**重庆市黔江区人民政府办公室电子公文**

黔江府办发〔2020〕64号 电子公文专用章

核收：

重庆市黔江区人民政府办公室

关于印发黔江区乡村两级政务服务中心

标准化建设实施方案的通知

各乡、镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门，各有关单位：

《黔江区乡村两级政务服务中心标准化建设实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

重庆市黔江区人民政府办公室

2020年9月21日

（此件公开发布）

黔江区乡村两级政务服务中心

标准化建设实施方案

为牢固树立“为群众办好事、让群众好办事”的服务宗旨，进一步推进上下联系、联通、联动的乡镇（街道）、村（社区）便民服务体系建设，提高政务服务效能水平，建设人民群众满意的服务型政府，根据《重庆市政务服务管理办法》（重庆市人民政府令第335号），结合我区实际，现就加快黔江区乡镇（街道）公共服务中心、村（社区）便民服务中心（以下简称“乡村两级政务服务中心”）标准化建设，制定本实施方案。

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，贯彻落实市委、市政府工作部署和区委、区政府工作安排，聚焦企业和群众关心的热点难点问题，以政务服务平台标准化建设为目标，坚持“整合资源、规范管理、分级使用、兼容开放、精简高效”的原则，全面推行“渝快办”在线政务服务平台，推动实现“网上办、马上办、就近办、一次办”，增强企业和群众的幸福感和获得感。将“黔江区三级政务服务体系建设”纳入“十四五”规划，开展“以奖代补”达标竞建活动，每年完成10个乡镇街道的公共服务中心和便民服务中心标准化建设，3年内全面实现乡村两级政务服务体系标准化运行。

二、主要任务

（一）各级各部门职责任务。

1.区政府办公室（区政务服务办）负责协调、指导和监督本级政务服务部门的政务服务工作，对乡村两级政务服务管理工作进行业务指导。

2.区级政务服务部门根据各自职责对政务服务事项的实施进行监督管理，对下放（委托）乡镇（街道）办理的政务服务事项进行业务培训和指导。

3.乡镇人民政府（街道办事处）负责乡村两级政务服务体系建设和管理。

4.区行政服务中心负责统筹、协调、指导、培训、监管乡村两级政务服务标准化运行。

（二）乡镇（街道）公共服务中心主要职能。

1.深化政务服务“一体化”建设，整合区级各部门在基层的办事机构进驻公共服务中心，设立“一站式”服务窗口，为企业和群众提供政务服务和便民利民服务。

2.宣传、推广及应用“渝快办”一体化政务服务平台。

3.承接区级部门延伸到乡镇（街道）的政务服务事项办理。

4.对村（社区）便民服务中心工作进行指导和培训。

5.受理群众反映的诉求事项。

6.按月向区行政服务中心报送政务服务工作开展情况。

（三）村（社区）便民服务中心主要职能。

1.宣传、推广及应用“渝快办”一体化政务服务平台。

2.提供政务服务相关法律、政策、信息咨询服务。

3.提供相关证照和政务服务事项代办服务。

4.受理群众反映的诉求事项。

（四）主要任务指标。

1.优化乡镇（街道）公共服务中心集成服务功能，推进“渝快办”平台向基层延伸，实现乡村两级覆盖率达100%。

2.做好“好差评”差评整改和回访，确保差评整改率100%、回访率100%。

3.通过“渝快办”平台PC端、黔江政务服务微信公众号受理政务服务事项。

4.本级政务服务事项实际办理时间比法定时限平均缩减的比例达70%以上。

5.本级政务服务事项平均跑动次数目标值0.5次，即办件占比目标值30%。

6.配置电子证照、电子印章、电子签名等数据归集到“渝快办”一体化政务服务平台。

7.开设“绿色通道”、跨区域联办，帮办、代办、延时办理，银行、邮政、车站、便利店、商场等网点服务及自助终端服务。

8.组织实施“一件事一次办”集成套餐服务。

9.建立政务服务事项动态管理机制，按照《重庆市黔江区区、乡二级行政权力和责任事项清单》，编制乡镇（街道）履行的政务服务事项办事指南，并在“渝快办”平台发布，实现线上线下数据同源、同步更新、同频服务。

