

# 赣州市行政审批局

赣市行审字〔2024〕6号

## 关于印发《赣州市深化乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设指导意见》的通知

市直各有关单位，各县（市、区）人民政府办公室，赣州经开区党政办、蓉江新区党政办：

为贯彻落实《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发〔2022〕18号）以及《2024年江西省委一号文件关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的实施意见》文件精神，进一步深化乡镇（街道）和村（社区）便民服务中心（站）建设，现将《赣州市深化乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设指导意见》印发给你们。



# 赣州市深化乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设指导意见

为贯彻落实《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发〔2022〕18号）以及《2024年江西省委一号文件关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的实施意见》文件精神，进一步深化乡镇（街道）和村（社区）便民服务中心（站）建设，提升基层政务服务能力与水平，结合我市实际，提出如下指导意见。

## 一、建设目标

坚持以基层群众实际需求为导向，建立完善市、县、乡、村四级政务服务体系，着力提升基层便民服务服务水平，推动便民服务中心（站）由数量全面覆盖向质量明显提升转变，实现就近能办、多点可办、少跑快办，切实提高群众办事便利度。

## 二、建设内容

围绕便民服务中心（站）服务环境、服务效能、服务管理、服务保障等四个方面内容进行优化提升。

### （一）优化服务环境

1. 规范场所建设。乡镇（街道）便民服务中心（以下简称中心）要坚持经济实用、因地制宜、符合规范、确保需求的原则，原则上在所在乡镇政府（街道办事处）一楼，建设满足群

众办事需求的“一站式”政务服务大厅并实行开放式服务，条件受限制的就近选址。便民服务中心名称为“××镇（乡、街道）便民服务中心”。

村（社区）便民服务站要根据当地人口情况与办事群众实际需求，充分利用现有党群服务中心等场所，规范建设村（社区）敞开的“一站式”政务服务场所，便民服务站名称为“××村（社区）便民服务站”。中心村（社区）和相邻村（社区）便民服务站，即乡镇政府（街道办）所在村（社区）和与乡镇政府（街道办）距离较近的村（社区），可与乡镇（街道）便民服务中心合并办公。对于偏远山区，可在每个村设置便民服务站代办点的基础上，选定位置相对中心或交通相对便捷的村为区域村级便民服务站，集中办理相邻村的业务，满足偏远地区群众的办事需求。

**2. 优化功能布局。**合理规划便民服务中心（站）功能区域布局，划分咨询区、自助服务区、休息等候区、窗口服务区、填单区、办公区等区域，服务对象使用面积应大于工作人员使用面积，满足办事群众的实际需求。场所要保持干净整洁、光线充足、通风良好、温湿度适宜，办公、服务等便民设施配备齐全。

**3. 强化信息共享。**加强乡镇（街道）便民服务中心网上服务平台建设，依托江西政务服务网和网上审批系统，将乡镇（街道）便民服务中心事项逐步纳入统一电子政务信息平台，推动

乡镇（街道）便民服务中心与县（市、区）政务服务中心网络互联互通、信息共享和业务协同，并向村（社区）便民服务站延伸，逐步扩大公共服务事项网上受理、网上办事、网上反馈范围，让数据多跑路、群众少跑腿。有条件的县（市、区）要推动集成式自助终端向便民服务中心（站）、园区、集市、银行、邮政、电信网点等场所延伸，整合社保、医保、公安、税务、不动产、公积金、金融等自助服务功能，推动更多事项全程自助查询办理，方便企业群众就近办事。鼓励中心乡镇（街道）结合群众办事实际，开设 24 小时自助服务区。

## （二）提升服务效能

4. 集中服务事项。乡镇（街道）要对照省里出台的事项指导目录以及赋权情况，按照“动态调整”的原则，全面梳理本乡镇（街道）政务服务事项清单和“帮代办”事项清单，制定简洁易懂的办事指南，在大厅醒目位置公示。按照“应进尽进”的原则，推动社保、医保、民政、残疾人服务、农业农村、自然资源、审批服务、税务服务、公安户籍、金融服务等领域内与群众生产生活密切相关的重点事项进驻便民服务中心办理。

村（社区）要对照省里出台的指导目录以及赋权情况，按照“动态调整”的原则，全面梳理村（社区）政务服务事项，集中梳理一批村（社区）能够办理的公共服务事项清单和“帮代办”事项清单，制定办事指南，在媒体、政府网站、便民服务站、代办点公开公示，最大限度让企业群众不出村（社区）即

可办成事。

**5. 推行综窗受理。**便民服务中心（站）应坚持以方便群众办事为导向，进一步优化业务受理流程和窗口功能布局，按照“N+1”（ $N \leq 6$ ）综合窗口受理模式，科学合理设置综合窗口，2024年12月底前实现乡镇（街道）便民服务中心综窗全覆盖，建立健全综合窗口动态调整和规范运行保障机制，实现更多的政务服务事项无差别综合受理。

**6. 拓展服务模式。**升级帮代办服务，建立健全线上线下帮办代办和延时错时预约服务体系，全面梳理公布乡镇（街道）和村（社区）延时错时预约服务事项清单以及帮代办事项清单。加强帮代办员队伍建设，为老年人、残疾人等特殊群体提供窗口代办、上门帮办、陪同办理、协助网上办等服务。推广“县乡联办”改革，最大限度让企业群众不出乡镇（街道）即可办成事。推广“乡村随身办”改革试点，依托金融机构网点、便利店、邮政所等设立服务点，为群众提供“就近办”服务。

