

# 临沂市河东区人民政府办公室

临东政办字〔2022〕21号

---

## 河东区人民政府办公室 关于印发河东区政务服务体系建设实施方案的 通 知

各镇人民政府、街道办事处，临沂汤头温泉旅游度假区、河东经济开发区、农业高新技术产业示范区管委会，区直有关部门，上级驻河东有关单位：

现将《河东区政务服务体系建设实施方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

河东区人民政府办公室

2022年7月21日

（此件公开发布）

# 河东区政务服务体系建设实施方案

为深入贯彻落实《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）、《关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号）以及《临沂市四级政务服务体系建设工作方案》（临政办字〔2022〕29号）文件要求，加快完善提升我区、镇（街道）、村（社区）政务服务体系（以下简称政务服务体系），全面打造“政务零距离”河东政务服务品牌，助力营商环境持续优化。现结合我区实际，制定如下实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神以及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部署要求，坚持以人民为中心，从便民利民出发，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，为推动经济社会高质量发展、满足人民日益增长的美好生活需要提供有力支撑。

## 二、工作目标

以打造区、镇（街道）、村一体的政务服务新模式为目标，以全区政务服务“十统一”为工作思路，以统一人员配备和规范一窗受理为切入点，严格落实“三集中三到位”要求，进一步规范、充实、提升全区各级实体政务服务中心，突出河东“驿站办”

特色服务，推进政务服务实体平台和网上平台深度融合，推行智慧政务“十统一”。全面提升区、镇（街道）、村（社区）政务服务标准化、规范化、数字化、便利化、高效化水平，2022年底前，在全区建成标准统一、服务高效、上下联动、一体运行的政务服务新体系。

### **三、工作任务**

#### **（一）开展政务服务标准化提升行动。**

**1. 统一事项管理。**按照“统一、同源”原则，对区、镇（街道）、村（社区）政务服务事项进行标准化梳理，制定出台政务服务事项动态管理制度，各级各部门单位根据业务变化和实施情况，及时向区政务服务管理办公室提出调整基本目录、实施清单的申请，经审核后，同步在基本目录、实施清单和政务服务平台等渠道进行动态调整。坚持“便民利企、应进必进”的原则，实现政务服务事项全部进驻，并在各便民服务中心（站、点）通过工作折页、电子屏等方式在场所内公示，进一步加快实现政务服务事项在基层“能办尽办，就近可办”。

**2. 统一办理标准。**按照市级政务服务事项拆分标准，统一梳理区、镇（街道）、村（社区）政务服务事项基础要素，逐一明确受理条件、服务对象、申请材料、表单字段等，实现要素相同、标准一致。12月底前，统一编制标准化服务指南，将申请材料、申报流程、结果证照等关键环节或内容通过可视化、图表化的形式细化完善，并选取高频事项，由区直有关部门单位牵头，

分批次统一编制、应用“零基础”标准化模板，全面压缩自由裁量权，确保同一事项全区范围内无差别受理、同标准办理。

## （二）开展政务服务规范化提升行动。

**3. 统一名称标识。**推动“爱山东·沂好办”服务标识在各级政务服务（便民服务）中心（站）全面应用。区、镇（街道）、村（社区）服务场所统一分别命名为：区政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站。

**4. 统一场所提升。**开展区政务服务中心改造提升行动，设立综合受理区、企业服务中心、一网通办自助填报区、企业开办自助区等服务区域，打造流水线式标准化服务模式。开展镇街服务能力提升行动，各镇街要因地制宜，通过新建、扩建等方式，加强镇街便民服务中心建设。镇街便民服务中心面积应不低于300平方米，新建的应不低于800平方米；科学划分功能分区，设立自助便民服务区、咨询帮办区、综合受理区、统一发证区、办事等候区、预留机动服务区等；精准设置办事窗口，镇街便民服务中心窗口应包含综合受理窗口（不少于5个）、统一出证窗口（不少于1个）、提供无差别咨询服务的帮办咨询窗口（不少于1个），对重点领域、高频事项，可设立固定专值窗口，对季节性、临时性事项，可设立“潮汐窗口”。配备、配齐自助服务一体机、一窗受理叫号机、好差评评价机、多媒体电视、实体公示牌、免费WIFI等现代化、智能化设备以及等候椅、饮水机、复印机、EMS寄递箱等便民设施。2022年底前，确保全区100%

