

赣州市赣县区人民政府办公室

关于印发《赣州市赣县区推进乡镇综合便民服务中心建设实施意见》的通知

各乡镇人民政府，区直相关单位：

《赣州市赣县区推进乡镇综合便民服务中心建设实施意见》已经区政府同意，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

2020年1月8日

赣州市赣县区推进乡镇综合便民服务中心建设实施意见

根据推进基层整合审批服务执法力量工作要求，为加强综合便民服务中心建设，推动集中审批服务，进一步落实“放管服”改革和“五型”政府工作的要求，结合我区实际，制定本实施意见。

一、工作目标

以方便群众办事、让群众满意为原则，在整合基层行政审批和公共服务职责的基础上，通过推进乡镇综合便民服务中心标准化建设，参照“三集中、三到位”要求，推动集中审批服务，实行“马上办、网上办、就近办、一次办”。依托“互联网+政务服务”模式，有序推动基层公共服务信息共享、互联互通，努力构建覆盖全区、功能完善、规范有序、公开透明、便民高效的政务服务平台，逐步实现政务服务体系网络化、标准化和规范化，使全区政务服务工作实现有机统一、全面推进。

二、主要任务

（一）规范场所标准化建设。按照“统筹规划、整合资源、因地制宜、节约实用”的原则安排乡镇综合便民服务中心办公场所，原则上应与所在乡镇政府同址一体化办公，条件受限制的就近选址。对照规范指标（见附件1），从办公场所、标识标牌等硬件设施和窗口设置、高效便民服务等方面完善综合便民服务中心

心标准化建设。

（二）集中审批服务事项。乡镇要集聚便民服务资源，参照“三集中、三到位”要求，推动集中审批“一站式”服务。按照“应进尽进”的原则，将涉及基层党建、乡村振兴、精准脱贫、新型城镇化等重点工作，和直接面向群众办理的社保、医保、就业、民政、卫健、市监、户籍、退役军人事务和农民建房审批等事项（见附件2）创造条件全部进驻便民服务中心集中办理。落实延时错时预约服务制度，推广“一次不跑”“只跑一次”的做法，落实“马上办、就近办、一次办”举措。

（三）建立完善运行机制。通过推行“一窗式”办理和全程代理代办，对程序简便、材料齐全的申请事项，由窗口人员直接办理；对办理条件复杂、法定程序较多、需现场核查及依法进行论证、公示、听证等不能当场办结的事项，以及涉及多部门、多层次、多事项，需上级部门审批的申请事项，采取“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的办理模式（见附件3），建立区乡协同服务运行机制；通过完善适应基层实际的办事指南和工作规程，对各类事项实施流程再造，明确受理条件、申报材料、办理流程、承诺时限及收费依据等。

（四）强化信息技术支撑。加强乡镇便民服务中心网上服务平台建设，推动“互联网+政务服务”向基层延伸，依托全省一体化在线政务服务平台和“赣服通”分厅，将乡镇便民服务中心事项逐步纳入统一电子政务信息平台，推动乡镇便民服务中心与

区政务服务中心网络互联互通、信息共享和业务协同，逐步扩大公共服务事项网上受理、网上办事、网上反馈范围，让数据多跑路、群众少跑腿。

（五）完善监督管理制度。乡镇便民服务中心要建立规范机构运行、评议服务质量、加强廉政风险防控、完善政务公开程序等方面的工作制度，健全“首问负责制”“一次性告知制”“限时办结制”“服务承诺制”“责任追究制”“AB岗工作制”等六项服务制度（附件4）。建立群众参与和评价机制，收集群众意见建议，开展群众满意度测评，自觉接受社会监督。

三、工作要求

（一）落实领导责任。推进基层便民服务中心建设是深化“放管服”改革，有效推进“五型”政府建设的要求，各乡镇要从转变政府职能、优化政务服务环境、方便企业群众办事的角度，全面认识平台建设重大意义，把建设工作列入重要议事日程，认真部署，2019年底前完成审批服务事项进驻到位，2020年6月底前完成综合便民服务中心标准化建设工作。

（二）强化保障力度。各乡镇要对照标准化建设规范指标，对功能落后的办事大厅进行改造升级，对线上线下服务设施不断更新完善。区工信局要帮助打通信息壁垒，保障“互联网+政务服务”改革有序推进。区财政局要积极落实专项资金，保障乡镇综合便民服务中心标准化建设顺利完成。

