

电子公文打印版

打印单位

打印人

年 月 日

# 桂林市人民政府办公室

市政办函〔2023〕17号

## 桂林市人民政府办公室关于印发桂林市乡村 “足不出户办审批”便民服务方案的通知

各县（市、区）人民政府，高新区、临桂新区、漓江风景名胜区、经济技术开发区、高铁（桂林）广西园管委会，市直各委、办、局，中央、自治区驻桂林各单位，各企事业单位：

《桂林市乡村“足不出户办审批”便民服务方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

桂林市人民政府办公室

2023年6月21日

（此件公开发布）

# 桂林市乡村“足不出户办审批”便民服务方案

为贯彻落实《自治区党委办公厅 自治区人民政府办公厅印发〈关于推进基层整合审批服务执法力量的实施方案〉的通知》（桂办发〔2019〕24号）、《广西壮族自治区人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（桂政发〔2022〕28号）、《广西壮族自治区人民政府办公厅关于全面推行基层“一枚印章管审批（服务）”改革的指导意见》（桂政办发〔2022〕80号）等文件精神，突出发挥村（社区）便民服务站保障基本公共服务职能，结合本市实际，制定本方案。

## 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，全面贯彻落实党的二十大精神，学习贯彻习近平总书记对广西“五个更大”重要要求，深入贯彻落实习近平总书记视察广西“4·27”重要讲话和对桂林的重要指示精神，把党的领导贯穿优化政务服务的全过程和各方面，围绕服务基层、方便群众、为民办实事，推动审批（服务）向基层下沉，加快构建适应基层工作特点及便民服务需要的体制机制，为桂林打造世界级旅游城市提供有力支撑。

## 二、工作目标

通过网办、代办、快递办等形式，巩固拓展乡镇（街道）“一枚印章管审批（服务）”改革成果，让群众“足不出户”享受优质

高效的审批（服务），着力构建“15分钟政务服务圈”，村民办事由“少跑腿”向“零跑腿”迈进，乡村“足不出户办审批”便民服务成为桂林政务服务改革品牌。2023年6月底前，全市17个县（市、区）根据工作实际，各选择辖区内至少1个村（社区）探索开展“足不出户办审批”便民服务试点，试点期间办件量不少于10件。试点结束后，于2023年12月底前在全市17个县（市、区）推行乡村“足不出户办审批”便民服务。

### 三、工作内容

（一）统一服务场所。根据《广西壮族自治区人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（桂政发〔2022〕28号）文件要求，统一全区各级设立的集中提供政务服务的综合性场所名称，县级以上为政务服务中心，乡镇（街道）为民服务中心，村（社区）为民服务站。便民服务中心和便民服务站原则上与党群服务中心一体规划、一体建设、一体使用，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，推动党群服务与政务服务工作融合发展。

（二）统一事项标准。各县（市、区）要按照市政务服务事项标准化统一要求，将涉及残联、民政、人力资源社会保障、自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、农业农村、卫生健康、应急管理、林业、医保及其他与群众生产生活密切相关领域的依申请行政权力事项和公共服务事项，依法分类整合到承担基层审批和公共服务职能的乡镇（街道）机构〔以下简称“基层

审批（服务）机构”]，并编制、公布本区域基层审批（服务）事项清单，对清单实行动态管理，依法依规做好清单要素统一工作。逐项明确咨询、接件、受理、告知、送达各环节实施主体、职责和操作规范，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。对于延伸至村（社区）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。

（三）统一工作模式。各县（市、区）政务服务管理部门统筹负责，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，组织各乡镇（街道）结合实际，可采取以下一种或多种服务相结合的方式，逐个明确各村（社区）便民服务工作模式，按照目标任务有序推进。

1.推行掌上移动服务。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，将本区域延伸至村（社区）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，推进基层审批（服务）事项与电子证照关联，实现更多群众办事所需的材料免提交。

2.推行代收代办服务。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。依托县、

乡、村三级政务服务体系，打造“三棒接力”办事流程。“第一棒”是村（社区）便民服务站代办员，代办员在做好代办信息采集、材料整理、提交申请的基础上，完成由村（社区）到乡镇（街道）的交接。“第二棒”是乡级基层审批（服务）机构办事员，办事员按照具体负责事项范围，快速处理村（社区）代办员报至乡镇（街道）的申请，需要到县级政务服务中心办理的事项，由其负责代替跑办相关手续。“第三棒”是县级政务服务中心办事员，能够及时办的事项县级采取即接即办，承诺事项压缩时限办，办结后第一时间联系“第二棒”办事员，及时现场取件或邮件送达。

