

建政发〔2022〕33号

# 建宁乡人民政府 关于进一步完善便民代办服务制度的 实施方案

各行政村：

为进一步贯彻落实市委提出的“两不见面、两不跑腿”的工作机制，转变工作作风，改进工作方式，更好的发挥便民代办服务的便民、利民、惠民的积极作用，真正实现“乡村联动、便民服务、全程代理、限时承办”的工作目标，制定本方案。

## 一、指导思想

认真贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神及我市提出的“两不见面、两不跑腿”的工作机制，更好的方便群众、

服务群众，密切党群干群关系，不断增强以村党组织为核心的村级组织的凝聚力、战斗力，为建设“产业强镇，农旅小镇”提供坚强的保障。

## **二、便民代办员的条件、产生方法及工作职责**

### **（一）便民代办员的条件**

- 1、村级代办员必须是在本村长期居住的本村村民中产生。
- 2、村级代办员的年龄原则上在 50 周岁以下。
- 3、村级代办员必须是高中、中专同等学历及以上文化程度，熟练操作手机、计算机办公。
- 4、代办员必须善于学习、懂政策、精业务、公道正派、责任心强，能尽快熟悉代理事项的办事依据、条件、程序、所需材料、承诺时限、收费标准等。能做到热心为群众服务，在群众中有一定的威信。
- 5、村级代办员不得为全科网格员，可以现任支村两委副职兼任，若副职干部中没有合适人选，可以自聘满足上述条件的其他人选。

### **（二）便民代办员的产生办法**

- 1、村级代办员必须由两委会议提名，经党员、村民代表会议通过，并报乡政府审核备案后进行聘任。
- 2、乡级代办员由党委（扩大）会议研究决定各窗口单位代办人员。

### **(三) 便民代办员的工作职责**

**1、坐班代办：**每村确定一名便民服务代办员，落实每日坐班代办制度（坐班代办时间为：除国家法定节假日之外的每周一到周五，夏季上午9点—11点30分，下午3点—6点，冬季上午9点—11点30分，下午2点30分—5点30分）村级代办员在村便民服务代办点（村集体办公场所）定点受理。坐班时间以外，村级代办员也要随时随地受理和解决村民提出的办理事项要求。

**2、学习提高：**认真学习中央、省、市关于农村新时期工作的各项方针政策和法律法规，以及实行代办事项的各项规定，熟悉有关代办项目、需呈材料、办理程序、收费标准、收费依据、办理时限和办事要求，按时参加乡政府举办的各种会议和培训，不断提高自身业务技能。

**3、本职业务：**做好受理、代办登记，妥善保管办事群众提供的各种证件和资料，及时或按期完成代办承诺事项，按时上报每月汇总表。做好便民代办服务的宣传、发动和解释工作，当好为民服务的宣传员、工作人员和服务员，认真完成乡政府和支部、村委交办的其他任务。

**4、廉洁高效：**村级代办员在服务中要做到态度热情，诚恳待人，严格按照村便民服务代办点工作制度的有关规定办事，严禁向服务对象“吃、拿、卡、要”。认真受理村民提出

的要求，并采取“立即办、承诺办、报送办”等多种措施帮助解决，对确实不能办理的事项，要向群众说明原因，耐心细致地做好解释工作。

**5、接受监督：**虚心接受群众监督和上级部门检查，听取群众的意见和建议，并及时上报，接受上级部门检查反馈问题，并及时整改。

#### **（四）便民代办员的管理及补助发放办法**

**1、经费保障：**村级便民代办员的补助由乡政府每年补助：每村每年 5000 元，由非副职干部担任代办员的村，在乡级补助的基础上，根据具体情况再进行适当村级补助。

**2、考核评价：**村级代办员由乡政府和各村双重管理。①每发现一起群众反映或举报代办员不受理代办事项的行为，经乡政府核实属实后，扣除当月补助 30 元；②每发生一次无故不参加乡召开的集中学习培训会议的，扣除当月补助 30 元；③每发生一次督查检查不在岗的，扣除当月补助 50 元；④每发生一次不按时报送月汇总表的，扣除当月补助 30 元；⑤台账填写不完整一次扣除本月补助 10 元，以上①、②、③情况任何一种累计发生 3 次的，予以解聘；结合年度考核、调查问卷、入户走访、个别座谈等形式了解掌握乡、村两级代办员工作开展情况，表现优秀的可参与评先评优，表现不合格的，村级代办员予以解聘、

**3、奖惩兑现：**乡便民中心负责考核各村日常签到考勤情况、便民代办事项台账填写情况、每月汇总表报送情况、督查检查情况，制定《建宁乡各村便民代办补助发放表》，经审核后按季度发放，有村级补助的村也要制定相应的考核办法并按季度发放到位。

**4、监督检查：**乡纪检办负责对便民服务代办工作的监督检查。乡便民服务大厅负责对村代办业务工作的指导。各村要对便民服务报送的有关内容、服务项目、报送期限、服务电话等在公开栏及微信平台进行公开。乡党委、乡纪委对代办制度落实及代办成效进行督促检查，每年将便民服务代办列为基层组织重点考核内容，形成较为完善的督查考核机制，凡存在“浮散卡推拖”行为的，将进行严肃问责。

