

苏木、镇、各街道、各相关部门：

为贯彻落实《包头市人民政府办公室印发关于开展“基层政务服务提升年”活动的实施方案的通知》（包府办发〔2023〕31号）要求，进一步提升全区基层政务服务能力，形成“纵向三级联动、横向部门协作”基层政务服务工作格局，高质量打造“石心实意”政务服务品牌，打通政务服务“最后一公里”，经区人民政府同意，现将《关于开展“基层政务服务提升年”活动的落实方案》印发给你们，请认真抓好落实。

石拐区人民政府办公室

2023年3月14日

关于开展“基层政务服务提升年”活动的 落实方案

为持续推进“放管服”改革优化营商环境，进一步提升全区基层政务服务能力，高质量打造“石心实意”政务服务品牌，打通政务服务“最后一公里”，结合我区实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，认真落实党中央、国务院、自治区、包头市党委政府关于深化“放管服”改革的决策部署，以解决基层企业群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题为目标，全面加强苏木（镇、街道）便民服务中心（简称便民服务中心）、嘎查（村、社区）便民服务站（简称便民服务站）场所建设，整合基层政务服务资源，完善基层政务服务体系，推动基层政务服务从“能办”到“快办”“易办”“好办”转变，为群众提供更好的政务服务体验，不断提升人民群众的获得感和幸福感。

（二）工作目标。以“基层政务服务提升年”活动为抓手，深入开展苏木（镇、街道）、嘎查（村、社区）两级基层政务服务标准化、规范化、数字化、便利化、创新化五大提升行动。2023年底前，全面提升基层政务服务能力和水平，基层政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升，政务服务场所、事项进驻、事项清单、

办事指南、综合受理等标准全面落实。全区形成“纵向三级联动、横向部门协作”的基层政务服务工作格局，三级政务服务体系更加健全，基层便民便企服务事项不断增加，办理流程更加规范，政务综合服务能力得到大幅提升。

二、重点任务

（一）开展基层政务服务标准化提升行动

1. **推动基层场所建设标准化。**对便民服务中心（站）政务服务场所实行标杆型、标准型、基础型三档建设标准（详见附件）。2023年底前，全区21个便民服务站“基础型”建设达标率达到100%，便民服务中心（站）“标准型”建设达标率不低于90%，根据石拐区实际情况选取40%的便民服务中心和便民服务站探索“标杆型”站点建设，形成具有鲜明特色的基层政务服务“鹿城样板”（责任单位：苏木、镇、各街道办事处；完成时限：2023年11月底前，并持续推进）。

2. **推动基层实施清单标准化。**各相关部门要切实将公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域群众经常办理且基层能有效承接的高频政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。各相关部门要对依申请行政权力和公共服务事项，依据国家、自治区政务服务事项、行政许可事项、公共服务事项等清单，按照同一层级统一标准，及时做好动态调整和认领承接、发布，实现全区镇村两级事项要素N同、数据同源、动态更新和联动管理。区政

务服务中心、便民服务中心（站）应公示本级政务服务事项清单（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服务局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年9月底前，并持续推进）。

3. 推动基层服务流程标准化。一是统一事项要素。政务服务局要按照全市政务一体化平台政务服务事项要素标准化编制要求，指导苏木（镇、街道）、嘎查（村、社区）两级逐项优化事项名称、编码、类型、主管部门、实施依据等基本要素，受理条件、办理流程、申请材料、中介服务、办结时限、收费、年检年报等一般要素和现场勘验、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、公示等特别程序。进一步精简压缩依职权行政权力事项。二是统一政务服务事项目录。依据国家、自治区政务服务事项目录，梳理公布苏木（镇、街道）、嘎查（村、社区）两级政务服务事项目录，实现事项要素两级统一。2023年底前，实现全部政务服务事项基本目录标准化。三是优化事项办事指南。依据政务服务事项实施清单，根据企业和群众办事实际需要，苏木（镇、街道）、嘎查村（社区）两级便民服务中心（站）优化政务服务事项办事指南并严格实施。鼓励提供“白话版”“图例版”“视频版”办事指南。

（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服务局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：统一事项要素、政务服务事项目录、优化事项办事指南2023年9月底前，实现全部政务服务事项基本目录标准化2023年12月底前，并持续推进）