镇（街道）便民服务场所达到标准型建设标准，30%镇（街道）达到标杆型建设标准。村（社区）便民服务站应达到“六有一能”标准要求，场所面积应不低于50平方米，原则上全部为综合受理窗口，政务服务网应覆盖到位，设备满足复印、录入、出证等需求，并实现全覆盖。便民服务“驿站”要主动抬高标杆，办好承接服务事项。按照“主城区、县城驻地、一般乡镇”三类，合理规划布局一批基层便民服务站，在人员配备、事项下沉、服务规范等方面开展高标准提升行动，有效拓展政务服务覆盖范围，打造15分钟“便民服务圈”，为周边群众提供一站式就近服务。

**5. 统一服务制度。**建立健全首问负责、一次性告知、预约服务、容缺受理、告知承诺、限时办结、窗口无权否决等工作制度，相关制度通过工作折页、电子显示屏等方式在区、镇（街道）、村（社区）场所内公示。区镇两级服务中心全面落实周末节假日和午间延时错时服务制度，合理开放值班窗口，安排值班人员，为企业群众提供不打烊、高质量服务。严格推行政务服务“好差评”，通过区、镇（街道）、村（社区）政务服务中心、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，建立“评价、反馈、整改、监督”全流程闭环处理机制。

**（三）开展政务服务便利化提升行动。**

**6. 统一人员配备。**按照“一体化运行、分级负责”原则，统一配备区镇两级政务服务中心综合窗口人员；镇级便民服务中

心和重点规划的村级便民服务站综合窗口人员由区政务服务管理办公室统一配备。要明确镇（街道）便民服务中心分管领导，选拔业务能力强、工作作风实的人员担任专职便民服务中心主任（副科级干部），鼓励按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定，实现持证上岗、定岗晋级制度。镇级政务服务队伍中专职人员不少于5人。村（社区）要配备2名专兼职工作人员开展代办服务，可结合帮办代办工作由村（社区）“两委”成员、驻村（社区）干部担任，有条件的可选聘辅助人员担任。

**7. 统一业务培训。**充分整合利用各类资源，依托“临沂政务大讲堂”和“爱山东”APP等线上线下载体，通过集中培训、现场指导、交流学习等形式，分行业分领域对区、镇（街道）、村（社区）窗口人员进行窗口规范、服务礼仪、公共安全等内容培训，不断提高窗口服务人员业务水平和履职能力，形成一种“有人负责我服务、无人负责我负责”的工作态度。

**8. 统一综合受理。**持续深化“一窗受理”改革。整合线上线下帮办资源，设置区镇两级智慧导服中心，组建专业咨询导服队伍，上线智能导服系统，为企业群众提供一站式、智慧化“沂蒙政务云客服”服务。依托专业化服务队伍，打破部门、站所限制，进一步进行窗口、业务整合。同步组织供水、供电、供气、供热、通信网络、公证、法律援助等与市场主体和群众生产生活密切相关的服务进驻政务（便民）服务中心（站），实现“进一

扇门、办所有事”。区、镇（街道）、村（社区）便民服务场所统一设置“综合受理”窗口，事项通办比例达到95%。畅通企业群众诉求表达渠道，开通“办不成事”反映窗口，建立“一跟到底”政务督办机制，为企业群众提供兜底性政务服务。

**9. 统一管理考核。**制定《河东区政务服务中心服务与管理规范》，规范服务中心（站）的日常运行，统一服务中心（站）的服务标准。对综合窗口工作人员，由本级政务服务中心组织开展同标准管理考核，考核成绩作为差异化工资、职级晋升等工作的重要依据。7月底前，实现服务中心（站）日常运行规范、服务标准统一、督查考核机制完善。

