

ལུགས་ཟུམ་རྫོང་གི་ཤང་དང་གྲོང་རམ་གྱི་སྲིད་འཛིན་ལ་ཁོངས་དང་གྲོང་ཚོ་རིམ་པའི་སློབ་གཉིས་ལགས་སློབ་སྦྱོར་བཅས་ཀྱི་མཆུག་འཕྲོད་ལས་དོན་ཚེད་དོན་ལས་ཀའི་འགོ་ཁྲིད་ཚོགས་ཀྱིས་

# 泸定县乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章专项工作领导小组

泸两改发〔2021〕1号

## 关于印发《优化乡镇机构编制资源配置》等 26个工作方案的通知

各两项改革“后半篇”文章专项工作领导小组成员单位：

为贯彻落实《中共省委办公厅、省人民政府办公厅〈印发关于做好乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的实施方案〉的通知》（川委厅〔2021〕6号）、《四川省乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章专项工作领导小组关于印发〈优化乡镇机构编制资源配置〉等25个工作方案的通知》（川两改组〔2021〕2号）以及《中共甘孜州委办公室、州人民政府办公室〈印发关于做好乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的实施方案〉的通知》（甘委办发〔2021〕39号）文件精神，县两项改革领导小组组织17个牵头部门结合我县实际，研制了25个专项工作方案和

1 个成效监测督查方案，并报请县委、县政府同意，现印发你们，请结合实际抓好贯彻落实。

附件：《优化乡镇机构编制资源配置》等 26 个工作方案

泸定县乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章专项工作领导小组(代章)

2021年8月30日



# 镇村便民服务体系建设工作方案

根据《<优化乡镇机构编制资源配置>等 26 个工作方案的通知》（甘两改组〔2021〕9 号）、《关于开展镇村便民服务标准化规范化便利化建设试点工作的通知》（川政公〔2021〕7 号）文件精神。为进一步做好两项改革“后半篇”文章，完善泸定县镇村便民服务体系，提升政务服务能力，现结合实际制定如下工作方案。

## 一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，深化改革，加快完善镇村便民服务体系，推动“放管服”向基层延伸，不断提升服务质效，增强群众满意度。2021 年完成 2 个镇 2 个村省级试点，并辐射 5 个乡（镇）78 个村实现全覆盖，基本实现全县镇村便民服务布局合理、事项统一、服务规范、保障到位。到 2025 年底，依托省一体化政务服务平台，全县便民服务体系更加完善，群众办事更加方便，舒适度更加提升，实现“一个平台优服务”目标。

## 二、重要任务

### （一）优化整合便民服务平台

1.大力推动“一站式”服务。统筹推进政务服务，将城乡低保、社会保障、卫生计生、医疗保障、土地流转、就业培训、文化教育、体育健身等审批服务事项，惠民政策、农业生产、科技知识等与群众生产生活密切相关的咨询类服务事项，以及水、电等与群众生产生活密切相关的服务事项纳入

乡镇便民服务中心，让企业和群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”。

**(牵头单位:**县行政审批局。**责任单位:**各乡镇，县级各行政权单位;**完成时限:**2021年12月底前)

**2.优化便民服务基层网点。**根据群众办事习惯，科学布局已撤并乡镇和行政村便民服务网点，合理整合场地、调配人员、优化队伍，被撤并的3个乡结合实际设置便民服务站，建设标准、服务事项与便民服务中心基本一致;村依托党群服务中心设置便民服务室，被合并的村结合实际设立便民服务代办点。

**(牵头单位:**县行政审批局。**责任单位:**各乡镇，县级各行政权单位;**完成时限:**2021年12月底前)

**3.创新便民服务方式。**在总结2020年政务服务下基层经验的基础上继续开展送政务服务下基层活动;改进便民亲民服务方式，建立乡镇领导干部和县级机关派驻部门不定期到便民服务中心进行巡检和集中办公制，及时解决业务办理中存在的突出问题;依托省一体化政务服务平台，因地制宜加快便民服务中心(站)信息化建设，畅通线上线下办事渠道，引导群众依托四川省政务服务网和“开府通办”APP办理业务，真正让“数据多跑路、群众少跑腿”。

