

招远市人民政府办公室文件

招政办发〔2021〕7号

招远市人民政府办公室 关于印发《2021年公共服务下沉工作 实施方案》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，市政府有关部门：

《2021年公共服务下沉工作实施方案》已经市政府研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

招远市人民政府办公室

2021年6月5日

(此件公开发布)

2021年公共服务下沉工作实施方案

为深入推进“放管服”改革，推进乡村振兴，不断优化市、镇（街道）、党建融合发展区三级政务服务融合发展体制机制，现结合我市实际，制定本实施方案。

一、指导思想

按照中央、省、烟台市关于深化“放管服”改革的要求，加快转变政府职能，坚持“试点先行、以点带面、有序推进”的原则，以“六有一能”为基本要求，以明确基层公共服务职责为基础，以提升基层公共服务效能为核心，进一步整合各级公共服务资源，建立镇（街道）、党建融合发展区“一站式”便民服务模式，打造“烟台第一、全省领先”的公共服务体系。

二、工作目标

1. 7月底前，公共服务下沉事项在各镇（街道）党群服务中心和15个试点党建融合发展区党群服务中心高效运行。

2. 12月底前，服务事项在全市所有党群服务中心下沉到位，打造覆盖全市的“三公里政务服务圈”。

三、任务要求

（一）抓好两级中心建设，夯实下沉基础

一是镇（街道）党群服务中心。人员由业务站办人员和“全科社工”组成，运行模式为“1+7”：“1”是指要设立“一窗受

理”综合窗口。各镇（街道）要在镇级大厅设置“一窗受理”综合窗口，主要任务是承接行政审批局下沉的业务以及部门事项下沉后暂时没有业务站办承接的业务，同时负责大厅的综合协调、统计分析等工作，业务管理由行政审批局负责，人员管理由各镇（街道）负责。“一窗受理”综合窗口设置和“全科社工”配备是服务下沉工作的关键，要至少保证3人，分别为各镇（街道）安排的专职人员和2020年招考分配的大学生。业务量大的要根据实际需求适当补充人员，确保“一窗受理”综合窗口正常运转。（责任单位：各镇（街道），行政审批局；完成时限：各镇（街道）和15个试点党建融合发展区6月底，其他党建融合发展区12月底）；“7”是指7个站办的业务要全部进驻，7个站办分别是党建办、民政办、经管站、计生办、退役军人事务站，以及部门下沉的人社所、司法所，部门下沉机构及镇（街道）其他站办鼓励进驻。业务量大的站办要单设窗口，业务量小的可以合并设立窗口。窗口负责受理群众诉求，能够直办的要直办，不能直办的后台运转。业务站办不能够进驻的，镇（街道）要在大厅设置帮代办窗口。要合理设计大厅格局，确保“应进必进”。（责任单位：各镇（街道），人社局、司法局等；完成时限：各镇（街道）和15个试点党建融合发展区6月底，其他党建融合发展区12月底）。

二是党建融合发展区党群服务中心。人员由“全科社工”和工作区人员组成，运行模式为“1+X”：“1”是指要设立“一窗

受理”综合窗口，“全科社工”要至少保证 2 人，分别为各镇（街道）安排的专职人员和 2020 年招考分配的大学生。行政审批局负责“一窗受理”综合窗口的业务指导；镇（街道）党群服务中心负责日常管理，如果上述人员无法胜任工作，由镇（街道）负责调换。（责任单位：各镇（街道），行政审批局；完成时限：15 个试点党建融合发展区 6 月底，其他党建融合发展区 12 月底）；

“X”是指专门业务窗口，按照《烟台市党群服务中心（便民服务中心）标准化建设办法（试行）》要求，各镇（街道）要合理设置党建、民政、信访调解、卫健等专门业务窗口，由工作区人员负责进驻办理。（责任单位：各镇（街道）；完成时限：15 个试点党建融合发展区 6 月底，其他党建融合发展区 12 月底）。