（三）加强督导检查。要加强对乡（镇）综合便民服务中心

建设督导考核，将乡（镇）便民服务中心建设纳入全区高质量发展考评，对工作进展较慢、落实不力，工作不配合影响改革进度、造成不良影响的单位和个人，根据有关规定予以通报和问责。

- 附件: 1. 乡镇综合便民服务中心标准化建设规范指标
2. 赣州市赣县区乡（镇）事项通用目录清单
 3. 乡（镇）综合便民服务中心办事流程图
 4. 六项管理制度

附件 1

乡镇综合便民服务中心标准化建设规范指标

一、便民服务大厅场所设置

乡镇(街道)便民服务大厅面积原则上不小于 300 平方米。办公区域应分为:咨询区、自助服务区、休息等候区、窗口服务区、填单区、办公区等区域。合理分配各区域面积,服务对象使用面积应大于工作人员使用面积。

二、需具备的常用设备

1. 应配备服务设备:智能查询机、自助服务机、公用电脑、办公文具、饮水机、一次性纸杯、老花镜、报刊夹、意见评议箱、休息座椅、填单台、显示屏、复印机等。

2. 其他设备:监控设备、广播设备、消防设备、照明设备、考勤设备、垃圾分类回收桶、绿色植物、文化宣传设备等。

三、窗口工作人员的服务规范

1. 内部应建立“首问负责制”“一次性告知制”“限时办结制”“服务承诺制”“责任追究制”“AB 岗工作制”等窗口服务制度

2. 窗口服务应做到规范、文明、公开,满足以下要求:

- 遵循文明礼仪要求;
- 依照办事流程提供服务;
- 遵守窗口服务制度;

——依法公开服务信息；

——引导服务对象对服务进行评价。

3. 窗口工作人员应亮牌上岗，工作牌信息包括单位名称工作人员姓名、职务、工号、照片、电话等。

4. 窗口工作人员提供咨询和受理业务时应耐心、认真、细致。对服务对象提出的疑问，应做出全面合理的解释；虚心听取服务对象提出的意见、建议和批评。

5. 有简单明了的办事指南，根据需要提供示范文本和空白表格。

6. 应对服务对象提交材料的真实性、完整性、合法性和规范性进行审核。符合受理条件、能够现场办结的事项应现场办结；不能现场办结的事项，向服务对象作出合理解释，出具同意受理文书、材料接收清单等，告知办结时限。不符合受理条件的，一次性告知需补充的材料。

7. 不属于本窗口业务的，应告知服务窗口。服务对象需复印、快递等服务的，应告知服务区域。

8. 对网上申请的服务事项，在规定时限内完成资料审核，网上出具统一格式的受理或不予受理电子文书。

9. 根据需求提供拓展延伸服务。如延时服务、预约服务、上门服务、绿色通道、容缺受理等。

10. 定期参加业务培训，全面掌握业务知识，熟练掌握操作技能。

11. 应运用信息化手段办理业务，提高办事效率。

标识规范

(以梅林镇为例)