10.社保、医保、民政、农村建房、市场监管等政务服务高频事项100%进驻公共服务中心。村（社区）便民代办事项清单在“渝快办”平台发布。

11.梳理发布“零跑腿”或“最多跑一次”事项清单和“零材料”事项清单。

12.提供政务服务事项空白电子表格下载服务、提供示范性电子样表下载服务。

三、运行机制

（一）建立健全“渝快办”推广运用体系。

政务服务网络延伸至窗口柜台，按照“应进必进，便民利民”的原则和群众需求，实行“前台一窗受理，后台分工协同”运行模式。

（二）建立健全政务服务工作机制。

各乡镇（街道）应明确乡镇长（办事处主任）负总责、一名领导分管、一个科室受理、多个科室协同的公共服务中心管理机制，做到事项进厅、人员到岗、服务到位，实行AB角顶岗补位，确保正常运转；原则上乡镇（街道）应将涉及政务服务的科室全员入驻公共服务中心大厅办公办事，设置村级事务集中办理区，组织村（社区）负责人在赶场日携带公章坐班办事。村（社区）便民服务中心由村（社区）主任负总责，落实专人全天候开展政务服务工作。

（三）建立健全政务服务制度体系。

1.**建立健全规范服务体系。**严格按照文明用语规范、纪律作风规范、仪容仪表规范、服务规范、服务承诺运行。

2.**建立健全考核管理体系。**制定完善乡村两级政务服务窗口工作人员管理、考勤、考核、奖惩、作风建设和效能督查等制度。

3.**严格执行“首问首接”和“一次性告知”制度。**首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办，对不属于自己承办的事项，应将办事群众引导至承办人；承办人不在岗的，或承办人一时不明确的，首问责任人应当代为接收、转交。

4.**严格执行限时办结制。**服务对象在公共服务中心办事时，符合法律法规和相关规定及材料齐全、手续完备，经办窗口应在规定的承诺时限内办结其所要求的事项。

5.**建立举报投诉制度。**乡村两级政务服务中心要建立健全监督机制，在服务大厅设立举报投诉箱，公开举报投诉电话，举报投诉电话为乡镇纪委（街道纪工委）电话，接受群众监督，促进服务水平提高。

四、建设标准

（一）名称标识。

统一政务服务中心名称和格式：“XX乡镇（街道）公共服务中心”“XX村（社区）便民服务中心”；字体金色、方正魏碑，字体大小要结合乡村两级政务服务中心房体立面的实际进行设置，要求是协调、醒目、大气。

（二）场地规模。

按照“规模适当、满足需求、方便群众”的原则，公共服务中心场地尽可能选在乡镇（街道）邻街底楼或靠近乡镇（街道）机关的地方。按照《“渝快办”工作规范》要求，街道公共服务中心面积原则上不少于200㎡，乡镇公共服务中心面积原则上不少于100㎡，村（社区）便民服务中心面积原则上不低于50㎡。集中窗口、集中区域，整合好办事大厅，开展“一站式”服务。

（三）设施设备。

1.**服务柜台。**统一建设开敞式柜台。柜台设置高75cm，台面宽75-100cm，台面颜色采用米黄色。

2.**办公设施。**配备办公桌椅、电脑、扫描仪、高拍仪、打印机、传真机、复印机、座机电话、评价器、资料文件柜；放置“渝快办”二维码，铺设政务服务网络；配置公共Wifi。设施设备摆放要美观大方、色调一致、和谐舒适；私人物品、清洁工具及其他非办公物品应统一位置摆放。

3.**便民设施。**设立群众等候区、导服区、填写区、办事指南和格式文本展示台、智能查询机、自助服务机、公用电脑、办公文具、饮水机、一次性纸杯、老花镜、报刊夹、意见评议箱、休息座椅、显示屏、复印机等，制作相应标识标牌，配套设置公共卫生间和无障碍设施。

