**完善镇村便民服务体系工作方案**

**（征求意见稿）**

**按照省委关于做好两项改革“后半篇”文章部署要求，为进一步完善镇村便民服务体系，现制定如下工作方案。**

**一、总体目标**

**坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，坚持深化改革，推动“放管服”向基层延伸，加快完善便民服务体系，强化便民服务标准化规范化便利化，不断提升服务质效，提高群众满意度。**

**2021年，梳理完成20个全省统一的镇村便民服务“一件事一次办”清单，并指导各地区结合本地实际形成紧贴群众需求的便民服务“一件事一次办”清单；完成11个县（市、区）镇村便民服务标准化规范化便利化建设试点，并指导各市（州）开展1-2个县（市、区）同步试点，实现试点全覆盖。到2021年底，基本实现全省镇村便民服务布局合理、事项统一、服务规范、保障到位，镇村便民服务水平得到较大提升。到2025年底，全省便民服务体系更加完善，群众办事更加方便，镇村便民服务全面实现“一个平台优服务”目标。**

**二、重点任务**

**（一）优化整合便民服务平台**

**1.推进乡镇便民“一站式”服务。统筹推进政务服务，主要包括城乡低保、社会保障、卫生计生、医疗、土地流转、就业培训、文化教育、体育健身等审批服务事项，惠民政策、农业生产、科技知识等咨询服务事项，以及水、电、气、电视、通讯等与群众生产生活密切相关的服务事项纳入乡镇便民服务中心，让企业和群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”。（完成时限：2021年12月底前）**

**2.优化便民服务基层网点。坚持便民原则，根据群众办事习惯，科学布局撤并乡镇、村便民服务网点，合理整合场地、调配人员、优化队伍，被撤并乡镇应保留原有的便民服务中心，设置为便民服务站，建设标准、服务事项应与便民服务中心基本一致；村依托党群服务中心设置便民服务室，被合并村应保留便民服务点。（完成时限：2021年6月底前）**

**3.创新便民服务方式。依托便民服务中心、便民服务站辐射村便民服务室，开通邮政服务，深化警务、税务、社保、医疗等服务，创新开展面向“三农”的金融服务、法律服务、农技服务、信息服务和电商服务等。改进便民亲民服务方式，建立乡镇领导干部和县级派出机构负责人定期到便民服务站集中办公等制度；加强便民服务站信息化建设，真正让“数据多跑路、群众少跑腿”。（完成时限：2021年12月底前）**

**（二）统一便民服务中心建设标准**

**4.明确规范标准。编制出台《四川省乡镇（街道）便民服务中心标准化规范化便利化建设方案》，明确场地建设标准，统一名称标识、软硬件配置、服务流程和评价监督。各市（州）结合实际，根据乡镇类型、服务特点，因地制宜制定具有本地特色的实施方案。（完成时限：2021年6月底前）**

**5.规范审批服务印章。采取“一枚印章管审批（服务）”方式，统一启用“XX市XX县（区）XX乡（镇）人民政府审批服务专用章”“XX市XX县（区）XX街道办事处审批服务专用章”，对有多个站点的便民服务中心实行印章编号管理。充分发挥信息技术作用，依托省一体化政务服务平台逐步推行电子印章应用，解决群众办事“盖章难”的问题。（完成时限：2021年6月底前）**

**6.推行综合窗口受理。参照《四川省政务服务“一窗受理”服务规范（试行）》，在便民服务中心、便民服务站推行“综合受理、分类审批”服务模式，加快实现一窗受理、限时办结、最多跑一次，推动服务管理智能化，实现便民服务“零距离”。（完成时限：2021年12月底前）**

**（三）规范便民服务事项清单管理**

**7.精减规范便民服务事项。按照“省级统筹、分级负责”原则，各地区紧贴乡村振兴、民生保障等与群众生产生活密切相关的惠农服务需要，按照“一件事一次办”优化整合关联事项，有效减少办事环节和证明材料，规范梳理便民服务事项，真正形成群众看得懂、方便办的服务清单。（完成时限：2021年6月底前）**

