

莆田市人民政府办公室文件

莆政办规〔2022〕15号

莆田市人民政府办公室关于印发莆田市进一步提升基层政务服务能力实施方案的通知

各县（区）人民政府（管委会），市直有关单位：

经研究，现将《莆田市进一步提升基层政务服务能力实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

莆田市人民政府办公室

2022年12月16日

（此件主动公开）

莆田市进一步提升基层政务服务能力实施方案

为进一步提升基层政务服务能力，深入贯彻落实《国务院关于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）《福建省人民政府关于印发福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知》（闽政〔2022〕24号）等精神，加快打造全市一体化政务服务体系，结合我市实际，制定如下实施方案。

一、总体目标

按照省委实施“提高效率、提升效能、提增效益”的行动要求和市委市政府工作部署，围绕全力打造能办事、快办事、办成事的“便利莆田”工作目标，加快转变政府职能，推动政治监督、效能建设、责任落实全链条闭环管理，将提升基层政务服务能力作为深化“放管服”改革优化营商环境的重要抓手，以乡镇（街道）、村（社区）政务服务帮代办转型升级作为打通服务群众“最后一公里”的关键一招，全力打造一支政务服务综合窗口办事员（简称“政务服务办事员”），加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，全面提升全市一体化政务服务平台“一网通办”支撑能力，推动基层政务服务从“能办”到“快办”“易办”“好办”转变。2024年底前，县（区、管委会）、乡镇（街道）、村（社区）三级政务服务能力和水平显著提升，实现全市同标准、无差别、跨区域通办，

基层办事群众满意度和获得感明显提升。

二、重点任务

（一）夯实标准化建设，规范“一个大厅”

1. 规范政务服务场所。按照省审改办、省效能办《关于做好政务服务场所名称及标识调整工作的通知》（闽审改办〔2022〕3号）统一部署，由各县（区、管委会）政务服务中心牵头，统一实施辖区内政务服务场所名称、标识调整工作；县（区）级政务服务综合场所名称为“地名+县（区）政务服务中心”，开发区、高新区等功能区政务服务综合场所名称为“功能区名称+政务服务中心”，乡镇（街道）政务服务综合场所名称为“地名+乡镇（街道）便民服务中心”，村（社区）场所名称为“地名+村（社区）便民服务站”；县（区）级政务服务分中心场所名称调整为“县（区）政务服务中心+单位简称+业务名称+分中心”。各级政务服务场所统一将原形象标识中的“福建行政服务中心”字样调整为“福建政务服务中心”。有条件的县（区、管委会）可考虑乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站的牌匾及标识，由县（区、管委会）政务服务中心统一制作分发。

牵头单位：市行政服务中心管委会、审改办，市委编办

责任单位：各县（区、管委会）政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心

2. 统一事项负面清单。按照“应进全进”原则，除场地限

制、涉及国家秘密或其他经实践证明不适合进驻的政务服务事项外，应全部纳入当地政务服务中心集中办理，进驻线上线下一体化政务服务平台。大力推动公安部门及基层派出所的户政、驾管、出入境等高频事项进驻县（区、管委会）政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心。县（区）级政务服务中心进驻事项统一执行省审改办《全省进驻事项负面清单》，确不具备整合条件的政务服务事项，由业务经办部门设立政务服务分中心提供规范化服务，并接受同级政务服务管理机构统一业务指导。市审改办牵头建立乡镇（街道）进驻事项统一负面清单制度。

牵头单位：市审改办、行政服务中心管委会

责任单位：各县（区、管委会）审改办、政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心

3. 规范综合窗口设置。2023 年底前，基层政务（便民）服务中心全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，实现“一窗受理、综合服务”全覆盖。其中，对涉及多部门联办的业务，合理建立分领域综合办事窗口；对只涉及单部门的窗口业务，通过窗口物理整合，建立无差别综合办事窗口。结合各地实际按照事项领域和关联度情况，划分设置企业登记、不动产登记、医保社保、全科综合、投资项目、便民服务等综合类型窗口。各县（区、管委会）政务服务中心要完善综合咨询窗口设置，统一提供咨询、引导等服务；建立服务特殊群体窗口，为老弱病残孕提供帮代办服务，设立“绿色通道”，

切实方便特殊群体办事；规范设置跨区域通办窗口，提供异地通办服务，推动医保、社保、公积金、个体工商户、不动产登记等高频事项就近通办、一网通办、跨区域通办；设置“好办事（或办不成事）”反映窗口，协调解决企业群众办事过程中堵点、难点问题。

