

威高党政办发〔2021〕33号

## 威海火炬高技术产业开发区党政办公室 关于进一步提升基层政务服务能力的通知

区直各部门，各镇、街道，中央、省、市属驻区单位：

为深入贯彻党中央、国务院、省政府、市政府关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的决策部署，进一步提升基层政务服务能力，补齐基层政务服务在线上线下不够融合、场所建设水平不够高、信息化应用还不足等方面的短板和薄弱环节，打通服务企业、群众的“最后一公里”，根据《山东省人民政府办公厅印发关于进一步提升基层政务服务能力的实施方案》（鲁政办字〔2021〕119号）、《威海市政务服务管理办公室关于贯彻落实〈山东省人民政府办公厅关于进一步提升基层政务服务能力的

实施方案〉的通知》（威政服办〔2021〕9号）要求，结合我区实际，现就有关事宜通知如下：

## 一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，积极回应企业群众呼声和需求，整合基层政务服务资源，丰富基层政务服务供给，完善基层政务服务体系，推进基层政务服务从“能办”到“快办”“易办”“好办”转变，持续提升基层政务服务能力和水平。2021年年底以前，实体站点分类实现标准化，场所布局更加完善；基层办理事项进一步增加，与企业、群众生产生活密切相关的政务服务事项实现就近办；事项办理更加标准规范，办事体验度不断提升，社会获得感进一步增强。

## 二、主要任务

（一）推进线上办理，实现基层政务服务“快办”。强化“互联网+政务服务”，加快一体化在线政务服务平台优化升级，完善“爱山东”APP功能，以信息技术赋能政务服务质效，让数据多跑路、群众少跑腿。

1. 深化网上运行。按照“应上尽上”原则，推进基层政务服务事项全面网上运行，实现群众外网申报、审批线上流转、结果在线可查。11月底前，各有关部门、单位按照高区镇级便民服务中心进驻事项基础目录（附件1），依托山东省政务服务事项管理系统，组织逐项梳理完善事项要素，实现全域统一、标准

规范。12月底前，区行政审批服务局负责对本区内网上站点实行动态调整，确保各镇（街道）、村（社区）网上站点全覆盖。

2. 推进掌上办理。夯实基层“掌上办”服务基础，实现网上政务服务事项与“爱山东”APP有效衔接。区电子政务管理办公室加强与市大数据中心沟通协调，一是11月底前，做好依托“爱山东”APP，围绕教育、医疗、社保等与群众生产生活密切相关的重点领域，将基层便民服务事项纳入“爱山东”APP高区分厅办理；二是12月底前，做好推动“爱山东”APP身份证、营业执照、不动产证等高频电子证照亮证应用向基层延伸，实现更多基层便民服务事项“掌上办、一次办、快捷办”。

3. 提升线上办事便利度。各部门、单位持续推进基层政务服务事项减时限、减材料、减环节，实现更多事项“即交即办”。区行政审批服务局、区电子政务管理办公室积极对接上级部门，按照职责分工，优化网上办、掌上办申报功能，通过历史数据自动填充、电子证照自动关联、减少页面跳转等技术手段，推动系统简便易用、操作灵活便捷。各部门、单位要加强网上事项办理引导，发布宣传海报、制作操作视频、开展体验式服务等，引导企业群众在线办理各类业务。

（二）畅通服务路径，实现基层政务服务“易办”。完善基层便民服务中心（站、点）布局，推动一链办理、全省通办、跨省通办等服务向基层延伸，让企业群众实现“家门口”办理。

4. 完善基层办理政务服务事项实施清单。一是各镇（街道）

完善委托收件、委托受理、帮办代办等方式，努力实现个人政务服务事项在基层“能办尽办”；二是各有关部门、单位根据工作实际，对照高区镇级便民服务中心进驻事项基础目录、城市社区服务大厅服务事项基础目录和村便民服务代办点服务事项基础目录（附件 1、2、3），做好相关事项下放和承接；三是 11 月底前，各镇（街道）将办理事项目录、服务指南、工作制度等，通过工作折页、电子显示屏等方式在场所内公示。