（二）开展基层政务服务规范化提升行动

4. 推动事项集中进驻。以苏木（镇、街道）政务服务事项清单的办理项为标准，梳理“应进必进”事项清单并公示。遵循“应进必进、进必授权”原则，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上苏木（镇、街道）各部门所涉及的政务服务事项应纳入便民服务中心集中办理。进驻的政务服务事项必须在便民服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”（牵头单位：苏木、镇、各街道；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年6月底前，并持续推进）。

5. 深化“一窗受理”改革。持续深化便民服务中心“一窗受理”服务模式改革，2023年底，便民服务中心综合受理窗口事项通办比例100%，窗口服务办结满意率达到95%以上。一是前台综合受理，前台综合受理工作由便民服务中心承担，统一窗口标识、统一服务标准；二是后台分类审批，后台审批人员全部为区、苏木（镇、街道）两级部门派驻或授权行政审批工作人员；三是统一窗口出证，统一出证工作由便民服务中心承担。后台人员分类审批办结后，要将证照即时上传证照平台并交于统一出证窗口。出证窗口工作人员通过网站、微信、APP平台、电话、短信等方式通知申请人领取或通过快递送达。综合受理窗口工作人员可采取人员调配、抽调进驻部门窗口工作人员或政府购买服务方式解决。便民服务中心应公示“一窗式”综合受理事项清单（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服务局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年7月底前，并持续推进）。

6. 强化人员培训管理。苏木（镇、街道）2023年3月底前分类制定基层人员能力提升考核工作方案并统筹推进实施。明确要求进驻便民服务中心的工作人员统一由便民服务中心管理、考核、调配，派驻单位负责业务指导；便民服务站人员由各村村委会（社区居委会）管理；各便民服务站配备专兼职工作人员，实行自主管理，加强对进驻服务站工作人员的综合绩效考评。充分整合利用各类资源，通过开展集中培训、巡回指导、以干代训、观摩交流、岗位练兵等多种形式，加强便民服务中心（站）工作人员业务培训，逐步实现“一口清”导办、“一窗式”办理、“一条龙”服务，不断提升全区政务服务队伍业务水平。严格执行窗口服务礼仪规范，开展微笑服务，持续提升服务温度（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年9月底前，并持续推进）。

7. 建立健全服务制度。便民服务中心（站）要严格实行政务服务好差评，建立“评价、反馈、整改、监督”全流程闭环处理机制，健全完善窗口人员首问负责、限时办结、一次性告知、窗口无否决权、AB角办理、服务规范、服务承诺等制度，进一步提升便民服务中心（站）工作人员服务质量、服务水平和服务效率，镇村两级要将工作制度通过工作折页、电子显示屏等方式在场所内公示，不断提升服务效能，增强企业群众的获得感和满意度（责任单位：苏木、镇、各街道，政务服局；完成时限：2023年5月底前，并持续推进）。

（三）开展基层政务服务数字化提升行动

8. 提升数字政务“网上办”服务能力。全面梳理苏木（镇、街道）、嘎查（村、社区）两级网上办政务服务事项，增加镇村两级线上可办理事项数量，实现群众外网申报、审批线上流转、结果在线可查。继续逐项梳理完善网办事项要素，优化网厅事项流程配置，结合上级网办事项持续开展减时限、减材料、减环节改革工作，实现全区网办事项区域统一、标准规范，镇村网上站点全覆盖，流程全畅通，事项全统一。进一步推动线上政务服务平台和线下实体便民服务中心（站）融合发展，对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服務局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，并持续推进）。

9. 电子政务外网向基层延伸。实现便民服务中心接入电子政务外网，推进嘎查（村、社区）电子政务外网的接入和保障，实现一体化在线政务服务平台接入和应用。为基层便民服务事项网上办、自助服务等工作，做好网络基础保障（责任单位：苏木、镇、各街道、大数据中心；完成时限：2023年8月底前，并持续推进）。

10. 优化精准办事导航能力。配合上级完成政务服务地图导航功能相关工作任务，逐步建设便民服务中心（站）配置PC端、移动端、自助终端等渠道内容标准化建设，实现地图服务多渠道数据同源管理、服务同源提供，为企业群众提供明确政务服务场所位置、各类服务网点布局、自助服务终端布设、工作时间、咨询电话、可

办业务、预约申请、位置导航等服务，实现基层政务服务看得见、查得到、能操作（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服务局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，并持续推进）。