牵头单位：市行政服务中心管委会

责任单位：各县（区、管委会）政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心

4. 落实事项动态管理。基层政务（便民）服务中心要严格落实全省政务服务事项“五级十五同”标准化要求，组织进驻单位认领，维护本级依申请政务服务事项标准化目录，实施标准化动态管理，推动全市同一事项、同一标准。在“五级十五同”标准基础上，精准公开办事标准，做好线上和线下办事指南的维护更新；加大电子办事指南宣传运用，指引群众通过手机扫码、闽政通、自助机查询打印等方式，更加准确、便捷地获取最新办事指南信息。办事大厅服务窗口应根据群众需求，提供高频常办事项的纸质或二维码办事指南，鼓励各级进驻窗口对办事指南内容添加“通俗化”备注，方便指引企业群众办事。乡镇（街道）便民服务中心要结合实际，在大厅显眼位置对外公布可提供服务的事项清单。

牵头单位：市审改办、行政服务中心管委会

责任单位：各县（区、管委会）审改办、政务服务中心、

乡镇（街道）便民服务中心

5. 规范窗口服务行为。政务（便民）服务中心要进一步强化办事大厅窗口前后台人员服务规范，严格执行首问负责、一次性告知、窗口无否决权和限时办结等制度；利用全省政务服务中心远程视频监督系统，加强对辖区内各级政务服务规范化管理情况的日常巡查抽查，强化作风纪律意识，对窗口服务效能预警情况及时跟踪问效；改善窗口工作人员精神面貌和服务态度，人员在岗期间不得从事与本职业务无关的事情。严查“在受理环节前开展实质性审查”“收件流向原审批部门”等“体外循环”现象，不得借预审环节提前开展“特殊环节”工作。建立窗口收件服务标准化制度，加强业务培训，提升窗口人员业务水平；对符合形式审查要求的办件实行“收件即受理”，并规范出具“受理通知单”；对不符合形式审查要求的办件应当场出具“一次性告知单”；对于无需开展特殊环节、集体审议的简单审批事项，原则上实行即时收件即时办结，让群众办事“立等可取”。

牵头单位：市审改办、行政服务中心管委会

责任单位：各县（区、管委会）政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心

6. 统一政务服务评价。各级政务（便民）服务中心要在每个服务窗口的醒目位置设置评价器、评价二维码（可动态或静态生成），个别暂不具备设置评价器、评价二维码条件的乡镇

（街道）服务点，必须提供书面评价表。严格落实现场服务“一次一评”，有效引导群众参与，严禁“先评价、后办事”“强制好评”等问题现象；加强提升政务服务机构对“差评”的整改时效。有条件的县（区、管委会）可委托第三方机构，通过电话回访、现场问卷、模拟办事等形式，开展政务服务线上线下办事体验和满意度调查，并及时根据调查反馈意见建议改进提升政务服务水平。

牵头单位：市行政服务中心管委会

责任单位：各县（区、管委会）政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心

（二）落实一窗受理，打造“一支队伍”

7. 加强窗口队伍建设。按照《莆田市人民政府办公室关于印发莆田市各级行政（便民）服务中心全面深化“一窗受理、集成服务”改革实施方案的通知》（莆政办〔2019〕51号）要求，打造一支标准化、专业化、职业化和跨层级、跨区域、跨部门政务服务办事员队伍，鼓励有条件的县（区）政府（管委会）推动政务（便民）服务中心前台综合受理岗位，由县（区、管委会）政务服务中心统一配备、统一派出、统一培训和统一管理。其中，仙游县办事大厅政务服务办事员约60名，区级办事大厅约30名；乡镇（街道）根据山区、沿海、平原、城区分别安排2-5名政务服务办事员，若人口超过5万再配备1名导办咨询和帮办代办人员。市、县（区）两级政务服务中心要定

期组织“云直播”线上业务培训，每年开展不少于1次集中业务轮训，提高政务服务办事员业务水平。各县（区）政府（管委会）应制定“一窗受理、集成服务”改革实施方案，加大窗口人员队伍和统一着装经费保障力度，明确县（区）、乡镇（街道）两级“一窗受理”人员配置数量和经费支出计划，并列入财政预算推动实施。2023年底前，各县（区）政府（管委会）应确保本级政务服务中心、户籍人口超过10万和年办件量超过3万件的乡镇（街道）便民服务中心实现“一窗受理、集成服务”改革；2024年底前，确保辖区内全部政务（便民）服务中心“一窗受理、集成服务”改革到位。