### **（三）规范服务管理**

**7. 加强制度建设。**各县（市、区）政务服务部门要指导辖区内镇（街道）和村（社区）建立规范机构运行、评议服务质量等制度，建立健全“首问负责制”“一次性告知制”“帮代办制”“服务承诺制”“AB岗制工作制”等服务制度。建立群众参与和评价机制，收集群众意见建议，开展群众满意度测评，自觉接受社会监督。建立健全政务服务部门牵头、各政府职能

部门配合的协调配合工作机制，确保部门配合有力、协同联动到位、整体推进高效。

**8. 完善考核机制。**各县（市、区）政务服务部门要指导各乡镇（街道）制定完善便民服务中心（站）工作考核办法，并采取第三方评价的方式，对便民服务中心各方面工作开展服务质量评估和监督。各乡镇（街道）负责对辖区内村（社区）实行综合考核评价，重点考核民生服务、社会保障服务、民政服务等村级组织依法履职及协助政府工作事项，指导推动村（社区）便民服务站运行。

**9. 规范服务行为。**根据《江西省政务服务礼仪规范》，建立健全便民服务中心政务服务规范，并采用现场巡查和视频监控系统实时监督相结合的方法，加强对各级中心工作人员在岗在位、履职情况、服务态度、仪容仪表、环境卫生等方面的监督检查。

#### **（四）强化服务保障**

**10. 加强队伍建设。**乡镇（街道）便民服务中心审批服务人员由入驻部门（站所、分局）和乡镇（街道）在编在岗人员组成，优先从业务骨干中选派，人员要保持相对稳定。窗口应选派业务素质能力强的人员，原则上2年内不得变动，根据实际需要，明确不少于2名专职窗口工作人员。鼓励各县（市、区）探索采取县级政务服务中心统一招聘并派驻乡镇窗口工作人员模式。

村（社区）便民服务站工作人员应具备一定文化水平及计算机操作能力，一般由村‘两委’定补干部、村级自主聘用人员、各职能部门在村（社区）设置的专职工作人员等兼任。

**11. 加强业务培训。**各级职能部门要制定加强政策、标准等业务指导，与政务服务部门共同做好便民服务中心（站）工作人员业务培训，切实提高服务意识、业务能力和办事效率，为群众办事提供强有力的政务服务保障。

### **三、工作要求**

**（一）强化组织领导。**深化乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设是2024年省委一号文件的重点任务，是推进政府职能转变的重要举措，各级部门要高度重视，精心组织实施。各县（市、区）要认真研究部署，建立常态化工作协调推进机制，系统整合政府部门和镇（街道）资源，明确工作推进的责任主体，确保工作任务落实落细。市级各有关部门按分工加强对对应领域工作指导，强化政策支持。

**（二）压茬推动落实。**认真落实全省开展“大抓落实年”活动要求，各地、各部门要提升工作效率，牢固树立马上就办、办就办好的意识，有力有序推进建设工作。各县（市、区）行政审批局负责统筹协调推进，要紧盯目标任务，结合实际进一步细化任务、量化指标，定期开展工作调度，及时跟踪问效。各相关部门要主动作为、认真履职，配合政务服务部门加快推进工作落实，形成密切配合、部门联动、整体推进的良好局面。

**（三）积极探索创新。**各县（市、区）要学习借鉴各地推进政务服务向基层延伸的先进做法，除规定动作外，结合实际探索、创新，将经验做法及时总结报送。市行政审批局根据各地的创新案例形成可复制有特色的经验做法，并通过培训、简报等方式推广至全市。

**（四）加强宣传引导。**各县（市、区）要加大宣传力度，综合利用电视、（村）居民微信交流群、微信朋友圈等平台以及入户宣传等形式，积极宣传乡村便民服务举措，不断提高群众知晓率，引导更多群众通过线上、线下服务站点获取便民服务。

请市直有关单位，各县（市、区）于每月 25 日前将《深化乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设进展情况表》（附件 1）报市行政审批局邮箱。另外，为便于沟通对接，请市直有关单位，各县（市、区）于 4 月 25 日前一并报送《联络员名单》（附件 2）（联系人：唐晓天，联系电话：8162536，邮箱：zwhjfwk@163.com）。

- 附件：1. 深化乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设进展情况表
2. 联络员名单
3. 相关单位名单

附件 1

深化乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设进展情况表

填表单位（盖章）：                      联系人及联系方式：                      填报时间：    年    月    日

| 工作任务             | 进展情况 | 存在的问题 | 下一步打算 | 备注 |
|------------------|------|-------|-------|----|
| 深化乡镇（街道）便民服务中心建设 |      |       |       |    |
| 深化村（社区）便民服务站建设   |      |       |       |    |

备注：市直有关单位、各县（市、区）行政审批局要明确专人负责，于每月 25 日前报送至市行政审批局（邮箱：zwhjfwk@163.com）。

附件 2

联络员名单

| 序号 | 单位名称 | 姓名 | 职务 | 联系方式 |
|----|------|----|----|------|
|    |      |    |    |      |
|    |      |    |    |      |

### 附件 3

## 相关单位名单

市人社局、市医保局、市民政局、市农业农村局、市自然资源局、市税务局、市公安局、人民银行赣州中心支行、驻市各国有商业银行，各县（市、区）

