

北京市政务服务管理局
中共北京市委机构编制委员会办公室
北京市民政局
北京市农业农村局
关于印发《关于进一步加强社区(村)政务服务
规范化建设的工作方案》的通知

京政服发〔2022〕9号

各区人民政府,市政府各委、办、局,各市属机构:

为贯彻落实《国务院关于进一步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)、《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于推进基层整合审批服务执法力量的实施意见〉的通知》(中办发〔2019〕5号)等文件精神,进一步加强社区(村)政务服务规范化建设,让群众就近享受优质高效的政务服务,经市政府同意,现将《关于进一步加强社区(村)政务服务规范化建设的工作方案》印发给你们,请认真贯彻落实。

北京市政务服务管理局

中共北京市委机构编制委员会办公室

北 京 市 民 政 局

北 京 市 农 业 农 村 局

2022年6月1日

北京市人民政府公报

北京市人民政府公报

关于进一步加强社区(村)政务服务 规范化建设的工作方案

为贯彻落实《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)、《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于推进基层整合审批服务执法力量的实施意见〉的通知》(中办发〔2019〕5号)等文件精神,进一步加强社区(村)政务服务规范化建设,让群众就近享受优质高效的政务服务,结合本市实际,制定本方案。

一、总体要求

(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,全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,深入贯彻党中央、国务院关于优化政务服务的决策部署,把党的领导贯穿优化政务服务的全过程和各方面,坚持以人民为中心的发展思想,不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平,按照“小小窗口、满满服务”的要求,筑牢“贴心服务”理念,持续巩固街道(乡镇)政务服务中心“一窗受理、集成服务”改革成果,突出发挥社区服务站(村政务服务站)保障基本公共服务职能,强化为民服务功能,增加服务供给,补齐服务短板,创新服务机制,按照“标准统一、分类施策、重点突破、全面覆

盖”原则，实行首问负责、一次性告知等基本制度，实现 7000 余个社区(村)政务服务规范化建设全覆盖，着力构建“一刻钟政务服务圈”，全面提升群众办事便捷度和满意度。

(二)工作目标

2022 年 6 月底前，各区(包括北京经济技术开发区，下同)明确街道(乡镇)统筹负责本辖区内政务服务管理工作职责定位，分类提出落实工作方案。2022 年 7 月底前，统一事项咨询、受理、审批、流程、时限等标准，实现街道(乡镇)政务服务中心进驻事项 100%委托受理，50%以上的社区(村)完成规范化建设工作任务。2022 年 9 月底前，总结经验，着力推动 80%以上的社区(村)完成规范化建设工作任务。2022 年 11 月底前，集中攻坚，实现全市 7000 余个社区(村)政务服务规范化建设全覆盖，让数据多跑路、群众少跑腿。

二、主要任务

(一)明确工作职责。2022 年 6 月底前，由各区委编办、区民政局、区农业农村局、区政务服务局统筹负责，组织各街道办事处(乡镇政府)全面落实《北京市街道党工委和办事处职责规定》和《北京市乡镇职责规定》，由各街道(乡镇)负责组织实施本级政务服务工作；负责本级政务服务中心建设、运行和监督管理；指导、协调、监督社区(村)综合服务站的建设和运行和管理。

(二)统一服务场所。各街道(乡镇)应依托社区服务站(村政务服务站)提供代办政务服务工作，协助宣传落实民生保障、公共

卫生健康等政策,协助群众就近办理相关政务服务事项。对于未设置社区服务站(村政务服务站)的社区(村),2022年7月底前,由各区民政局、区政务服务局、区农业农村局统筹负责,原则上在已就近设立的社区服务站(村政务服务站)提供政务服务;确需新设立的,各街道(乡镇)应综合考虑辖区面积、人口数量、场地条件和服务对象需求等因素,采取“一站一居(村)、一站多居(村)”等方式设置服务站,并与党群服务中心一体规划、一体建设、一体使用,推动党群服务与政务服务工作融合发展。对于已拆迁但行政区划依然保留的社区(村),应按照就近原则,明确本辖区现有的社区服务站(村政务服务站)承担拆迁区域的政务服务。社区服务站(村政务服务站)应加强无障碍环境建设和改造,为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。

(三)统一事项标准。2022年6月底前,各区政务服务局(包括北京经济技术开发区行政审批局、政务服务中心,下同)会同本区政务服务实施部门,按照北京市地方标准《政务服务事项编码及要素规范》(DB11/T1901—2021)及本市政务服务事项标准化的统一要求,聚焦公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等涉及群众切身利益的公共服务领域,依托北京市政务服务事项管理系统编制本区统一的街道(乡镇)级和延伸至社区(村)政务服务事项清单以及办事指南,逐项明确咨询、接件、受理、告知、送达各环节实施主体、职责和操作规程,明确审核要点和统一咨询答复口径,在线上线下服务渠道同源发布、同步