（二）抓好事项下沉，确保落地见效

一是事项落实。各有关部门要针对 295 个基本事项，特别是 36 个常办事项（见附件 2），做好下沉事项的授权放权和流程优化，能由镇（街道）直办的直办，不能直办的要做到线上代办，让数据多跑路，基层少跑腿。（责任单位：领导小组各成员单位；完成时限：7 月底）。各镇（街道）要加强研究，在农业农村、司法调解、民政、卫健等村级组织和群众常办的事项中，研究确定至少 5 个事项下沉到党建融合发展区直办或网办，涉及的部门要做好业务指导工作。（责任单位：各镇（街道），领导小组各成员单位；完成时限：各镇（街道）和 15 个试点党建融合发展区 7 月底，其他党建融合发展区 12 月底）。

二是事项培训。常办事项涉及的部门要采取现场教学、专题培训等方式方法，抓好培训指导，确保培训学员学懂弄通，在最短时间内熟练掌握并高效办理。各镇（街道）也要自行抓好下沉至党建融合发展区事项的培训，确保事项承接到位。（责任单位：各镇（街道），残联、民政局、人社局、农业农村局、文化旅游局、卫健局、行政审批局、市场监管局、医保局、税务局；完成时限：7月底）。

三是事项宣传。各镇（街道）和有关部门要做好下沉事项的宣传报道，让基层群众了解、接受和习惯到党群服务中心办事，真正实现基层群众“就近办”和“少跑腿”。（责任单位：各镇（街道），领导小组各成员单位；完成时限：7月底）。

（三）抓好“一镇一亮点”，积极创新争优

今年，市里开展“一镇一亮点”活动，各镇（街道）至少打造1个服务下沉的亮点。张星镇、阜山镇要深化自助办理模式。玲珑镇要高标准建设玲珑党群服务中心，合理设置窗口，抓好流程再造，提高服务效率，打造全省镇级大厅的标杆。罗峰街道要优化户籍业务办理流程，并开展“一链办理”、“一窗受理”工作。梦芝街道、温泉街道要进一步加强与银行机构的合作，除企业开户业务外，将更多的业务纳入与银行合作范围。大秦家街道要将办事处周边的党群服务中心、银行、邮政、供电、公安派出所全部纳入政务服务范畴，打造“300米便民服务圈”。其他镇（街道）要结合各自实际和优势，创建各具特色的服务下沉的亮

点。各镇（街道）亮点打造成成熟后，及时向工作专班报备验收并全市推广。（责任单位：各镇（街道）；完成时限：12月底）。

（四）抓好群众满意度提升，确保好事办好

各镇街要加强两级党群服务中心的运行管理，严格落实“首接负责制、服务承诺制、限时办结制、一次告知制、投诉举报制、责任追究制”六项制度，推进制度上墙，探索实行错时延时、预约上门等服务，全面提升服务水平。要在服务窗口设置“好差评”二维码，鼓励办事企业和群众参与评价，倒逼服务提升。收到“差评”和“投诉”后，要迅速成立专门小组，回访核实，抓好整改，并及时向企业和群众反馈，确保满意率。（责任单位：各镇（街道），行政审批局；完成时限：12月底）。

四、推进措施

（一）强化组织领导。市里成立全市公共服务下沉工作领导小组（见附件1），具体负责组织推动服务下沉工作，督促检查各单位工作落实情况，统筹协调解决实施中遇到的难点问题，领导小组办公室职责由党建融合发展区公共服务下沉工作专班承担。各单位要把服务下沉工作当前一项重要工作，提上重要议事日程，全面强化组织领导，确定职责分工、工作清单、时间节点，坚决完成市里安排的工作任务。

（二）加强考核督导。市里制定了《2021年公共服务下沉工作考核办法》，包含“一窗受理”综合窗口设置、业务站办进驻、工作区进驻、一镇一亮点、满意度测评以及奖罚事项。工作

专班要围绕方案确定的事项抓好督查，每月通报一次督查情况，督查结果作为年底责任制考核的依据。

（三）严肃工作纪律。各镇（街道）要保持“全科社工”的稳定，不得随意抽调其从事其他方面工作，如需抽调须报市委组织部同意。进驻党建融合发展区党群服务中心的工作区区长，要与工作人员一同下沉到中心大厅集中办公，发挥好监督督促作用。各镇（街道）要全力支持培训工作，培训期间严格执行请销假制度，确保培训效果。

