西峡县政务服务中心文件

西政服〔2024〕14号

西峡县政务服务中心
关于开展“政务服务+小区物业”工作
实施方案

为认真贯彻落实《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）有关精神，持续深化“放管服”改革，不断创新延伸服务群众新渠道，推动更多政务服务事项“就近办”，决定在全县开展"政务服务+小区物业”创新工作。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中全会精神和省、市关于“放管服效”改革的决策部署，坚持以人民为中心的发展理念，以进一步推进我县“15分钟政务服务圈”建设为导向，将政

务服务与物业管理有机融合，建立“物业服务中心政务服务帮办点”，发挥好物业平台的贴心管家作用，释放政务改革的新质动能，把丰富的政务资源更直接地送到居民生活中，打造个性化、精准化、高效化定制政务服务，打通政务服务社区群众最后一米，真正实现家门口办政务。

二、工作目标

以提升政务服务便利化水平为目标，坚持实事求是、试点先行、逐步推广、应建尽建的原则，加强与物业公司合作，将政务服务延伸到居民生活的最基层，使居民在小区内就能方便地获取部分政务服务，强化政务部门与物业之间的信息交流，及时掌握群众诉求，并根据小区居民的特点和需求，有针对性地提供个性化的政务服务和公共服务。2024 年 8 月底，选取试点，打造 10 个“政务服务小区帮办点”，形成物业主体、部门协同、百姓认同的政务服务帮办点。在试点成功的基础上，逐步在更多小区推广政务服务加物业模式。

三、工作任务

1、建立合作机制，设立服务阵地。政府部门与物业服务企业签订合作协议，明确双方的权利和义务。由物业公司因地制宜提供服务场地，设立“政务服务帮办点”，并配备必要的办公设备和宣传公示栏。

2、明确专职人员，做好培训工作。每个帮办点要指定 1 名物业管家作为帮办员，由政务服务中心牵头组织相关业务部门开展业务能力培训，负责对本物业中心业务开展政务事项帮办、企业群众诉求收集、活动组织策划等事务。由政务

服务中心牵头建立沟通联络平台，进驻中心窗口单位的首席代表和部门帮办员要配合中心开展在线服务和上门服务。

3、梳理事项清单，建立工作台账。由县政务服务中心牵头，对照《河南省政务事项基本目录》和部门便民服务事项，梳理一批群众关注度高的热点事项，尤其是涉及人社、医保、公安、税务、市场监管、公积金、住建、民政等相关部门事项，制作服务指南和操作流程，统一提供给物业公司，由物业公司负责做好帮办服务台账。

4、建立服务机制，开展服务活动。县政务服务中心“基层巡回服务队”每季度至少组织一次进小区服务活动，提供业务咨询、政策宣传、业务办理、帮办培训等服务，变群众“上门找服务”为政务“主动送服务”。建立问题交办制，对小区群众反映的关于政务服务方面的意见建议、问题诉求，由帮办员要做好收集登记，并及时与中心联系，进行集中交办反馈。建立集中服务制，对小区业务办件需求多的批量件，由中心牵头会同相关部门开展上门服务。

四、工作步骤

1、筹备阶段（2024年6月28日起）。进行调研，积极探索“15分钟政务服务圈”的实现方法，了解群众需求、事项梳理、物业现状等调研工作，拟定协议和工作流程。

2、试点阶段（2024年7月10日起）。选取小区进行试点开展政务服务加物业工作，完成物业帮办人员的选拔和培训，收集试点过程中的问题和经验，打造标杆、亮点，形成可复制推广的经验做法，为下一步示范引领打牢基础。

3、推广阶段（2025年1月1日起）。在试点成功的基础上，逐步在更多小区推广政务服务加物业模式。不断完善工作机制，提高服务水平。

五、工作要求

1、加强领导，保障运行。县政务服务中心具体负责相应的统筹安排，三方公司协助，县直相关部门协作配合，进一步加强工作衔接和业务指导，充分发挥物业管家的职能和小区、商圈的作用，全力推进“政务服务+物业”创新工作，更好地深化放管服改革，扎实推进“15分钟政务服务圈”建设，不断提高服务效能，方便企业群众办事。

2、加强宣传，营造氛围。要充分利用报纸、新媒体、互联网等多种方式，大力宣传“政务服务+物业”创新举措，以立式海报、易拉宝、电子海报等形式在小区、商圈楼宇等公共服务区域公开公示，提升居民的认知度、参与度，注重收集群众评价及反馈意见，不断完善和提升“15分钟政务服务圈”服务水平，积极回应社会关切，营造良好工作氛围。

西峡县政务服务中心

2024年6月27日