更新,做到线上线下无差别受理、同标准办理。对于社区(村)级政务服务事项,应明确受理类、代收代办类、咨询预审类事项,优化前置服务,加强政务服务事项申报辅导。对于现场办理或受理的事项,应明确办理或受理、收件地址统一为街道(乡镇)政务服务中心或社区服务站(村政务服务站)。

(四)一门集中进驻。贯彻落实《北京市政务服务管理局关于本市街道(乡镇)政务服务中心规范化、标准化建设的指导意见》(京政服发〔2019〕22号)要求,持续巩固“一窗受理、集成服务”改革成果,2022年7月底前,按照“应进必进”原则,各街道(乡镇)负责全部本级事项进驻政务服务中心集中办理,并100%委托政务服务中心实施“一窗”综合受理;延伸至社区(村)的事项,全部进驻社区服务站(村政务服务站)。市级相关部门、各区应推动群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至街道(乡镇)政务服务中心、社区服务站(村政务服务站)办理,实现政务服务“就近办、家门口办”。

(五)统一工作模式。2022年6月底前,各区政务服务局、区民政局、区农业农村局统筹负责,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,组织各街道(乡镇)结合实际,可采取以下一种或多种相结合的方式,逐个明确各社区(村)政务服务工作模式,原则上城市社区“一窗”服务或自助智能服务模式应选择其一,按照目标任务有序推进。

1.“一窗”式服务。社区服务站(村政务服务站)实行综合窗口

服务模式,全部事项纳入综合窗口,并结合开放式空间建设要求,不限于柜台服务模式,但应设置低位服务设施、摆放北京政务服务标识和北京市公众参与政务服务“好差评”桌牌,提供可满足群众办事需求和日常办公需要的服务设备,重点配备与综合窗口服务相匹配的高拍仪、扫描仪、身份证读取器、“好差评”评价器等设备。各区应将本区一体化在线政务服务平台(包括综合窗口受理平台、统一行政审批管理平台)延伸至社区(村),为综合窗口受理提供信息化支撑,主动强化与延伸至社区(村)的各类信息系统融合,建立信息数据资源共享交换机制。涉及垂直管理系统的,街道(乡镇)业务科室应将信息录入权限授权社区(村)窗口人员;社区(村)也可将采集的信息上传综合窗口受理系统,由街道(乡镇)综合窗口人员将信息录入垂直管理系统。市级相关部门、各区应着力从源头解决“二次录入”问题,切实减轻基层负担。

2. 自助智能服务。由各区统筹,在社区服务站(村政务服务站)设置集成式自助智能政务终端,将延伸至社区(村)政务服务事项全部纳入集成式自助智能政务终端,配备导办人员,引导企业群众按照智能语音提示,通过远程视频交互服务等方式,实现与街道(乡镇)政务服务中心联动。智能政务终端应具备以下功能:一是自助办理政务服务事项;二是企业群众与前台受理、后台审批人员一对一在线视频办理业务;三是读取身份证、银行卡、社保卡等,高清扫描上传电子材料,回单柜可代收纸质原件材料;四是签批系统实时核验信息,可作出审批决定的,使用电子印章当场出具审批结

果。落实《国务院办公厅关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》(国办发〔2021〕56号)精神,城六区和通州区社区在“十四五”期间应实现自助一体机全覆盖。市级相关部门、各区应持续推动更多政务服务事项全程自助办理。

3. 移动掌上服务。落实《国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知》(国办函〔2021〕105号)要求,将本区延伸至社区(村)的政务服务事项,纳入政务服务平台移动端(含小程序等),通过掌上提交材料、身份验证、信息核验,为群众提供事项咨询、办理、查询、评价等服务。

4. 代收代办服务。远郊山区的村,根据人口密度和业务办理量,利用村两委、社会公益性岗位等现有人员力量,为群众提供线下代收代办服务,明确代收代办事项清单、事项申请受理的具体要求和标准,并在村政务服务站显著位置公示。鼓励各区在社区(村)探索开展寄递服务,降低群众办事成本。