#### （四）开展政务服务数字化提升行动。

**10. 统一数字化应用。**平台提升数字化推动区镇两级“一窗受理”系统互联互通，实现区镇两级服务中心各项运行数据有效汇聚、实时展示。结合“机器人流程自动化”技术，打通行政审批领域目前使用的业务办理系统，实现线上业务实时在线统计展示。构建互联网、电子政务外网和业务专网网络环境。持续完善一体化政务服务平台功能，区、镇（街道）、村（社区）政务服务事项全部录入山东省政务服务平台，强化电子印章、电子签名、电子档案等技术应用，推动一批高频事项实现智能服务。用活网上咨询、网上申报、网上投诉等功能。推动更多便民惠企事项“掌上办理”，新打造不少于1个拳头应用。村（社区）级政务服务事项全部录入网上大厅村（社区）分厅，录入事项要在网上全面

公开公示，提供规范、准确的办事指引。继续加大“爱山东”APP的注册认证推广应用力度，实现应注册尽注册，提升注册认证用户的活跃度和应用活跃度，鼓励群众通过“爱山东”APP出示电子证照、办理相关业务。积极推广“政务直播+云课堂”。加大“电子两证”的推广应用力度，窗口工作人员积极推广使用电子证照，切实方便企业群众办事。

#### （五）开展政务服务高效化提升行动。

**11. 推进政务服务“集成办”。**深化“双全双百”工程，以企业和群众眼中“一件事”为导向，梳理形成“一件事”主题集成服务场景，建立牵头单位统筹、部门协同、整体联动推进机制，逐步推动实现“一件事”一次办好。坚持“成熟一批、上线一批”，不断拓展服务场景范围。强化“爱山东”政务服务平台“双全双百”专区应用，标明“一件事”办理入口，优化线上导服。将“一件事”纳入线下“一窗受理”，强化前台引导和帮办代办，为企业和群众提供一站式主题集成服务。

**12. 推进政务服务“跨域办”。**按照全程网办、异地代收代办、多地联办等不同业务模式，进一步完善流程规则，明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容，做实做细132项跨省通办、298项全省通办、626项全市通办事项，12月底前，落实好市里新增的“跨省通办”、全省通办事项。强化“爱山东”政务服务平台通办专区应用，规范线下通办专窗服务，完善帮办代办和异地协调联动机制，打造以线上“全程网办”为主，线下



通办专窗代收代办为辅，线上线下相融合的政务服务通办体系。加强与长三角、沿黄河流域等省市对接合作，有序推进电子证照等高频数据跨区域共享互认。

**13. 推进政务服务“免证办”。**持续开展证明事项清理，分批次公布“免证办”事项清单。应用好政务服务基础数据库和专题库以及面向企业群众的证明开具掌上渠道，为企业群众提供专属数字档案，实现“一人一档、一企一档”；强化“无证明城市”信息核验系统应用，推动电子证照证明跨层级、跨区域、跨部门共享调用，实现电子证照“亮证即用”，实现80%以上政务服务事项证明材料免提交。

#### **四、保障措施**

**（一）加强组织领导。**建立健全工作机制，各级各部门要充分认识政务服务体系建设的重要意义，保障政务服务体系建设经费、人员、场地、信息化顺畅。区级将成立由区政府分管副区长为组长、区直有关部门单位分管负责同志、各镇政府（街道办事处）主要负责同志为成员的领导小组，负责统筹协调推进政务服务体系建设工作。

**（二）落实工作责任。**区行政审批服务局（区政务服务管理办公室）要发挥牵头揽总作用，加强综合协调和督导调度。区直相关部门单位要围绕“十统一”任务，加强对下指导，统一本领域事项办理标准，全面落实好分配的各项任务。镇（街道）负责统筹做好本镇（街道）政务服务体系建设各项工作。

（三）积极宣传推广。各级各部门要加强政策宣传，通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗易懂的政策解读，对关联性较强的政策要一并解读。加强改革经验总结提炼，通过报纸、电视、新媒体等多种媒介，全方位、多角度、深层次宣传改革成效，积极回应社会关切，不断提升河东区政务服务体系建设品牌影响力。

