

常州市人民政府办公室文件

常政办发〔2018〕119号

市政府办公室关于建立完善基层 “互联网+政务服务”体系的实施意见

各辖市、区人民政府，市各委办局，市各直属单位：

为扎实推进“放管服”改革，加快转变政府职能和工作作风，有效降低制度性交易成本，方便基层群众办事创业，现就建立完善我市镇（街道）、村（社区）两级基层“互联网+政务服务”体系提出如下实施意见。

一、总体要求

（一）指导思想

以更快更好方便基层群众办事创业为导向，聚焦“办事难、

办事慢，多头跑、来回跑”等突出问题，按照“马上办、网上办、就近办、一次办”的改革要求，充分运用信息技术手段，优化创新政务服务方式，提高政府服务效率和透明度，形成线上线下联动、覆盖城乡的政务服务体系。将政务服务延伸到镇（街道）、村（社区），实现“就近能办、多点可办、少跑快办”，最大限度减少基层群众跑政府的次数，不断优化创新创业环境，提升基层群众的获得感和满意度。

（二）基本原则

1. 坚持全面覆盖，扩大惠及范围。切实解决基层群众办事创业的堵点痛点，围绕基层群众需求，将江苏政务服务网向镇（街道）、村（社区）延伸，实现政务服务体系基层全覆盖，推行个人事项“就近办”，不断扩大政务服务“一张网”惠及范围。

2. 统一规范标准，提升服务功能。优化提升基层综合服务大厅功能，推行场地设置、窗口服务、代办队伍等标准化、规范化，统一基层政务服务、公共服务工作流程，推动“一窗受理、集成服务”模式，实现跨部门事项“一次办”。

3. 线上线下融合，优化服务流程。通过基层线上服务平台和线下实体大厅融合发展，加快推进基层服务事项“应上尽上、全程在线”，积极推广“网上办”，让“数据多跑路、群众少跑腿”，提高不见面审批（服务）比率。

4. 突出便捷高效，创新服务模式。坚持以人民为中心，创新服务模式，简化办事流程，增强政务服务的主动性、精准性和

便捷性，做到合法合规事项“马上办”，用最短的时间、最快的速度，把服务基层群众的事项办理好。

（三）工作目标

2018 年，按全省统一要求，新设立的镇（街道）综合服务大厅命名为“为民服务中心”、村（社区）综合服务大厅命名为“便民服务中心”，现已建成的服务大厅于 2019 年按要求统一更名。政务服务事项和公共服务事项做到“应放尽放、应进尽进”，下沉到基层网点办理。依托江苏政务服务网，建设镇（街道）政务服务统一门户和村（社区）网上服务站点，公开镇（街道）、村（社区）政务服务、公共服务事项及其服务指南，推动网上申报、网上办理，年内建成覆盖市、辖市（区）、镇（街道）、村（社区）四级的线上线下政务服务体系。

2019 年，按省统一部署，全面完成江苏政务服务网向镇（街道）、村（社区）延伸工作，实施基层综合服务大厅的全省统一命名挂牌。至 2020 年底，80%以上进驻镇（街道）为民服务中心、村（社区）便民服务中心办理的事项实现“一网通办、全城通办”。

二、工作任务

（一）梳理镇（街道）、村（社区）服务事项目录

全面梳理市、区两级的公共服务事项清单、编制标准统一的办事指南。根据我市政务服务事项、公共服务事项清单，编制下放镇（街道）、村（社区）的服务事项目录。对社会公布全市标

准统一的基层服务指南（包括办理时限、办理条件、办理流程、所需材料、收费情况等），并录入江苏政务服务网政务服务事项库，实现统一名称、统一编码、统一规范、统一管理，在江苏政务服务网镇（街道）服务频道上，为基层群众提供规范、标准的办事指引。村（社区）在所属镇（街道）服务频道中设置栏目，公布服务事项及其内容。（责任单位：市政务办，各辖市、区政府，市各有关部门）

（二）推动政务服务一体化平台向基层延伸

镇（街道）、村（社区）不再单独建设政务服务业务办理系统，依托电子政务外网将政务服务一体化平台向镇（街道）、村（社区）延伸。对政务服务一体化平台进行升级改造，适应市、县、镇、村四级使用，开设市民、企业专属网上空间，提高网上办事精细化水平。以基层群众需求为导向，分批次确定适宜上网运行的基层服务事项，在江苏政务服务网镇（街道）服务频道上开设统一申报入口，实现在线受理、办理、归档。基层现有服务类移动客户端要集中整合到江苏政务服务网客户端，避免多头开发重复投入。（责任单位：市政府办，市政务办，各辖市、区政府，市各有关部门）

