

根河市金河镇人民政府

ᠭᠡᠨᠬᠡᠳᠡ ᠵᠢᠨᠬᠡᠳᠡ ᠶᠢᠨᠠᠨᠢᠭᠣᠰᠢ

根河市金河镇全面推行政务服务向基层延伸 进一步加强社区级帮办代办服务 规范化建设工作方案

为深入贯彻落实《内蒙古自治区人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（内政发〔2022〕20号）《内蒙古自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于全面推行政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办服务规范化建设的指导意见》（内职转发〔2022〕2号）及《呼伦贝尔市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于印发〈呼伦贝尔市全面推行政务服务向基层延伸进一步加强乡镇级、村级帮办代办服务规范化建设工作分工方案〉的通知》（呼职转发〔2022〕3号）文件精神，在全镇全面推行政务服务向社区延伸，进一步加强社区帮办代办服务规范化建设，为企业和群众提供更便利的办事需求，结合金河镇实际，制定如下工作方案。

一、工作目标

以加强社区级帮办代办服务规范化建设为主要抓手，进一步夯实社区政务服务基础，完善基层便民服务站服务功能，

推动更多政务服务事项在社区级办理，实现办事群众不出社区就能办成事、拿到证，全面提升群众办事便利度、满意度。

2023年1月底前，完成社区级帮办代办窗口设立、专职代办员队伍组建、清单制定公布、帮办代办服务流程规范等工作任务，各项工作取得初步成效；2023年6月底前，基本形成“纵向四级联动、横向部门协作”的基层政务服务工作格局，四级政务服务体系更加健全，社区帮办代办工作更加规范、更加便捷高效，更多高频政务服务事项在基层实现“就近办”。

二、主要任务

（一）场所建设标准化

社区便民服务大厅以现有活动场所为主，以新建、改扩建为辅，有独立便民服务场所，统一规范“xx社区便民服务中心”标识牌；在主要道路进口等位置设立醒目的指引牌，标明便民服务中心名称、所往方向、开放时间等。

在便民服务大厅主门口醒目位置设置功能分布图或指示牌；在明显位置设置党务公开、政务公开、财务公开、信息公告、工作动态等；设置“等候区”，配备座椅、报刊架、复印机、便民服务包、手机充电装置、急救包等基础服务设施和常用急需物品。

设置便民服务台：一是固定一间办公室，设置服务、咨询台，对社区干部值班排班挂牌、固定开放时间进行公开，统一设置服务岗位牌，应包括当天值班干部的照片、姓名、联系方式、职务等信息。二是公开帮办代办具体事项，办事

流程及所需要材料清单。三是设置固定电话，方便居民进行事项预约、咨询。四是摆放统一印制便民服务宣传手册，附有帮办代办工作人员姓名、联系方式和具体服务事项，也可发放给服务范围内的居民，方便随时服务。

（二）窗口设置标准化

社区便民服务大厅作为社区面向居民群众的服务窗口纽带，在硬件设施、窗口服务、帮办代办等全方位提档升级。一是社区便民服务中心依托内蒙古政务服务管理平台的基础上因地制宜设立帮办代办窗口。二是帮办代办窗口应统一设置服务岗位牌，并带有照片、姓名、联系方式、职务等。三是窗口配备监控摄像。一方面对社区公众形象的监督，另一方面应对一些突发事件留现场痕迹材料。四是相片打印机、彩色打印机等文印设备齐全。五是每个窗口配备好差评反馈单，发挥“好差评”制度监督作用，助推政务服务能力水平提升。六是便民大厅电源、网络信号保持稳定供应，确保系统的正常高效运行。在运行上，推行便民服务工作站集中办理日+“两委”成员帮办代办员服务模式，通过代缴代收、收集、提交居民各类证明材料以及上门服务等方式，让群众在家门口享受便捷服务。