- 附件：1. 河东区政务服务体系建设工作领导小组  
2. 全市政务服务体系建设“十统一”标准

## 附件 1

# 河东区政务服务体系建设工作领导小组

- 组 长：**程 刚 区委常委、副区长
- 副组长：**褚言强 区政府党组成员、办公室主任  
何建方 区行政审批局党组副书记、局长
- 成 员：**郭 家 九曲街道党工委副书记、办事处主任  
刘晓光 汤河镇党委副书记、镇长  
李 洁 郑旺镇党委副书记、镇长  
刘柯含 八湖镇党委副书记、镇长  
朱孟涛 汤头街道党工委副书记、办事处主任  
李晓玲 太平街道党工委副书记、办事处主任  
董宜雯 区民政局党组成员、副局长  
刘凤江 区财政局一级主任科员  
庄卫萍 区人力资源和社会保障局党组成员、公共就业和人才服务中心主任  
刘世雯 区行政审批服务局党组成员、副局长  
徐 祎 区医疗保障局党组成员、副局长  
郭宝志 区大数据中心主任  
张春峰 河东区税务局党委委员、副局长  
张明文 河东公安分局党委委员、四级高级警长  
庞兴全 区政务服务中心副主任  
张发全 市不动产登记河东分中心副主任

范如华 市住房公积金中心河东分中心主任

领导小组下设办公室，办公室设在区行政审批服务局（区政务服务管理办公室），何建方同志兼任办公室主任，刘世雯同志兼任办公室副主任。领导小组不作为区委、区政府议事协调机构，任务完成后，自行撤销。

## 附件 2

# 全市政务服务体系建设“十统一”标准

内容	标准
统一人员配备	<p>1. 按照“一体化运行、分级负责”原则，由市县政务服务管理办公室统一配备市县两级政务服务中心综合窗口人员；镇级便民服务中心和重点规划的村级便民服务站综合窗口人员由县区政务服务管理办公室统一配备，全面组建一支标准统一、服务规范、素质过硬的职业化队伍。</p> <p>2. 对综合窗口人员，鼓励按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，实行持证上岗，增强人员队伍稳定性。</p>
统一管理考核	<p>1. 对综合窗口人员，由本级政务服务中心组织开展同标准管理考核，考核成绩作为差异化工资、职级晋升等工作的重要依据。进驻各级服务中心的部门单位人员日常管理和年度考核工作由本级政务服务中心（便民服务中心）统一负责。</p> <p>2. 制定出台《临沂市政务服务中心服务与管理规范》，统一规范市县乡三级服务中心的日常运行和服务标准。</p> <p>3. 建立健全政务服务督查考核机制，将政务服务工作成效纳入全市综合绩效考核范围，市政务服务管理办公室负责对各县区和市直相关部门单位政务服务工作进行年度考核；各县区政务服务管理办公室负责对本级部门单位和各镇街政务服务工作进行年度考核。</p>
统一数字化应用	<p>1. 结合市县一体化要求，推动市县乡三级“一窗受理”系统互联互通，实现市县乡三级服务中心各项运行数据有效汇聚、实时展示。结合“机器人流程自动化”技术，打通行政审批领域目前使用的业务办理系统，实现线上业务实时在线统计展示。</p> <p>2. 积极整合不动产、社保、医保等自助服务功能，推动集成式自助终端、“爱山东”APP自助服务终端向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸。</p> <p>3. 对新建的数字化项目，坚持“一级建设、两级使用”，市县两级统一工作标准、统一数据归集、统一业务培训，确保实现业务网上运行标准统一、</p>