同时,市级相关部门、各区要持续深化政务服务“一网通办”,加大办事环节精简和流程再造力度,提升政务服务事项网上办理深度,提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务,推动更多适合网上办理的政务服务事项由网上可办向全程网办、好办易办转变。社区(村)工作人员应熟练使用市政务服务网、政务服务平台移动端(含小程序等)、自助一体机等设施设备,并积极辅助指导群众网上办事。

(六)强化人员管理。全面落实《政务服务中心现场运行和管

理规范》要求,各街道(乡镇)应选拔综合素质、业务能力较强的工作人员负责本街道(乡镇)政务服务中心综合窗口工作,可通过政府购买服务等方式,合理配置综合窗口人员。社区(村)代办政务服务事项全部纳入综合窗口受理,安排1—2名“全能社工”进行值守,提供咨询、协助办理业务等综合服务。村可依托村两委、社会公益性岗位明确政务服务专员负责政务服务工作。有条件的社区(村)可探索通过购买社会服务、交由下沉的协管员负责综合窗口服务工作。按照“小小窗口、满满服务”专项行动要求,各区、街道(乡镇)应健全培训管理制度,加强对政务服务人员的业务培训和作风建设,不断提升人员服务意识、业务能力和办事效率。定期组织人员进行业务比拼、交流,开展“红旗窗口”“服务之星”评比,注重培育“北京榜样·政务服务之星”先进人物。建立健全人员激励机制,各街道(乡镇)、社区(村)应充分利用“好差评”等评价数据,定期对政务服务人员进行综合考评,并将考评结果作为人员年度考核、职级晋升的重要依据;对不符合要求的人员,应及时予以调换。

(七)落实基本制度。在街道(乡镇)政务服务中心、社区服务站(村政务服务站)实行服务承诺、亮明身份、首问负责、一次性告知、帮办代办、错峰延时、监督评价等基本工作制度,统一对外公示。落实政务服务“好差评”制度,在社区服务站(村政务服务站)全面开展“好差评”工作,建立健全评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。进一步畅通群众意见建议搜集办理反馈

渠道,对于群众各类政务服务诉求“闻风而动、接诉即办”,对于需跨层级、跨部门、跨区域的政务服务需求提级响应,市、区政务服务中心负责统筹协调,组织市、区部门协同解决,并聚焦群众关心的政策问题,定期组织职能部门,主动上门开展多种形式的宣传宣讲。

三、组织实施

(一)加强组织领导。市政务服务中心负责社区(村)政务服务规范化建设全覆盖工作的整体统筹协调,全面做好事项标准和一体化在线政务服务平台延伸支撑工作,建设方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系;市委编办负责指导各区落实街道(乡镇)政务服务工作职责;市民政局负责统筹指导各区依托城乡社区服务站做好政务服务规范化建设相关服务保障工作;市农业农村局负责将村政务服务规范化建设纳入乡村振兴战略工作统筹推进;市级相关部门负责按照“市级统筹”的原则,依托北京市政务服务事项管理系统,对本领域街道(乡镇)级及其延伸至社区(村)政务服务事项,在全市层面统一事项业务受理、办理、流程、时限、审核要点等标准,加强对系统内的政策培训力度,切实解决政策落地“最后一公里”问题。

各区政府应建立统筹推进协调机制,细化任务分工,定期研究部署,不断健全本区政务服务体系建设。各街道(乡镇)应将政务服务事项委托受理及社区(村)政务服务规范化建设工作作为“一把手”工程,充分认识其对方便群众办事的重要意义,按照要求明确具体的牵头部门负责政务服务管理工作,切实加强组织领导,早

动员、早部署、早行动,全力以赴加快推进,把重要民生实事真正办好办实。

(二)加强工作保障。各区政府应加强工作统筹,结合社区服务开放空间建设、社区服务站改革、美丽乡村建设等工作以及各社区(村)实际情况,因地制宜推进社区(村)政务服务规范化建设,全力做好社区(村)政务服务规范化建设所需人员、设施设备、场地等相关经费保障工作。市、区应将街道(乡镇)政务服务事项委托受理及社区(村)政务服务规范化建设工作纳入本年度政府绩效考评范围,加强督促检查,认真抓好落实。市、区政务服务局应结合2021年社区(村)政务服务样板试点建设工作,形成一批可推广、可复制的典型经验。

(三)加强宣传引导。市、区政务服务局应注重对街道(乡镇)政务服务事项委托受理及社区(村)政务服务规范化建设工作的跟踪指导,及时研究解决基层工作中遇到的各类问题。各区应进一步探索创新基层政务服务方式,提炼总结成熟做法和取得成效,加强新闻宣传报道工作,营造有利于推动基层政务服务工作的良好社会氛围。