（四）开展基层政务服务便利化提升行动

11. 拓宽服务渠道。苏木、镇、各街道要对标先进地区，探索实行“政银合作”模式。充分发挥银行和企业点多面广、就近服务的优势，继续依托金融机构、商业综合体等人流量大，需求量高的公共场所设置“政银企”合作点，全面构建以区政务服务中心为龙头，便民服务中心为骨干，便民服务站为基础，银行、城市综合体、市场、企业等便民服务网点为补充，网上办事大厅为载体的标准化政务服务体系，满足企业群众“就近办”需求（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服务局、国资委；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，并持续推进）。

12. 优化服务流程。继续围绕“企业全生命周期”和“个人全生命周期”，深化推动不同部门、不同层级关联事项进驻便民服务中心办理，在便民服务中心设立“一件事一次办”受理窗口，实时公布基层实施的“一件事”目录，编制标准化服务指南，根据企业和群众办事需求个性化定制所需服务，做到“一次告知、一表申请、一窗受理、一站帮办、一链办结、一窗出件、一次办好”，探索更多改革事项在乡级便民服务中心常态化运行（责任单位：苏木、镇、各街道，政务服务局；完成时限：2023年6月底前，并持续推进）。

13. 强化帮办代办。完善“厅内帮办服务+厅外流动服务”工作模式，在嘎查（村、社区）依托党员干部、社区工作者、网格员、志愿者等，充实基层帮办代办力量，强化帮办代办服务，为基层企业群众提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务，4月底前，在各便民服务中心（站）公开栏、宣传栏等公示帮办代办制度、帮办代办事项清单、帮办代办人员名单、联系方式及服务范围等内容；预约服务常态化，要按照“一号对外”的原则，公布预约服务电话，建立健全预约服务机制，在周末及节假日为企业群众提供预约错时服务，真正做到“365天政务服务不打烊”；开展实体大厅无障碍改造和适老化提升，配备老花镜、轮椅、急救药箱等便民服务设施，开通老年人、残疾人等特殊群体办事绿色通道。强化服务支撑，通过物流寄送等形式，开展免费上门服务、居家服务（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服务局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年6月底前，并持续推进）。

（五）开展基层政务服务创新化提升行动

14. 创新基层政务服务。聚焦企业群众需求、加快体制机制创新，依托靠前服务清单、就近服务清单、代办服务清单，促进各级政务服务体系协调互通，解决企业和群众办事的堵点、痛点、难点问题。以实时、优质、高效的政务服务，让全区办事企业、人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障，不断丰富“石心实意”政务服务内涵，擦亮“包你满意”服务品牌。同时，不断拓展“下沉服务”的广度和深度，开展政务服务进企业、进园

区、进社区、进农村牧区、进家庭“五进”行动，有效满足各类市场主体和群众的办事需求，提升企业的归属感和群众的满意度。根据全区政务服务综合发展方向探索创新政务服务，探索“一镇一品牌”政务服务模式，做到政务服务典型经验全区范围内可复制可推广（牵头单位：苏木、镇、各街道，政务服务局；责任单位：各相关部门、单位；完成时限：2023年12月底前，并持续推进）。

三、保障措施

（一）强化组织领导。区政务服务局要充分发挥提升政务服务能力建设牵头总作用，定期调度，督导推动工作落实，苏木、镇、各街道具体负责组织实施推进；苏木（镇、街道）便民服务中心、嘎查（村、社区）便民服务工作站按照落实方案制定具体工作举措，明确任务书、路线图、时间表、责任人，全面落实各项工作。

（二）加强督导考核。区政务服务局将对各地区开展“基层政务服务提升年”活动情况组织第三方进行评估，评估结果将纳入经济社会发展综合评价体系和领导干部政绩考核中。

（三）积极宣传推广。各地区、各部门、单位要积极探索创新加强基层政务服务工作措施，形成更多首创、管用的好经验、好做法。要及时总结工作中的先进经验和典型案例，积极通过网络、电台、电视台、报刊等媒体渠道大力度、宽领域宣传解读改革政策和工作成效，提高企业群众对政策的知晓度和满意率，为深化改革、优化服务营造浓厚氛围，促进地区和部门相互借鉴、竞相发展，同时以企业群众监督促进工作效率和服务提升。