（三）推进基层综合服务大厅标准化建设

推进镇（街道）、村（社区）基层综合服务大厅标准化建设，实现镇（街道）为民服务中心、村（社区）便民服务中心统一规范名称、统一建设标准。整合基层公共服务的人员队伍、活动场

所、服务设施和其他资源，将司法、民政、计生、农经、市场监管、税务、国土、城建、人社、公安等职能集中统一管理，即镇（街道）各站所工作人员全部集中办公，事项全部进驻窗口办理。（责任单位：各辖市、区政府）

（四）建立基层政务服务“一窗通办”机制

推动各镇（街道）、村（社区）建立“一窗通办”服务机制，将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，形成基层服务事项“一窗综合受理、后台分类审核办理、一窗出件送达”的工作模式，实现“一窗通办”，无差别服务。加强辖市（区）、镇（街道）、村（社区）上下层级之间、线上线下之间工作协同，对综合窗口合理授权，不断推动实现不见面审批（服务）。（责任单位：各辖市、区政府）

（五）探索基层政务服务“全城通办”模式

依托政务服务一体化平台，建立全市统一的“一窗受理”系统，结合“网上身份认证”和“电子证照库”等信息化技术，实现全市网上政务服务统一入口和出口，推动政务服务一体化平台和部门条线业务应用系统融合，形成本市区范围内的各类信息化业务系统的大整合，促进各层级、各部门的政务信息资源共享和业务联动。推动基层综合服务大厅联动服务、协同服务，做到基层群众在全市任何一个镇（街道）、村（社区）基层综合服务大厅均能申请办理服务事项，打破居民办事过程中存在的户籍地或居住地限制，做到“一网通办、全城通办、只跑一次、一次办成”。（责

任单位：市政务办，市大数据管理局，各辖市、区政府，市各有关部门）

三、实施步骤

（一）工作调研阶段（2018 年 5 月-7 月）

学习先进地区好的经验和做法，开展对现有基层综合服务大厅情况的调查研究，制定“建立完善基层‘互联网+政务服务’体系”的实施意见。各辖市（区）对本区镇（街道）、村（社区）办理的服务事项现状进行调查摸底，梳理政务服务事项和公共服务事项下放需求。

（二）推进部署阶段（2018 年 7 月）

建立工作推进领导小组，完善组织协调推进机制（领导小组与大数据发展领导小组成员一致）。组织各部门梳理编制本部门的公共服务事项清单和服务指南，由市政务办汇总编制事项目录并统一向社会公布，实施动态调整。市级各部门、各辖市（区）政府研究制定下放至镇（街道）、村（社区）政务服务和公共服务事项的工作计划、实施步骤。召开“互联网+政务服务”体系向基层延伸动员部署大会，印发工作实施意见。

（三）工作实施阶段（2018 年 8 月-12 月）

2018 年 8 月-12 月，各辖市区要选择 10-15%的镇（街道）按示范标准，完成基层综合服务大厅场地建设、人员配备和设施布置等工作，完善镇（街道）、村（社区）政务服务一体化平台综合管理系统。集中整合镇（街道）现有移动客户端。实现第一

批政务服务和公共服务事项的下放和集中办理。探索适宜上网的政务服务和公共服务事项，实现网上申报办理。建成覆盖市、县、镇、村四级的政务服务体系。

（四）深化提升阶段（2019 年-2020 年）

2019 年，参照示范标准全面推进基层综合服务大厅建设改造、提升镇（街道）为民服务中心、村（社区）便民服务中心标准化、规范化建设水平，按照应放尽放的原则逐步完成后续批次事项的梳理、进驻工作，进一步提高基层政务服务和公共服务事项办理的集中度。通过线上政务服务平台和线下实体政务大厅融合发展，推进第一批基层服务事项实现“一网通办、全城通办”。

2020 年，提升镇（街道）为民服务中心、村（社区）便民服务中心运行管理水平，升级改造办件系统，进一步提高事项全流程网上办理的覆盖面，实现下放镇（街道）、村（社区）的政务服务和公共服务事项 80%以上“一网通办、全城通办”。