牵头单位：市行政服务中心管委会

责任单位：各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）

8. 提升窗口薪酬待遇。制定政务服务综合窗口办事员管理考核规范，按照人社部《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准》相关规定，鼓励政务服务办事员持证上岗，积极报名参加国家职业技能等级鉴定、定岗晋级，政务服务办事员五级（初级工）、四级（中级工）、三级（高级工）职业技能等级按照员额总数60%、30%、10%比例确定，充分调动政务服务办事员的工作积极性，努力做到一岗多责、一专多能，营造良好职业发展空间。各县（区）政府（管委会）要严格落实莆政办〔2019〕51号文件关于政务服务办事员薪酬待遇要求，并根据全市在岗职工年平均工资变动情况，建立健全政务服务

办事员工资标准定期调整和差异化绩效调节机制。

牵头单位：市行政服务中心管委会、人社局、财政局

责任单位：各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）

（三）强化一网通办，构建“一个平台”

9. 加强平台系统融合。强化“全市一盘棋”，加快推进全市一体化政务服务平台线上线下融合，各县（区、管委会）政务服务中心要对辖区内政务服务网络配置、业务办理系统等情况进行摸底。2023 年底前，明确由县（区、管委会）政务服务中心牵头统一采购硬件设备，基层政务（便民）服务中心统一部署全市政务服务统一管理服务平台，配备取号叫号、高拍仪、评价器、自助机等设备，接入全市政务数据汇聚共享平台、政务数据共享协同核查平台，确保乡镇（街道）便民服务中心纳入全市一体化政务服务平台，推动更多事项使用平台受理办理。定期向平台推送取号叫号、窗口办件、电子证照调用、“好差评”等数据，全面纳入全市“政务服务一张图”，一图展示各级办事大厅实时动态数据、事项办件静态数据，以及影响群众办事体验的跑多趟、排队时间长、办事时间长等预警信息，实现数据汇聚、业务预警和统计分析等功能，依托“全市一张图”强化政务（便民）服务中心资源调度。

牵头单位：市行政服务中心管委会、数字办

责任单位：各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）

10. 优化线上服务渠道。基层政务（便民）服务中心要优化

线上线下“双渠道”服务供应，建立线下网办专区，推动窗口人员服务前移指导线上办，推动企业登记、五险一金等高频事项线上自助办。规范线上政务服务平台标准化建设，落实省网上办事大厅、闽政通 APP、“e 政务”自助一体机等渠道政务服务事项办事指南同源发布、同步更新；加强网上办、掌上办、自助办宣传，引导办事群众自愿通过线上方式申办政务服务事项；规范网上办事指引，提升网上办事深度，逐步推行政务服务免费邮寄，推动更多高频政务服务事项“一趟不用跑”“全程网办”。按照省审改办、省数字办《推进全省政务服务“就近办、自助办”工作方案》（闽审改〔2021〕6 号），在全市各级政务（便民）服务中心、社区邻里中心、园区、车站、码头、医院等场所，部署“e 政务”自助一体机不少于 150 台，所需经费由县（区、管委会）统一纳入县级财政预算。2024 年底前，各县（区、管委会）政务服务中心要优化政务服务场所资源配置，做好自助服务终端设备布点规划，执行全市统一的自助服务事项清单，设置 24 小时自助便民服务区，提供 24 小时“敞开式”“不打烊”服务，并加强现场引导和故障处理，完善应急预案。各乡镇（街道）便民服务中心办事大厅至少部署一台“e 政务”自助一体机，统一纳入全省一体化自助服务终端体系管理；配置网上办事所需的自助上网计算机及打印机、高拍仪等配套设备各 1 台，基本实现高频事项跨区域通办、线上线下无差别受理、同标准办理。

牵头单位：市行政服务中心管委会、审改办、数字办

责任单位：各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）

11. 提升数据共享能力。基层政务（便民）服务中心要把数字化、信息化融入政务服务工作，推进电子证照在政务服务领域应用和互通互认，加快推进政务服务线上线下融合发展，提高窗口服务效率和日常监督水平。2023 年底前，各县（区、管委会）政务服务中心要实现全市数据核查平台的使用，加强数据汇聚共享和电子证照应用，通过数据共享、告知承诺等方式推广“免证办”服务，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照，最大程度取消办件过程中纸质材料收取。优化完善省网上办事大厅、闽政通 APP “网上签章、人脸（语音）识别、纸质扫描上传”等功能，为“全程网办”创造技术条件，提升政务服务事项“全程网办”比例。优化线上线下业务融合，提供多样化、个性化服务供应。已在线收取符合要求的申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

