

渠府办〔2022〕132号

**渠县人民政府办公室
关于印发《渠县镇村“7×24”不打烊全时亲民化
便民服务实施方案》的通知**

各乡镇人民政府、街道办事处，县级有关部门（单位）：

经县政府同意，现将《渠县镇村“7×24”不打烊全时亲民化便民服务实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

渠县人民政府办公室

2022年8月10日

渠县镇村“7×24”不打烊全时亲民化便民服务实施方案

为进一步做好两项改革“后半篇”文章和县域内片区规划建设，不断完善镇村便民服务体系，按照县委县政府主要领导指示精神，加快乡镇（街道）政府职能转变，进一步创新服务手段，强化服务功能，提升服务效能，切实打通政务服务“最后一米”，结合全县实际，特制订本方案。

一、工作目标

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“四心”问题作风整顿、“三大”活动为行动指南，推动“放管服”改革向基层下沉延伸，按照“规范、公开、便捷、贴心”的原则，以镇村便民服务标准化规范化便利化“三化”建设为突破口，围绕服务体系的建设和运行管理，创新完善以事项办理为核心、以网络平台为支撑、以建强队伍为关键、以制度管理为保障、以阵地建设为根基的“五个一”工作举措，并通过推行“干部轮休、服务不休、满意无休”的服务模式和亲民理念，推进政务服务进社区、进小区、进楼宇。在 2025 年年底以前，全县逐步构建起镇村“一天 24 小时随心办、一周 7 天随机办、一年 365 天随时办”的“7×24”不打烊全时亲民化便民服务环境，努力实现群众办事“就近办、就地办、楼下办、马上办”，为构建“三地”兴“三城”建“强县”、建设“强富美高”社会主义现代化渠县提供坚强的政务服务保障。

二、工作任务

（一）聚焦规范化运行，统一“一张清单”。

1.统一进驻事项。加快高频民生事项下放承接力度，将涉及司法、民政（婚姻登记）、残联、农业、林业、住建、自然资源、卫健、退役军人、医疗健康、社会保障等站所及事项全部入驻便民服务中心，并对外公开公示。大力推进水、电、气、电信等与群众生产生活密切相关的公共服务纳入集中办理。〔责任单位：县级有关部门，县行政审批局、各乡镇（街道）〕

2.统一窗口设置。按照全省统一部署，各级乡镇（街道）便民服务机构在12月底前，完成无差别综合窗口改革，原则上所有入驻事项应全部纳入，为企业和群众提供业务咨询、受理办理、补齐补正、证照颁发等业务。〔责任单位：各乡镇（街道）〕

3.统一流程标准。全面推进“零距离、零跑路、零材料、零差错”“四零”行动，不断优化服务流程，梳理公布“一件事一次办”“零材料提交”“跨省通办”“川渝通办”等特色事项清单，制订出台标准化的办事指南，并及时更新完善，推进办事流程标准化。制作高频政务服务事项地图，公布办理的政策信息、业务部门股室及电话，方便工作人员及群众咨询。鼓励各地根据不同事项办事流程，通过制作成简短易懂的短视频、海报等方式进行宣传辅导。〔责任单位：县行政审批局，各乡镇（街道）〕

（二）聚焦便利化服务，推广“一体平台”。

4.应用提升政务一体化平台。深化“一网通办”前提下的“最多

跑一次改革”，加快全省政务一体化平台建设，严格规范依申请政务服务事项基础要素和流程，做到事项认领率、发布率、清单准确率、电子证照生产率、电子印章加盖率等要素 100%，进一步提高网上政务服务能力。〔责任单位：各乡镇（街道）〕

5.加大推广政务掌上平台。依托“天府通办”“通达办”APP、公众号等方式，加大宣传推广力度，积极引导企业和群众注册应用，提供“零出行、非接触”的便利服务，实现“指尖办、自助办”。〔责任单位：各乡镇（街道）〕

6.积极推广政务自助平台。以县域内片区改革工作为契机，加大政务自助设备进驻，实现公安（出入境业务）、税务、不动产、人社、水、电、气、电信等高频事项自助办理。在今年年底内片区便民服务中心、副中心应最低分别进驻 3、2 台自助设备，在明年年底内实现全县所有乡镇（街道）自助设备进驻全覆盖，力争在 2025 年实现高频事项自助办理全覆盖。〔责任单位：县级有关部门，各乡镇（街道）〕

（三）聚焦亲民化行动，建强“一支队伍”。

7.配备专职队伍。选派政治思想优、政策水平高、业务能力强、服务态度好的人员到窗口工作，原则上到固定窗口岗位工作一年以上方可轮换。按照辖区户籍人口 1-3 万、3-6 万以及 6 万以上分类，窗口专职人员数量应最低配备 5、7、9 人。〔责任单位：各乡镇（街道）〕

