

# 温州市人民政府办公室文件

温政办〔2017〕40号

---

## 温州市人民政府办公室关于 进一步推进乡镇（街道）及村级（社区） 行政（便民）服务中心规范化建设的通知

各县（市、区）人民政府，市政府直属各单位：

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）、《浙江省人民政府办公厅关于进一步推进村级（社区）便民服务中心建设完善政务服务体系的通知》（浙政办发〔2014〕97号）精神，按照“最多跑一次”改革有关要求，进一步发挥行政（便民）服务中心为基层群众提供公平、可及、便捷服务的作用，激发基层创业创新活力，经市政府同意，现就进一步推进乡镇（街道）及村级（社区）行政（便民）服务中心规范化建设有关事项通知如下

下:

## 一、工作目标

按照“因地制宜、分类设立、逐步推进、优化完善”的原则，遵循“便民利民、公开公正、依法行政、规范运行、廉政勤政”的基本要求，进一步加快转变政府职能转变，通过优化整合和服务创新，统筹推进全市乡镇（街道）及村级（社区）公共服务平台规范化建设，进一步完善管理和服务机制，提高办事效率，着力建设优质高效规范便捷的基层公共服务平台。

## 二、主要任务

（一）统一功能定位。行政（便民）服务中心是基层治理体系便民服务平台的依托和基础，是体现乡镇政府（街道办事处）服务能力的窗口，凡与企业 and 人民群众密切相关的行政审批和公共服务事项一律纳入行政（便民）服务中心办理。加强乡镇（街道）便民服务平台建设，完善服务体系，实现行政服务事项就近能办、同城通办、异地可办。

1. 统一乡镇（街道）行政服务中心便民服务事项。主要负责项目服务、农经农技、户籍管理、社会保障、民政计生、规划国土、市场监管、环境保护、城市管理、供水供气等行政审批和公共服务事项的办理、协调和监督。税务、供电服务等双重管理和垂直部门管理的行政审批和公共服务事项，要按照“便于工作、利于服务”的原则，一并纳入行政服务中心办理。

2. 统一村级（社区）便民服务中心便民服务事项。具体服务事项由各县（市、区）、省级产业集聚区结合本地实际，根据政

府政务公开和公共服务事项目录，梳理村级（社区）便民服务中心公共服务事项清单，并公布实施。

（二）统一机构设置。行政服务中心作为乡镇（街道）的派出机构，服从于乡镇（街道）“四个平台”建设统筹协调管理，中心主任由乡镇（街道）负责常务工作的领导兼任，确定1名中层干部担任副主任，具体负责行政审批和公共便民服务工作。各乡镇（街道）行政服务中心要做好对进驻、委托事项办理的组织协调、监督管理和指导服务，加强对进驻工作人员的管理培训和日常考核，同时加强村级（社区）便民服务中心的指导。

村级（社区）便民服务中心要按照“依靠当地、布局合理、辐射有效、服务完善”的原则，结合便民和需求导向，进一步推进规范化建设。村级（社区）便民服务中心主任原则上由村民（居民）委员会主任兼任。

（三）统一名称标识。乡镇（街道）行政服务中心标牌名称统一为“x x县（市、区）x x乡镇（街道）行政服务中心”。村级（社区）便民服务中心标牌名称统一为“x x乡镇（街道）x x村便民服务中心”或“x x乡镇（街道）x x社区便民服务中心”。

统一全市乡镇（街道）行政服务中心及村级（社区）便民服务中心的标识式样，设立开放式的行政（便民）服务大厅，统一使用行政（便民）服务大厅标识。

（四）统一网络平台。行政（便民）服务中心必须要进一步完善办公服务设备，铺设专网专线，设立统一的窗口终端，对接

浙江政务服务网，实现县（市、区）、乡镇（街道）及村级（社区）共用一个网上审批系统。各类审批、服务事项及咨询、监督等实行网上运行，加快推进跨层级联动审批服务拓面增项，逐步构建线上线下服务联动、移动客户端与自助终端等多种形式相结合相统一的公共服务平台。

