

金政发〔2020〕12号

金山镇便民服务中心规划和建设方案

为进一步转变政府职能，改进工作作风，创新服务方式，密切党群干群关系，建立规范、优质、高效的镇便民服务平台，按照省、市、区机构改革相关精神，学习借鉴外地先进经验，结合实际，制定我镇便民服务中心规划和建设方案。

一、规划方案

- 1、规划建设位置：十化建社区内，农贸市场西侧。
- 2、服务范围：服务金山镇辖区内村居、社区。
- 3、建设面积：规划设计占地总面积 7905.5 平方米，其中便民服务大厅建筑面积 722.5 平方米。

二、建设方案

1、行政设置

我镇建立便民服务中心，命名为“金山镇便民服务中心”。镇便民服务中心的主要职能职责是：按照上级政府的授权和本级政府的职责，接受群众的咨询，受理、办理、转报村级代办员和群众的申请事项；做好群众有关便民服务事项的来电、来访的答复办理。原镇政府机关的相关委办的审批服务事项整合后入驻窗口办公。便民服务中心设置在镇政务服务局。中心设主任一名，由镇副科级干部任职。具体业务受区各职能部门及其业务窗口部门的指导和监督。

2、工作原则

（1）公开原则。结合政务公开和村务公开制度，向群众公开办理项目、申报条件、办事程序、责任单位、代办责任人、承诺时限和收费标准等内容，保障群众对政府审批和服务的知情权和监督权。

（2）便民原则。结合首接首问责任制，基层干部是为民办事的责任人，为群众全程免费代办申请事项。

（3）依法原则。依法建章立制，依法规范办事程序，依法规范服务行为。

（4）高效原则。按服务承诺制，工作时间在服务窗口能受理，在承诺期内能办结，努力提高当场办结率。

3、组织体系及职责

在整合镇政府职能、人员、岗位的前提下，服务窗口岗位可一岗多职、条块性综合办理。窗口岗位实行 a、b 岗制度，即窗口岗位人员实行定岗与轮岗相结合的方式，保证窗口岗位在工作时间始终有人受理和办理。

三、运行机制及主要服务项目

实行“大厅办理”、“一条龙服务”，镇便民服务中心服务运行机制。代办事项由村（社区）代办站统一受理，按承办、转报、回复程序处理。

1、镇便民服务中心的运行程序

（1）受理。对村（社区）便民服务室代办事项或群众的申请，只要申请材料齐全，应当场受理并出具受理通知单，有上网条件的尽可能在网上进行审核登记。对申请材料不符合要求的，要一次性告知申报要求，补正材料后受理。

（2）办理。属当场办理件应当场办结；属承诺办理件，尽可能在网上向上级相关服务窗口报送，在承诺期内办结。

（3）回复。承诺件办结后，由镇便民服务中心以电话或网络方式通知村（社区）便民服务代办员或群众。如按规定退回不能办理的申请事项，要说明原因，做好解释工作。

2、镇便民服务中心的主要服务项目

对与基层群众生产生活密切相关的审批和服务事项提供服务，镇政府对相关办局面向社会服务的事项进行整合，结合上级

清理整合进度，整合社保、医保、卫生计生、劳动监察、老年服务等下放受理权限，努力实现综合窗口“一窗受理”。

金山镇人民政府

2020年2月27日