

关于加强村级民事代办制度建设的指导意见

川民发〔2021〕47号

各市（州）民政局、农业（农牧）农村局、政务服务管理机构：

为深入贯彻党的十九届四中、五中全会精神和省委十一届六次、八次全会精神，切实推动村（社区）主动为村（居）民代办与生产生活等密切相关事项，不断增强村（居）民获得感、幸福感、安全感，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、五中全会精神和省委十一届六次、八次全会精神，理顺村级民事代办体制，厘清村级民事代办事项，建强村级民事代办队伍，强化村级民事代办保障，提高村级民事代办服务质量和效率，着力打通联系服务群众“最后一公里”，形成政府依法办事和村（社区）自治的良好局面。

（二）基本原则

——便民原则。凡是与村（居）民生产生活等密切相关事项可以列入服务范围，尊重村（居）民自主选择权利，代办事

项须经过村（居）民授权委托，涉及个人隐私或者不愿代办的不得强制代办。

——**公开原则**。公开代办事项和方式、收费依据和标准、申请条件和材料、办理程序和时限、承办人员和责任，按“放管服”改革工作要求简化程序、精简材料、提速增效，实现“阳光操作”。

——**法治原则**。坚持依法依规办事，遵守法律法规和政策规定，认真按照程序及时受理，严格按照时限规定办理，对不符合申请条件和超出代办范围的事项不予受理并当场作出一次性告知。

——**无偿原则**。为村（居）民代办事项，除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、捆绑收费和擅自增加申请人义务。

二、主要任务

（一）明确代办事项。村级民事代办是指在村（社区）设立民事代办点（站），为本村（社区）群众代为办理与生产生活等密切相关的事项，实现村（社区）主动为民服务的制度。村（社区）应充分考虑自身服务能力，立足实际、因地制宜、科学合理设定代办事项内容，具体包括农业生产、教育卫生、社会保险、民政救助、户籍办理、退役军人、组织关系等方面

事项，不包办村（社区）群众一切诉求事项。根据村（社区）群众需求和自身服务能力扩大服务范围，逐步向三产领域、科技领域、流通领域延伸，提供互联网销售、技术支持、政策咨询、信息收集等服务。

（二）构建代办网络。构建上下联动、覆盖城乡、高效便捷的村级民事代办网络，实现村级民事代办由村（社区）到县乡、县乡到村（社区）双向代办，为村（社区）群众提供周到热情便民服务。建立村级民事代办架构体系，以县乡便民服务中心为承接平台，依托村（社区）便民服务室设立民事代办点（站），明确一名村（社区）干部担任代办员，鼓励其他村（社区）干部、村（居）民小组长、村（社区）网格员作为民事收集员。民事代办重点面向边远村（社区）到县乡、县乡到边远村（社区）办事不方便的群众，以及一般村（社区）特殊困难人群，支持村（社区）群众办理能够自行办理的民事事项。

（三）规范代办流程。从村（社区）到县乡的村级民事代办事项，由民事收集员收集转交民事代办员代办，或直接提交民事代办员代办，符合条件的当场登记造册、填写代办回执、上报承接平台，在规定时间内办结后向村（居）民反馈办理结果，属于工作失误造成不满意的要及时重新办理，确因合理原因未能及时办结的要耐心解释。从县乡到村（社区）的村级民事代办事项，符合条件的由村（居）民直接提交承接平台，承

接平台通知民事代办员取件返回村（社区）办理，民事代办员完善有关资料后及时回交承接平台，承接平台在规定时限内向村（居）民反馈办理结果并通知处理后续事务。

（四）建强代办队伍。打造一支积极主动为民服务的村级民事代办队伍，树立“一个口子代办、全程热情服务”的工作理念，通过示范引领、结对帮带、搭建平台等实践方式，加大承接平台工作人员、村级民事代办员、村级民事收集员培训力度，提升村级民事代办服务水平、服务能力、服务效率。实行村（社区）民事代办员挂牌上岗，在民事代办点（站）公示代办员姓名照片、岗位职务、联系电话、代办时段、办结时限等有关信息，增进相互之间的了解和信任，做到村级民事代办联系方式全公开、反映渠道全畅通、服务管理全覆盖，最大限度地方便村（社区）群众办事。

（五）创新代办手段。建立“平台整合网络跑、社会力量帮助跑、‘互联网+’代理跑”新的服务模式，民政、农业农村、人社、卫健、住建、公安、教育、退役军人等部门服务事项要标准化。支持承接平台将服务终端延伸到村（社区），鼓励村（社区）与物流企业、快递公司合作，降低村级民事代办运行成本，拓宽村级民事代办途径渠道。大力推行“互联网+”村级民事代办模式，创建县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级网上村级民事代办大厅，提高承接平台工作人员、村

（社区）村级民事代办员、村级民事收集员网络应用技能，为村（社区）群众提供便捷高效优质服务。

（六）完善代办规范。县（市、区）要制订村级民事代办工作指南，规范具体表单和样本式样，统一操作规范和办理程序，细化具体流程和出具时限，明确办理用途和法律法规依据等，在政府门户网站、政务服务平台、服务场所、政务微博、微信公众平台、民事代办点（站）等公布，方便群众获取查询办理。健全民情收集、造册登记、工作时限、回复反馈、归档备案、问题通报等村级民事代办制度，促进村级民事代办工作规范、有序、高效、务实运转。建立村级民事代办员全程跟踪村（社区）群众急需或急办事项制度，及时帮助村（社区）群众解决生产生活等密切相关的急难愁盼事项。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各级民政、农业农村和政务服务管理部门要会同相关部门，加强对村级民事代办工作领导，指导基层便民服务中心建立健全村级民事代办工作制度，研究解决工作中遇到的问题困难，确保村级民事代办顺利实施。

（二）加强协调合作。各级民政、农业农村和政务服务管理部门要会同相关部门，明确职责、密切配合、主动服务、提高效率，充分发挥村级民事代办承接平台和村级民事代办点（站）的作用，推动村级民事代办制度落到实处。

（三）加强宣传引导。各级民政、农业农村和政务服务管理部门要会同相关部门，利用电视、网络、公告等大力宣传村级民事代办制度，注重发现总结推广村级民事代办好经验好做法，把村级民事代办制度打造成真正为民服务工作品牌。

（四）加强经费保障。各级民政、农业农村和政务服务管理部门要会同相关部门，将村级民事代办所需经费纳入基层组织活动和公共服务运行经费予以保障，在分配资金时要考虑村级民事代办任务量、工作绩效等因素，支持加强村级民事代办制度建设。

（五）加强监督检查。各级民政、农业农村和政务服务管理部门要会同相关部门，适时组织开展联合督查，明察暗访督促落实，定期对全程代办进行检查，对超时办结、推诿不办、额外收费以及擅自增加申请人义务的要在全县范围内通报。

四川省民政厅

四川省农业农村厅

四川省政务服务和资源交易服务中心

2021年3月25日