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



基本要求

1.中英文标准字体及其规范

中英文标准字体的造型特征与江西政务服务logo特征相协调，以求基本设计要素的协调一致，制作时必须严格按照此比例规范进行缩放。

梅林镇综合便民服务中心
Meilin Town Comprehensive Convenience Service Center

中文标准字体：方正粗宋
英文标准字体：方正小标宋

基本要求

2.中英文标准字体对比

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案

基本要求

3.标准色彩

标准色在规范中极为重要，是便民服务中心主体形象的基本要求之一，使用时应严格执行此色彩标准。

标准色彩应用说明：
蓝色象征公平、公正、严谨、庄重，红色为辅助色。



C:100 M:100 Y:0 K:0



C:0 M:100 Y:100 K:0

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



主体形象

4.材质

黑咖啡3厘铝塑板饰面，
白色木纹生态长城板饰面，
logo 8+3亚克力UV打印，中
文英文8+3亚克力UV打印。

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



主体形象

5.效果图

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



主体形象

6.材质

背景爵士白UV板饰面，
logo 8+3亚克力UV打印，中
文英文8+3亚克力UV打印。

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



主体形象

7.效果图

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



梅 林 镇 综 合 便 民 服 务 中 心

款式一



梅 林 镇 综 合 便 民 服 务 中 心
Meilin Town Comprehensive Convenience Service Center

款式二

防撞条

材质：磨砂膜

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



单色显示屏

室内3.75单色显示屏
尺寸：65.8x35.4cm

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



材质：5厘有机板UV打印 尺寸：0.6x0.2m

区域牌

材质：5厘有机板UV打印
尺寸：0.6x0.2m

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



座位牌

材质：强磁台签+双面
高清写真
尺寸：25x13cm

赣县区乡镇综合便民服务中心标识规范方案



请勿吸烟

材质：5厘有机板UV打印
尺寸：30x40cm

附件 2

赣州市赣县区乡（镇）事项通用目录清单

序号	行业指导部门	事项类型	事项	备注
1	民政局	公共服务	残疾人辅助器具申报发放	残联
2		公共服务	困难残疾人生活补贴申请	
3		公共服务	重度残疾人护理补贴申请	
4		公共服务	高等教育经济困难学生及困难家庭证明	
5		行政给付	临时救助（急难救助）	
6		行政给付	孤儿基本生活费申报	
7		行政给付	应急救助	
8		行政确认	城市低保申请审核	
9		行政确认	农村低保申请审核	
10		行政确认	特困供养人员认定审核	
11		公共服务	残疾证申请、发放登记	残联
12	残联	公共服务	残疾人证申请、发放登记	
13		公共服务	残疾辅助器具申报发放	
14		公共服务	困难残疾人生活补贴申请	
15		公共服务	重度残疾人护理补贴申请	
16	财政局	公共服务	“一卡通”账号信息变更	
17		公共服务	惠农补贴查询	
18		公共服务	惠农补贴发放情况查询	
19		公共服务	惠农补贴项目查询	
20		公共服务	惠农补贴项目录机	
21		公共服务	惠农信息收集	
22	人社局	公共服务	个人基本信息变更	
23		公共服务	个人账户一次性支付申报	
24		公共服务	缴费金额汇总查询	

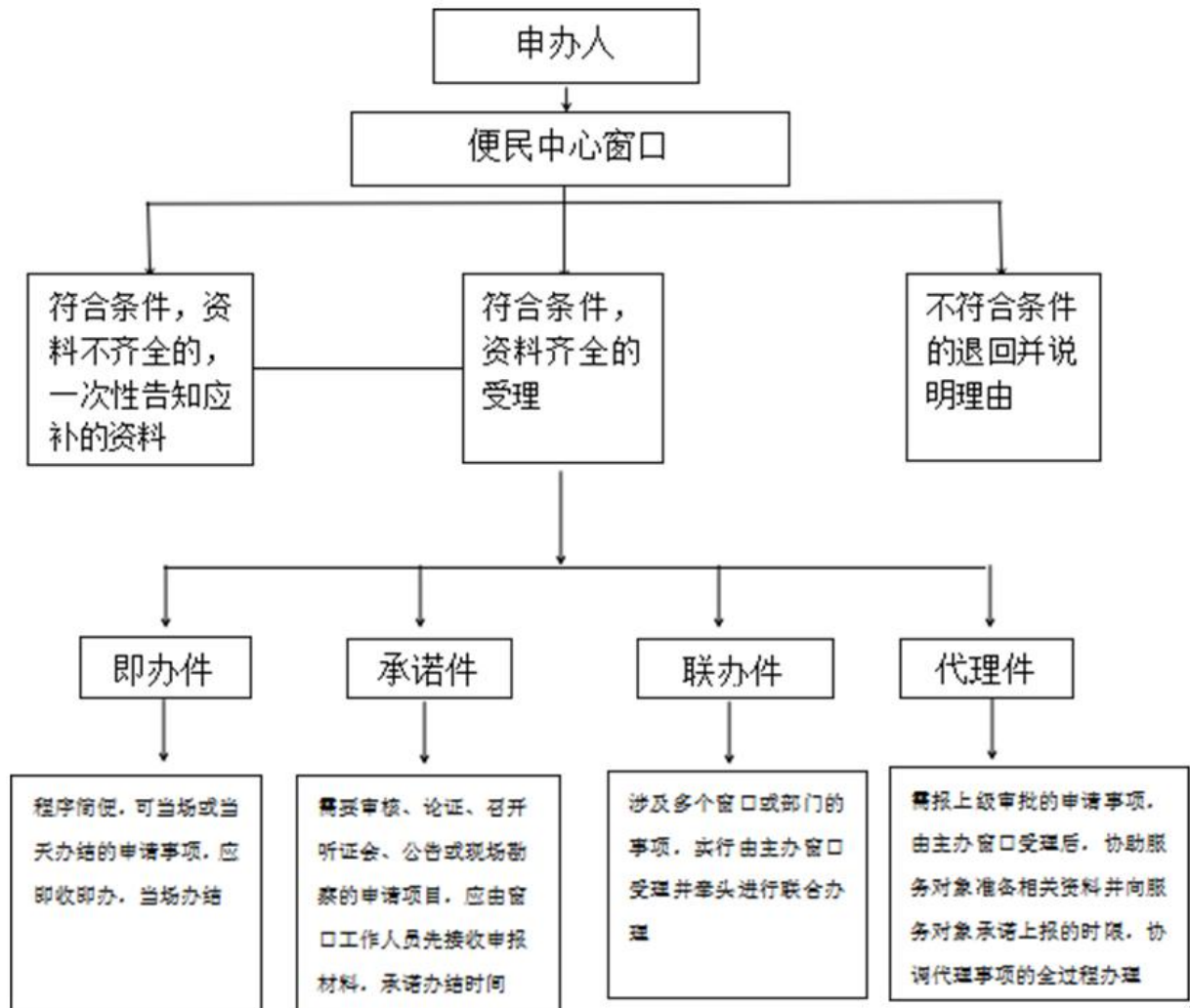
序号	行业指导部门	事项类型	事项	备注
25	人社局	公共服务	缴费人员汇总查询	
26		公共服务	新增参保	
27		公共服务	养老保险待遇核定	
28		公共服务	养老保险待遇领取资格认证	
29		公共服务	养老保险注销登记	
30		公共服务	养老待遇补发信息查询	
31		公共服务	养老待遇发放人员查询	
32		公共服务	养老待遇领取人员查询	
33		公共服务	养老待遇人员汇总查询	
34		公共服务	中断补缴	
35		公共服务	社会保障卡补领、换领、换发	
36		公共服务	社会保障卡注销	
37		公共服务	社会保障卡挂失与解挂	
38		公共服务	社会保障卡密码修改与重置	
39		公共服务	社会保障卡启用（含社会保障卡银行账户激活）	
40		公共服务	首次制卡申请	
41		公共服务	个人身份信息修改	
42		公共服务	社会保障卡应用锁定与解锁	
43		公共服务	社会保障卡应用状态查询	
44		农业农村局	公共服务	农业支持保护补助
45	公共服务		土地流转登记备案	
46	公共服务		政策性农业保险	
47	卫健委	公共服务	一孩二孩生育服务卡办理	
48		公共服务	再生育服务证办理	
49	退役军人事务局	行政确认	60周岁以上（含60周岁）农村籍退役士兵老年生活补助认定初审	
50		行政确认	部分烈士子女待遇申请	

