附件2

关于江宁区深入推进基层政务服务体系

建设的实施办法

为贯彻省委、省政府《关于推进基层整合审批服务执法力量的实施方案》（苏办发﹝2020﹞1号）和《关于深入推进基层为民（便民）服务中心建设的通知》有关部署要求，积极推进“审批服务一窗口”改革落地，进一步完善省、市、区、街道、社区（村）五级政务体系建设，提升全区政务“红梅站·务通办”品牌服务影响度和服务满意率，现制定如下实施方案:

一、加强服务大厅标准化建设

整合现有各类资源，通过新建、置换、改（扩）建等方式，优化政务服务大厅功能布局。街道为民服务中心要设立24小时自助政务服务区，鼓励有条件的社区（村）设立自助政务服务区，配备自助服务设备，区行政审批局验收合格可由区财政部门给予一定的专项资金补助。街道、社区服务阵地醒目位置宣传省、市、区政务服务行业规范，接受社会监督。

街道为民服务中心面积不少于1000平方米，根据进驻事项和需要合理规划布局，具备咨询导服、业务受理、后台支持、信息公开、休息等候等基本功能，设置窗口数不少于15个，全科窗口工作人员年龄原则上不超过35周岁。人口总数超过25万人的街道，可根据实际情况开设分中心。

社区（村）便民服务中心面积不少于100平方米，布局要因地制宜、简便易行，窗口数量不得少于4个。街道为民服务中心可综合考虑小区居住人口数量等级和服务需求，打造小区便民服务站（点），通过代办员驻点和移动办理形式，打通为民服务“最后一百米”。

二、深化只进“一扇门”改革

按照“应进必进、能进必进”原则，推动区行政审批以及水、电、燃气、通信、有线电视、银行等公共服务事项进驻街道为民服务中心。结合“1+4”街道集成改革，精简合并街道内部自设大厅。对涉及多个部门的事项，建立健全部门联办机制。窗口业务由派驻部门负责指导，窗口工作作风由中心统一管理。完善政务服务效能监督，全面推行审批服务过程和结果公开公示，主动接受社会监督。

三、完善“受审分离”工作模式

街道为民服务中心要根据企业和群众办件频率、办事习惯，不断优化调整窗口设置，建立“定制”政务服务机制，形成“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”工作模式。街道为民服务中心全科窗口占比需达50%以上，社区（村）便民服务中心需设置1~2个全科窗口，建立“全科+专窗”相结合的办件模式，鼓励街道、社区（村）设立特色服务窗口。

四、实现“线上+线下”融合政务形式

推动省政务服务网向社区（村）延伸，建设社区（村）网上服务站点。街道为民服务中心、社区（村）便民服务中心要规范使用市政务服务综合管理系统受理、办理业务，全面公开事项清单及办事指南。依托省、市、区政务服务APP和已开发的线上平台，大力推广“不见面审批（服务）”，实现全区街道、社区（村）用户身份认证统一、电子印章统一、好差评统一、用户空间统一。

五、加强街道、社区（村）两级政务服务队伍建设

街道为民服务中心要建立专业化的政务服务队伍，注重加强窗口工作人员思想、作风和能力建设，建立长效培训制度，通过部门轮岗、专项学习、巡回培训、专题培训等多种形式，培养“全科全能”窗口人员。社区（村）便民服务中心主任可由社区副书记或副主任兼任，牵头统筹社区（村）便民服务中心各项工作。街道为民服务中心要制定对入驻中心窗口部门、社区（村）便民服务中心绩效考核方案，完善服务承诺制、首问负责制、一次性告知制、限时办结制、责任告知制等配套制度。

六、组建“红色代办”服务体系

发挥江宁区“[全要素网格化”社会治理试点](http://www.baidu.com/link?url=NttLMyl89Z8NjuGKCyzpEb9WoBeJ5cDwFqKMSq2IVroVwqH6SburfkjAAx7hz6fwIkwyQ5MvloNN4e3KVrvZDK)，建立街道和社区（村）两级“红色代办”队伍，开展代办代理代缴等“红色代办服务”。街道为民服务中心设置不少于1个代办专窗以及1名代办员。对辖区内有需要的群众尤其是老弱病残孕等特殊群体开展上门办、延时办、假日办等多元办理渠道。

七、打造“一件事”办理模式

围绕企业和群众办好“一件事”，推动业务整合，重构办事流程，推进街道“一件事”改革，形成“一件事”主题叫号、前台一窗受理、后台分发流转、限时办结出件运行模式。按照成熟一批、实施一批，分类公布“一件事”清单，培育和形成一批有江宁特色的“一件事一次办”场景，推进相关场景关联事项的联办快办。

八、全面开展政务服务“好差评”

认真贯彻落实“好差评”制度，推动“好差评”系统在街道为民服务中心、社区（村）便民服务中心应用，提供在线或现场服务评价，实现“好差评”内容、渠道、主体、对象四项全覆盖。街道为民服务中心要建立“好差评”发现、整改、反馈、监督全流程工作机制，对企业和群众办事中的“差评”及时回访，对反映的问题及时整改反馈，并进行监督检查，形成工作闭环，促进政务服务水平不断提升。