

2023年1月底前，完成帮办代办窗口设立、兼职代办员队伍组建、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，按照市政府统一要求，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，街道和各社区帮办代办工作更加规范、更加便捷高效。

二、主要任务

1. 建立健全现有政务服务体系。力争三个社区服务站实现“八有”，即有帮办代办窗口、有代办人员、有办公设备、有办事指南、有帮办代办政务服务事项清单、有代办员责任清单、有制度机制、有工作台账。

2. 统一帮办代办服务事项。按照街道帮办代办政务服务事项基础清单，结合河东街道现有人力、物力资源，梳理出街道本级、社区级的帮办代办政务服务事项清单。

3. 规范帮办代办服务流程。按照自治区赋予街道依申请行政权力事项在便民服务中心实行“一站式服务”、“一门式办理”，建立和完善适应河东街道实际的办事指南和工作规程。

4. 组建完善兼职代办员队伍。由于市政务服务中心位于河东辖区中心地带，街道将依托根河市政务服务中心设立基层代办帮办窗口，借助政务服务大厅现有政府购买服务人员兼职基层代办帮办人员。各社区统一组建由社区网格员、劳动保障协理员为兼职代办员队伍。

5. 统一兼职代办员基础责任清单。按照市政务服务局统一制定的《乡镇(街道)代办员基础责任清单》和《社区代办员基础责任清单》，进一步明确街道和各社区兼职代办员责任。

6. 明确细化兼职代办员职责。加强兼职代办员的培训指导，采取理论学习、案例研讨、问题答疑和实际操作等方式，加强业务指导，提高帮办代办水平。

7. 规范政务服务场所设立。综合考虑河东街道办事处各项因素，结合我街道的地域特征和群众需求的实际情况，科学合理布局便民服务站。按照人口规模和服务半径、现有场所等因素，恰好市政务服中心办事大厅在西爱国街社区所辖范围，且辖区人口集中、密度最大，所以西爱国街社区将依托市政务服务大厅，不再建设便民服务站；华利社区与河东街道办事处同在一个办公场所，所以将便民服务站设在街道便民服务中心；光明社区常住人口稀少离街道和市政务服务大厅距离相对较远，单独设立便民服务站。按照立足需求、均衡配置、规模适当、经济适用的原则，整合现有资源，不搞大拆大建，能够确保便民服务站实现对所有居民的全覆盖。街道设立便民服务中心，挂“根河市河东街道便民服务中心”牌子；光明社区设立便民服务站，挂“光明社区便民服务站”牌子。

8. 规范设置帮办代办窗口。在河东街道便民服务中心和三个社区设置帮办代办窗口，为群众提供咨询、指导、协调、代办、帮办等服务。

9. 规范设置政务公开专区。在河东街道便民服务中心服务场所显著位置悬挂或摆放统一政府信息查阅场所标识牌，标识牌内容为“政务公开专区”、“政府信息查阅”，配备能访问互联网的计算机、办公桌椅、复印机等办公设备、查阅架(摆放各级政府公报等材料)。在计算机旁边摆放“依申请公开受理点”标牌、《政府信息公开条例》、政府信息公开指南、依申请公开办理流程等纸质材料。确定1名熟悉政府信息公开查询流程的兼职工作人员，负责主动指导群众查阅相关政府信息，并受理政府信息公开申请。

10. 规范政务服务运行制度。健全政务服务首问负责、一次性告知、一窗受理、并联办理、限时办结、“预约、延时、错时服务”、“上门服务”、政务服务“好差评”等制度。规范服务措施，配备相关设备，设立专网办公平台，印制工作流程图、办事指南，将办理事项、工作流程图等上墙公开，同时实行电子公开。

三、工作要求

(一) 强化组织保障。在2022年11月底前，河东街道办事处将出台公布实施方案，负责本辖区具体工作，接受市政务服务管理机构的指导和监督，2022年12月底前制定公布相关实施办法并具体实施。

(二) 争取经费支持。量力而行，按照河东街道现有财力将无法完成工作方案要求的相关内容，只能是积极协调市财政部门，争取为全面推行政务服务向基层延伸进一步加强帮办代办规范化建设工作给予经费保障。如果争取到位，将探索实行街道、社区

兼职代办员奖励机制，如没有经费支持，相关帮办代办项目将无法实施。

(三)加快推动落实。河东街道办事处将紧盯目标任务和时间节点，压实工作责任，建立上下联动的沟通反馈机制，密切配合、上下联动、整体推进。

(四)做好宣传推广。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。

河东街道党群服务中心
2022年11月25日

