

安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2022〕47号

关于印发《全面提升便民服务信息化水平推进 便民服务进基层掌上办达标工作实施方案》的 通 知

各县（市、区）政务服务和大数据管理局：

经市局领导研究同意，现将《全面提升便民服务信息化水平推进便民服务进基层掌上办达标工作实施方案》印发给你们，请按照要求认真抓好落实。

2022年8月16日

关于全面提升便民服务信息化水平 推进便民服务进基层掌上办达标工作实施方案

根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《中共中央办公厅 国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化指导意见》（厅字〔2018〕22号）、《中共河南省委办公厅 河南省人民政府办公厅印发〈关于深化乡镇管理体制改革的若干意见〉的通知》（豫办〔2022〕20号）、《中共河南省委机构编制委员会办公室 河南省大数据管理局关于加快推进乡镇（街道）便民服务标准化建设的通知》（豫编办〔2020〕254号）要求，按照市人大常委会“关于提升便民服务信息化水平、推进便民服务进社区掌上办”议案办理工作需要，为进一步提升政务服务能力和信息化水平，开展乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站和掌上办达标工作，实现更多民生事项“就近办”“掌上办”。结合我市实际，制定本工作方案。

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，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持以人民为中心发展思

想，提升便民服务信息化水平，推进乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）标准化规范化便利化建设。2022年9月底前，乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）要在办公场所、事项进驻、设施设备、办公网络等方面达标；要将电子政务外网铺设到乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站），实现政务服务事项网上可办；每个县（市、区）不低于20%的乡镇（街道）便民服务中心部署自助服务设备；绘制完成政务服务“一张图”；实现基层政务服务“好差评”全覆盖；实现不低于200个事项在乡镇便民服务中心、不低于150个事项在街道便民服务中心、不低于40个事项在村（社区）便民服务站能够现场办理，不低于300个事项实现“掌上办”的目标。

二、工作任务

（一）严格落实便民服务中心（站）人员和场所建设要求。乡镇（街道）便民服务中心必须配备管理人员、业务人员、综合受理人员。进驻部门派驻的窗口工作人员应是政治觉悟高、政策业务熟、纪律观念强、具备审批服务权限的人员。村（社区）便民服务站的工作人员应满足事项的办理、帮代办工作需要。乡镇（街道）便民服务中心面积原则上应在150 m²以上，村（社区）便民服务站面积原则上应在50 m²以上，建筑结构符合敞开式办公要求。

（二）实现“大厅之外无审批”。乡镇（街道）应建立便民服务中心进驻事项负面清单，将负面清单之外的政务服务事项统一纳入便民服务中心集中办理。有关部门单独设立的政务服务大

厅和窗口应整合并入本级便民服务中心，经县级政府批准不予整合的要纳入本级便民服务中心实行一体化管理，按照统一标准提供规范化服务。按照“应进必进”原则，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、涉农补贴、残障服务、户籍管理等领域基层能有效承接的高频政务服务事项下沉至便民服务中心（站）办理，并形成事项清单，通过河南政务服务网、县（市、区）政府门户网站、乡镇（街道）和村（社区）便民服务大厅公示公开，实现不低于 200 个事项在乡镇便民服务中心、不低于 150 个事项在街道便民服务中心、不低于 40 个事项在村（社区）便民服务站能够现场办理。

（三）实现便民服务信息网络全覆盖。各乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）要全部接通电子政务外网，可通过专线（带宽不低于 10M）或互联网安全接入（VPN）方式接入，实现政务服务事项网上可办。

（四）20%以上乡镇（街道）实现政务服务自助办。各县（市、区）要积极主动与本级公安、税务、市场监管、自然资源和规划、人社等相关部门沟通协调，将承载各部门业务的自助机部署到本县（市、区）20%以上的乡镇（街道）便民服务中心，方便群众自助办理有关业务。

（五）推进电子证照应制尽制，实现更多数据共享。加强电子证照建设，按照《河南省电子证照责任清单（地市级）》要求，实现 101 类电子证照应制尽制，并归集相关电子证照数据。各县

（市、区）要加强对基层电子证照建设应用的指导和帮助，完成政务数据目录编制，并通过安阳市数据共享交换平台发布，推动更多数据实现共享。

（六）充分发挥“豫事办”安阳分厅、“安馨办”APP功能，实现便民服务“掌上办”。按照“应上尽上”、“应接尽接”原则，联合相关部门梳理高频政务服务事项，同时将关联性强、办事需求量大、获得感强的跨部门、跨层级政务服务事项集成化，依托“豫事办”安阳分厅、“安馨办”APP进行统一管理和运行，优化业务办理流程，精简申请材料，不低于300个群众经常办理的政务服务事项实现“掌上办”。

（七）绘制完成政务服务“一张图”。为方便群众能迅速直观找到政务服务大厅及服务网点，各县（市、区）要统计本行政区域各级便民服务大厅的名称、办公时间、办理事项、坐标位置等信息，以及本级有关部门在银行、汽车销售4S店、商场、园区等设置的服务网点、自助机的信息；市政务服务和大数据管理局牵头绘制全市政务服务“一张图”。

（八）实现政务服务“好差评”全覆盖。各乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站要在所有窗口配备“好差评”评价设备或静态评价二维码，实现“好差评”全覆盖，主动评价率达到60%以上，实名差评100%按期整改回访。

三、有关要求

（一）提升政治站位，强化组织领导。各县（市、区）要认真践行以人民为中心的发展理念，高度重视市人大常委会关于提

升便民服务信息化水平推进便民服务进社区掌上办议案办理工作，充分认识全面提升基层政务服务水平的重要性，切实履行主体责任，推进乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）达标工作，提升群众办事满意度便利度。

（二）明确工作任务，抓好责任落实。各县（市、区）要细化工作任务、明确时间节点、强化责任分解、制定有效措施，确保圆满完成各项达标工作。各县（市、区）要将乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）达标工作完成情况，于9月30日前报市局（邮箱：ayzfwjkd@126.com）。

（三）强化日常监督，务实高效推进。各县（市、区）要建立工作推进台账，对乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站达标工作进度和运行情况进行日常监督指导，对未达到时序进度、工作标准的乡镇（街道）、村（社区）要督促限期整改，对推诿扯皮、推进不力的进行通报。



安阳市政务服务和大数据管理局办公室

2022年8月16日印发

(共印150份)