4.**安全设施。**配备消防器材、应急照明灯和设立安全出口标识。

5.**工位座牌。**座牌应标出部门名称、窗口人员姓名（2寸免冠蓝底彩色照片）、职务、岗位职责。

6.**窗口标牌。**应明晰窗口办理业务种类、名称，制作标牌，有条件的可制作LED吊牌（黑底红字）。

7.**办事指南。**按照“法定依据、申请条件、申报材料、办理程序、承诺时限、收费依据及标准、咨询服务和投诉电话”“七公开”内容分项印制办事指南。

8.**服务理念。**在大厅显著位置亮出“为群众办好事，让群众好办事”标语，字体为方正大黑简体，颜色为蓝色。

9.**其他设施。**需设置公示栏、背景墙、投诉箱、意见簿、防撞条等设施。

五、窗口设置

（一）乡镇（街道）公共服务中心。

1.群众咨询接访。大厅入口处开设“群众咨询接访”窗口。

2.社会保障（社保、医保、劳动就业）。

3.卫生健康。

4.民生事务（优抚救济、低保、老年优待证、残疾人证等）。

5.市场监管（营业执照、食品药品、特种设备等）。

6.城乡建设（市政、规划国土、交通、水利、村镇建设、农村建房、公租廉租房申请等）。

7.涉农事务（农业、林业、畜牧、烟草、涉农补贴等）。

8.市政公用（水电气讯服务）。

（二）村（社区）便民服务中心。

1.群众咨询接访。大厅入口处开设“群众咨询接访”窗口。

2.社会保障。

3.社会事务。

4.综合服务（代办事务，证明事项）。

鼓励有条件的村（社区）可增设1至2个体现自身工作特色和服务亮点窗口。

六、展示规范

（一）服务标准展示。

“三清”（咨询服务一口清、发放资料一手清、受理审查一次清）“四亮”（亮身份、亮职责、亮标准、亮承诺）“五个一样”（受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，干部、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待）“六零服务”（服务效果零投诉、服务质量零差错、服务事项零积压、服务受理零推诿、服务方式零距离、服务时限零超时）。

（二）制度体系展示。

上墙公示政务服务办事流程和首问首接、一次性告知、限时办结、举报投诉、服务承诺管理等制度和规范；上墙公开政务服务事项办理条件、办事程序、申报材料、承诺时限、办理时限、收费标准及依据、联系电话、监督电话等，有条件的实行电子公开。

（三）民生事项展示。

及时公开群众普遍关心和涉及群众切身利益的重要事项。定期公布辖区群众关心关注的劳动就业、社会保险、社会救助、卫生健康、房屋改建、社会福利、涉农补贴等其他民生内容。

（四）服务样本展示。

在服务窗口或便民服务区排放规范印制的工作流程图、办事指南、全程代理承办服务手册，提供申请表、表格、票据等填写范本，方便企业和群众办事。

七、保障措施

（一）健全工作体系。

畅通区级部门和乡镇（街道）政务服务工作沟通渠道。各乡镇（街道）要坚持“体制健全、制度完善、运行高效、管理规范”的基本要求，落实乡村两级政务服务中心的机构设置和人员配置，提供必要的工作保障。

（二）加大宣传培训。

加快“渝快办”一体化政务服务平台的推广应用，按照《“渝快办”工作规范》，推进乡村两级政务服务中心规范管理；建立健全窗口工作人员日常培训和岗前培训制度，持续提升窗口人员服务意识、业务水平和办事效率。

（三）强化考核督查。

政务服务工作纳入各乡镇（街道）年度综合目标考核，区政府办公室会同区行政服务中心开展督查，严格考核。各乡镇（街道）要建立健全内部督促指导工作机制，持续提升为民服务意识和服务质量。

附件：1.首问首接制度

2.一次性告知制度

3.限时办结制度

4.举报投诉制度

5.仪容仪表规范

6.文明用语规范

7.纪律作风规范

8.服务承诺规范

9.政务服务规范

附件1

首问首接制度

一、凡群众来请求解决问题和要求提供服务时，无论涉及哪个窗口的业务，首次接待来电或来访的窗口工作人员为首问责任人。

二、首问责任人要热情接待来办事的人员，负有为其服务的责任，必须做到使用文明、规范的语言，耐心接待，认真受理，服务周到。

三、属于首问责任人所在窗口职责范围的事项，要按有关规定及时接洽，能马上办理的应立即办理，不能马上办理的，应耐心说明情况。不属于首问责任人所在窗口职责范围的事项，首问责任人要负责向对方明确地告知有关承办窗口。

