

潜江市人民政府办公室文件

潜政办发〔2021〕12号

市人民政府办公室 印发关于进一步推进镇村政务服务 “一网通办”实施方案的通知

各管理区、镇人民政府、街道办事处，市政府有关部门：

《关于进一步推进镇村政务服务“一网通办”实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。



关于进一步推进镇村政务服务“一网通办” 实施方案

为进一步完善基层政务服务和社会治理体系，提升镇村两级政务服务和社会治理能力，全面提升基层群众和企业的获得感、满意度，按照《省人民政府关于推进基层政务服务“一网通办”的指导意见》（鄂政发〔2021〕6号）和《省人民政府关于印发湖北省优化政务服务环境工作方案的通知》（鄂政发〔2021〕7号）要求，结合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神及习近平总书记视察湖北重要讲话精神，认真落实全省优化营商环境大会、省政府“高效办成一件事”经验交流视频会精神，树立以人民为中心的发展思想，以政务服务“一网通办”为抓手，以信息化技术手段为支撑，着力推进权力科学下放、服务合理下沉、保障有效下移，进一步完善基层政务服务体系，优化服务资源配置，增强基层政务服务“一网通办”效能，打通政务服务“最后一公里”，全面提升基层治理能力，为新时代潜江高质量发展提供坚强保障。

二、工作目标

推动镇、村两级政务服务机构职责定位更加科学，服务事项

依法公开，工作机制、平台建设、基础支撑、专业队伍、服务保障等进一步完善，服务效能和治理水平不断提高，服务监督更加广泛。到 2021 年底，基本建成线上线下融合、服务便捷高效、城乡均等同质、群众普遍满意的基层政务服务体系。

三、工作措施

（一）完善基层政务服务体系。

1. 健全完善机构。按照《市委办公室、市政府办公室关于印发〈潜江市深化街道管理体制实施方案〉的通知》要求，各街道办事处设立党群服务中心（挂政务服务中心、退役军人服务站牌子），主要负责党建服务、行政审批和公共服务。各区镇要进一步加强便民服务大厅运行管理和人员培训，不断提升服务水平。区镇（街道）要明确对便民服务大厅（政务服务中心）进行管理的部门，同时明确 1 名领导班子成员分管，便民服务大厅（政务服务中心）窗口工作人员原则上从各入驻单位现有人员中选派，由派出单位负责业务指导和培训，日常工作接受便民服务大厅（政务服务中心）统一监督管理；村（社区）加强便民服务室建设，由村（社区）主任兼任负责人，并负责日常管理工作，确定 1 名或多名工作人员，由区镇（街道）便民服务管理机构负责业务指导和日常培训。

2. 统一基础建设。各区镇（街道）结合本地实际，参照区镇（街道）便民服务大厅（政务服务中心）和村（社区）便民服务室建设参考标准（详见附件 1、附件 2），进一步完善本地便民服

务大厅（政务服务中心）、村（社区）便民服务室基础设施建设，确保便民服务大厅（政务服务中心）、便民服务室的内部功能分区齐全合理、设施设备完备、服务标识清晰、环境整洁卫生。

3. 规范运行管理。各区镇（街道）参照省政务管理办印发的《政务服务中心服务规范（试行）》，进一步加强本辖区便民服务机构运行管理。结合本地实际合理设置服务窗口，配置满足工作需要的工作人员，建立健全区镇（街道）、村（社区）两级政务服务首问责任制、一次性告知制、限时办结制等服务制度，完善窗口工作人员的日常管理和阶段性考核制度，严格开展纪律检查和服务效能督导，持续规范服务行为，提高服务质量。区镇（街道）便民服务大厅（政务服务中心）和村（社区）便民服务室要进一步拓展监督渠道，在办公场所公开本级政务服务投诉举报电话、设立意见箱、电子邮箱等投诉方式，在窗口设置“好差评”评价器，积极引导办事企业和群众对窗口服务进行评价，对办事企业和群众给出的“差评”要认真进行核实整改和回访。

（二）创新基层政务服务模式。

1. 加强线上线下融合。各区镇（街道）政务服务管理部门要认真组织政务服务工作人员开展政务服务法规政策、审批业务、网上办事等岗前培训、实操培训、全科培训力度，积极引导工作人员学习理解“一网通办”的内涵，掌握网上办事的操作流程和方法，确保工作人员适应网办要求。鼓励有条件的地方在办公场所设置网办体验区，配备满足基层群众网上办事需求的相关设备，

安排专门人员引导和帮助基层群众通过网络办事，积极推动本地政务服务从实体大厅服务向线上线下融合服务转变。

2. 建立帮办代办教办机制。区镇（街道）、村（社区）两级要建立一支有事业心和责任感、熟悉相关法规政策的代办员队伍。区镇（街道）至少明确 2 名代办员，村（社区）至少明确 1 名代办员，为办事群众提供不间断的业务咨询、政策辅导、办事指引等帮办代办教办服务。村（社区）至少配备 2 台电脑，1 台工作人员自用，1 台用于引导群众网办。

