

平顶山市新华区政务服务和大数据管理局文件

平新政务和大数据〔2022〕12号

签发人：唐晓源

新华区政务服务和大数据管理局 关于进一步提升基层政务服务能力的 实施方案

为进一步提升基层政务服务能力，补齐基层政务服务在线上线下不够融合、场所建设水平不够高、信息化应用还不足等方面的短板和薄弱环节，打通服务企业、群众的“最后一公里”，结合我区实际，制定本方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，积极回应企业群众呼声和需求，整合基层政务服务资源，丰富基层政务服务供给，完善基层政务服务体系，推进基层政务服务从“能办”到“快办”“易办”“好办”转变，持续提升基层政务服务能力和水平。2022年年底以前，实体站点分类实现标准化，场所布局更

加完善；基层办理事项进一步增加，与企业、群众生产生活密切相关的政务服务事项实现就近办；事项办理更加标准规范，办事体验度不断提升，社会获得感进一步增强。

二、主要任务

（一）推进线上办理，实现基层政务服务“快办”

提升线上办事便利度。持续推进基层政务服务事项减时限、减材料、减环节，实现更多事项“即交即办”。优化网上办、掌上办申报功能，通过历史数据自动填充、电子证照自动关联、减少页面跳转等技术手段，推动系统简便易用、操作灵活便捷。加强网上事项办理引导，发布宣传海报、制作操作视频、开展体验式服务等，引导企业群众在线办理各类业务。

（二）畅通服务路径，实现基层政务服务“易办”

完善基层便民服务中心（站、点）布局，推动一链办理、全区通办、跨区通办等服务向基层延伸，让企业群众实现“家门口”办理。

1. 编制基层办理政务服务事项实施清单。完善帮办代办方式，努力实现个人政务服务事项在基层“能办尽办”。12月底前，基层便民服务中心（站）将办理项目目录、服务指南、工作制度等，通过工作折页、电子显示屏等方式在场所内公示。

2. 推进基层场所标准化建设。整合利用现有的服务场地、设施等资源，根据有关工作部署，统筹推进村（社区）便民

服务场所建设，鼓励结合地域特点开展创新实践。推动乡镇（街道）便民服务场所全部达到基础型建设标准，力争达到标准型或标杆型建设标准。

3. 合理布局社会合作站点。按照互利共赢原则，依托银行金融网点、邮政网点、商业综合体等，灵活建立“政务+金融（邮、商）”合作服务；在银行、商场等人流量大、业务办理需求多的公共场所，布设自助终端机，满足企业群众差异化办事需求。

（三）提升服务水平，实现基层政务服务“好办”

聚焦企业群众办事体验和需求，切实提升基层工作人员综合服务素质和能力，增强企业群众办事体验感和便利度。

4. 提升综合服务能力。通过开展专题培训、岗位练兵、技能比武、观摩交流等多种方式，加强对基层政务服务工作人员业务培训，提升帮办代办人员素质能力。12月底前，各市分类制定基层人员能力提升方案并统筹推进落实。

5. 强化帮办代办服务。按照“就近、就熟”原则，依托村（社区）党员干部、社区工作者、网格员、志愿服务者等，充实基层帮办代办服务力量，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。

6. 加强特殊群体服务。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。加强网上站点优化提升，开发内容朗读、字体放大、语音辅助等功能。强

化服务支撑，通过物流寄送、政务服务大篷车等形式，开展免费上门服务、居家服务。

三、保障措施

各部门要高度重视基层政务服务能力提升工作，以群众需求为出发点和落脚点，强化工作部署，狠抓任务落实，确保取得成效。区政府办强化统筹协调，加强对各项工作任务的日常调度指导，对进展成效和经验做法复制推广，强化检查督导，研究解决工作中遇到的困难和问题，加强基层政务服务品牌建设，要强化工作落实，发挥基层首创精神，及时总结典型案例，深度提炼经验做法，切实提升为民服务能力。

新华区政务服务和大数据管理局

2022年3月28日