四、组织保障

（一）加强组织领导，明确责任

市政务办作为牵头部门要切实加强督促指导，开展检查评估，落实好各项工作任务；市政府办（大数据管理局）要指导各辖市（区）、各部门从深入推进“互联网+政务服务”角度出发，做好系统对接和数据入网等工作，并指导各辖市（区）做好政务外网的网络管理和技术保障。市级各相关部门要做好公共服务事

项清单梳理及办事指南编制工作，上下联动，制定本部门事项下放基层的工作计划和实施步骤，组织开展业务培训。各辖市（区）要组建相应的工作领导机构，对照本实施意见制订实施细则，因地制宜整合资源、避免浪费。要精心组织推进，落实必要的人财物保障，切实推动“互联网+政务服务”体系向基层延伸工作，全面推进不见面审批（服务）。

（二）加强督促检查，强化考核

将各地区、各部门“建立完善基层‘互联网+政务服务’体系工作”纳入政务公开工作考评和政府绩效考核体系，加大考核权重。各辖市（区）政府要将“互联网+政务服务”的建设工作列入年度重点工作和重点督查事项，定期通报工作进展和成效。加大问责力度，对组织不力、不按时完成目标任务、网上事项维护不力，以及网上办件数量过少、质量不高等情况，视情节给予相关的责任追究；对综合评价高、实际效果好的，按照有关规定予以表彰奖励。

（三）加强宣传推广，体现成效

各辖市（区）政府要加强对建立完善基层“互联网+政务服务”体系工作成果的宣传推广，充分利用电视、广播、报刊、微博、微信等媒体，以及镇（街道）、村（社区）政务（村务、居务等）公开栏、农村电子商务平台等多种渠道，面向服务对象宣传网上办事相关内容，提高用户知晓度和使用率。

- 附件：1. 第一批“就近办”事项清单
2. 常州市镇（街道）为民服务中心建设示范标准
3. 常州市镇（街道）为民服务中心管理制度



（此件公开发布）

附件 1

第一批“就近办”事项清单

序号	部门	事项名称	备注
1	公安局	立户和分户-普通家庭户立户	
2		立户和分户-因财产分割、婚姻关系变更等家庭户分户	
3		立户和分户-因离婚申请家庭户分户	
4		立户和分户-农村地区因结婚、分家等财产分割后家庭户分户	
5		立户和分户-社区家庭户立户（本人申请）	
6		立户和分户-社区家庭户立户（现房屋所有人申请迁出房屋内原登记人员户口）	
7		立户和分户-机关、团体、企业、事业等单位集体户立户	
8		立户和分户-部队团以上单位集体户立户	
9		立户和分户-经批准建立的寺庙、宫观、教堂、清真寺集体户立户	
10		立户和分户-学生集体户立户	
11		立户和分户-人才流动服务中心集体户立户	
12		立户和分户-社区集体户立户	
13		申报登记-婚生子女出生申报	
14		申报登记-政策外婚生出生申报	
15		申报登记-非婚生子女随母出生申报	
16		申报登记-非婚生子女随父出生申报	

序号	部门	事项名称	备注
17	公安局	申报登记-无出生医学证明的补出生医学证明后出生申报	
18		申报登记-父母离异子女随有抚养权一方出生申报	
19		申报登记-夫妻双方均为学生集体户口的子女随其祖父母、外祖父母出生申报	
20		申报登记-夫妻一方为现役军人一方为学生集体户口的子女随其祖父母、外祖父母出生申报	
21		申报登记-夫妻双方均为现役军人的子女随其祖父母、外祖父母出生申报	
22		申报登记-部队女士官的新生儿随部队驻地出生申报	
23		申报登记-社会福利机构收养申报	
24		申报登记-被收养人市内集体户的收养申报	
25		申报登记-被收养人市外准入的收养申报	
26		申报登记-军人退役、退休等安置落户地自有住房处恢复申报	
27		申报登记-军人退役、退休等安置落户地配偶户口处恢复申报	
28		申报登记-军人退役、退休等安置落户地父母户口处恢复申报	
29		申报登记-军人退役一年内申请配偶所在单位集体户处恢复申报	
30		申报登记-刑满释放或者假释后恢复申报	
31		申报登记-监外执行恢复申报	
32		申报登记-监外执行异地恢复申报（准入）	
33		申报登记-刑满释放或假释后异地恢复申报（准入）	
34		申报登记-被人民法院宣告失踪或者宣告死亡后重新出现的人员恢复申报	
35		注销登记-死亡注销（正常死亡及非正常死亡）	
36		注销登记-人民法院死刑判决或者死亡宣告判决死亡注销	