3. 探索推进 24 小时自助服务。各区镇（街道）要主动配合推动 24 小时政务服务自助终端入驻便民服务大厅（政务服务中心）、专业大厅，并根据实际情况延伸到需求多的人口密集的村（社区）、金融网点、超市、卫生服务站等场所，为基层群众和企业提供办事预约、审批服务、查询打印、便民缴费等不间断政务服务。

（三）提升基层政务服务能力。

1. 推进“一网通办”。各区镇（街道）要严格遵照《潜江市市镇村三级依申请及公共服务事项清单（目录）》要求，将相关依申请及公共服务事项统一纳入区镇（街道）便民服务大厅（政务服务中心）和村（社区）便民服务室办理，严格做到“清单之外无审批”。应用湖北政务服务网，或依托政府门户网站网页展示等形式依法公开权责清单、政务服务事项清单和办事指南等内容，主动接受监督。村（社区）实行政务服务事项准入制，有关部门确需委托村（社区）组织开展或协助的清单（目录）外事项

须报市委市政府审核批准，在征求村（社区）同意后，要匹配相应的人、财、物支撑。

2. 推进“一窗通办”。在各区镇（街道）、村（社区）全面推广应用全省统一受理平台，实现统一叫号、分办、出件，做到对政务服务过程全量感知、材料全量汇集、成效客观评判。根据基层企业和群众办事需求，推进综合窗口改革，鼓励有条件的区镇（街道）探索建立便民服务大厅（政务服务中心）综合窗口“一窗受理”的政务服务模式，推动“行业窗口”向“全科窗口”转变，实行无差别受理、办理。

3. 推行“一事联办”。在区镇（街道）便民服务大厅（政务服务中心）设立“一事联办”专窗，做好宣传推广，积极推荐使用线上“一事联办”主题集成政务服务功能，并做好帮办导办教办服务。鼓励基层推动更多高频政务服务事项通过业务流程再造，实现更多“关联事项、一表申请、一链办理”。

（四）夯实基层政务服务基础。

1. 加强制度建设。认真贯彻落实《湖北省政务数据资源应用与管理办法》，进一步规范全市政务数据资源应用与管理工 作，为基层数据采集、治理、共享、开放、应用、安全和信息化系统建设提供法律和标准保障。

2. 完善网络支撑。加快全市电子政务外网核心节点迁移、升级改造，加强维护管理工作，切实提升网络服务保障能力及安全、效能管理水平，为推进基层政务服务“一网通办”提供网络支撑。

3. 提升平台功能。加快推进大数据中心和智慧化政务服务项目建设，推进基层政务服务机构信息化设施、感知设备、自助服务终端全覆盖，为基层政务服务提供稳定、高效、便捷的平台支撑，推动基层政务服务系统“应上尽上”、业务“应通尽通”。

4. 强化数据汇聚。推动部门自建系统与一体化政务服务平台、大数据能力平台、统一受理平台等基础支撑平台对接，打破数据烟囱，消除信息孤岛，全量实时汇聚政务数据。加大电子证照、共享材料、电子印章等数据资源归集和应用，提高服务效能。

四、组织实施

（一）加强组织领导。各区镇（街道）和有关部门要充分认识推进基层政务服务“一网通办”的重要意义，结合工作职责积极谋划推动工作落实。区镇（街道）负责统筹研究和协调有关部门合力推进本辖区“一网通办”工作。市政务服务和大数据管理局负责统筹推动全市基层“一网通办”工作，相关业务主管部门牵头负责对区镇（街道）便民服务大厅（政务服务中心）和村（社区）便民服务室相关政务服务对口业务进行培训指导。

（二）强化队伍建设。区镇（街道）要结合本地实际进一步完善政务服务工作人员培养和激励机制，确保人员相对稳定。积极拓宽基层信息化技术人才引进渠道，组建一支专业化政务服务队伍。调剂配备至少1名技术人员或数据专员，负责大数据管理和技术保障有关工作，为推进本辖区“一网通办”提供技术支撑。

（三）加大保障力度。按照事权与支出责任相适应的原则，

加大对基层政务服务“一网通办”工作的支持力度，保障必要的经费。完善多元化经费筹措机制，通过政企合作、购买服务、社会捐赠等多种方式解决资金、技术、场所、设备设施等投入不足难题。

（四）强化技术支撑。市政务服务和大数据管理局要发挥技术统筹和支撑作用，提升技术支撑团队能力和水平，加强与各地各部门技术支撑团队的技术合作和深度融合，增强对基层政务服务“一网通办”的技术支撑。