**(牵头单位:**县行政审批局。**责任单位:**各乡镇，县级各行政权单位;**完成时限:**2021年12月底前)

## **(二) 统一便民服务中心建设标准**

**4.规范办公场所。**一是乡镇便民服务中心面积不低于80

平米（可根据实际统筹整合办公场地），办公地点原则上与乡镇办公地点一致，保证大厅场所规范、整洁、美化。二是名称统一为：“泸定县 XX 乡镇便民服务中心”，用红字（宋体）横排。三是根据乡镇便民服务中心实际，科学合理设置日常办公区、综合服务区、办事等候区；配备办公电话、电脑、高拍仪、打印机、自主服务终端以及饮水机、急救箱、手机充电器等。四是便民服务中心要实现政务外网全覆盖，确保一体化平台 3.0 系统的正常使用。五是配备灭火器、消防栓等消防器材，设置紧急逃生通道，并在醒目位置设置提醒标示。

**(牵头单位:县行政审批局。责任单位:各乡镇，县级各行政权单位;完成时限:2021 年 12 月底前)**

**5.规范审批服务印章。**推行“一枚印章管审批”，建立印章管理制度，统一启用审批服务专用章，对县内流转的审批文件统一使用，不在使用政府公章，对有多个站点的便民服务中心实行印章编号管理。依托省一体化政务服务平台逐步推行电子印章应用，解决群众办事“盖章难”的问题。

**(牵头单位:县行政审批局。责任单位:各乡镇，县级各行政权单位;完成时限:2021 年 12 月底前)**

**6.推行综合窗口受理。**按照《关于印发<四川省政务服务“一窗口受理”工作服务规范(试行)的通知>》(川政公{2020}9号)和文件的要求，便民服务中心工作台面设置高度、宽度符合标准（参考标准高 75CM、宽 75-100CM），设置不少于 4 个综合窗口（可按照综合受理、综合办事、综合咨询设置），

推行“综合受理、分类办理”的服务模式，让群众从“找人办事”向“找窗口办事”转变。同时结合乡镇实际，开设旅游服务、乡村振兴、项目建设特色窗口，以便捷的服务助推乡镇经济社会发展。

**(牵头单位:县行政审批局。责任单位:各乡镇，县级各行政权单位;完成时限:2021年12月底前)**

**7.规范服务措施。**一是保障便民服务中心场所规范、整洁、美化，免费提供申报表格等文本及纸、笔、胶水等便民用品，确保办事群众满意舒适。二是乡镇便民服务中心要安装监控设施，保持良好运行，实现对服务窗口人员监督全覆盖。三是各乡镇要加强便民服务中心设施设备的检查和维护，做好防火、防盗、防潮、防震、防失泄密等安全工作，要按照《中华人民共和国突发事件应对法》，制定“应急处置预案”并组织窗口人员开展学习和演练。

**(牵头单位:县行政审批局。责任单位:各乡镇，县级各行政权单位;完成时限:2021年12月底前)**

### **(三) 规范便民服务事项清单管理**

**8.规范便民服务事项。**按照分级负责的原则，结合全省统一梳理的25项“一件事”和全县乡村振兴、民生保障、生态建设、全域旅游、市域治理等与群众生产生活密切相关的惠农服务需要，制定群众看得懂、方便办的特色服务事项清单和“一件事一次办”清单，通过优化整合关联事项，有效减少办事环节和证明材料，进一步提升群众办事便利度；建立便民服务事项清单动态调整机制，根据政策调整，按照相关

法律法规及时调整事项清单，同时采取多种方式及时收集与群众生产生活相关的高频事项并动态调整发布，及时为群众提供周到、暖心、舒心的便民服务。**(牵头单位:**县委编办、县行政审批局。**责任单位:**各乡镇，县级各行权单位;**完成时限:**2021年12月底前)

**9.规范政务服务信息公开。**一是服务事项公开。通过公示牌或电子显示屏，将所有进驻的便民服务事项向社会公开，内容包括项目名称、申请材料目录及要求、法定办结时限、承诺办结时限、收费标准及依据等；二是办事指南流程公开。便民服务中心要制作服务事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表，在窗口或服务区显著位置摆放，方便群众查阅获取，因地制宜推介双语服务指南。三是政务信息公开。便民服务中心要设置政务公开栏，定期公布涉及辖区群众的劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、农用地审批、社会福利、涉农补贴等应公开的事宜。四是服务人员公开。对外服务窗口设置岗位牌，公开展示窗口人员单位、姓名、职务、电话和照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应注明身份。**(牵头单位:**县行政审批局。**责任单位:**各乡镇，县级各行权单位;**完成时限:**2021年12月底前)

**10.探索服务事项下放。**根据《四川省赋予乡镇(街道)县级行政权力事项指导目录》《甘孜州关于进一步加强州县(市)乡(镇、街道)村(社区)四级政务服务体系建设的实施方案》、《泸定县人民政府办公室关于印发<泸定县乡镇(街道)法定行政权力事项目录>和<泸定县首批赋予乡镇(街道)县级行