序号	部门	事项名称	备注
37	公安局	注销登记-人民法院失踪宣告判决书失踪注销	
38		注销登记-境外死亡的换领国内死亡医学证明书后死亡注销	
39		注销登记-入伍注销	
40		注销登记-经批准前往香港、澳门定居注销户口	
41		注销登记-因私渠道合法获得香港、澳门永久居民身份注销户口	
42		注销登记-前往台湾定居注销户口	
43		注销登记-已加入外国国籍注销户口	
44		迁移登记-市内迁移至本人其他合法稳定住所（城镇）	
45		迁移登记-市内迁移除配偶外直系亲属相互投靠（包括女婿和儿媳）（城镇）	
46		迁移登记-市内迁移夫妻投靠（城镇）	
47		迁移登记-市内迁移至录（聘）用单位的集体户（城镇）	
48		迁移登记-市外迁入（城镇）未婚（离婚）子女投靠父母	
49		迁移登记-市外迁入（城镇）父母投靠子女	
50		迁移登记-市外迁入（城镇）夫妻投靠	
51		迁移登记-市外迁入（城镇）购房落户	
52		迁移登记-市外迁入（城镇）租房落户	
53		迁移登记-市外迁入（城镇）军官家属随军迁移户口	
54		迁移登记-市外迁入（城镇）人才引进	
55		迁移登记-市外迁入（城镇）工作调动	
56		迁移登记-市外迁入（城镇）在本市获得县级以上荣誉的就业人员	

序号	部门	事项名称	备注
57	公安局	迁移登记-市外迁入（城镇）在本市取得技师以上职业资格证书的就业人员	
58		迁移登记-市外迁入（城镇）在本市参加社会保险满 2 年，具有大专以上学历或中级以上技术职称的就业人员	
59		迁移登记-市外迁入（城镇）在本市参加社会保险满 2 年，具有高级工职业资格证书的就业人员	
60		迁移登记-市外迁入（城镇）在本市参加社会保险满 2 年，获得本市市级以上（含市级）职业技能竞赛奖项的就业人员	
61		迁移登记-市外迁入（城镇）在本市参加社会保险满 2 年的往届技（职）校毕业生，且在本市具有合法稳定住所的就业人员	
62		迁移登记-市外迁入（城镇）在本市参加社会保险满 5 年，且在本市具有合法稳定住所的就业人员	
63		迁移登记-（迁往农村）投靠配偶	
64		迁移登记-（迁往农村）现役军人的配偶在本市城镇无合法稳定住所、无合法稳定就业，配偶及未成年子女投靠现役军人父母	
65		迁移登记-（迁往农村）夫妻双方均为现役军人，现役军人的未成年子女投靠现役军人父母	
66		迁移登记-（迁往农村）未成年子女投靠父母	
67		迁移登记-（迁往农村）父母在本市城镇无合法稳定住所、无合法稳定就业，均已超过法定退休年龄投靠成年子女，且子女在农村地区有合法稳定住所的	
68		迁移登记-（迁往农村）户口登记在学生集体户的大中专院校、技工学校在校和毕业学生，申请将户口迁回原籍的	
69		迁移登记-（迁往农村）本人在农村地区有合法稳定住所和承包土地，在现户口所在地无合法稳定住所、无合法稳定就业的	
70		迁移登记-大中专院校学生户口在学期间迁出	
71		迁移登记-大中专院校学生毕业后户口迁出（回原籍）	
72		迁移登记-大中专院校学生毕业后户口迁出（迁往就业报到证上工作单位）	
73		迁移登记-大中专院校学生毕业后户口迁出（无就业报到证迁往现工作单位）	
74		迁移登记-大中专院校学生毕业后户口迁出（迁往自主创业地）	
75		迁移登记-大中专院校学生户口迁入（回原籍）	

