

威海市行政审批服务局 威海市民政局文件

威审服发〔2020〕3号

关于进一步加强全市村（社区）便民服务 标准化建设的通知

各区市行政审批服务局、民政局，国家级开发区行政审批服务局、社会事务管理局，南海新区行政审批服务局、社会事务管理局：

为贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于推进全省村（社区）便民服务标准化的指导意见》（鲁政办字〔2020〕42号），进一步推进全市村（社区）便民服务标准化，切实为群众就近办事提供规范、透明、高效、便捷的政务服务，现就有关工作通知如下：

一、加快推进场所建设

1.规范场所设置。严格按照《威海市城市社区服务大厅建设运行规范》《威海市村便民服务代办点建设运行规范》（以下简称《两个规范》）标准要求，根据村（社区）便民服务事项办理需求，设定办事场所，为办事群众提供“一门式”“一站式”服务。所有社区和村实现便民服务场所全覆盖。

2.完善基础设施。社区便民服务站应设置咨询引导、窗口受理、后台办公、休息等待、信息公开等功能区域，接入互联网和电子政务外网，配备打印复印、无线网络、饮水充电、残疾人服务等便民服务设施，有条件的可配备自助查询、自助缴费等设备。有条件的村便民服务站应配备电脑、打印机、复印机等设备设施，方便群众办事。

二、规范事项办理标准

3.规范事项进驻。社区和村便民服务站要在承接办理《两个规范》确定的基础目录服务事项的前提下，逐步扩大办理范围。将与群众利益密切相关且适合在村级办理的养老保险、医疗保险、民政服务、社会救助、卫生健康服务、就业创业服务、退役军人事务、老年人优待、残疾人帮扶、惠农政策落实、法律顾问及纠纷调解、出具有关证明等公共服务类和水电气暖费用收缴等便民服务类事项纳入村（社区）便民服务站受理、办理或帮办代办。鼓励将市场准入、用地许可等与群众生产生活密切相关的权利事项纳入社区便民服务站受理、办理。对量大面广的个人事项可委托银行、邮政等网点代理、代办。

4.规范事项梳理。各区市（含国家级开发区、南海新区，下同）行政审批服务局负责对村（社区）网上事项梳理情况进行排查、修改、维护，进一步优化相关要素配置，确保信息准确、完备，做到统一事项的名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、申请材料、办理时限、收费项目等要素区市统一。

5.规范服务指南。各区市行政审批服务局要依据标准化梳理结果，编制统一的办事指南模板，明确事项名称、办事依据、办理条件、申请材料、办理时限、收费情况、办件类型等基本内容。村（社区）便民服务站完善办理地点、联系电话等信息后，将办事指南在服务场所显著位置公开公示。

三、强化网上服务

6.完善网上站点。市行政审批服务局负责完善全市村（社区）网上站点建设，开通网上咨询、网上查询、网上申报、网上投诉等功能，推动相关政务服务事项和便民服务事项纳入网上政务服务大厅。

7.提高网办能力。各区市行政审批服务局负责组织有关部门指导社区便民服务站优化网络运行流程，提高网上办理深度，社区上网运行的依申请政务服务事项网上可办率不低于 50%。

四、规范管理运行

8.规范队伍建设。各级要严格按照《两个规范》确定的人员配备标准，配齐配强高素质工作人员。对照政务服务事项办事

指南，组织相关部门对村（社区）便民服务站工作人员进行业务培训，确保提供标准规范便民服务。

9.完善办理模式。社区便民服务站要推行“一窗受理、全科服务”，推动服务窗口向“全科窗口”转变。建立健全首问负责、一次性告知、限时办结、服务承诺、投诉处理、考核评议、责任追究等服务制度，推进管理规范化和服务标准化、便利化。规范帮办代办，按照全市统一的咨询导办、贴心帮办和全程代办工作制度要求，推行帮办代办服务，对特殊困难群众，提供上门帮办、代办、代收、代缴服务。

各区市将村（社区）便民服务站建设情况于5月24日前，报送至市行政审批服务局。未完成村（社区）便民服务站建设任务的区市，每月20号前，报送进展情况。

联系人：市行政审批服务局业务协调科 王超

联系电话：5897010,邮箱：wangchao@wh.shandong.cn



威海市行政审批服务局

2020年5月22日印发