

西峡县推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

西放办〔2023〕14号

关于规范乡镇（街道）行政审批服务中心建设的 通 知

各乡镇人民政府、街道办事处，县直有关部门：

为完善全县乡镇（街道）行政审批服务体系建设，确保乡镇（街道）行政审批服务中心为人民群众提供更加优质、高效的服务，根据《国务院关于进一步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）精神，现就进一步规范乡镇（街道）行政审批服务中心建设通知如下：

一、规范设立乡镇（街道）政务服务场所

（一）统一名称。各乡镇（街道）设立的集中提供政务服务的综合性场所，统一名称为乡镇（街道）便民服务中心；负

责管理该综合性场所的机构，统一名称为行政审批服务中心。

（二）设立场所。坚持“因地制宜、合理配置”的原则，有效整合乡镇（街道）和县（区）直部门基层站所的办公资源，按照西峡县《关于推进基层政务服务体系标准化规范化便利化建设的指导意见》（西放办〔2022〕8号）的相关要求，乡镇（街道）便民服务中心实行开放式、大厅式集中办公，设置咨询服务、业务受理、后台审批、休息等待、自助服务、信息公开等功能区域，为群众提供免费复印、饮水、充电、无线网络、急救箱、无障碍设施等便民服务设备。配齐配强大厅电脑、打印机、扫描仪、高拍仪等办公设备和自助服务终端，确保互联网、电子政务外网以及相关部门业务专网等网络全部接入政务服务大厅，满足本级政务服务事项进驻和办理需要。

（三）规范管理。各乡镇（街道）部门单设的政务服务窗口应整合并入本级便民服务中心，确不具备整合条件的要纳入本级便民服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。

责任单位：各乡镇人民政府、街道办事处，县公安局、县民政局、县市场监督管理局、县自然资源局等县直相关部门

完成时限：2023年11月中旬前

二、选优配强乡镇（街道）政务服务场所人员

（一）定编定责。各乡镇人民政府要依据《西峡县关于深化乡镇管理体制机制改革实施方案》，将行政审批服务中心定编为乡镇政府内设机构，并配齐配强领导职数以及中心人员队伍。街道办事处参照乡镇模式，设立便民服务中心，配齐专职

队伍，负责承担行政审批、“一枚印章管审批”等工作。原则上为便于后续综合窗口办公，各乡镇（街道）行政审批服务中心机构人员不少于3人。

（二）人员入驻。各乡镇（街道）要选派政治素质高、业务能力强的工作人员到乡镇（街道）行政审批服务中心窗口工作，保持人员相对稳定，确保工作日不空岗。窗口工作人员身份不变、人事关系不变，实行双重管理体制，其业务上接受所在部门单位领导和授权；日常管理、工作考核等由乡镇（街道）便民服务中心领导和管理。进驻人员的党员、团员组织关系可根据实际情况转入乡镇（街道）行政审批服务中心。各部门单位今后在评定职称、评先评优或者晋升职级时，要优先考虑在窗口岗位上工作过的优秀人员。窗口坐班人员原则上不安排驻村。

（三）加强管理。各乡镇（街道）行政审批服务中心要加强进驻窗口工作人员管理，并对其年度考核等次提出建议。窗口工作人员不能胜任工作或有违纪违规行为，乡镇（街道）行政审批服务中心有权提出调整意见，各站、所、办应予支持。各站、所、办调换窗口工作人员或者临时派人顶岗，应征得乡镇（街道）行政审批服务中心同意。窗口工作人员实行挂牌上岗，统一工作服装。

责任单位：各县镇人民政府、街道办事处

完成时限：2023年11月底前

三、明确乡镇（街道）政务服务场所事项进驻范围

（一）事项“应进必进”。各乡镇（街道）严格遵循“应进必进”原则，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，应当将就业和社会保障、医疗保障、不动产登记、社会救助、户籍管理、乡村建设、危（旧）房改造、古村（屋）修缮、改水改厕、水电气、市场主体登记、退役军人服务等涉及企业、群众的审批、服务项目全部纳入乡镇（街道）便民服务中心集中办理，实现“一门式办理”“大厅之外无审批”。具体事项参照《西峡县乡镇（街道）便民服务中心进驻事项指导目录》（见附件）执行。

（二）鼓励“能入尽入”。鼓励在《西峡县乡镇（街道）便民服务中心进驻事项指导目录》的基础上，结合本地实际，梳理增加向基层延伸的政务服务和公共服务事项，并纳入乡镇（街道）便民服务中心集中办理。

