料报送、协调部门办理、反馈办理结果、归档返还材料、回访

评估评价等流程开展阶段性或全流程帮办代办服务，变企业群众“多头跑”为各级帮办员“接力办”。（责任单位：县委政法委、县行政审批服务局、各镇人民政府，完成时限：2024年底）

5. 拓展基层帮代服务方式。加快推进“互联网+政务服务”向镇村(社区)延伸覆盖，各级政务服务场所按需加快接入电子政务外网。采取网上申报、线上指导、线下全程帮办，实现线上线下“网上办”“掌上办”同步；在微信和抖音持续发布简明便捷的办事指引，推动实现所有入驻大厅的政务事项抖音可查、微信可知、电话可约；向办事群众提供热情周到、便捷暖心“帮办代办”服务。（责任单位：县委政法委、县行政审批服务局、各镇人民政府）

三、保障措施

（一）加强组织领导。县政府成立由常务副县长荆哲同志任组长，各镇、各相关部门主要负责人为成员的“三办”工作领导小组，各镇、各相关部门要高度重视，高位推动，将“三办”工作列入本单位重要议事日程，各镇政府主要领导要亲自谋划，定期研究调度，确保本镇“三办”工作任务按时完成。

（二）压实工作责任。各镇要严格落实承接下放事项的主体责任，按照方案要求抓好工作落实；各相关部门要强化下放事项的指导，确保惠民事项既能“放得下”，各镇也能“接得住”；县行政审批服务局要统筹“三办”服务组织协调，强化督查指导，加强与组织、政法、财政、农业农村、民政等部门的协作，形成

工作合力，共同推进“三办”服务落地落实。

（三）强化保障措施。县行政审批服务局要充分对接县委政法委，加强资金、人员、信息技术整合，积极支持镇村便民服务中心（站）建设。各镇要加大实施力度，统筹财力，突出对基础薄弱村的扶持，推动镇村便民服务中心（站）建设，确保“三办”服务顺利实施。

（四）加强督导检查。县行政审批服务局要加大督导检查力度，建立健全督查机制，通过明察暗访、联合检查等多种方式，深入镇村开展督查，对工作推进不力，事项和人员进驻不到位、事项办理不到位的予以通报批评，限期整改。

- 附件：1. 平利县下沉镇帮办代办政务服务事项清单（70项）
2. 平利县下沉村（社区）帮办代办政务服务事项清单（40项）
3. 平利县镇便民服务中心建设标准（试行）
4. 平利县村（社区）便民服务站（点）建设参考标准
5. 镇便民服务中心评星定级评分细则
6. 平利县政务服务中心“上门办”服务制度
7. 镇、村帮代办员职责