牵头单位：市数字办、行政服务中心管委会

责任单位：各县（区、管委会）政务服务中心

12. 推进集成跨域服务。按照国务院办公厅国办发〔2022〕32 号、34 号文件部署，聚焦企业和群众实际需求，深化企业、公民全生命周期便利化和“跨省通办”改革。围绕企业从开办到注销、个人从出生到身后的重要阶段，对涉及面广、办理量

大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务，重点围绕市场主体的企业开办、企业准营、员工录用、涉企不动产登记、企业简易注销5项“一件事”，公民的新生儿出生、灵活就业、公民婚育、扶残助困、军人退役、二手房转移登记及水电气联动过户、企业职工退休、公民身后8项“一件事”，持续提升“一件事”集成套餐服务便捷度，由“多地多窗多次”转变为“一地一窗一次”。扩大政务服务“跨省通办”范围，推动公安、医保、人社、公积金、税务等部门22项“跨省通办”任务清单，让企业和群众办事少跑腿，更好满足群众期盼、为群众提供便利。

牵头单位：市行政服务中心管委会、审改办

责任单位：各县（区、管委会）政务服务中心

（四）深化改革创新，实现“一枚印章”

13. 强化窗口充分授权。各县（区、管委会）政务服务中心要贯彻落实“三集中、三到位”，确保进驻政务服务中心部门、事项、人员充分授权到位，全面落实集中审批，统一使用部门行政审批专用章。常态化开展审批部门“领导进窗口、服务零距离”活动，在窗口一线体验办事，研究解决群众办事堵点难点。2023年底前，进一步在北岸经济开发区、涵江高新区开展相对集中行政许可权改革试点，探索设立行政审批局；各乡镇（街道）便民服务中心要刻制启用审核审批专用章，真正实现“一枚印章管审批（服务）”；统一刻制“党建+”邻里中心业务专用

章，强化村（社区）证明事项即办授权，实现群众立等可取。

牵头单位：市审改办、市委编办、市公安局

责任单位：各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）

14. 明确专用章使用范围。行政审批专用章使用范围是各级政务（便民）服务中心（站）及窗口单位，用于办理行政许可、行政确认、行政奖励、行政给付、行政裁决、其他行政权力和公共服务等依申请政务服务事项，依法受理或不予受理、准予或不予行政许可决定、补齐补正、核发证照、送达回证以及其他需要加盖部门印章等情形时所使用的专用印章。政务服务领域的行政审批专用章、业务受理章、业务专用章及电子印章均经公安部门或密码管理部门正式备案并按规定程序启用，其效力我市各级各部门应予以认可。

牵头单位：市行政服务中心管委会、审改办、公安局

责任单位：各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）

（五）压实主体责任，健全“一个机构”

15. 健全政务服务机构。各县（区）政府（管委会）要进一步整合基层政务服务资源和服务力量，把县（区、管委会）政务服务中心做强，把乡镇（街道）便民服务中心做实，把村（社区）“事有所办”做出特色。2023 年底前，各县（区）政府（管委会）要进一步整合政务服务力量，在仙游县、涵江区、秀屿区探索政务服务“多中心合一”集中服务模式，将县（区）政府所在镇（街）便民服务中心整合至政务服务中心，提供更高

水平的“一站式”集成服务。各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）要认真贯彻落实《中共福建省委办公厅 福建省人民政府办公厅印发〈关于深化乡镇（街道）机构改革的意见〉的通知》（闽委办发〔2019〕64号），《中共莆田市委办公室 莆田市人民政府办公室各县（区、管委会）深化乡镇（街道）机构改革方案》（莆委办发〔2020〕1号）精神，整合优化乡镇（街道）行政审批和公共服务职能，集中办理本级政务服务事项；推动全市乡镇（街道）机构改革方案中的政务服务机构落地落实，配备专职管理人员，确保便民服务中心有机构、有人员、有经费，有条件的乡镇（街道）可进一步推动“多中心合一”，构建高效便民的基层一体化政务服务体系。

牵头单位：市委编办，市审改办、数字办、行政服务中心
管委会

责任单位：各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）

16. 落实属地主体责任。2023 年底前，各县（区）政府（管委会）要落实属地责任，加强人财物保障，着力解决基层乡镇政府财力资源有限、政务服务资源配置不均衡、乡镇（街道）、村（社区）建设标准不高、软硬件设施普遍较差和基层政务服务能力偏弱等问题，优化县（区、管委会）政务服务平台牵头抓总和统筹落实能力，建立健全和经济发展相适应的常态化政务服务建设管理及保障激励机制。对照全市村（社区）便民服务站和乡镇（街道）便民服务中心星级评定标准，以星级评定