3.推行寄递服务。充分发挥物流平台的作用，优化“快递办”不见面审批服务，满足办事群众和企业需求，提升办事效率。申请人通过“快递办”服务预约快递上门揽收申请材料件时间，即可实现申请材料快递收取，审批结果快递送达。双向寄递服务费用原则上由办事群众自行承担，有条件的县（市、区）也可统一由本级财政承担。

4.推行“印章下村”服务。鼓励县（市、区）开展“审批事项下村（社区）”活动，将“政务服务办事大厅”前移到村（社区），鼓励有条件的乡镇（街道）组建政务服务便民流动站，变“人找服务”为“服务找人”，切实打通服务群众“最后一米”。

（四）统一受理模式。持续巩固“一窗受理、集成服务”改革成果，便民服务中心应按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，

实现“一窗受理、综合服务”。按照“应进必进”原则，各乡镇（街道）负责全部本级事项进驻便民服务中心集中办理，并100%委托便民服务中心实施“一窗”综合受理；延伸至村（社区）的事项，全部纳入村（社区）便民服务站综合窗口受理。市、县相关部门要按照依法下放、宜放则放原则，将点多面广、基层管理迫切需要且能有效承接的审批（服务）权限以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站办理。

（五）统一人员管理。由各乡镇（街道）统筹整合各村（社区）的“两委”干部、计生专干或驻村第一书记、工作队员等作为村级代办员，每个行政村根据实际配备若干名代办员，边远自然村可单独设置代办员，其中择优确定1名文化素质高、操作电脑熟练的人员为网办员。有条件的村（社区）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。各县（市、区）应健全培训管理制度，加强对村（社区）代办员的业务培训和作风建设，不断提升代办员服务意识、业务能力和办事效率。坚持正向激励担当作为，各乡镇（街道）、村（社区）可探索建立优秀代办员奖励制度，争取列入为民办实事和乡村振兴专项项目，提高代办员岗位吸引力，不断激发村（社区）干部服务群众的内生动力。

（六）统一基本制度。在各级政务（便民）服务中心、便民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、快递服务管理规定等基本工作制度，统一对外公示。落实政务服务“好差评”制度，在村（社区）便民服务站全面开展“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收集办理反馈渠道，对于群众各类政务服务诉求“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、县政务服务部门负责统筹协调，组织市、县相关部门协同解决，并聚焦群众关心的政策问题，定期组织职能部门，主动开展多种形式的宣传宣讲。对纳入基层审批（服务）机构办理范围的政务服务事项，按当地改革方案和“三定”方案规定，明确基层审批（服务）机构与监管机构的监管职责和边界，由基层审批（服务）机构负责以申请办理事项是否符合法定条件、标准为核心的事前审查，监管机构负责事中事后监管。

#### **四、组织实施**

（一）加强组织领导。各县（市、区）要强化组织领导，完善工作机制，落实相关配套措施，加强乡镇（街道）审批（服务）人才、技术、资金、网络端口等方面的保障，推进“基层事，基层办”。县（市、区）编制管理机构要推动资源向基层倾斜。县（市、区）政务服务管理机构要对本区域乡镇（街道）级及其延伸至村（社区）政务服务事项，在县（市、区）级层面统一事项业务受理、办理、流程、时限、审核要点等标准，明确可通过“快递办”事项清单，并制定细致的收件清单，加强对代办员和快递员的业

务培训力度，确保快递揽收文件安全性和保密性。各乡镇（街道）应将政务服务事项委托受理及村（社区）政务服务代办工作作为“一把手”工程，按照要求明确具体的牵头部门负责“足不出户办审批”便民服务工作，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。基层审批（服务）机构要严格执行审批（服务）相关法律、法规、规章和政策文件有关规定，加强与县级行业主管部门工作对接，主动接受县级行业主管部门业务指导，争取工作支持。

（二）加强工作保障。各县（市、区）政府应加强工作统筹，结合各村（社区）实际情况，因地制宜推进村（社区）便民服务站建设，全力做好“足不出户办审批”便民服务所需人员、设施设备、场地等相关经费保障工作。

（三）加强宣传引导。各县（市、区）要通过政府门户网站、政务新媒体、政务服务平台等及时发布乡村“足不出户办审批”有关信息，做好政策解读，回应社会关切。要加强政策宣传，及时梳理总结乡村“足不出户办审批”便民服务的好经验好做法并复制推广，营造改革良好氛围。