附件：1. 区镇（街道）便民服务大厅（政务服务中心）建设
参考标准

2. 村（社区）便民服务室建设参考标准

区镇（街道）便民服务大厅（政务服务中心） 建设参考标准

根据《政务服务中心基础设施规范（试行）》要求，结合我市实际，制定本标准。各区镇（街道）结合本辖区实际参照执行。

一、场所建设

（一）场所选址。符合城市规划要求，设置在区位较优、交通便利、公共设备完善的地点。

（二）建筑面积。按各区镇（街道）辖区服务人口数量、业务办理、经济社会发展水平等情况确定，其中 3 万人口以下原则上不低于 150 平方米，3~5 万人口原则上不低于 200 平方米，5 万人口以上原则上不低于 300 平方米。

（三）名称标牌。

1. 街道政务服务中心统一挂牌为“×××街道办事处政务服务中心”，各区、镇便民服务大厅统一挂牌为“×××镇（管理区）便民服务大厅”，在办公地点正面显著位置悬挂统一的“清水莲花”政务服务标识牌。

2. 各区镇（街道）应在本辖区主要出入口或交通要道设置本地政务服务热线公告牌和便民服务大厅（政务服务中心）交通指示牌。

3. 在便民服务大厅（政务服务中心）内设置统一规范的窗口、公共设施（如公共卫生间、茶水间、母婴室等）等标识，并设置明显的导引指示设施。

（四）建筑装修。建筑内外墙外观保持整洁、无破损，装饰装修宜简洁、素雅、大方。

二、功能分区

（一）管理办公室。供便民服务大厅（政务服务中心）管理人员办公使用，应配置办公桌椅、接待桌椅、资料柜、电脑、电话、打印机、传真机、饮水机、办公文具等。

（二）咨询导办区。设置在便民服务大厅（政务服务中心）显著位置，提供信息咨询、排队取号、导办、教办、帮办、投诉建议等服务。应根据需要配备查询设备、叫号或其它自助排号装置，展示办事流程图，陈列办事指南、申请材料目录、示例样表、空白表单等资料。

（三）业务受理区。受理进驻便民服务大厅（政务服务中心）的依申请政务服务事项及其他公共服务事项，提供代收代办服务。业务受理工作台面高 75 厘米左右，宽 75~100 厘米，色调与大厅整体风格相一致。服务窗口正上方挂置吊牌或电子显示屏，规格根据办公场所的大小设置，明示窗口名称，电子显示屏可滚动展示业务范围等。每个窗口统一配备一套办公桌椅，并配备满足业务需求的电脑、打印机、高拍仪（扫描仪）、办公电话、支撑身份证和社会保障卡的读卡器设备、评价器、档案柜。摆放工作人

员标识牌（含工作单位、姓名、职务、照片等）、服务指南，为服务对象提供专用坐椅、老花镜、填写文具等。

（四）政务公开专区。悬挂“政务公开专区”标识，配置纸质翻阅台、公示（公告）栏，配备触摸屏查询机（用于群众查询信息）和42寸以上液晶电视（用于信息发布）等，积极向办事群众宣传政务服务政策，按照规定公示特定事项办理结果等内容，并公示便民服务大厅（政务服务中心）管理制度、工作时间、管理办公室及窗口人员一览表、各窗口职责及经办事项、办理事项清单、服务承诺。在明显位置公开咨询投诉电话，并设置意见箱。

（五）自助服务区。提供填写桌椅、填写文具、老花镜等，配备相应设备设施，供群众自助办事，实现基本信息录入、材料上传、业务申报等功能。有条件的地方可配置电脑、扫描仪、复印机等。

（六）休息等候区。根据便民服务大厅（政务服务中心）建筑面积配置相应设备设施，供群众休息等候。根据人流量设置一定数量的休息座椅，配备手机充电、自助饮水机等设施，提供备用医用急救药品、物品，配备方便残疾人等特殊人群办事的相关无障碍设施。

此外，便民服务大厅（政务服务中心）内还应配备电子考勤机，绿植、卫生、安保、消防等设施，并高速连接政务外网。

村（社区）便民服务室建设参考标准

根据《政务服务中心基础设施规范（试行）》要求，结合我市实际，制定本标准。各村（社区）结合实际参照执行。

一、场所建设

村（社区）便民服务室建设要坚持设施统一、科学规范、功能齐备的原则，统一挂牌为“××村（社区）便民服务室”。

便民服务室面积以能满足群众办事需要为原则，可与党员群众服务中心、网格管理中心等其它办公场所共用。

二、基本设施

配备 1 套办公桌椅、1 组档案柜、1 部电话、2 台电脑（1 台工作人员使用，1 台教群众办事）、1 部高拍仪（扫描仪）等基本办公设备，能高速连接政务服务外网，并为服务对象提供满足休息、办事需求的桌椅等设备。

三、室内设置

工作台面高 75 厘米左右，宽 75~100 厘米，色调与服务室整体风格相一致。整齐摆放包含代理代办服务事项名称、依据、申请条件、申报材料、办理程序、办理时限、收费标准等内容的告知单，或制作成册的《服务指南》。

公开属性：主动公开

抄送：市委各部门，市人武部，各人民团体。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，

市法院，市检察院。

江汉石油管理局有限公司。

潜江市人民政府办公室

2021年6月3日印发