为抓手，以规范大厅建设、优化窗口服务为重点，坚持示范引领、推广应用，加强现场指导、学习提升，组织对辖区内的所有乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站进行星级评定，并给予标杆型便民服务中心（站）部分建设资金补助。整合营商环境指数、审批服务效率、“放管服”改革、“互联网+政务服务”、政务服务满意度和市场准入效能评估等政务服务考核指标，统一为县（区、管委会）政务服务标准化、规范化、便利化考核标准。

牵头单位：市审改办、行政服务中心管委会、营商办、数字办、效能办

责任单位：各县（区）政府（管委会）、乡镇政府（街道办）

三、保障措施

（一）加强组织领导。市行政服务中心管委会、审改办、数字办、效能办、营商办、财政局、市委编办等相关部门要加快推进政务服务标准化、规范化、便利化和一体化政务服务平台建设，指导、协调和督促各级各部门提供优质、规范、高效的政务服务。各县（区）政府（管委会）要切实加强组织领导，层层压实责任，明确县（区、管委会）、乡镇（街道）、村（社区）三级政务服务责任体系，加快转变政府职能，积极协调解决提升基层政务服务能力过程中的堵点、痛点、难点问题，提升窗口服务效能，提升政府部门为民办实事能力。

（二）细化责任分工。各县（区）政府（管委会）对辖区

内政务服务工作负主要责任，强化经费、人员、场地、信息化保障，不断健全完善政务服务体系；县（区、管委会）政务服务中心要细化任务分工，推动解决有关重点难点问题，确保改革任务尽快落地见效。乡镇政府（街道办）负责本区域政务服务管理工作，加强便民服务中心（站）人财物保障；乡镇（街道）便民服务中心要接受上级政务服务中心指导和监督，进一步强化政务服务事项信息维护、数据共享、标准实施、人员培训、业务考核等日常工作。

（三）强化经费保障。各县（区）政府（管委会）要深化服务平台机构改革，由财政部门牵头对原有分散的窗口劳务派遣人员经费进行统筹，统一由县（区、管委会）政务服务中心采取政府购买服务方式建立政务服务办事员队伍，统筹保障政务（便民）服务中心人员队伍建设、软硬件设施设备、业务培训和人才培养等方面经费，所需经费列入财政预算。

本实施方案自印发之日起施行，有效期 3 年。

附件：1. 村（社区）便民服务站星级评定标准

2. 乡镇（街道）便民服务中心星级评定标准

附件 1

村（社区）便民服务站星级评定标准

【评定说明】1. 本标准适用于村（社区）便民服务站。2. 本标准设两个星级，从低到高分别为一星级（基础型）、二星级（标准型）。3. 评定内容主要包含一个窗口、一支队伍、一个平台、一套机制等 4 个方面要求。4. 评估项共计 33 项，每项 3 分。评估分值高于 70 分（含），可评为一星级村（社区）便民服务站；评估分值高于 90 分（含），可评为二星级村（社区）便民服务站。5. 评定程序分为村（社区）便民服务站自评、县（区、管委会）政务服务中心初评，最后由市、县（区、管委会）两级政务服务中心联合复核后确定最后评定结果。

【评定依据】1. 国务院《关于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）。2. 省委办公厅、省政府办公厅《关于推进行政服务中心标准化建设的意见》（闽委办〔2013〕3 号）。3. 省政府《福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》（闽政〔2022〕24 号）。4. 省效能办《乡镇（街道）便民服务中心、村（居）便民服务代办点标准化建设指导意见》（闽效能办〔2013〕42 号）。5. 市委组织部《莆田市“党建+”社区邻里中心建设各子方案》（莆邻建综〔2020〕2 号）。6. 市行政服务中心管委会《莆田市做实“党建+”社区邻里中心“事有所办”工作指导意见》的通知（莆行政管〔2020〕49 号）。7. 市行政服务中心管委会《关于进一步深化提升“党建+”社区邻里中心“事有所办”服务模式的通知》（莆行政管〔2021〕13 号）。

总序	评定项目	分序	评定内容	权重	自评得分	初评得分	复核得分	备注
1	一个窗口 (25 分)	1	统一命名为村（社区）便民服务站，统一悬挂“福建政务服务中心”标识。	3				
2		2	与“党建+”邻里中心高效衔接并实现统一管理、集成服务。	4				
3		3	服务场所面积不少于 15 平方米，窗口位置合理、方便群众出入。	3				
4		4	服务场所面积超过 30 平方米。	3				

