五政〔2018〕24号

五泄镇“一站式办理”村级便民服务 示范平台创建实施方案

为全面深化“最多跑一次”改革，根据《关于总结提升推广新时代“枫桥经验”55周年纪念活动筹备工作的实施意见》（市委办〔2018〕18号）和《关于创建百个“一站式办理”村级便民服务示范平台的通知》（诸跑专办〔2018〕3号）文件精神，强化镇村两级便民服务体系建设，推进政务服务下沉、前移至村一级，实现群众“办事不出村、大事不出镇”目标，结合我镇实际，特制定村便民服务中心“一站式办理”示范平台建设实施意见。

一、创建目标

2018年，在全镇村级便民服务中心中创建2个“一站式办理”便民服务示范平台，对照标准，经市考核验收达标后予以公布。

二、创建时间

2018年4月-8月

三、创建要求

(一) 服务大厅(窗口): 服务大厅(窗口)门口统一悬挂绍兴市下发的便民服务中心标牌, 并以醒目字体标明“××村便民服务中心”。服务大厅(窗口)原则上设置在村办公楼一楼, 面积满足群众办事需要, 提供柜台式服务, 电脑、打印机、高拍仪、身份证读取器、网络等办公设施配备齐全; 管理制度、服务人员、联系方式、工作时间等在大厅(窗口)上墙公布, 自觉接受群众监督; 有关的办事指南、办事样表、便民联系卡置于前台以便群众取阅。

(二) 服务事项: 村级可办理事项原则上不少于 100 项, 按照“最多跑一次”改革要求, 将户籍、社保、民政、残联、卫计、农林、村镇建设等需要办理的行政审批服务事项及供水、供电、供气、数字电视等公共服务事项, 一并纳入窗口。办理事项推行清单式管理, 在村便民服务中心公布服务事项名称、设立依据、办理条件、所需材料、办理期限、办事程序等。

(三) 服务能力: 便民服务大厅(窗口)至少有一名村级代办员, 能为办事群众引导、咨询、线上受理、线下代办等服务。专职人员服务态度热情周到, 并具备较熟练的计算机操作能力, 熟悉办理事项所需材料、办事流程等, 能熟练应用“在线受理”平台帮助群众受理上报各类服务事项, 应用“一证通办”系统提取共享资料, 同时, 对办理服务事项及时做好台帐记录。

(四) 服务模式: “一站式办理”示范平台实行“就地受

理、远程办结”的网上办事模式，通过“一窗受理云平台”或权力系统受理上报审核办结，凡可以当场或当日办结的，即来即办。对不能当场办结的，在承诺期限内办结。需要上级审批的，在规定时限内帮助办结。对不符合条件或需要完善材料及手续的，要明确告知。

（五）服务成效：申报“一站式办理”示范平台的村级便民服务中心，要求所辖村居民及周边群众对村级可办事项知晓率达90%以上，验收前必须有一定数量的存量办件，办件回访满意率达100%。

四、创建程序及时间安排

（一）自行申报（4月5日-4月20日）。对照村级便民中心“一站式办理”示范平台创建标准进行摸排，择优上报创建申报表到市公共服务中心。2018年申报对象为十四都村、五泄村。

（二）创建过程（4月20日-8月20日）。由创建村对照创建标准逐条查找自身存在问题与不足，建立问题清单，落实整改措施。镇行政服务中心加强业务指导，并定期督查整改进展情况，确保创建成功。

（三）组织验收（8月底前）。镇行政服务中心对创建村进行初步验收。

五、工作举措

（一）加强领导，强化意识。创建“一站式办理”村级便民服务示范平台是行政服务体系向村延伸，为群众提供公共服务的有效载体，是“最多跑一次”改革新型“枫桥经验”的体现和应用。创建村要高度重视创建工作，强化主体意识，

明确工作责任，认真组织落实。此项工作列入村岗位目标责任制考核。

（二）认真指导，加强培训。按照创建目标任务及时间要求，制定出规范化的村级综合受理操作手册。同时进一步加强村代办员的业务培训，制定培训计划，不断提高村代办员的业务能力和服务水平，着力提升“在线受理”网上推送工作能力。

（三）严格督查，规范运作。制定村级代办员管理考核办法，明确服务职责，严守服务纪律，加强村级便民服务中心日常运行考核，建立健全“一站式办理”运行机制，公开办事程序，实行服务承诺、做好台账登记，确保村级便民服务中心规范化运行。

（四）加大宣传，有序推进。通过村公示栏、告知书、微信公众号新媒体等形式宣传村级可实现“一站式办理”的事项，提高群众知晓率，切实发挥村级便民中心“一站式办理”示范平台作用。镇行政服务中心对照创建标准，稳步推进创建工作，于8月底前完成创建申报工作。

附件：“一站式办理”村级便民服务示范平台考评标准

五泄镇人民政府
2018年4月28日

附件：

“一站式办理”村级便民服务示范平台考评标准

考评项目	考评标准	考评分
服务环境 (30分)	1. 未在醒目位置悬挂绍兴市“村级(社区)便民服务中心”标识牌的,扣5分。	
	2. 服务大厅(窗口)未设置在一楼的,扣2分;未按柜台式布置的,扣10分。	
	3. 办公桌椅、档案柜、电话(传真机)、联网电脑、打印机、复印机、高拍仪、读卡器等办公设施未配备的或运行不正常的,每项扣5分。	
	4. 便民服务手册、办事样表、联系卡、政策宣传资料未按要求摆放的,每项扣5分。	
	5. 未为办事群众提供人性化服务设施的,办事场所环境脏乱差的,各扣5分。	
	6. 专职代办员姓名、照片、联系电话未按要求上墙公布的,扣5分。	
服务规范 (40分)	1. 未按要求公布“最多跑一次”、“零上门”镇村事项目录的,扣10分。	
	2. 办理事项未按要求公布事项名称、设立依据、办理条件、所需材料、办理期限、办事程序等,每少一项扣2分。办事指南中存在错误的,每发现一只扣2分。	
	3. 全面运用“一窗受理云平台”或权力运行系统实现就地“在线受理”,办件应通过网上办理未实现的,每发现一件扣5分。	
	4. 全面推进“一证通办”系统应用,未按要求完整提取电子档案的,每发现一件扣5分。	
	5. 服务事项未按规范流程办理的,未在承诺办理时限内办结的,网上办件镇级未当日受理的,每发现一件扣5分。	
	6. 未按要求规范记录工作台帐的,办理事项未分类归档的或归档不完整的,应电子归档未实现电子归档的,每项扣5分。	
	7. 未实行预约服务、上门服务的,每项扣5分。	

服务成效 (30分)	1. 村级便民服务中心服务事项群众知晓率达90%以上。验收时，现场走访调查20名当地群众，每发现一名未知晓的，扣5分。	
	2. 随机抽取5个事项，村级代办受理员进行权力运行系统、“一证通办”系统操作演示，每发现一只不能熟练应用，扣10分。	
	3. 有实际存量办件，且月均办件量不少于20件，每少5%扣2分。	
	4. 电话回访办事群众，每发现一例群众不满意，经核实，每起扣10分。	
附则	1. 被办事群众投诉、举报，经核实，公布事项未实现“一站式办理”办结的，每次扣10分。	
	2. 在市日常检查中发现问题的，每次扣5-10分，未按要求整改落实的，加倍扣分。	
	3. 被媒体批评曝光，造成负面影响的，扣10-20分。	
	4. 被各级各类督查暗访中出现扣分情况或被通报的，扣20分。	

说明：考评总分为100分，“一站式办理”村级便民服务示范平台考评达90分及以上的，予以认定。