

# 天宁镇人民政府文件

天政发〔2023〕50号



## 天宁镇人民政府 关于进一步加强天宁镇政务服务标准化建 设的实施方案

为加快推进政务服务标准化建设，按照省、市纪委监委优化营商环境政治监督专项检查反馈问题整改要求，根据全县统一部署，结合我镇实际，制定本方案。

### 一、工作目标

进一步推进天宁镇政务服务标准化建设，实现政务服务事项范围、审核程序、服务标准等方面的规范化、标准化，提高政务服务质量和效率，增强服务能力，为天宁镇居民提供更加优质、高效、便捷的政务服务。

### 二、工作任务

#### （一）明确政务服务事项清单

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》和《政务服

务事项清单管理暂行办法》，结合乡镇实际情况和上级各部门要求，明确政务服务事项范围，包括行政权力事项和公共服务事项，并由专人审核把关梳理确定服务事项清单，编制各政务服务事项办事指南，实施动态更新维护，并主动公开，接受社会监督。

## （二）建立政务服务标准化管理体系

建立政务服务标准化管理体系，明确乡镇政务服务标准化管理的组织机构、职责分工、工作流程、工作标准等内容，确保政务服务标准化建设工作有序开展。

## （三）加强政务服务人员培训

针对政务服务人员的工作特点和需求，加强政务服务人员培训，提高政务服务人员的服务意识和技能，提高政务服务质量和效率。

## （四）推进政务服务事项标准化

制定政务服务事项标准化规范，包括审核程序、服务标准、工作流程等方面的规范化、标准化，确保政务服务事项规范化、标准化。

## （五）加强政务服务信息化建设

推进政务服务信息化建设，建立政务服务信息平台，实现政务服务信息共享和互通，提高政务服务效率和便捷性。积极推广运用一体化在线政务服务平台、三晋通 APP 等“网上办事”功能，提高基层网上政务服务的知晓度和使用率，切实让企业和群众养成“网上办事”的习惯，推动提高网上办理率。

### （六）加强政务服务监督和评估

加强政务服务监督和评估，建立政务服务监督和评估机制，定期对政务服务进行监督和评估，及时发现问题并加以解决，确保政务服务标准化建设工作取得实效。

### （七）建立帮办代办服务机制

根据工作实际，设置帮办代办服务窗口，以指导网办、代办、帮办、现场办等方式承接受（办）理政务服务事项，健全完善《首问负责制度》《一次性告知制度》《服务承诺制度》《限时办结制度》等工作制度，提供全程代办服务，尽量做到群众办理一般事项不出村、出村有代办、代办不收费。代办范围内的所有政务服务事项，需到镇综合便民服务中心办理的，由村级代办员代办；需到县政务服务部门办理的，由镇代办员代办。

## 三、工作要求

（一）加强组织领导。各站所、各村要提高思想认识，加强组织领导，把推进便民服务机构建设作为一项重要工作摆上议事日程，结合实际，细化任务分工，指定专人负责，明确时间节点，确保改革任务尽快落地见效。

（二）狠抓责任落实。建立抓落实工作机制，明确1名班子成员具体分管，特别是要在场所设置、事项梳理、网络支撑、业务指导、财政支持等方面，加强与县直有关部门的沟通协调，互相支持，通力配合，协同作战，形成齐抓共管、合力推进的良好局面，确保各项工作任务落实落地。

（三）加大宣传力度。综合利用线上线下等渠道，积极

宣传镇村便民服务事项和网上站点功能，不断提升群众认知度，引导更多群众获取更多便民服务，真正让“小事不出村、大事不出镇”成为常态。



---

天宁镇人民政府

2023年8月5日印发

---