5		5	配备便民服务所需的办公电脑、打印机等办公设备。	3				
6		6	办公电脑能够连接互联网或医社保等业务系统，且配备一体式输入仪或高拍仪等办公设备。	3				
7		7	设置办公桌椅、休息桌椅等配套服务设施。	3				
8		8	设置自助服务终端设备。	3				
9	一支队伍 (15分)	1	配备两名及以上帮办代办人员，可由村（社区）干部轮流值班。	3				
10		2	配备一名以上专职帮办代办人员。	3				
11		3	制作设置窗口服务牌、工作人员胸牌等“两牌”和信息公开栏、工作人员职责栏、工作人员去向栏等“三栏”。	3				
12		4	便民服务站负责人由村（社区）委员会主任兼任。	3				
13		5	推动村（社区）代办员和网格员“两员合一”。	3				
14	一个平台 (45分)	1	明确窗口业务范围，承担咨询、代办、帮办三大服务功能。	3				
15		2	承办村（社区）级便民服务或证明事项。	3				
16		3	接受乡镇（街道）便民服务中心委托，代受理乡镇（街道）政务服务或便民服务事项。	3				

17		4	接受群众委托代办各级政务服务事项。	3				
18		5	主动沟通民情，掌握群众需办、急办事项，提供相关咨询帮办服务。	3				
19		6	代办员熟练掌握乡镇（街道）事项办事指南和操作指引。	3				
20		7	网格员在日常走访中能够帮代办各级高频政务服务事项，充分发挥网格员熟悉民生诉求和日常走访群众的有利条件。	3				
21		8	代办员熟悉福建省网上办事大厅、闽政通APP等政务服务办事渠道，能够提供水电气网有线电视等便民服务渠道信息。	3				
22	一个平台 (45分)	9	代办员能够利用福建省网上办事大厅为群众打印高频政务服务事项纸质办事指南。	3				
23		10	代办员熟悉“E政务”自助服务设备以及高频政府部门APP、微信小程序、微信公众号等政务服务办事渠道。	3				
24		11	代办员定期参加各级政务（便民）服务中心组织的自助办、掌上办、网上办、帮代办等远程线上培训。	3				
25		12	代办员熟练掌握高频事项就近办、自助办、掌上办、网上办的办事指南或操作指引。	3				
26		13	就近办清单内便民服务事项，能够实现乡镇（街道）、村（社区）通办。	3				
27		14	自助办清单内便民服务事项，能够指导帮助群众利用“E政务”自助机办事。	3				
28		15	掌上办、网上办清单内政务服务事项，能够为群众提供帮代办服务。	3				

29	一套机制 (15 分)	1	推广使用 “党建+” 邻里中心业务专用章，提升帮代办服务能力。	3				
30		2	强化村（社区）证明事项即办授权，群众立等可取。	3				
31		3	健全岗位责任、一次性告知、服务承诺、限时办结、办事公开等服务制度。	3				
32		4	建立窗口否定报备或窗口无否决权制度。	3				
33		5	建立便民业务登记台帐，设立意见箱、公开监督电话。	3				
总分：				100				

附件 2

乡镇（街道）便民服务中心星级评定标准

【评定说明】1. 本标准适用于乡镇（街道）便民服务中心。2. 本标准设三个星级，从低到高分别为三星级（基础型）、四星级（标准型）、五星级（标杆型）。3. 评定内容主要包含一个大厅、一支队伍、一个平台、一套机制等 4 个方面要求。4. 评估项共计 50 项，每项 2 分。评估分值高于 70 分（含），可评为三星级乡镇（街道）便民服务中心；评估分值高于 80 分（含），可评为四星级乡镇（街道）便民服务中心；评估分值高于 90 分（含），可评为五星级乡镇（街道）便民服务中心。5. 评定程序分为乡镇（街道）便民服务中心自评、县（区、管委会）政务服务中心初评，最后由市、县（区、管委会）两级政务服务中心联合复核后确定最后评定结果。6. 乡镇（街道）便民服务中心星级评定工作应纳入对乡镇（街道）绩效予以应用。各县（区、管委会）政务服务中心要以星级评定为抓手，以规范大厅建设、优化窗口服务为主要内容，加大现场指导、学习提升，坚持示范引领、推广应用，将基层的好做法、好经验融入政务服务标准化、规范化、便利化建设，全面提升基层政务服务能力。

【评定依据】1. 国务院《关于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）。2. 省委办公厅、省政府办公厅《关于推进行政服务中心标准化建设的意见》（闽委办〔2013〕3 号）。3. 省政府《福建省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案》（闽政〔2022〕24 号）。4. 省效能办《乡镇（街道）便民服务中心、村（居）便民服务代办点标准化建设指导意见》（闽效能办〔2013〕42 号）。5. 省效能办《分类推进乡镇（街道）便民服务中心标准化建设的意见》（闽效能办〔2015〕13 号）。