- 附件：1. 全市公共服务下沉工作领导小组成员名单
2. 党群（公共）服务常办事项清单

主送：市级班子领导，市委各部门，市人大办，市政协办，市法院，市检察院，市人武部，各镇（街道、区），市政府各部门，各集团公司，驻招各单位，本办各主任，存档。

招远市人民政府办公室

2021年6月5日印发

附件 1

全市公共服务下沉工作领导小组成员名单

- 组 长：**史 鑫 市委常委、组织部长
- 副组长：**王克卓 市行政审批服务局局长
乔东海 市政府办公室副主任
刘治峰 市委组织部副部长
- 成 员：**陈明辉 温泉街道工委副书记
王晓东 大秦家街道工委副书记
刘晓鹏 泉山街道工委副书记
孙冠伟 罗峰街道人大工作室主任
栾君伟 梦芝街道工委副书记
刘晓奎 辛庄镇党委委员、副镇长
吴 娣 蚕庄镇党委副书记
程晓谋 张星镇人大主席
孙忠明 阜山镇党委副书记
孙昭庆 玲珑镇党委副书记
任竹梅 金岭镇挂职党委副书记
王晓伟 齐山镇党委副书记
冯 鹏 夏甸镇党委副书记
刘晓阳 毕郭镇党委副书记
曹克伟 市民政局副局长
邓永发 市司法局主任科员

路光磊 市公安局副局长
李绍平 市人力资源和社会保障局副局长
兰福军 市自然资源和规划局党组成员、夏甸所所长
林彬强 市住房城乡建设局副局长
臧海涛 市交通运输局副局长
吕洪国 市农田水利服务中心副主任
杜鹏春 市文化旅游局党组成员
范金利 市卫生健康综合服务中心副主任
杨洪文 市退役军人事务局副科级干部
李永奎 市应急局副局长
孙启全 市行政审批服务局副局长
闫义敏 市市场监管局副局长
杨帅清 市医疗保障服务中心副主任
栾金兴 市残疾人联合会党组成员、副理事长
李学生 市税务局副局长

附件 2

党群（公共）服务常办事项清单

序号	事项名称	责任单位
1	印章管理	各镇（街道）
2	经济困难老年人补贴给付	民政局
3	办理残疾人证	残联
4	个人参保缴费证明查询打印 单位参保证明查询打印	人社局
5	居民养老保险待遇登记及终止	
6	更正职业资格证书信息申请	
7	申报职业技能鉴定	
8	城乡居民基本医疗保险参保登记和缴费	医保局、税务局
9	《山东省老年人优待证》办理	卫生健康局
10	一孩、二孩生育登记及《服务手册》发放	
11	农村和城镇无业人员独生子女父母奖励费发放	
12	计划生育关系迁入、迁出	
13	建筑工程施工许可证核发	行政审批局
14	公司设立登记	
15	互联网上网服务营业场所经营单位从事互联网上网服务 经营活动许可	
16	取水许可	
17	中介机构从事代理记账业务审批	
18	公共场所卫生许可	

19	饮用水供水单位卫生许可	
20	林木采伐许可证核发审批	
21	个人独资企业设立登记	
22	农药经营许可	
23	兽药经营许可审批	
24	种畜禽生产经营许可	
25	个体工商户登记	
26	农民专业合作社登记	
27	食品经营许可	
28	投诉举报处理	
29	经营异常名录（状态）的列入、移出	市场监管局
30	药品、医疗器械、化妆品投诉举报处理	市场监管局
31	农作物种子质量纠纷田间现场鉴定	
32	农药使用事故处理	
33	农村土地（不含草原、林地）承包经营以及有关合同管理和农村集体产权制度改革政策宣传咨询服务	农业农村局
34	农业技术推广	
35	印刷企业年度报告	
36	图书借阅服务	文化旅游局