四、属于业务不明确或首问责任人不清楚承办窗口的事项，首问责任人要及时与值班主任和带班领导联系，帮助落实有关承办窗口。

五、办理事项若不属于共服务中心职能范围的，或确实不符合政策规定解决不了的，首问责任人要耐心给予解释。

六、对群众提出的意见建议，工作人员要认真接待并如实记录所提的意见和联系方式，并及时报告分管领导。

附件2

一次性告知制度

一、一次性告知制度是指服务对象到窗口咨询或办理有关事项，经办人应当一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或者不予办理理由的制度。

二、经办人对服务对象需办理的有关事项或咨询的有关事项有一次性告知的责任。对即时办理的事项要即时办理；对条件不符或手续不齐全的，应书面一次性告知相关的要求、条件和应提（补）交的材料；对不符合规定，无法办理的事项，经办人应出具法律文书告知法规或政策要求，并做好解释工作。经办人在实行一次性告知时，必须出具书面凭条给服务对象。未出具书面凭条的，视为未履行一次性告知制度。

三、经办人对服务对象需要办理的有关事项要负责到底。在服务对象补齐手续或材料后，应予受理，并按有关规定及时办理。

四、服务对象所办事项涉及多个窗口，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确，或情况比较特殊的，经办人应尽可能帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人。

五、窗口工作人员应当熟悉政务服务政策规定，精通岗位业务，在接受询问或承办事项过程中须提供准确、可靠的信息，使服务对象清楚、明白，有利于询问、办理事项一次性得到解决。

六、窗口工作人员在告知过程中应当忠于职守、热情服务、耐心解答、细致周到。

七、告知过程中要使用文明用语，严禁使用服务忌语。

八、经办人违反本制度规定，没有做到一次性告知，造成服务对象反复多次上门咨询的，按照投诉问责制度予以处理。

附件3

限时办结制度

一、工作人员对受理的事项，应依政务服务有关政策和规定，在规定时限内承诺时限办结受理事项。

二、工作人员受理对象申请事项、审核材料后，在材料齐全，符合规定的情况下，可即时予以办理的事项应现场办理。对于材料不齐全的，一次性告知应补充的全部材料，待材料补齐后正式受理。对于不符合规定不能办理的，要向服务对象说明不予办理的原因，做好政策宣传解释工作。

三、工作人员受理的申请事项需上报办理的，告知当事人办理事项的时限，按照程序在规定的时限内办结。

附件4

举报投诉制度

一、强化对各级政务服务中心（以下简称中心）工作人员的监督管理，畅通投诉渠道，及时、公正处理办事群众投诉，维护其合法权益，树立窗口服务的良好形象。

二、中心设立投诉处理办公室，负责受理及处理办事群众对政务服务工作的投诉。

三、办事群众可以对中心工作人员在办理事项过程中存在的依法行政、服务质量、服务效率、业务能力、工作作风等方面存在的问题进行投诉。

四、办事群众可以采用口头、电话、书面等多种形式进行投诉。

五、中心收到办事群众的投诉后，投诉处理办公室及时启动投诉处理程序，详细记录投诉事由、被投诉人姓名及投诉人姓名、联系电话，并填写《XX服务中心举报投诉登记表》。

六、投诉处理办公室根据投诉内容进行调查、取证、核实，对能现场予以答复的现场答复；对需进一步核查、研究、处理的在5个工作日内作出答复，因客观原因不能按时给予答复的，及时向举报人或投诉人说明情况。

七、对现场不能答复的投诉事项，办公室通过电话或书面形式将调查处理结果反馈投诉人。

八、投诉处理办公室按照《XX服务中心举报投诉登记表》内容，按月将投诉事项进行整理，登记造册，建立台账，存档备查。

九、投诉处理办公室及时将投诉处理结果反馈给各相关派驻部门，作为中心工作人员平时考核及年度评先评优的重要依据。

举报投诉受理电话：02379XXXXX

地址：XX乡镇（街道）公共服务中心

附件5

仪容仪表规范

一、窗口工作人员在工作期间，应精神饱满，精力集中，文明礼貌，仪态端庄，体现良好的修养和素质。

二、窗口工作人员工作期间严格遵守着装规定，有制式服装的，着制式服装；无制式服装的，应作装规范。

三、窗口工作人员男性不得蓄长发、留胡须或怪异发型，不得染过于鲜艳的颜色，不得剃光头，不允许佩戴任何夸张饰物；女性不得化浓妆，不得染彩色指甲、趾甲，头发不得染过于艳丽的颜色，发型端庄大方为宜。