（三）加强部门指导。县直有关部门要出台政务服务向基层延伸的具体方案措施，加快人员、网络、事项入驻，开展业务培训，做好业务授权和业务指导，确保事项在乡镇（街道）便民服务中心实质性办理。

责任单位：各乡镇人民政府、街道办事处、县政务服务中心、县公安局、县市场监督管理局、县自然资源和规划局、县农业农村局、县人力资源和社会保障局、县医疗保障局、县民政局、县卫生健康体育委员会、县退役军人事务局、县残疾人联合会等县直有关部门。

完成时限：2023年11月底前

四、规范窗口设置

（一）推进“综合受理”。乡镇（街道）便民服务中心应按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合受理窗口。根据乡镇（街道）常住人口、经济规模等主要指标，综合考虑地理区位、经济结构等因素，规模较大的乡镇（街道）可按照“4+N”模式，统一设置为4个专业窗口和N个综合窗口。4个专业窗口主要对公安户籍、社会救助、社会保障（养老、医疗）、市场监管领域的政务服务事项进行受理，N个综合窗口主要对农业农村、自然资源、卫生健康、社团服务等领域的政务服务事项实行“综合受理、分类办理”。

规模较小的乡镇（街道）除公安户籍、社会救助、社会保障业务设立专业窗口外，市场监管及其它事项可以全部纳入综合窗口，实行“综合受理、分类办理”。

窗口名称均应按照以上窗口分类来统一命名。鼓励各乡镇（街道）结合自身实际，设置特色服务专区，按照“一乡镇（街道）一精品”要求，开展基层政务服务品牌创建，积极在无差别受理、预约延时、为老服务、代办服务、上门服务、政银合作、免费邮寄等方面推行个性化特色政务服务。

（二）落实“有诉即办”。各乡镇（街道）纪检监察部门在各乡镇（街道）便民服务中心统一规范设置“办不成事”反映（“有诉即办”）窗口，窗口人员统一由乡镇（街道）纪委派驻。

（三）做好政务服务。全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“无差别综合受理”运行模式。乡镇（街道）便民服务中心窗口工作人员要主动承担本窗口涉及的相关部门单位的政策咨询、事项办理等职能。乡镇（街道）便民服务中心对进驻中心办理的政务服务事项实行集中管理，进驻部门和事项不得擅自撤出或在便民服务中心外“双轨运行”。乡镇（街道）便民服务中心要严格规范审批行为，落实一次性告知、限时办结等制度，制定各项业务办理服务指南并向社会公布，应在显著位置张贴“好差评”二维码，建立健全业务台账管理机制，做到台账记录详实、准确、可追溯。

责任单位：各乡镇人民政府、街道办事处

完成时限：2023 年 12 月中旬前

五、加强组织领导

（一）强化统筹协调。各乡镇人民政府、街道办事处对本地区政务服务工作负主要责任，要充分发挥组织领导和统筹协调作用，建立健全政务服务体系，强化基层便民服务中心建设运行管理，组织推进体制机制改革、人员队伍建设和中心经费保障，乡镇（街道）行政审批服务中心要做好标准实施、人员管理培训、日常考核监督等工作。

（二）做好上下联动。县政务服务中心认真履行对乡镇（街道）行政审批服务中心的业务指导和监督职能，推动乡镇（街道）行政审批服务中心在服务场所、设施设备、入驻事项、业务运行、人员管理等方面标准化建设。县直相关部门要认真履

行部门业务指导职责,做好简政放权和业务培训,确保乡镇(街道)便民服务中心赋权事项接得住、办得好。

(三) 落实主体责任。各乡镇人民政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作,接受上级政务服务管理机构指导和监督。

六、加强监督检查

基层政务服务体系标准化、规范化、便利化建设工作开展情况已纳入市、县“放管服效”改革考核范畴。县“放管服”办、县政务服务中心将适时联合有关部门进行督导检查暗访通报,对未达到实时进度、工作标准不高的予以限期整改;对推诿扯皮、推进不力的将提交执纪监督部门进行问责,确保工作有效落实。

各乡镇人民政府、街道办事处要充分认识规范乡镇(街道)行政审批服务中心建设的重要意义,切实加强组织领导,层层压实责任,确保群众享受到更加优质高效的服务。要及时总结工作中的经验做法、典型案例,大力宣传推广,推进全县政务服务水平和能力不断提高、营商环境持续优化、企业和群众获得感和满意度大幅提升。

附件:西峡县乡镇(街道)便民服务中心进驻事项指导目录

西峡县“放管服”改革协调小组办公室

2023年10月16日