8.完善培训机制。县行政审批局全面加强各级政务服务工作

业务指导，不定期召开事项下放办理、“一网通办”等业务工作培训会。片区便民服务中心加强所属片区乡镇的便民服务指导，各乡镇（街道）定期对窗口工作人员进行政治、业务和服务能力培训，新进窗口人员岗前培训合格后方可上岗。〔责任单位：县行政审批局，各乡镇（街道）〕

9.提升服务形象。严格执行首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知、服务双岗、去向留言、投诉举报等管理制度，做好人员信息公示，设立党员模范岗等优秀窗口，统一制作座牌、吊牌，鼓励有条件的乡镇（街道）统一工作着装，树立良好的服务形象。〔责任单位：各乡镇（街道）〕

（四）聚焦精细化管理，建立“一套制度”。

10.错峰延时制度。结合基层群众生产生活实际，尤其是春耕夏忙的现实情况，窗口单位探索推行“电话预约、定向延时”服务制度，根据群众需求适当延长服务时间，确保群众随时“找得到人、办得了事”。〔责任单位：各乡镇（街道）〕

11.值班轮岗制度。在便民服务中心、站、室各级机构，建立除工作时间外（含周末、节假日）的值班轮岗制度，安排工作人员值守，并推行逢场天村社干部到中心、站集中办公模式，为群众提供集政策咨询、业务办理、困难帮助等一体的贴心综合服务。〔责任单位：各乡镇（街道）〕

12.帮办代办制度。各村（社区）明确最低 1—2 名专职代办员，推行民事代办服务。代办员应践行辖区便民服务“总客服”

定位，公开联络信息，充分利用电话、微信、公众号、网站、APP 等多种服务渠道，为群众提供电话代办、在线咨询以及免费上门等特色服务。在城区三个街道辖区，每个街道最低选择 2 个社区，推进便民服务分中心（驿站）示范点建设，拓展服务领域和空间范围。〔责任单位：各乡镇（街道），县行政审批局〕

13.应急呼叫制度。加大宣传“12345”政务服务便民热线、便民服务中心、便民服务室及“办不成事”窗口、代办员服务号码公示，应急值班统筹，推动实现群众办事“一次都不跑”。〔责任单位：县行政审批局、各乡镇（街道）〕

（五）聚焦标准化建设，打造“一个阵地”。

14.强化组织建设。调剂片区区域乡镇便民服务编制人员，并划转到驻地乡镇单列管理，增强片区驻地乡镇服务能力。便民服务工作人员原则上不得兼职其他工作，确保组织领导有力。〔责任单位：县编办，各乡镇（街道）〕

15.强化场地建设。结合乡镇级片区便民服务中心规划，按照“片区便民服务中心不少于 500 m²、镇（街道）不少于 300 m²、乡不少于 200 m²”的面积要求，加快办公资源整合力度，加快便民服务各级机构建设，完善功能区域设置划分，增强服务辐射能力。〔责任单位：各乡镇（街道），县行政审批局〕

16.强化标识建设。统一各级机构外观标识，更换服务热线、人员去向、岗位座牌、便民电话等标识标牌，并进行公开公示。鼓励有条件的乡镇开展亲民化打造，办事指南、服务手册、格式

（示范）文本、办事制度等服务内容，可采用卡片、活页等方式制作，方便群众办事取用。〔责任单位：各乡镇（街道）〕

三、工作要求

（一）加强组织领导。各地各部门要强化思想认识，把“7×24”不打烊全时亲民化便民服务工作，作为落实推进审批服务便民化的具体内容，作为“后半篇”文章联系服务群众的重要举措，作为增强基层治理能力的重要手段，强化组织领导，细化工作举措，科学组织实施，确保工作取得实效。

（二）强化统筹协调。各地各部门要加强统筹协调，充分形成工作合力。乡镇（街道）要履行好主体责任，将便民服务工作纳入基本公共服务体系建设范畴，大力整合现有资产资源，及时完成各项工作任务。县级相关部门要做好业务指导、事项下放、人员编制等工作，切实提升基层服务能力。

（三）健全考核管理。各乡镇（街道）要建立“奖优罚劣”的运行机制，完善“好差评”评价、内部管理考核办法。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，并在年终绩效上对窗口人员、代办员等一线群体适度倾斜，切实做到奖惩分明，从精神物质上充分调动工作积极性。

（四）落实工作保障。县上将“7×24”不打烊全时亲民化服务工作纳入大督查专班进行专项督查，对工作推进迟缓、敷衍了事的单位和个人，进行通报约谈；对优秀做法、典型经验和典型案例进行宣传推广，并纳入年度优秀政务服务单位和“金牌、银牌、

铜牌”服务人员评选。同时，县乡两级要强化资金保障，将“7×24”不打烊全时亲民化便民服务工作纳入专项经费预算。

信息公开选项：主动公开