序号	行业指导部门	事项类型	事项	备注
51	退役军人事务局	其他权利	优抚对象年度核查	
52	医保局	公共服务	城乡居民医疗保险参保登记	
53		公共服务	城乡居民医疗保险关系转移	
54		公共服务	城乡居民异地就医报销（材料收集、登记录入）	
55		公共服务	城乡居民异地门诊特殊慢性病报销	
56		行政给付	医疗救助补偿	
57		自然资源分局	行政许可	国有土地使用权划拨审批
58	行政许可		国有土地使用权出让审批（国有土地使用权招拍挂出让）	
59	行政许可		国有土地使用权出让审批（国有土地使用权协议出让）	
60	行政许可		农村集体建设用地使用权占用审批	
61	行政许可		农村集体建设用地使用权转移审批	
62	行政许可		在经依法取得的国有土地使用权的土地上改建、扩建、改变使用性质或用途及	
63	行政许可		国有土地使用权和地上建筑物、其它附着物转让、分割转让、出租审批	
64	行政许可		建设项目选址意见书	
65	行政许可		建设工程规划许可证	
66	行政许可		建设用地规划许可证	
67	行政确认		国有建设用地使用权及房屋所有权转移登记	
68	行政确认		不动产登记（宅基地建房）	
69	行政确认		不动产登记（国有土地建房）	
70	行政确认		不动产登记证明、换发补发（个人） 不动产登记证明、换发补发个人（单位）	
71	行政确认	产权证遗失公告流程		
72	市监局	行政许可	个体工商户设立、变更、注销登记	
73		行政许可	个人独资企业设立、变更、注销登记	
74		行政许可	普通合伙企业设立、变更、注销登记	