村级（社区）便民服务中心的网络公共服务平台，要兼顾事项办理和服务咨询精准化配置，页面设计要便于一般知识层次的群众操作，模块分明，形象直观，范围要涵盖与基层群众联系密切的婚育收养、教育培训、求职执业、纳税缴税、就医保健、社会保险、福利救助、房屋租售、交通旅游、证件办理、公共安全、司法公证、环境气象、三农服务等内容。

（五）统一运行模式。要规范窗口的数量和名称，乡镇（街道）行政服务中心一般要设置户籍、个体工商登记、社保、医保、农技推广、企业服务、宅基地申请、准生证办理、流动人员证办理、城管、环保、民政事务（社会救助）、法律调解、社会综治等服务窗口。要选派业务水平高、协调能力强、服务意识好的工作人员常驻窗口开展工作，并保持相对稳定。辖区人口较少的乡镇（街道）及村级（社区），可采取“一岗多能”的方式，设置综合服务窗口，解决部分部门事项多而发生频率较低的问题。

坚持“一个窗口对外”，各窗口负责统一受理相对应的群众申请、发放各类批文和证照。全面落实服务承诺、首问负责、一次告知、联审联办、限时办结、全程代办、AB岗、责任追究等制度，积极探索便民、规范、高效的运行模式，扩大内涵，拓展

外延，最大限度地方便群众，推动行政（便民）服务中心规范高效运行。规范平台服务，工作人员亮相牌、办事流程和办事制度统一上墙公开，工作人员要佩戴工作牌、摆放桌牌、设立去向牌，公布投诉服务电话，设立意见箱，接受社会监督。

（六）统一服务场地。乡镇（街道）行政服务中心实施分类管理，服务场地面积在满足行政审批及公共服务事项应进尽进的前提下，原则上应符合下列要求：常住人口规模达到10万人以上的为一类，其服务场地面积要求在180平方米左右；常住人口规模在5万人以上10万人以下的为二类，其服务场地面积要求在120平方米以上；其余的为三类，其服务场地面积一般不少于60平方米。

村级（社区）便民服务中心：服务场地面积一般在50平方米左右。城市化程度高、人口密集区域，要完善现有社区服务功能；城郊结合的区域，要依托行政村，健全现有服务点；群众居住相对分散的区域，可创造条件开展片区设点服务或政府购买服务；对于偏远山区、人口年龄结构偏高的区域，可采用代办或者流动服务上门的方式予以解决，有效扩大公共服务的覆盖面。

### 三、标准化建设

（一）事项标准化。各县（市、区）要按照区域范围及基层机构设置情况，明确各乡镇（街道）行政服务中心的分类（一类、二类、三类），明确各乡镇（街道）及村级（社区）行政（便民）服务中心审批和服务事项数量、名称。按照“最多跑一次”事项办理要求，统一规范乡镇（街道）及村级（社区）行政（便民）

服务中心所有进驻事项的名称、受理部门、材料清单、材料要求、办事流程、收费标准及依据等内容，制定标准化流程，通过编制相应的服务指南或上墙公示的方式向社会公开，方便企业、群众查询和办事。相关审批职能部门要对事项名称、流程的标准化执行情况进行明查暗访，检查结果作为当地政府年终绩效考评的重要依据。

（二）服务标准化。进驻乡镇（街道）及村级（社区）行政（便民）服务中心窗口办理的事项，根据行政（便民）服务中心的承接能力，做到应进尽进、授权到位。

行政（便民）服务中心要制定事项规范表和办理流程图，有条件的行政（便民）服务中心可开展多证联办，按照“高效、便民”的要求，压缩时限、简化环节、优化流程，提高工作效率。对在行政（便民）服务中心职权范围内，且材料符合要求、程序简便，可立即办理或当日审批的项目，实行直接办理制；对不能当场办理，需论证、公告或现场勘察的申请项目，应实行承诺办理制；对需要两个及以上部门联合审批的项目，当事人材料齐全的，实行联合办公制；对政策性、法律性较强，一时无法解决或给予明确答复的事项，行政（便民）服务中心要负责提供受理服务并帮助联系、协调；对需报上级审批的申请事项，实行全程上报代理制；对不符合条件不予批准的项目，实行否定报备制，受理窗口现场或书面告知申请人不予批准的理由，明确给予答复。大力推广网上跨层级联动审批应用，下移事项受理和办证功能。对基层初审事项及受理点下移事项，由基层窗口受理初审后，对