政权力事项目录>的通知》（沪府办发〔2021〕17号），按照依法下放、宜放则放原则，结合乡(镇)、村(社区)情况，探索将基层群众办理的高频事项、基层治理需要事项权限赋予乡镇，延伸到村级代办，做到成熟一批、赋予一批、落地一批。

**(牵头单位:县行政审批局。责任单位:各乡镇，县级各行政权单位;完成时限:2021年12月底前)**

#### **(四)规范村(社区)便民服务代办点功能**

村(社区)便民服务标准化规范化便利化建设实行层级负责制，乡镇人民政府履行主体责任，统筹做好便民服务室的规范化建设，县行政审批局按照省下发的评估标准和指导手册，做好制度规范和业务指导工作。

**11.设立便民服务代办点。**一是各行政村(社区)要充分利用现有村级组织办公场所和党群服务中心，选择通透明亮场所，建立便民服务代办点(面积不低于15平米)，规范落实“六个一”，即：统一悬挂“XX乡(镇)XX村(社区)便民服务室(代办点)”牌子；完善一部办事指南、制作一张明白卡、建立一本台账，设置一个公示栏。二是便民服务室服务窗口设置岗位牌，公开展示窗口人员姓名、职务、电话和照片等信息，窗口工作人员应挂牌上岗，是党员的应注明身份。三是村(社区)便民服务点配备电脑、打印机、电话、传真机、文件柜、办公桌椅、饮水机等必要设备，有条件的可进行亲民化改造，设置群众办事区、休息区，建立民意民情诉求调查台账和特殊人群关爱台账，发挥服务群众“最后

一公里”优势。

(**牵头单位:**各乡镇。**责任单位:**各行政村;**完成时限:**2021年12月底前)

**12.落实代办“四要素”。**一是落实村(社区)代办员。便民服务代办室代办员可由各村(社区)党支部书记、主任、文书或第一书记、驻村干部等村干部兼任,便民服务代办点实行坐班制,每天至少要有1名代办员在岗;二是落实代办内容。各乡(镇)要按照州印发代办事项指导目录,结合村级实际,梳理村(社区)高频事项清单,并及时向群众公开,提高知晓率。三是落实代办员职责。村(社区)代办员主要负责收集、审核、上报群众的申请事项及相关政策的咨询解答等工作,帮助联系上门服务、预约服务,为群众代写申请、出具证明、提供文印服务等。各乡镇要充分授予代办点便民服务事项代办权限,能由代办点办理的事项直接办理,需到乡镇便民服务中心、县政务服务中心办理的由代办人员全程代办;四是落实代办结果。代办员要建立代办事项台账,对代办事项的结果要及时向群众反馈,做到件件有着落、事事有回音,各乡(镇)要定期督导代办点工作情况。

(**牵头单位:**各乡镇。**责任单位:**各行政村;**完成时限:**2021年12月底前)

### **(五)提升便民服务能力**

**13.建强服务队伍。**凡派驻政务中心的窗口工作人员,应具有公务员(参公管理、事业人员)或法律法规授权行使公共管事职能的单位正式在编人员身份,业务不熟悉、不懂电

脑操作人员不得派驻到窗口工作；各乡镇便民服务中心窗口实行 AB 岗，保证 2-3 名政策水平高、业务能力强的工作人员固定在岗工作。村级代点人员可拓展到返乡创业青年、网格员、志愿者等，提升代办队伍素质能力。

**(牵头单位:**县行政审批局。**责任单位:**各乡镇，县级各行政权单位;**完成时限:**2021 年 12 月底前)

**14.加强业务培训。**县级业务主管部门和乡镇要定期不定期组织便民服务中心(室)的窗口人员和代办人员进行培训，要把政策法规、业务知识、服务质量和“放管服”改革要求作为培训的重点,通过提升能力素质进而增强服务意识,提升服务能力。

**(牵头单位:**县行政审批局。**责任单位:**各乡镇，县级各行政权单位;**完成时限:**2021 年 12 月底前)

**15.灵活代办方式。**便民服务中心设立“办不成事反映窗口”，配备咨询和引导人员，优先接待老年人和特殊人员，实行全程引领、帮办和代办；对老、弱、病、残、幼等特殊对象实行上门服务和代办服务，对需要到乡镇和县政务中心办理的事项，由代办人员全程代为办理。涉及乡镇行政区划调整的，可采取集中办公、分片区办公等方式，统筹解决好辖区内便民服务问题，确保群众办事方便。