（三）组建帮办代办员队伍标准化

选优配强帮办代办人员队伍建设：一是工作人员业务素质过关，收悉基层各类业务，熟练掌握内蒙古政务服务管理平台，力争做到“一专多能，一岗多能”的要求，满足群众办事需求。二是夯实责任，依法依规。依法依规开展帮办代

办服务，做到代办不包办。根据办事需求，群众自愿委托、自主选择基层政务服务，便民服务中心无偿提供帮办代办服务，除法律、法规明确由群众承担的费用外，不得向群众收取任何费用。三是窗口人员要相对稳定，不宜频繁调整换人。窗口工作人员驻窗要相对独立于社区其他工作，帮办代办工作人员可以建立“AB 轮岗制”，确保随时受理业务。

（四）业务事项标准化

统一明确帮办代办范围。围绕社会保险、医疗卫生、养老服务、公共教育、劳动就业、退役军人、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务、户籍办理等与群众生产生活密切相关的重点领域，按照自治区统一梳理公布社区级的帮办代办政务服务事项清单，根据社区实际，统一本地区帮办代办政务服务事项标准，动态调整、梳理公布社区级帮办代办事宜清单，确定帮办代办员基础责任清单，规范帮办代办流程。

线下依托便民服务站设置帮办代办窗口，无偿为群众提供咨询、指导、协调、代办、帮办等服务。重点针对出行不便的居民，通过帮办代办等方式，主动提供上门办、代缴代办代理等服务。线上通过在政务服务网、蒙速办 APP 等途径，实现预约、查询、办理以及申请材料互传等功能。

（五）管理制度标准化

社区便民服务中心，要结合实际制定便民服务中心管理制度。主要包括六大类制度。

1. 人员管理制度。包括人员考勤签到、AB 岗制等内容。社区便民服务中心人员实行坐班制，因事离岗的要履行中心请销假制度。

2. 议事制度。主要包括党支部会议制度、服务事项联席制度、预约上门制度、志愿服务队制度等。

3. 公开制度。主要指党务、政务、居务“三公开”，具体包括以下五项内容：工作人员情况公开、服务项目和程序公开、服务过程和结果公开、联系服务群众制度公开、重要政策宣传公开。

4. 事项办理制度。推动社区进一步健全基层政务服务主要包括首问负责、一次性告知、帮办代办承诺、一窗受理、并联办理、限时办结、“预约、延时、错时服务”、对特殊群体提供“上门服务”等制度，规范工作流程。建立健全基层政务服务专项考核机制，建立基层政务服务评价机制，以多种方式开展工作评估评价。

5. 工作台账制度。各社区便民服务中心要结合实际，建立工作台账管理制度，包括窗口档案材料、帮办代办专项工作台账、各项业务工作档案等管理制度。

6. 信息保密制度。帮办代办工作人员要严格落实《保密法》，严格按照规定处理相关档案，严禁泄露辖区牧民个人信息。

三、组织保障

（一）加强组织领导。各社区要提高思想认识，把基层政务服务标准化提升工作作为推进“最多跑一次”改革向基

层延伸、打造服务型政府的重要工作来抓，强化主体意识，落实主体责任，不折不扣抓好贯彻落实。切实发挥组织实施、督促指导、跟踪落实作用，做好“帮办代办”的应用和推广。

（二）加强考核评估。将基层政务服务标准化提升工作列入 2022 年度社区实绩考核一项内容，要注重工作实效，加强过程管理，确保工作落实落细。对任务落实到位、积极作为的典型要通报表扬；对工作不重视、进展不力的社区进行通报。

（三）加强典型示范。要进一步加强工作指导，切实抓好示范类政务服务（便民服务）工作站建设，打造工作亮点，推广经验做法，充分发挥辐射带动作用，努力为全镇社区提供更多可复制可推广的做法和经验，进一步推进社区级便民服务站高质量建设和运行。

（四）加强宣传推广。要充分利用报刊杂志、广播电视、互联网和新媒体等进行全方位宣传，及时准确发布工作信息，做好法律法规政策解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚共识，营造良好氛围。

根河市金河镇人民政府

2022 年 11 月 24 日