四、窗口工作人员接待服务对象时，应姿态文雅，自然大方，坐姿端正，站姿挺立；言行举止和善、谦恭、庄重、得体；面对服务对象时面带微笑，自然真诚；与服务对象交谈口齿清楚、条理清晰，言简意赅，用语文明。

附件6

文明用语规范

一、日常文明用语

您好、请、谢谢、对不起、再见。

二、拨打电话用语

1.您好！请问您是XX单位吗？

2.我是XX政服务中心XX窗口，请问怎么称呼您？

3.请帮我找一下XX同志，谢谢！

4.（若打错联系电话）对不起，我打错电话了。

5.他（她）不在，请问有事需要转告吗？

6.XX窗口在XX地点在XX地方。

7.对不起，让您久等了。

8.您反映的情况，我们尽快办理。

9.对不起，这个问题因情况特殊，无法立即办理，请留下您的联系电话，再答复您好吗？

10.不用谢，请慢走。

三、接听电话用语

1.您好！这里是XX政务服务中心XX窗口，请问您找谁？

2.我就是，请问您是哪一位?……请讲。

3.请问你有什么事？（有什么能帮您？）请稍等，我记录一下。

4.您放心，我会尽力办好这件事。

5.不用谢，这是我们应该做的，再见。

6.XX同志不在，我可以替您转告吗？（请您稍后再来电话好吗？）。

7.对不起，这类业务请您向XX窗口咨询，他们的号码是……。

8.对不起，您打错号码了，我是XX政务服务中心，……没关系。

四、服务忌语

1.有事快说。

2.不知道，问别人去。

3.快下班了，明天再来。

4.说了半天，您怎么还不明白。

5.这事我不管，想找谁找谁去。

6.他不在，到外边等着去。

7.你这人怎么事儿这么多。

8.你懂不懂，这是政策规定。

9.上面都写着呢，自己看去。

10.谁给你说的（谁答应你的）找谁去。

11.有话就说，你管我姓什么。

12.你着什么急，没看我正忙着哩。

13.刚才给你说过了，怎么还问。

附件7

纪律作风规范

一、工作期间不准推诿扯皮，久拖不办，态度蛮横，刁难群众，违规收费，禁止与服务对象争执争吵。

二、工作人员不准收受办事群众以各种方式给予的现金、礼品和有价证券，不准“吃拿卡要”、冷硬横推。

三、工作时间禁止玩手机、打游戏、看股票、听音乐、上网购物、喧哗嬉闹、打瞌睡、串岗闲聊以及其他与工作无关事情。

四、办公电脑禁止安装与工作无关的软件，禁止擅自改变显示器摆放位置。

五、工作人员禁止在服务岗位吸烟，吃东西；禁止在服务对象面前整理服饰、头发，掏耳垢、挖鼻孔、剔牙齿、剪指甲、化妆等不文明行为。

六、工作人员不应作出违反各项纪律规定、社会公德、职业道德以及影响中心形象的事情或言行。

附件8

服务承诺规范

依法行政，廉洁从政；

服务群众，服务发展；

来有迎声，去有送声；

态度和蔼，语气适中；

首问责任，热情服务；

条件符合，即时办理；

条件欠缺，一次告知；

换位思考，推心置腹；

着装整洁，妆饰得体；

礼貌待人，文明办公；

阳光政务，黔江温度。

附件9

政务服务规范

一、工作人员在工作期间必须亮明身份，佩戴工作证，科学摆放工位牌、评价器等。

二、实行首问首接、一次性告知、服务承诺、限时办结制度，严格按照服务流程办理相关事项，为办事群众提供规范便捷高效服务。

三、受理咨询应提供相关办事指南、一次性告知单等，并向办事群众做出说明、解释，提供准确、可靠的信息。

四、受理申请时应仔细核对申请资料，实时录入“渝快办”政务服务平台，非即办件应打印受理单给申办人。

五、政务服务事项申请材料齐全、符合法定形式，能够当场作出决定的应当场办结，不能当场办结的承诺办理时限，不得超期办件。

六、受理结束时应温馨提醒服务对象在现场做出服务评价。

抄送：区纪委监委，区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，区检察院，区人武部。

重庆市黔江区人民政府办公室 2020年9月26日印发