

兰山区流程再造优化营商环境工作领导小组办公室文件

临兰营商办发〔2019〕5号

关于印发《关于进一步提升基层便民服务体系 建设标准化信息化质量的工作方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，临沂兰山经济开发区管委会：

现将《关于进一步提升基层便民服务体系建设标准化信息化质量的工作方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

兰山区流程再造优化营商环境工作领导小组办公室

2019年9月16日

关于进一步提升基层便民服务体系标准化 信息化质量的工作方案

为持续深化“放管服”和“一次办好”改革，推进流程再造，优化营商环境，根据市行政审批服务局要求，按照区委常委会议和区政府常务会议精神，制定本工作方案。

一、工作目标

落实区委厘清区镇事权重大部署，巩固基层按照《关于加强政务服务体系建设的实施方案》（兰办字〔2018〕40号）、《兰山区进一步加强基层便民服务体系建设的实施方案》（临兰政办发〔2019〕3号）加强便民服务体系建设的成果，本着企业和群众怎么舒服就怎么干的原则，深度换位思考，重点提升标准化、信息化建设质量，打造“一次办好、服务更好”兰山政务服务品牌，最大程度实现便民利企。

二、工作任务

（一）统一管理模式。区行政审批服务局负责基层便民服务体系建设的指导，承担区级下放事项审批服务责任，负责刻制9-20号审批专用章授权镇级行使区级权限时使用。各镇街道经开区负责镇级便民服务中心管理运行，规范村级便民服务室建设，对授权范围内的审批服务事项开展受理、审核、批准、签章、发文、发件等工作。

（二）统一建设要求。区行政审批服务局承担镇级便民服务中心色调、标识、张贴图案、窗口座牌、柜台公告栏制作费用，负责督促执行功能分区、窗口布置、物品摆放标准。各镇街道经

开区承担其他硬件建设费用。

（三）统一进驻事项。区级下放事项均在镇级便民服务中心办理，区行政审批服务局负责制定事项名称、实施依据、办理条件、申报材料、办事流程、办理时限、表单填写等标准，拟定受理审核决定标准，承担服务指南印制费用。镇级审批服务事项全部纳入便民服务中心办理，试点镇街负责制定事项名称、申报材料、办事流程、办理时限、表单填写、受理审核决定标准，承担服务指南印制费用。

（四）统一网络平台。取消区级自建系统，除有上级系统的事项外，区级下放事项及镇级自有事项均使用山东省政务服务网办理。区行政审批服务局负责提供信息化建设标准、技术支持，镇级负责推广应用。有条件的基层便民服务中心，应增设自助服务专区，配置自助电脑、打印机等设备。

（五）统一运行规范。取消“只办一个事项”的窗口，分领域设置综合办理窗口，负责高频事项的受理审核决定全流程工作；至少设置1个全能窗口，负责政策解读、咨询指导、意见搜集、纠纷化解工作；至少设置1个代办帮办窗口，负责精准代办、贴心帮办工作。严格落实首问责任制和限时办结制度，所有区级下放事项和镇级审批服务事项均应在规定时间内审批完毕，镇级不得上推审批服务事项，不得越权行使区级审批服务事项。镇级要结合自身特色，开展每个镇级便民服务中心创建一个政务服务品牌活动。

（六）统一队伍建设。原则上镇街便民服务中心主任坐全能窗口。选派综合素质好、业务水平高、服务能力强、熟悉电脑操

作的人员进驻窗口，确保事项承接得住。在叫响“人人都是代办员”口号的基础上，有条件的应增加代办帮办人员。强化人员队伍业务能力培养，将集中培训和轮岗学习相结合，实现“业务人人懂，人人懂业务”。

三、工作保障

（一）强化督导指导。区行政审批服务局副局长付伟负责面上督导。局信息技术科科长马志强指导镇级信息化建设。选取兰山街道、金雀山街道、白沙埠镇、义堂镇作为试点，局人事科科长孙梦鞠脱产入驻兰山街道、基层指导科科长许大涌脱产入驻金雀山街道、评审踏勘科科长陈猛脱产入驻白沙埠镇、投资建设科科长刘森脱产入驻义堂镇，帮助试点镇街开展便民服务中心标准化、信息化建设工作，9月份完成任务。其他镇街经开区10月份完成建设任务。

（二）强化考核奖惩。区委常委会议、区政府常务会议已将这项工作纳入区委2号文考核。主要围绕“六统一”标准，以日常督导和数据调取为主，按比例折算区委2号文得分。

1、统一管理模式15分。规范化村级便民服务室占比达40%，每降低1个百分点扣1分；行政村便民服务室覆盖率100%，每降低1个百分点扣1分。扣完为止。

2、统一建设要求15分。每发现一处不达标扣5分，扣完为止。

3、统一进驻事项15分。每发现一处不达标扣5分，扣完为止。

4、统一网络平台15分。每发现一处不达标扣5分，扣完

为止。

5、统一运行规范 20 分。每发现一处不达标扣 5 分，扣完为止。

6、统一队伍建设 20 分。每发现一处不达标扣 5 分，扣完为止。

7、加分。创出镇级便民服务中心政务服务品牌，被全区推广的加 20 分，被全市推广的加 50 分；窗口人员和代办帮办人员统一着装的加 10 分；推出免费复印的加 5 分；推出免费邮寄的加 5 分；推出免费代办帮办措施的加 5 分；设置自助服务专区，配置自助电脑、打印机等设备，且运行规范的加 10 分。累计加分。

8、减分。被市级以上媒体曝光或领导批示，造成严重影响的，每次扣 20 分。累计扣分。