附件：便民服务中心（站）软硬件建设标准化工作指南

附件：

便民服务中心（站）软硬件建设标准化 工作指南

设立苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站是构建简约高效基层管理服务体制的必要举措，按照标准化建设运行便民服务中心（站）有助于更好地服务基层、服务企业群众。在《包头市各级政务服务大厅（中心、站点）政务服务标准化管理指导手册》基础上，按照“统一功能定位、统一机构设置、统一名称标识、统一基础设施、统一运行模式的原则，编制《便民服务中心（站）软硬件建设标准指导手册》。

一、完善组织体系建设

（一）健全基层便民服务体系。规范设置苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站，并统一名称及标识。苏木乡镇（街道）的便民服务机构名称统一为“XXX苏木乡镇（街道）便民服务中心”；嘎查村（社区）的便民服务站名称则统一为“XXX嘎查村（社区）便民服务站”，嘎查村（社区）便民服务站可单独设立，也可依托党群服务中心设立。

（二）工作职责

1. 便民服务中心主要职责：

便民服务中心集中办理本苏木乡镇（街道）和上级政府部门授权或委托的政务服务事项（含行政权力事项和公共服务事项），并提供代收、代办、咨询等便民服务。主要职责：组织协调各类便民服务事项的进驻和管理；制定便民服务中心（站）的各项规章制度、管理考核办法并组织实施；负责对便民服务中心窗口和窗口工作人员的管理考核；负责本级政务服务“好差评”，处理窗口的违规违纪行为及投诉；负责便民服务窗口建设及窗口咨询、代收、代办、帮办等工作；推进和指导便民服务站建设；完成苏木乡镇（街道）交办的其它工作。

2. 便民服务站主要职责：

为办事群众提供各类咨询服务，解答相关法律、法规、政策咨询；负责受理登记群众的申请，接受群众委托，到县级政务服务中心、乡级便民服务中心代办有关事项，实行报送代办服务；负责有关政务、村务、服务信息公开公示工作，对村民开具相关证明材料，并提供适宜办理的其他服务事项；负责对乡级便民服务中心安排到便民服务站办理的其他具体事项进行规范办理。负责做好办理事项的登记、上报和资料保存工作。

二、硬件设施标准化

（一）场所建设。便民服务中心（站）要以大厅式为主，按照“布局合理、规模适当、功能齐全、整洁明亮、方便群众”的要求，设置集中办公场所，努力实现“一门受理、集成服务、一次办好”。标准型便民服务中心面积不得低于200平方米，标杆型便民服务中

心不得低于 300 平方米。基础型只限于偏远农牧区便民服务站，面积不低于 20 平方米，标准型便民服务站面积不低于 50 平方米，标杆型便民服务站面积不低于 80 平方米。

（二）标识标牌。便民服务中心（站）名称标识应在室外显著位置横牌固定，字体大小本着庄重、大方、美观原则设置。苏木乡镇（街道）主要路口设立便民服务中心公告牌。

（三）空间布局

1. 标准型便民服务中心建设要求：服务设施，便民服务中心大厅实行集中化、柜台式办公，要设立咨询服务区、窗口服务区、投诉调解区、休息等候区。配置导办台、填写台、等候椅、饮水机等便民服务设施。设立综合受理窗口、“办不成事反映”窗口、并通过设置电子屏幕、公示栏、公示墙等形式，向社会公示进驻便民服务中心政务服务事项清单、综合受理事项清单、帮办代办事项清单、帮办代办员信息和服务流程、服务规范、服务标准、服务承诺、咨询及监督电话等内容，办公区域应保持美观整洁、有序统一。窗口设施，统一实行敞开式业务办理前台（高度 80CM 左右，宽 60CM 左右），配备满足工作需要的办公桌椅、档案柜、计算机、打印机、复印件、高拍仪（扫描仪）、电话等。服务窗口除岗位公示牌、办事指南、一次性告知单、表格填写范本及文具等资料外，不得放置任何与工作无关的物品。

2. 标杆型便民服务中心建设要求：在标准型便民服务中心建设基础上，要增设自助服务区、其他功能区。大厅设施设备更加符合

时代化、便利化、智能化、温馨化、舒适化要求，配备自助服务一体机、互联网系统、多媒体电视、实体公示牌、免费 WIFI 、EMS 寄递箱等设备，提升便民服务中心便民度。