**8.积极探索服务事项下放。各地区依据有关法律法规，按照“依法下放、宜放则放”的原则，结合不同类型镇村便民服务情况，积极探索将基层群众办理的高频事项、基层治理需要事项权限赋予乡镇，延伸到村级代办，做到“成熟一批、赋予一批、落地一批”。加强对便民服务中心业务指导，确保“放得下、接得住、办得好”。（完成时限：2021年12月底前）**

**9.实行动态调整管理。加强部门协同，建立完善便民服务事项清单动态调整机制；根据政策调整，以“三化”为目标，按照相关法律法规及时调整事项清单，确保改革红利惠及群众；定期收集整理群众生产生活相关的高频事项，加强动态调整，及时为群众提供周到、暖心便民服务。**

**（四）提升便民服务能力**

**10.建强服务队伍。整合资源，选优配强便民服务中心、服务站工作人员以及村级代办员。扩大窗口人员来源渠道，引导鼓励优秀年轻干部到窗口锻炼成长，优化人员结构，提高队伍专业化、职业化水平。**

**11.加强业务培训。建章立制，县、乡定期组织便民服务窗口人员培训，强化政策法规、“放管服”改革要求和业务技能等，增强服务意识，提升服务能力。**

**12.灵活代办方式。注重对老、弱、病、残、幼等群体的关爱服务，大厅配备引导人员，优先接待老年人，实行全程代办，通过“定点办”“预约办”“上门办”“掌上办”等方式，打通服务群众“最后一公里”。（完成时限：2021年12月底前）**

**13.落实窗口制度。严格落实首问负责制、限时办结制、责任追究制、一次性告知制、服务双岗制和去向留言制，用好政务服务“好差评”制度，不断规范便民服务中心、服务站和服务室窗口行为，树好便民为民形象。（完成时限：2021年6月底前）**

**14.规范窗口考核。各地区突出重点，建立完善窗口管理考核办法，强化考核结果运用，将考核与窗口奖励、年度考核、职务职级晋升等挂钩，切实做到奖惩分明。（完成时限：2021年12月底前）**

**（五）加强信息系统支撑**

**15.实现“一网通办”。完善省一体化政务服务平台，各级各部门要加大医保、社保、卫计、残联等镇村常用业务系统与省一体化政务服务平台对接整合力度，实现政务信息资源共享互用。畅通政务服务跨部门、跨层级、跨区域办理平台，实现“天府通办·乡村方便”。（完成时限：2021年12月底前）**

**16.拓展办事渠道。畅通线上线下办事渠道，方便企业群众自主选择线上或线下办理方式，引导镇村便民服务自助终端、移动端运用，不断拓展丰富群众办事站点。（完成时限：2021年12月底前）**

**三、保障措施**

**（一）加强组织领导。各级党委、政府要把镇村便民服务体系建设作为落实党中央、国务院推进审批服务便民化的具体内容，作为联系服务群众的重要平台，作为增强基层治理能力的重要手段，纳入地方党政领导班子深化“放管服”改革、优化营商环境、提供公共服务等考核的重要内容，强化工作统筹，抓好督促落实。各级政务服务管理机构要切实加强综合协调和业务指导，组织协调相关部门落实政策支持，有力推进工作落实。**

**（二）推进试点示范。要着力全省镇村便民服务体系“三化”建设，采取“示范引路、试点先行、总结推广”方式，在都江堰市、峨眉山市、隆昌市、船山区、翠屏区、达川区、三台县、合江县、南部县、邻水县、开江县开展便民服务中心、村便民服务室标准化规范化便利化建设试点。各地要结合实际抓好试点示范，及时总结推广试点经验。2021年全省评选一批“示范便民服务中心”“示范便民服务室”。**

**（三）鲜明考核导向。要把人民群众的获得感和满意度作为镇村便民服务考核重要标准，增强群众参与度，用好政务服务“好差评”、基本公共服务满意度调查结果，广泛听取群众意见，不断改进便民服务，建立扎根基层、爱岗敬业、群众拥护的基层便民服务队伍。**

**（四）落实资金保障。各级各部门要将镇村便民服务中心建设列入“十四五”规划公共服务设施建设内容，推动便民服务中心标准化规范化便利化建设。各级要将乡镇便民服务工作经费和村级代办服务经费纳入财政预算予以保障，相关部门要整合资源支持镇村便民服务体系建设和能力建设。**