序号	行业指导部门	事项类型	事项	备注
75	市监局	行政许可	农民专业合作社设立、变更、注销登记	
76		行政许可	食品经营许可证设立、变更、注销登记	
77		行政许可	小作坊登记证设立、变更、注销登记	
78		行政许可	小餐饮小食杂登记证设立、变更、注销登记	
79	公安局	行政确认	国内出生登记（6周岁（含）以上）	进驻专业大厅
80		行政确认	国内出生登记（6周岁以下）	进驻专业大厅
81		行政确认	分户、立户	进驻专业大厅
82		行政确认	大中专院校毕业学生迁入	进驻专业大厅
83		行政确认	大中专院校录取学生迁出	进驻专业大厅
84		行政确认	出生日期更正	进驻专业大厅
85		行政确认	民族变更	进驻专业大厅
86		行政确认	文化程度变更	进驻专业大厅
87		行政确认	性别变更	进驻专业大厅
88		行政确认	姓名变更	进驻专业大厅
89		行政确认	出国出境定居注销户口	进驻专业大厅
90		行政确认	入伍或正在服役注销户口	进驻专业大厅
91		行政确认	死亡注销	进驻专业大厅
92		行政确认	因宣告失踪注销户口	进驻专业大厅
93		行政确认	丢失补领身份证	进驻专业大厅
94		行政确认	申领临时居民身份证	进驻专业大厅
95		行政确认	首次申领居民身份证	进驻专业大厅
96		行政确认	损坏换领居民身份证	进驻专业大厅
97		行政确认	有效期满换领居民身份证	进驻专业大厅
98		行政确认	迁移证补发	进驻专业大厅
99		行政许可	个人户籍类证明查询办理	进驻专业大厅
100		行政许可	居民户口簿补领	进驻专业大厅
101		行政许可	居民户口簿换领	进驻专业大厅
102		行政许可	居民户口簿申领	进驻专业大厅

附件 3

乡（镇）综合便民服务中心办事流程图



附件 4

六项管理制度

一、首问责任制

服务对象最先询问或提交办理事项的窗口为首问责任窗口，被询问人或受理人为首问责任人。首问责任人对服务对象询问的问题和提交的需办理事项，有义务进行解答或提供帮助，不得借故推诿。

属首问责任窗口职责范围内的，要按有关规定及时办理，不能当场办理的，要落实“一次性告知”制度，即向服务对象一次性解释清楚有关办理事项、需携带或补充的材料以及办理流程等。

不属于首问责任窗口职责范围的，首问责任人有责任引导服务对象到相关窗口，由相关窗口办理。由首问责任人引见的第一位负责承办服务对象需办理事项的工作人员为相关窗口责任人。相关窗口责任人要按照工作职责、办事程序和时限要求，将服务对象需办事项快捷及时、认真负责地办理完毕，不得推诿、超时。

属于业务不明确或首问责任人不清楚承办窗口的，首问责任人要及时请示领导，协助、协调有关窗口一同解决。服务对

象需办事项因政策、法规规定等原因不能办理的，首问责任人或相关窗口责任人要耐心地做好解释和说服工作。

二、一次性告知制

一次性告知制是指服务对象到窗口咨询或办理有关事项，经办人应当一次性告知其所要办事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或者不予办理理由的制度。

经办人对服务对象需办理的有关事项或咨询的有关事项有一次性告知的责任。对即时办理的事项要即时办理；对条件不符或手续不齐全的，应书面一次性告知相关的要求、条件和应提（补）交的材料；对不符合规定，无法办理的事项，经办人应出具法律文书告知法规或政策要求，并做好解释工作。经办人在实行一次性告知时，必须出具书面凭条给服务对象。未出具书面凭条的，视为未履行一次性告知制度。

经办人对服务对象需要办理的有关事项要负责到底。在服务对象补齐手续或材料后，应予受理，并按有关规定及时办理。服务对象所办事项涉及多个窗口，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确，或情况比较特殊的，经办人应尽可能帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人。

窗口工作人员应当熟悉有关法律、法规和政策，精通岗位业务，在接受询问或承办事项过程中须提供准确、可靠的信息，使服务对象清楚、明白，有利于询问、办理事项一次性得到解决。

三、限时办结制度

限时办结制是指服务对象到窗口办理相关审批事项时，在符合有关规定及手续齐全的前提下，经办窗口或经办人在承诺的时限内办结其所要求事项的制度。

窗口负责人为按时办结制的第一责任人，具体经办的窗口工作人员为按时办结制的直接责任人。窗口工作人员在服务对象手续完备、材料齐全、符合规定的情况下，要在承诺的办结时限内予以办理。

