铜政发〔2023〕1号

鄂尔多斯市东胜区铜川镇人民政府关于

印发《铜川镇镇全面推行政务服务向

基层延伸加强基层帮办代办服务

实施办法》的通知

各村党支部、村民委员会，镇直各部门：

现将《铜川镇全面推行政务服务向基层延伸加强基层帮办代办服务实施办法》印发给你们，请抓好贯彻落实。

附件：《铜川镇全面推行政务服务向基层延伸加强基层帮办代办服务实施办法》

 鄂尔多斯市东胜区铜川镇人民政府

 2023年1月3日

 铜川镇党政综合办公室 2023年1月3日印发

附件

铜川镇镇关于全面推行政务服务向基层延伸

加强基层帮办代办服务实施办法

为深入贯彻落实《内蒙古自治区人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（内政发〔2022〕20号）、《内蒙古自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于全面推行政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办服务规范化建设的指导意见》（内职转发〔2022〕2号）、《鄂尔多斯市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于全面推行政务服务向基层延伸加强基层帮办代办服务的实施意见》（鄂职转发〔2022〕1号）精神，全面推行政务服务向村延伸，进一步加强村级帮办代办服务规范化，更好满足群众办事需求，根据《鄂尔多斯市东胜区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于全面推行政务服务向基层延伸加强基层帮办代办服务的实施意见》（东职转发〔2022〕7号）文件要求，结合我镇实际，制定本工作方案。

一、主要目标

坚持以人民为中心的发展思想，认真落实党中央、国务院和自治区党委、政府以及市委、市政府关于深化“放管服”改革的决策部署，助力政府职能转变，不断优化政务服务，以加强政务服务标准化规范化、便利化为抓手，进一步健全镇、村两级政务服务体系，根据实际，解决群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题。一是2023年1月10日前，全镇各村完成基层帮办代办窗口设立、专职代办员队伍组建、清单制定公布、帮办代办服务流程规范等工作任务。二是2023年6月底前，基本形成“纵向四级联动、横向部门协作”的基层政务服务工作格局，让村一级帮办代办工作更加规范，更多高频政务服务事项在基层实现“就近办”。

二、 主要任务

（一）推进政务服务标准化。认真开展5项行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。同时，建立健全政务服务事项动态管理机制。

（二）确定帮办代办服务范围。围绕社会保险、医疗卫生、养老服务、公共教育、劳动就业、退役军人、社会服务等重点领域群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项，无偿为基层群众提供咨询、指导、协调、代办、帮办等服务。特别是针对农村居住分散、交通不便等实际，全方位提供代缴代办代理等便民服务。各村参照《铜川镇“蒙速办·帮您办”向基层延伸服务事项清单》，根据实际增减事项公布、动态调整《（村）帮办代办事项清单》。

（三）组建基层帮办代办队伍。各村要加快组建村级便民服务代办员队伍，在各村统一组建由村“两委”、监督委员会为核心，驻村第一书记为骨干的专职帮办代办员队伍，每个村便民服务站至少确定1—2个专职代办员，村“两委”负责做好帮办代办组织和帮办代办队伍的调度，村监督委员会要做好帮办代办中的问题接收反馈和督办工作。

（四）规范服务场所建设。2023年6月底前所有便民服务中心（站）实现“八有”即有帮办代办窗口、有代办人员、有办公设备、有办事指南、有事项清单、有机制制度、有代办员责任清单、有工作台账，开展基层服务大厅标准化改造。

（五）规范帮办代办服务流程。根据镇本级政务服务向基层延伸帮办代办事项清单，梳理公布基层帮办代办服务流程图。根据申请人需求，按照主动提前介入、接受申请人委托、签订委托协议、提供咨询指导、收集材料报送、协调部门办理、反馈办理结果、归档返还材料、回访评估评价等环节开展帮办代办服务。

（六）建立帮办代办服务机制。全镇所有村进一步健全基层政务服务首问负责、一次性告知、一窗受理、并联办理、限时办结、“预约、延时、错时服务”“上门服务”等制度，规范工作流程。建立健全基层政务服务专项考核机制。

三、 工作要求

（一）加强组织保障。各村包村领导要亲自部署工作、亲自协调关键环节、亲自督查落实情况，切实将此项工作纳入重要议事日程。

（二）加快推动落实。各村紧盯目标任务和时间节点，逐级压实工作责任。建立上下联动的沟通反馈机制，密切配合、上下联动、整体推进。政务服务管理机构要敢于担当，勇于负责，积极发挥牵头作用，相关政务服务机构要主动作为、认真履职，配合政务服务管理机构加快推进工作落实。要建立惩戒问责机制，对工作推进不力、损害群众合法权益的，将依纪依法严肃问责。

（三）加强督查考核。将帮办代办服务向基层延伸工作纳入年度深化“放管服”改革和政务服务绩效考核，建立帮办代办人员激励考核机制，提高帮办代办人员工作积极性。各村要制定专项工作台账，旗政务服务局定期调度、通报进展情况，推动工作落实。

（四）总结推广经验。各村要因地制宜、积极探索，及时总结典型案例和做法报送镇便民服务站，各村加强业务培训，提高各级代办员的综合能力和业务素质。

（五）加大宣传力度。各村要不断加大基层政务服务事项帮办代办相关工作政策宣传力度，充分运用微信公众号、入户走访的宣传方式，提升社会知晓度，提高企业和群众参与度，营造良好舆论氛围。