3. 基础型便民服务站建设要求：要实现“八有”，即有场所、有人员、有牌子、有制度、有事项、有公示栏、有记录簿、有投诉箱或意见簿。

4. 标准型便民服务站建设要求：便民服务站按照“十个一”标准建设。在村（社区）单独设立一个办公场所；挂“便民服务站”一块牌子；制定一套日常管理制度；配备一台电话，用于电话咨询、受理；配备一台电脑办公；配备一本台账记录业务代办及事项办理情况；设立一个公示栏，公示政策规定、业务办理流程；实行一名以上固定工作人员坐班制；编制一部办事指南；制作一张便民服务卡，将工作人员的姓名、职责、联系电话发放给办事群众，为办事群众提供帮办代办服务。

5. 标杆型便民服务站建设要求：在标准型便民服务站的基础上，设施设备更加符合时代化、便利化、智能化、温馨化要求，配备自助服务一体机、免费 WIFI 、EMS 寄递箱等设备，提升便民服务站便民度。

三、软件建设标准化

（一）坚持“应进必进”。

便民服务中心应公示本级政务服务事项清单、“应进必进”事项清单，进驻和办理的事项类别应包括：

1. 户籍管理：居民户口簿遗失补发，居民身份证核发，临时居民身份证核发，居住证核发，入伍注销户口，退役军人入户，亲属投靠落户，新生儿出生登记，户籍分户、立户，大中专院校录取学生户籍迁出（入），大中专院校毕业生户籍迁入（出），变更姓名，变更户主或与户主关系，变更文化程度、婚姻状况，更正出生日期，变更性别，户口县内迁移，准迁证补发，迁移证补发，死亡户口注销，失踪户口注销，其他情况入户销户变更等。

2. 人口和生育服务：生育登记、60岁以上失独人员扶助，老年优待证核发，新农合、新农保减免等。

3. 社会保障：城乡最低生活保障对象认定，特困人员认定，贫困学生助学申请初审，临时救助，老年人福利补贴，留守儿童服务，孤儿认定，残疾证办理，残疾人职业技术培训，重度残疾人护理补贴，困难残疾人生活补贴等。

4. 劳动保障：企业用工需求服务，就（失）业登记，贫困劳动力一次性创业补贴初审等。

5. 养老保障：城乡居民养老保险参保登记，城乡居民养老保险参保缴费，城乡居民养老保险参保信息查询，城乡居民养老保险待遇核定，城乡居民养老保险基本信息变更登记，城乡居民养老保险参保关系终止等。

6. 医疗保障：单位参保登记；职工参保登记；城乡居民参保信息变更登记；门诊费用报销；住院费用报销；产前检查费支付；生育医疗费支付；计划生育医疗费支付；生育津贴支付；医疗救助对象手

工(零星)报销;城乡居民参保登记;参保单位参保信息查询;参保人员参保信息查询;异地安置退休人员备案;异地长期居住人员备案;常驻异地工作人员备案;异地转诊人员备案等。

7. 脱贫帮扶: 建档立卡贫困学生雨露计划教育资金审核, 贫困户耕地补差, 贫困户农业保险, 贫困户跨省务工补助, 雨露计划短期技能培训等。

8. 农业农村管理和服务: 种粮补贴发放, 土地流转服务, 农业技术咨询, 土地纠纷调解等。

9. 乡村建设管理和服务: 农村村民住宅用地审核, 乡村建设规划许可证核发, 危房改造申请等。

10. 营商管理和服务: 个体工商户登记, 食品经营许可, 食品小经营店登记, 食品小摊点备案等。

11. 服役退役服务: 应征公民兵役登记, 兵役登记报名线下确认, 应征入伍初审, 组织应征公民政审、体检, 义务兵家庭优待金给付等。

12. 党务管理服务: 党(团)组织关系转移等。

(二) 优化服务窗口设置。各便民服务中心要按照辖区人口数量和业务量对窗口数量进行科学设置, 推行前台综合受理、后台分类审批, 窗口统一出证的无差别“综合窗口”服务模式。对暂未进驻中心的单位, 要在大厅设置综合咨询服务窗口, 提供咨询服务、业务解释、便民引导等相关服务。各便民服务中心应公示“一窗式”

