附件1

关于加强村级民事代办制度建设的指导意见

（征求意见稿）

村级民事代办，是指以村（社区）党组织为核心，全体村（社区）干部为主体，实现村（居）民诉求村级办理的社会管理服务新机制。为巩固深化全省乡镇行政区划和村级建制调整改革成果，贯彻落实省委、省政府关于两项改革“后半篇”文章的部署要求，抓好镇村撤并后的基本公共服务，推进村（社区）干部主动为民服务，形成合力为民办事的良好氛围，现就加强村级民事代办制度建设提出如下意见。

**一、总体要求**

（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，全面贯彻党的十九届四中全会和省委十一届六次全会精神，理顺村级民事代办体制，厘清代办事项，建强代办队伍，强化代办保障，提高代办服务的质量和效率，着力打通联系服务群众“最后一公里”，切实形成政府依法办事、村（社区）依法自治的良好局面。

（二）有关原则

——**便民原则。**凡是与村（居）民群众生产、生活以及基层履行社会管理和公共服务职能密切相关的事项，可以列入服务范围。

——**自愿原则**。充分尊重群众的自主选择权利，代办事项必须经过群众授权委托，涉及个人隐私或者群众不愿代办的，不得强制代办。

——合理原则。要地域合理，重点面向偏远乡村到县城、乡镇办事不方便的群众以及在城区务工等回村办事不方便的群众。要群体合理，重点面向残疾、“三留守”等特殊困难人群。要事项合理，充分考虑村（社区）、代办人员的承办能力。凡群众能够自办的事项，代办人员应在做好法律政策及办理程序的解释工作后，尽量由群众自行前往办理。

——公开原则。在为民服务过程中、要采用通告、公告和印发服务指南等方式，公开代办事项、收费依据和标准、申请条件和材料、办理程序、办理时限、承办人员、责任单位和监督单位，实现“阳光操作”。

——法治原则。坚持依法办事，严格遵守法律法规和政策，认真按照办理程序进行受理和办理。受理窗口要严格把关，对于不符合申请条件和办理要求的不予受理，并当场作出“一次性告知”。

——效能原则。明确办理时限，对符合申请条件和办理要求的代办事项应及时受理、限时办结，不得擅自增加申请人义务和超时办结，按“放管服”改革工作要求精减办理程序和材料，提速增效。

——无偿原则。为群众所办的所有事项，除按政策规定收取有关费用外，任何单位和个人一律不得收取代办费和其他手续费，严禁强行收费、搭车收费、捆绑收费和以权谋私。

二、主要任务

（一）构建代办网络。构建上下联动、覆盖城乡、高效便捷的双向代办网络。以各级便民服务中心为承接平台、村（居）民委员会为代办点、明确一名村（社区）干部为代办员，其他村（社区）干部以及村（居）民小组长为民事收集员，实现村到县乡、县乡到村的双向代办网络，为老百姓提供周到便民服务。

（二）规范代办流程。1.“村到县乡”代办流程：群众需要代办的事项，可以直接交给代办员，也可以由民事收集员转交代为办理。代办员收件后，对符合代办的事项应当场接收并填写代办回执交给办事群众，在代办点登记造册后于规定时限内交至承办平台。承办平台应当场给出办结时限。办结后代办员应在规定时限内将办理结果反馈办事群众。如办事群众对办理结果不满意，确属工作失误办理错误的，应当场重新接收办理。对因合理原因未能及时办结的，要耐心解释，待条件成熟后再次接收办理。2.“县乡到村”代办流程：群众需要代办的事项，直接交给承接平台，由承接平台通知所属村（社区）代办员取件后回村（社区）办理。代办员办理后交回承办平台，由承办平台通知办事群众取件，并处理后续事务。

（三）明确代办事项。代办事项应包括医疗、教育、社保、户籍、卫健、住建、救助、退役军人、党组织关系转接等与群众生产生活密切相关的事项。各村（社区）应立足实际、因地制宜，科学合理设定代办事项内容和范围，并根据群众需求和自身服务能力逐步扩大服务范围，逐步向三产领域延伸，向科技领域延伸，向流通领域延伸。逐步开办互联网销售、技术支持、政策咨询、信息提供等多项服务功能。

（四）管好代办队伍。加大培训力度，通过示范培训、结对帮带、搭建实践平台等，提升承接平台工作人员、村级代办员、民事收集员的服务效率和水平。实行民事代办员挂牌上岗，在代办点公示照片、姓名、职务、联系方式、代办受理时限等信息，做到联系方式全公开、反映渠道全畅通、服务管理全覆盖。

（五）创新代办手段。大力推行“互联网+”模式网上办理。有条件的承接平台应将终端延伸到村（社区）。鼓励与有条件的物流、快递企业合作，降低代办成本。

（六）健全代办制度。建立健全民情收集、造册登记、工作时限、反馈通报、归档备案、责任追究等代办制度，力求做到规范化、系统化，有力促进民事代办工作规范、有序、高效、务实运转。

三、工作要求

**（一）加强组织领导。各县（市、区）民政局、农业农村局要会同相关部门，加强对基层便民服务中心的业务指导，立足实际、因地制宜，科学合理设定民事代办内容和范围，及时解决工作中遇到的问题。规范好民事代办的工作职责、代办项目、工作流程等制度，切实有效地帮助群众解决实际困难。**

（二）加强协调合作。各**县（市、区）民政局、农业农村局要会同**相关部门，明确职责，密切配合，主动服务，提高效率，齐心协力扎实推进民事代办制度。根据村级民事代办事项内容和范围的要求，加强对代办人员政策法规和业务知识的教育培训，提高代办人员办事水平，切实增强为民服务能力。

（三）加强宣传引导。各县（市、区）**民政局、农业农村局要会同**相关部门，充分利用电视、网络、公告等形式大力宣传“民事代办”制度，提高群众知晓度。把村级民事代办制度建设打造成群众工作的品牌，既要鼓励村干部入户宣传，又要通过村干部办好每一件事的实际行动来传播，让村民了解代办的具体事项和办理时限，认识到民事代办是帮办，不是包办。按照“一员多能”的目标，加强教育培训，提高民事代办员的办事能力。鼓励各地创造不同层次的可复制的经验并推广，特别要注意发现和总结边远乡镇和村（社区）的经验做法。

**（四）加强监督考评。各县（市、区）民政局、农业农村局要会同相关部门，对为民事代办工作进行全程监督，对推诿不办、擅自增加申请人义务、超时办结、额外收费等违规行为进行责任追究。设立举报电话，定期对全程代办实施情况进行检查并在全县或在一定范围内公示通报，把经费保障机制与工作激励机制结合起来，可根据村（社区）大小、路途远近、工作好坏分配资金，对偏远地区适当增加补贴。把为民事代办工作列入基层政府效能考核以及干部述职和考核的重要内容，作为干部奖惩任用的重要依据。**