	<p>市县一体。</p> <p>4. 持续完善一体化政务服务平台功能，强化电子印章、电子签名、电子档案等技术应用，推动不少于 20 项实现智能审批。推动更多便民惠企事项“掌上办理”，新打造不少于 10 个拳头应用。</p>
统一综合受理	<p>1. 整合线上线下帮办资源，设置市县乡三级智慧导服中心，组建专业咨询导服队伍，开发上线智能导服系统，为企业群众提供一站式、智慧化“沂蒙政务云客服”服务。</p> <p>2. 推动市县乡三级政务服务事项“应进必进”，依托专业化服务队伍，将部门单设办事窗口全部整合为综合受理窗口，推动“一窗受理”窗口事项通办比例不低于 95%。</p> <p>3. 畅通企业群众诉求表达渠道，开通“办不成事”反映窗口，建立“一跟到底”政务督办机制，为企业群众提供兜底性政务服务。</p>
统一事项管理	<p>1. 按照“统一、同源”原则，结合省里部署，对市县乡三级政务服务事项进行标准化梳理，规范编制市县乡村四级政务服务事项基本目录，纳入本级政务服务平台统一管理，并全面进驻本级政务服务中心（便民服务中心），确保人员进驻到位、事项进驻到位、权限授权到位。</p> <p>2. 制定出台政务服务事项动态管理制度，各级各部门单位根据业务变化和实施情况，及时向本级政务服务管理机构提出调整基本目录、实施清单的申请，经审核后，同步在基本目录、实施清单和政务服务平台等渠道进行动态调整。</p>
统一办理标准	<p>1. 统一规范市县两级政务服务事项拆分标准，先期选取 100 项高频服务事项，逐一明确受理条件、服务对象、申请材料、表单字段等基础要素，实现要素相同、标准一致。</p> <p>2. 按照市级指导、县区协作的原则，进一步统一镇村两级政务服务事项拆分标准，规范镇村拆分后的政务服务事项名称、编码、依据、类型、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、办理结果等要素。</p> <p>3. 选取高频事项，由市直有关部门单位牵头，分批次统一编制、应用“零基础”标准化模板，全面压缩自由裁量权，确保同一事项全市范围内无差别受理、同标准办理。</p>

统一场所改造	<p>1. 开展市县政务服务中心改造提升行动，设立综合受理区、企业服务中心、一网通办自助填报区、企业开办自助区等服务区域，打造流水线式标准化服务模式。</p> <p>2. 开展镇级服务中心达标建设，组织开展基层政务服务达标建设，确保全市 100%镇（街道）便民服务场所达到标准型标准，30%镇（街道）达到标杆型标准。</p> <p>3. 按照“主城区、县城驻地、一般乡镇”三类，合理规划布局一批基层便民服务站，在人员配备、事项下沉、服务规范等方面开展高标准提升行动，有效拓展政务服务覆盖范围，打造 15 分钟“便民服务圈”，为周边群众提供一站式就近服务。</p>
统一标识名称	<p>1. 统一明确全市政务服务场所标识标志，推动“爱山东·沂好办”服务标识在各级政务服务（便民服务）中心（站）全面应用，提升我市政务服务机构的形象辨识度和影响力，增强企业群众对各级政务服务场所的认同感。</p> <p>2. 统一市县乡村四级集中提供政务服务的综合性场所名称，市县两级为政务服务中心，镇（街道）为便民服务中心，村（社区）为便民服务站。单设的政务服务窗口原则上整合并入本级政务服务中心，确不具备条件的纳入本级政务服务中心一体化管理、考核。</p>
统一业务培训	<p>1. 充分整合利用各类资源，依托“临沂政务大讲堂”和“爱山东”APP 等线上线下载体，通过集中培训、现场指导、交流学习等形式，分行业分领域对市县乡村四级窗口人员进行业务知识培训，不断提高窗口服务人员业务水平和履职能力。</p> <p>2. 加强窗口规范、服务礼仪、公共安全等内容培训，提升窗口服务标准化、规范化水平。</p>
统一服务制度	<p>1. 建立健全首问负责、一次性告知、预约服务、容缺受理、告知承诺、限时办结、窗口无权否决等工作制度，相关制度通过工作折页、电子显示屏等方式在市县乡村四级场所内公示。</p> <p>2. 市县乡三级服务中心全面落实周末节假日和午间延时错时服务制度，合理开放值班窗口，安排值班人员，为企业群众提供不打烊、高质量服务。</p> <p>3. 严格推行政务服务“好差评”，通过市县乡村四级政务服务中心、政务服务平台、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作，建立“评价、反馈、整改、监督”全流程闭环处理机制。</p>