**(牵头单位:**县行政审批局。**责任单位:**各乡镇，县级各行政权单位;**完成时限:**2021 年 12 月底前)

**16.强化制度管理。**一是乡镇便民服务中心和村级便民服务中心要结合实际，制定首问负责、限时办结、责任追究、一

次性告知、服务双岗、去向留言等相关制度并公示；要设立投诉举报电话和意见箱，畅通群众投诉渠道，接受群众监督。二是各乡镇要制定《窗口管理考核办法》《村级代办点管理考核办法》，开展“优秀代办员”“党员示范岗”“民族团结示范岗”等评比，要强化考核结果运用，将考核与窗口人员年度考核、评先晋级相挂钩，激发窗口人员干事创业的激情和责任担当，形成比学赶超的良好氛围。三是乡镇便民服务中心摆放评价器或张贴评价二维码，通过“好差评”倒逼窗口人员提供有温度有质量的服务。

**(牵头单位:各乡镇。责任单位:各行政村;完成时限:2021年12月底前)**

### **三、工作要求**

**(一)强化组织领导。**成立以县政府主要领导为组长的镇村便民服务体系建设领导小组，领导小组下设办公室于行政审批局，定期召开工作会商会，及时解决工作中存在的困难和问题，确保镇村便民服务体系建设有力有序推进；各部门各乡镇要高度重视镇村便民服务体系建设，成立专班，制定工作计划，加强指导和督查，定期盘点，从机构设置、人员定岗、事项进驻、办公场地、办公经费等方面予以保障。

**(二)强化协同配合。**组织部门要积极做好镇村两级中心(代办点)工作人员的配置；发改部门、行政审批部门负责共同争取政务服务体系标准化、规范化、便利化建设项目资金。财政局负责将乡镇便民服务中心、村(社区)民事代办点运行经费纳入财政预算，保障三级政务服务体系正常运转。县、

乡镇政务服务中心要强化大厅的日常管理和审批服务事项进驻的承接工作，协调，监督业务办理，规范服务行为，提高办效率。全县各部门、各乡镇要全力配合，主动对接县行政审批局，特别是在省政务服务一体化子台规范使用上要予以支持，在业务上充分授权，确保窗口能办率、办成事，

**（三）强化考核指导。**县行政审批部门和政务中心要加强对乡镇和村（社区）中心(代办点)的业务指导，因地制宜提出要求，增强指导工作的针对性和有效性，注重日常管理和检查考核相结合，及时发现问题，加强自查自纠。各部门各乡镇政务服务体系建设工作纳入目标绩效考核，列入深化“放管服”改革优化营商环境专项督查和考核重点内容，执行“两书一函”机制，定期对镇村便民服务标准化规范化建设工作进行检查督导，跟踪问责，严格兑现奖惩。

附件 1: 泸定县镇村便民服务体系建设工作重点任务清单

附件 2: 泸定县标准化规范化便利化试点镇村名单

## 附件 1

## 泸定县镇村便民服务体系建设工作重点任务清单

序号	重点任务		牵头（责任）单位	完成时限
1	优化整合便民服务平台	大力推进“一站式”服务，将群众生产生活密切相关的服务事项纳入乡镇便民服务中心	县行政审批局； 各乡镇，县级各 行权部门	2021 年 12 月
		优化便民服务基层网点。科学布局已撤并的 3 个乡和行政村便民服务网点，开展标准化建设		
		创新便民服务方式。2021 年继续开展送政务服务下基层活动		
2	统一便民服务中心建设标准	规范办公场所	县行政审批局； 各乡镇，县级各 行权部门	2021 年 12 月
		规范审批服务印章		
		规范综合窗口受理		
		规范服务措施		
		规范信息公开		
积极探索服务事项下放				
3	规范村（社区）便民服务代办点功能	规范村级便民服务室办公场所	各乡镇；各行政 村	2021 年 12 月
		落实代办“四要素”		
4	提升便民服务能力	建强服务队伍	县行政审批局； 各乡镇，县级各 行权部门	2021 年 12 月
		加强业务培训		
		灵活代办方式		
		强化制度管理		

附件 2

泸定县标准化规范化便利化试点镇村名单

乡镇（街道）	便民中心 面积	村（社区）	便民服务室 面积	备 注
泸定县兴隆镇	130 m <sup>2</sup>	泸定县兴隆镇和平村	17 m <sup>2</sup>	省级示范点
泸定县冷碛镇	90 m <sup>2</sup>	冷碛镇杵坭村	20 m <sup>2</sup>	省级示范点