总序	评定项目	分序	项目名称	子序	评定内容	权重	自评得分	初评得分	复核得分	备注
1	一个大厅（30 分）	1	办事大厅环境（14 分）	1	办事大厅面积不少于 150 平方米，场所设置在位置明显、交通便捷、出入顺畅的临街建筑。	2				
2		2		2	办事大厅环境宽敞明亮、干净整洁、温馨舒适，无落灰、无异味，符合消防安全要求。	2				

3		3		3	办事大厅地理位置、交通信息、进驻事项等基础信息，公布在福建省网上办事大厅并及时更新；门口张贴醒目告示，准确告知便民服务中心咨询电话及上下班时间（标注冬令时夏令时）。	2				
4		4		4	办事大厅按照便民高效原则，设置引导咨询、综合受理、后台审批、休息等候、网上办事等功能区域。	2				
5	一个大 厅（30 分）	5	办事大厅 环境 （14分）	5	办事大厅摆放大方美观的绿植，定期更换，无黄叶、落叶，且党建文化氛围浓厚。	2				
6		6		6	有条件的可设置24小时便民自助服务区。	2				
7		7		7	有条件的城区街道（中心镇）中心可整体入驻县（区）级政务服务中心。	2				
8		8	现场标准 化管理（8 分）	1	统一命名为乡镇（街道）便民服务中心，统一悬挂“福建政务服务中心”标识、乡镇（街道）便民服务中心牌匾。	2				
9		9		2	功能区域设置标牌或指引，窗口显示名称和编号，精准引导群众办事。	2				
10		10		3	摆放高频事项纸质办事指南、相关政策宣传页（册）并更新及时；制作网上办、掌上办高频事项清单（或事项二维码清单），摆放在醒目位置。	2				
11		11		4	前台桌面干净整洁，办公物品、办公设备、台笔按摆放整齐；后台区域宽敞整洁、设施设备统一规范、资料文件摆放整齐。	2				

12		12	便民设施 设备 (8分)	1	配置填表桌椅、休息桌椅，提供饮水、复印、自助上网等服务。	2				
13		13		2	对外开放卫生间，且有明显指示牌，若有条件的可提供免费纸巾。	2				
14		14		3	配套提供一定面积的停车位，且停车管理规范。	2				
15		15		4	配备常用药品箱，包括但不限于酒精、消毒水、棉签、纱布、三角绷带、创口贴、云南白药喷雾剂、速效救心丸、藿香正气水、急救手册等。	2				
16	一支队伍（20分）	1	服务礼仪 (8分)	1	窗口工作人员仪容仪表整洁干净，站、坐、言、行、姿符合岗位形象规范要求。	2				
17		2		2	按照标准化要求统一窗口着装，在岗期间亮牌上岗，接待群众来有“迎”声、问有“答”声、离有“送”声。	2				
18		3		3	导办人员主动为群众提供分流、取号、简单咨询、帮代办等服务，对群众提出的咨询或问题应于耐心解释，不推诿和应付。	2				
19		4		4	对老弱病残孕等特殊服务对象要主动优先照顾，开通“绿色通道”提供人性化服务。	2				
20		5	人员管理 (8分)	1	窗口工作人员按要求统一考勤，上班期间无特殊理由应在岗在位，不迟到不早退。	2				

21		6		2	落实“两牌、两栏”，制作窗口服务牌、工作人员胸牌和工作人员职责栏、工作人员去向栏。	2				
22		7		3	在岗期间不得无故聚众聊天，不得有玩手机、打游戏、看视频、吃零食等工作无关的行为。	2				
23		8		4	便民服务中心主任由乡镇（街道）领导班子成员兼任；前台综合受理人员（含咨询导办）不少于三名，每年开展办事大厅“服务标兵”评选。	2				
24	一支队伍（20分）	9	综合受理（4分）	1	前台人员通过就业基金补助开发基层公共服务岗位解决，除高频部门及事项外，其他“应进全进”事项纳入综合窗口“一窗受理”，便民服务中心年办件量不低于6000件（1分）。加强政务服务综合窗口办事员队伍建设，前台人员由县（区、管委会）行政服务中心统一派出和统筹管理（包括考核考评及工资发放），全面实施“一窗受理”，纳入综合受理的年办件量不低于3000件（1分）。	2				
25		10		2	按照人社部《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准》相关规定，鼓励政务服务综合窗口办事员持证上岗，积极报名参加国家职业技能等级鉴定，努力做到一岗多责、一专多能。	2				
26	一个平台（20分）	1	窗口设置（6分）	1	群众需求多、办件量大的市场监管、卫健医社保、民政残联等部门设立分类联合窗口，其他低频事项纳入综合窗口受理，公安派出所可设立分中心，分步推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式（1分）。全面落实《莆田市各级行政（便民）服务中心全面深化“一窗受理、集成服务”改革实施方案》（莆政办〔2019〕51号），设立全面综合窗口，“应进全进”事项纳入全科综合受理，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式（1分）。	2				