综合受理清单。窗口摆放办事公告牌，对主要审批服务项目、收费标准、承诺时限、电话号码等内容对外公示。

（三）强化业务指导。各旗县区政务服务管理部门和政务服务实施部门要加大对事项梳理的督促工作，根据政务服务事项标准化要求进行统一事项名称、申请材料、办理时限等，按照“环节少、时间短、流程优、服务好”的原则实施。尽最大限度减少申报材料，精简审批环节，简化审批程序，优化审批流程，进一步缩短办理时限，方便企业和群众办事。

（四）强化业务管理。按照“即办件、退回件、承诺件、联办件、补办件、代理件”进行业务办件管理。即办件，属于便民服务中心权限，程序简单，材料齐全可以当场受理办结的，作为即办件在窗口当场受理办结。承诺件，属于便民服务中心权限，对不能当场办理，需要审核、论证或现场勘察的事项，作为承诺件，受理后在规定时间内办结。联办件，属于便民服务中心权限，但需要两个及两个以上单位联合办理的事项，作为联办件，由主办窗口牵头协调，在规定时间内办结。上报件，需上报审批或办理的事项，作为上报件，由工作人员负责材料的审查，明确告知所需的材料、办理流程 and 办结时限，主办窗口负责上报，在规定时间内积极与上级部门联系、协调，帮助办结。退办件，对不符合条件不予办理的事项，作为退办件，受理窗口告知申请人不予办理的理由，明确给予答复。

（五）委托全程帮办代办事项。按照群众自愿申请原则，为群众提供帮办代办服务。即由各便民服务站收集群众的政务服务需求，

各便民服务站将资料带到便民服务中心，由便民服务中心分拣办理，对苏木乡镇（街道）级政务事项，协调本级审批部门及时受理办结，对旗县区级政务事项，及时通过政务一体平台、行业审批系统或安排人员定期送往旗县区政务服务中心办理。旗县区政务服务中心受理办结后，将办件结果通过政务一体化平台、行业审批系统或邮寄的方式送达各便民服务中心，再由便民服务中心分发回各便民服务站帮办代办点。通过各便民服务站、便民服务中心、旗县区政务服务中心分段接力，实现企业群众的办事需求全程代理。便民服务中心（站）应公示帮办代办制度、帮办代办事项清单、帮办代办人员名单、联系方式及服务范围。

（六）编印便民服务指南。便民服务中心（站）要积极公布工作人员联系电话、办公电话，方便群众联系；编印《XX 便民服务指南》，将窗口服务流程、办结时限、法规依据、提交材料清单等汇编成册，免费发放给办事群众。窗口工作人员要统一配带胸牌上岗，坚持文明用语。

四、制度建设标准

各便民服务中心（站）建立首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知、服务双岗、去向留言等制度。

（一）首问负责制。首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办，对不属于本窗口办理范围的，应告知具体承办窗口和责任人。

（二）限时办结制。严格按照法律、法规、规章的有关规定流程办理服务事项，在承诺时限内办结或予以答复。

（三）责任追究制。完善各项规章制度和窗口工作人员管理办法，落实窗口工作责任，严格窗口考评奖惩。原则上进驻便民服务中心工作人员的年度考核应由便民服务中心负责。

（四）一次性告知制。凡群众询问或办理属于窗口职责范围内的事宜，必须书面一次性告知申请人需要提交的申请材料，以及提交材料中存在的问题等。

（五）服务双岗制。窗口应设置AB岗，确保窗口不因工作人员的缺位、空岗，而导致群众“找不到人、办不成事”。

（六）去向留言制。窗口工作人员不得擅自离开工作岗位，临时离开时，应将去向事由、联系方式等在窗口进行公示。

（七）健全投诉举报制。落实政务服务“好差评”，完善窗口评价装置、评价二维码、投诉电话、意见箱等渠道，方便群众提出意见、建议和投诉，并及时回访处理。

（八）推行特色服务。

1. 开展延时预约服务。在法定节假日及双休日，推动与群众生产生活密切相关的高频服务事项，如社会保障、医疗报销、婚姻登记等实行延时值班服务，其他服务事项则实行预约服务。

2. 开通绿色通道。推动设立对老、弱、病、残、孕及军人家属、困难群众等群体的绿色通道，或为其提供代办、帮办和上门等服务。

（九）畅通监督渠道。便民服务中心（站）应自觉接受上级政务服务管理部门的业务指导及监督考核。实体服务大厅要逐步接入

全市统建的视频监控系统，并保持良好运行状态，实现市、县、乡、村四级政务服务窗口监督管理全覆盖。