申报材料进行电子化处理，通过行政审批服务网传送，经审核、审批后，将办理结果通过行政审批服务网反馈到基层窗口，申请人直接在基层窗口领取审批文件。

按照基层治理体系“四个平台”建设的有关要求，切实加强乡镇（街道）便民服务平台建设，以统一的政务服务网业务办理平台为支撑，加快推进“一窗受理、集成服务”改革向乡镇（街道）行政服务中心、村（社区）便民服务中心延伸，探索建立“乡镇（街道）、村（社区）前台综合受理，后台分类办理，统一窗口出件”的服务流程，逐步实现乡镇（街道）政务服务事项的一窗办理、一站式服务、一个平台共享、全县域通办和全流程效能监督。

（三）管理标准化。进一步建立健全各项工作制度，完善各类便民服务措施，简化办事程序，缩短办事周期，提高办事效率。制定服务中心工作人员服务规范，统一规范政务公开、工作纪律、服务态度等内容，形成行为规范、运转协调、公开透明、廉洁高效的长效服务机制。严格落实乡镇（街道）及村级（社区）行政（便民）服务中心工作人员的培训、考核、奖惩等管理制度，开展评优评先活动，调动窗口工作人员的积极性。建立健全日常监察、网络举报、社会监督、督查考核等多管齐下的行政审批监督管理体系。建立市、县、街镇电子监察系统，对审批（服务）事项实施全过程电子监察。

#### **四、管理体制**

鉴于纪检监察机关落实“三转”后不再牵头负责村级（社区）

便民服务中心建设，按照《关于进一步推进村级（社区）便民服务中心建设完善政务服务体系的通知》（浙政办发〔2014〕97号）要求，市政府办公室为全市乡镇（街道）及村级（社区）基层行政（便民）服务中心建设的牵头部门，市审管办具体承担全市乡镇（街道）及村级（社区）基层行政（便民）服务中心建设的协调推进职责，负责做好相关业务指导和监督考核工作。

各县（市、区）政府及省级产业集聚区管委会办公室为当地乡镇（街道）及村级（社区）基层行政（便民）服务中心建设牵头部门，当地审管办具体负责协调推进、业务指导和监督考核等工作。

## 五、工作要求

（一）加强组织领导。推进乡镇（街道）及村级（社区）服务中心规范化建设，是推进我市公共服务体系建设，解决服务群众“最后一纳米”的一项重要举措，是实现省、市以‘最多跑一次’为目标深化行政审批制度改革”的基础支撑。各县（市、区）政府和各部门要切实加强组织领导，“一把手”要亲自抓，分管领导要具体抓，班子成员要协同抓，明确建设任务，层层落实责任，确保乡镇（街道）及村级（社区）行政（便民）服务中心规范化建设顺利推进。

（二）明确责任分工。各职能部门要相互配合，明确分工，强化责任，齐心协力推进基层公共服务平台建设。各级组织、编制、人力社保等部门要研究制定乡镇（街道）及村级（社区）行政（便民）服务中心工作人员配备办法，确保服务中心“有人办



事、办得了事”。审管部门要牵头相关部门加强人员的业务培训和工作指导；财政部门要强化服务中心建设的经费保障；考绩部门要将服务中心规范化建设和公共服务情况列入考绩内容，强化工作督考；监察部门要强化监督检查，严格责任追究。各级审管、民政和相关业务主管部门要密切配合，齐抓共管，切实帮助乡镇（街道）及村级（社区）解决服务中心建设中碰到的困难和问题。各乡镇（街道）及村级（社区）要负起主体责任，积极争取各方面工作支持，圆满完成工作任务。

（三）抓好宣传和信息反馈。各地要借助各种新闻媒体和自媒体平台，积极宣传基层服务中心规范化建设的做法和经验，发挥舆论的导向作用，提高群众对服务中心建设的知晓度和支持度，增强对基层公共服务的认同。各地各部门要从实际出发，大力推进服务中心软环境建设，不断创新，大胆探索，确保全市基层公共服务工作不断取得新成效。

温州市人民政府办公室

2017年5月24日

（此件公开发布）

---

抄送：市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，温州军分区，  
市法院，市检察院。

---

温州市人民政府办公室

2017年5月24日印发

---