27		2		2	设置跨区域通办和“一件事”集成套餐服务专窗，或由综合窗口兼顾跨区域通办和“一件事”业务，为群众提供更便利帮代办服务。	2				
28		3		3	设置“办不成事”反映窗口，建立疑难问题答疑机制提供兜底服务，解决群众办事过程中遇到的复杂或疑难事项。	2				
29	一个平台（20分）	4	信息支撑（10分）	1	接入全省效能远程视频监督系统，接受全省窗口效能统一监督标准规范管理。	2				
30		5		2	配置规范统一的自助服务终端设备，执行全市统一的自助服务事项清单。	2				
31		6		3	设置自助取号叫号设施，跟踪监测群众等待时长、办事时长等数据并实时向上推送。	2				
32		7		4	配置能访问互联网和网上办事所需的自助上网计算机及打印机、高拍仪等配套设备各1台。	2				
33		8		5	接入全市政务服务统一管理服务平台，定期统计报送窗口事项办件数量、电子证照调用、“好差评”等数据。	2				
34		9	统一培训（4分）	1	每年度参加一次政务服务中心组织的服务礼仪和现场管理培训，每半年参加一次行政服务中心组织的综合业务培训，定期参加行政服务中心组织的“云直播”线上业务培训，年度累计参加培训次数不少于10次。	2				
35		10		2	熟悉福建省网上办事大厅、闽政通APP、“E政务”自助服务设备以及高频政府部门APP、微信小程序、微信公众号等政务服务办事渠道，熟练掌握高频事项就近办、自助办、掌上办、网上办的办事指南或操作指引。	2				

36	一套机制（30分）	1	机关效能制度（10分）	1	统一刻制和使用“审核审批专用章”，效力等同于单位公章。强化窗口审批授权，即办事项原则上在 60 分钟内办结。	2				
37		2		2	健全和公开岗位责任、首问责任、一次性告知、服务承诺、限时办结、办事公开等机关效能制度。	2				
38		3		3	推行窗口无否决权，只能说“行”、不说“不行”，改被动服务为主动服务，改“不是我办”为“告知谁办”，改“不知道办”为“想办法办”。	2				
39		4		4	全省“五级十五同”标准化目录清单内的乡镇（街道）级事项，全部进驻福建省网上办事和实体办事大厅规范管理。	2				
40		5		5	接受县（区）级政务服务中心不定期审批案卷抽查、监控视频抽查和数据采集核验，及时发现和整改问题。	2				
41		6	政务服务“好差评”（6分）	1	前台窗口在醒目位置设置评价器，办事大厅设置意见箱、公开监督电话，并建立投诉处理记录本（含日期、投诉人、联系电话、投诉内容、处理结果、记录人等）。	2				
42		7		2	依托全省政务服务“好差评”系统，建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制，实名差评回访整改率达到 100%。	2				
43		8		3	联通线上线下各类评价渠道，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。	2				
44		9		1	为办事群众提供无休日预约、错时、延时、上门等延伸服务。	2				

45	一 套 机 制 （ 30 分）	10	创新服务 方式（8 分）	2	推行告知承诺制和容缺受理服务模式，提供审批结果邮寄送达等便民服务措施。	2				
46		11		3	能够与市、县（区）两级政务服务中心微信实时视频连线，建立帮代办远程视频业务支撑机制。	2				
47		12		4	探索乡镇（街道）“多中心合一”，整合设立综合便民服务中心，探索设立专门的审批服务机构，实行“一枚印章管审批（服务）”。	2				
48		13	网络信息 安全 （6分）	1	配备兼职网络管理人员，负责办公设备、网络设备和信息系统的日常维护 and 安全管理。	2				
49		14		2	定期开展网络信息安全相关培训，网络账号、密码设计必须满足长度、复杂度要求，用户须定期更改密码以保障网络账户安全。	2				
50		15		3	定期更新计算机系统病毒库，定期对计算机系统进行全盘扫描杀毒，确保无重大网络安全事故。	2				
总分：						100				

抄送：市委、市人大常委会、市政协办公室。

莆田市人民政府办公室

2022 年 12 月 16 日印发