### **三、便民服务代办原则**

**1、便民原则。**凡是与群众生产生活密切的事项，都可列入代理范围。

**2、公开原则。**要公开服务项目、办理单位、申报材料、承诺时限、监督机构和代办人员，使代理过程公开透明，让群众明白放心。

**3、依法原则。**要严格依法代办有关事项，严格按照程序受理和办理，既要热情服务、方便服务，又要遵守法律法规。

**4、高效原则。**要强化时效观念，对每一件代理的事项都要做到随时受理、限期办理。

**5、无偿原则。**为群众代办的所有事项，除国家明文规定的成本费用外，一律不得收取代办费或其他手续费。

**6、自愿原则。**代理服务依据个人自愿申请，任何人不得以任何理由强制服务对象实行代理服务。

#### **四、便民代办服务的内容**

- 1、农村养老保险、医疗保险申请、缴费办理；
- 2、低保、五保、大病医疗救助、残疾补助、贫困户救济、军烈属、退伍军人事项申请办理；
- 3、准生证、孕检、计生奖扶、计生综合服务申请办理；
- 4、证明、申请、盖章手续开具办理、党团关系结转；
- 5、政策法规、农业生产技术、信息咨询；
- 6、粮食补贴、农机具购置补贴；
- 7、红白理事、扶贫助困帮残服务；
- 8、就业、培训信息发布；
- 9、通讯费、电费、水费代缴；
- 10、提供便民工具使用；

本着方便群众的原则，结合实际情况，还可适当增加代理服务项目。

#### **五、便民服务代办基本要求及代办程序**

**（一）基本要求：**群众直接到乡、村两级便民服务代办点申请办理事项时，代办员必须坚持以下原则：

**1、来访接待制。**工作人员服装整洁、热情礼貌，言行得体，态度和蔼，耐心解释和答复问题，为人民群众前来办事提供宽松、愉快的环境。

**2、当日受理制。**群众到乡、村便民服务代办点或电话联系申请代办事项，代办员必须当日受理。详细了解群众的需求，一次性告知代办事项所需资料和相关流程，并负责申请事项的全过程代办，对不属于代办点办理的事项，应向当事人说明清楚。

**3、定期办结制。**便民服务代办员核实办事群众提供的资料齐备受理后，必须在承诺时限内办结，对超时未办结的按相关规定追究责任。一般事项需在3个工作日内完成，如遇特殊情况无法在规定期限内办结的，必须向申请人说明原因。

**4、情况报告制。**按月填写《村级便民服务报送事项办理情况统计表》，并于每月月底前将本月的统计表报乡便民服务中心(注：没有情况每月报空表)。在接待受理人民群众求助服务时，要认真做好登记工作，做到一事一记。定期汇总分析群众求助情况，及时向村党组织报告党员群众关心的热点、难点问题。

**5、登记归档制。**对各类便民服务材料及时整理归档，认真填写便民服务代办台账。

## **(二) 代办程序**

**1. 咨询。**对村民咨询的问题，代办员应进行登记，热情

接待,认真回答。咨询问题属于本岗位工作范畴的应详细解答,并对解答结果负责;不属于代办事项的,可咨询乡便民服务中心相关窗口或相关部门后再行告知,或告之其相关单位的联系电话请自行咨询。

**2、受理。**对村民提出的要求,由村代办员负责受理、登记,并按规定程序落实办理。对村一级无法办理、需向上级报送的有关事项,并做好咨询服务。

**3、协办。**对已受理的报送事项,先由村干部负责进行调查核实,及时办理应由村协办的有关手续。

**4、报送。**由村代办员负责,在三个工作日内向乡便民服务中心各服务窗口上报相关审批材料。对于急办件则应采取即时报送、随时受理的原则,并对接窗口单位代办处理。

**5、回复。**根据乡便民服务中心窗口承诺期限,由村代办员负责及时了解办理结果,领取已办证照等相关手续,并及时向村民做出回复。对办理过程中依法收取的规费或工本费等,要向委托人出具合法的收费票据。

## **六、保障措施**

**(一) 强化领导、明确责任。**各村党支部书记要认真落实便民代办实施方案。乡党委把建立村便民服务代办点作为一项重点工作列入对村级的考核,对村便民服务代办点运行情况进行定期检查考评,并列入对村干部的年度岗位目标责任制考核。



**（二）标准配置，完善设施。**各村要按“六个一”（一个柜台式服务窗口、一名坐班代办员、一本便民代办登记簿、一张代办事项明白卡、一套服务制度和流程、一个村级便民代办员公示牌）建设村级便民服务代办点。

**（三）健全台帐、代办留痕。**乡、村两级便民代办服务中心都要建立“便民服务事项”工作台帐，做好记录、全程留痕。

**（四）加强监督、严格问责。**乡便民服务中心对各村便民服务代办员的代办事项进行审核，定期在各村村务公开栏上进行公布，接受群众监督，提高便民服务代办员的服务理念和工作效率。同时，根据代办工作月报和社会反映、群众举报等情况，对制度不落实、推诿扯皮、不负责任、失职渎职或服务态度恶劣造成未在承诺或规定期限内办结的，将对代办员、支部书记进行追责问责。

建宁乡人民政府

2022年5月23日