5. 推进基层场所标准化建设。省政府办公厅即将制定出台镇（街道）便民服务场所建设指导标准，分为标杆型、标准型、基础型三档，各镇（街道）要充分整合利用现有的服务场地、设施等资源，统筹组织开展达标建设，推动镇（街道）便民服务中心全部达到标准型建设标准，初村镇便民服务中心达到标杆型建设标准。同时，还要统筹推进村（社区）便民服务场所建设，鼓励结合地域特点开展创新实践。

6. 合理布局社会合作站点。区科技创新局、区行政审批服务局、区税务局等有关部门单位按照互利共赢原则，依托银行金融网点、邮政网点、医疗站点、商业综合体、集贸市场、功能园区等，灵活设立“政务+金融（邮、商医）”合作服务网点；在银行、商场、超市、医院等人流量大、业务办理需求多的公共场所，布设自助终端机、安装便民充值设备，满足企业群众差异化办事需求。11 月 20 日前，将本部门、单位的合作站点布局，报送至区行政审批服务局，11 月 30 日前，由区行政审批服务局完成合

作站点布局方案制定，纳入全市合作站点布局方案。

7. 深化基层集成服务。11月底前，区行政审批服务局负责，按照省、市两级已梳理推出的“事项联办”和“一链办理”主题式服务，将基层群众有办理需求的主题式服务，延伸到各镇（街道）便民服务中心办理，公布基层实施的“一件事”目录，并按照上级标准公布服务指南。12月底前，有条件的部门、单位要在现有“全省通办”“跨省通办”基础上，根据实际情况，将基层群众有办理需求的事项向基层延伸。

（三）提升服务水平，实现基层政务服务“好办”。聚焦企业群众办事体验和需求，切实提升基层工作人员综合服务素质和能力，增强企业群众办事体验感和便利度。

8. 提升综合服务能力。通过开展专题培训、岗位练兵、技能比武、观摩交流等多种方式，加强对基层政务服务工作人员业务培训，提升专（兼）职帮办代办人员素质能力。11月底前，按照区培训各镇（街道）、各镇（街道）培训村（社区）的原则，区科技创新局、区行政审批服务局、区社会工作部等相关部门需制定各镇（街道）培训方案，各镇（街道）制定村（社区）培训方案、开展培训。12月15日前，将培训方案及培训落实情况报区行政审批服务局。

9. 强化帮办代办服务。区直各部门、各镇（街道）按照“就近、就熟”原则，依托村（社区）党员干部、社区工作者、网格员、志愿服务者等，充实基层帮办代办服务力量，为基层企业群

众提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务。11月上旬前，各镇（街道）在便民服务中心（站、点）公开栏、宣传栏等公示帮办代办制度、人员名单、联系方式及服务范围等内容。

10. 加强特殊群体服务。各镇（街道）负责，开展实体大厅无障碍改造和适老化提升，配备老花镜、轮椅、急救药箱等便民服务设施，开通老年人、残疾人等特殊群体办事绿色通道，于11月底前统筹完成镇（街道）便民服务中心、城市社区以及有条件的村便民服务点的提升改造。区直各部门强化服务支撑，通过物流寄送、政务服务大篷车等形式，开展免费上门服务、居家服务。

11. 编制政务服务地图。区行政审批服务局负责梳理汇总我区政务服务线上线下办事渠道和服务事项，按照上级工作安排，配置并完成“政务服务地图”基础信息采集，为企业群众提供大厅位置、各类服务网点布局、自助服务终端布设、工作时间、咨询电话、可办业务、预约申请等服务功能，并提供位置导航，实现基层政务服务看得见、查得到、能操作。

### **三、保障落实**

区行政审批服务局要做好统筹协调，加强对各项工作任务的日常调度指导；各部门、单位要高度重视基层政务服务能力提升工作，以群众需求为出发点和落脚点，强化工作部署，狠抓任务落实，确保取得成效，切实提升为民服务能力。

- 附件：1. 高区镇级便民服务中心进驻事项基础目录  
2. 城市社区服务大厅服务事项基础目录  
3. 村便民服务代办点服务事项基础目录

威海火炬高技术产业开发区党政办公室

2021年11月9日

（此件公开发布）