各类行政许可、非行政许可审批、公共服务事项应当划分为即办件和承诺办件。属即办件的，窗口工作人员应当场办结；属承诺办件的，应向申请人出具受理通知书，并注明办结时间。遇特殊情况需延期办结的，延期后整个办结时间不得超过法定的最高期限，并书面告知申请人延期办结理由和延期具体时限。

窗口工作人员在办理行政服务事项中认为依法依规不能办理的，应进行登记，由经办人员填写否定报备登记表，内容应包括：申办单位或申办人姓名、联系电话、申办事项、否定的理由及依据、领导审批意见等，与申办材料一起存档备查。同时，应对服务对象出具有关法律文书，书面告知不能办理的依据或理由。出具的文书应标明申请人依法享有申请行政复议或提起行政诉讼的权利，并报告相关实施部门。

四、服务承诺制

服务承诺制是指以提高公共服务水平和公众满意程度为目标，以公众的广泛介入和监督为主要手段，通过公开承诺和社会监督，实现服务水平和服务质量持续改善的一种有效机制。

落实服务承诺制应当遵循公开、公平、公正和便民与效能的原则。从方便公民、法人和其他组织的角度，处处、事事、时时为管理和服务对象考虑，简化办理程序、缩短办事时限，提高办事效率，提供优质服务。

要明确服务内容。简化办理程序，缩短办事时限。每个行政审批项目，要公开资格要求和办理的必备手续，公开办理程序及流程图表，承诺办理时限和服务标准。其他服务项目要根据服务内容、办事程序和办事时限，提出服务程序和时限的承诺，各单位要把服务承诺的内容、标准、时限、程序等制成小册子，公开发放。

建立健全投诉、监察与责任承诺。要完善投诉渠道、投诉程序和监察机制，对于没有达到承诺标准的事项，要建立责任追究和违诺补偿机制，保证服务质量不断改进和持续提高。

五、责任追究制

设置投诉举报箱，公开投诉举报邮箱和电话，畅通投诉举报渠道。对投诉事项进行接待、受理，并对窗口工作人员的行政审批行为进行监督检查。投诉可采用口头、书面、电话、电子邮件等形式，提倡实名投诉。

投诉处理。对因窗口及其工作人员在工作作风、效率、规范等方面存在失当行为而引起的，可现场协调处理解决的投诉，宜通过协调或责成窗口工作人员向投诉人解释情况、达成谅解来办结投诉，并按相关规定对责任人进行处理。对不能当场协调解决的，涉及政策及其执行问题，或涉及窗口工作人员严重失当行为，被投诉窗口或所在部门须按要求，及时妥善处理投诉，答复投诉人。

行政审批过错责任追究，坚持实事求是、有错必究，惩处与责任相适应，教育与惩处相结合的原则。对行政审批过错责任的窗口工作人员，分别给予如下处理：责成写出书面检查，通报批评；取消评先、评优资格；一年内，窗口工作人员发生2次及以上违规行为的，由纪检监察机关给予责任人行政效能责任追究，同时对窗口负责人进行通报批评；情节严重的，依照有关规定给予党政纪处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任，并给予负领导责任的单位分管领导通报批评或启动效能问责。

六、AB岗制度

AB岗制度是指在日常工作职位中，分别设置两个岗位承担人，A岗承担人为该职位的主要责任人，B岗承担人为该职位的备岗责任人，当A岗承担人因出差、开会、下乡、休假等情况离岗期间，由明确的B岗承担人代替其履行职责的工作制度。AB岗制度的作用是确保不能出现空岗，以确保工作正常开展。

当 A 岗承担人离岗期间，B 岗承担人除做好本职位工作外，承担 A 岗的以下工作：B 岗接待 A 岗的来访人员，对有关问题作一般性解答。B 岗受理 A 岗一般性事务工作，对不能处理的事项，应认真做好记录请示领导同意后，处理 A 岗的急办事项。

A 岗承担人离岗前，必须提前向 B 岗承担人做好交接工作；A 岗承担人因特殊原因来不及移交的，电告分管领导和 B 岗承担人，B 岗承担人要立即顶岗。B 岗承担人在顶岗期间，对 A 岗的工作应认真负责，并对执行的 A 岗工作结果负相应责任。A 岗承担人离岗期间，必须与 B 岗承担人保持电话等通讯工具的通畅。

A 岗承担人外出返回后，B 岗承担人应告知 A 岗离岗期间处理工作的有关情况，并将有关文件资料移交 A 岗承担人，并做好移交接记录。A 岗承担人和 B 岗承担人同时离岗期间，由分管领导或指派其他人做好相应事务的落实工作。