序号	部门	事项名称	备注
76	公安局	迁移登记-大中专院校学生户口迁入非原籍的本市（按准入本人合法稳定住所）	
77		迁移登记-大中专院校学生户口迁入非原籍的本市（按准入现家庭所在地）	
78		迁移登记-大中专院校学生毕业后户口迁入（毕业时已确定工作单位）	
79		迁移登记-大中专院校学生毕业后户口迁入（毕业时未确定工作单位或者就业报到单位发生变化的）	
80		迁移登记-大中专院校学生在学期间因转学本人申请迁出（省内）	
81		迁移登记-大中专院校学生在学期间因转学本人申请迁出（跨省）	
82		迁移登记-大中专院校学生在学期间因退学、开除学籍或者肄业本人申请迁回原籍	
83		核发常州市居民身份证	
84		核发临时居民身份证	
85		核发异地居民身份证（各区部分派出所办）	部分覆盖
86		户口档案管理和信息查询	
87		居住证签注	
88		居住证申领	
89		边境管理区通行证核发	
90		我省居民赴港澳定居，赴港澳通行证件及签注的许可（各区部分派出所办）	部分覆盖
91		中国公民因私出国护照（各区部分派出所办）	部分覆盖
92		大陆居民往来台湾通行证及签注的许可（各区部分派出所办）	部分覆盖
93		对港澳居民的暂住登记	
94		对华侨的暂住登记	
95		对台湾居民的暂住登记	

序号	部门	事项名称	备注
96	公安局	对外国人的住宿登记	
97		人口信息查询	
98		身份证办理进度查询	
99		出入境办证进度查询	
100		公安派出所出具证明（9种）	
101	卫计委	常州市生育登记服务	
102		补办《独生子女父母光荣证》	
103		《婚育证明》办理	
104		申领“独生子女父母奖励金”	部分覆盖
105		申领“农村部分计划生育家庭奖励扶助金”	部分覆盖
106		申领“计划生育特别扶助金”	部分覆盖
107		申领“城镇无业人员一次性奖励金”	
108		申请《批准再生育一个孩子生育证》	
109		免费领取计划生育避孕药具	
110		家庭医生签约服务	
111	总工会	工会服务卡申请	
112		工会服务卡年审	
113		工会服务卡住院慰问申请	
114		工会服务卡大病补助申请	
115		工会服务卡工伤补助申请	

序号	部门	事项名称	备注
116	总工会	特困职工申请	
117		生活困难救助申请	
118		大病救助申请	
119		金秋助学申请	
120		创保贷申请	
121		创保贷保费补贴申请	
122		劳模生活困难补助（低收入）申请	
123		劳模特困帮扶金发放申请	
124		劳模抚恤金发放申请	
125	公积金	住房公积金个人账户查询	
126		基数调整	
127		租房提取	
128		退休提取	
129		离开本市提取	
130		购买商品住房提取	
131		公积金、公转商的部分转账还贷	
132		一次性转账还清	
133		查询个人公积金缴存信息	
134		查询贷款信息	
135		签约	

序号	部门	事项名称	备注
136	公积金	密码修改	
137		银行卡在线绑定	
138	人社局	失业登记	部分覆盖
139		自主申报就业	部分覆盖
140		《就业创业证》发放	部分覆盖
141		失业保险待遇申领	部分覆盖
142		延长大龄失业人员失业保险待遇	部分覆盖
143		失业人员从事个体经营失业金一次性申领	部分覆盖
144		在领失业金期间丧葬费申领	部分覆盖
145		就业困难人员（含双零家庭）受理	部分覆盖
146		灵活就业人员社保补贴申请	部分覆盖
147		创业担保贷款人员身份认定初审	部分覆盖
148		协助异地企退居常人员享受养老待遇资格认证	
149		办理居民保险参保登记业务	
150		变更维护居民保险参保人员信息	
151		办理居民保险停保、续保、终止参保、退保业务	
152		受理居民保险补收申请	
153		受理居民保险退收申请	
154		受理居民养老待遇核定申请并初审	
155		采集并维护企退人员社会化信息	

序号	部门	事项名称	备注
156	人社局	企退人员免费体检通知书发放	
157		社会保障卡申请	
158		社会保障卡领卡	
159		出具个人社保参保缴费证明、打印基本养老保险老办法转出人员的缴费基数明细	部分覆盖
160		出具养老保险待遇领取证明	
161		出具单位社保参保缴费、结算证明	
162		出具未参保证明及未享受养老待遇证明	
163		办理单位参保登记业务	部分覆盖
164		办理单位人员参保、停保业务	部分覆盖
165		办理单位缴费基数申报业务	
166	房管局	中低收入住房救助（低收入公共租赁住房、中等偏下公共租赁住房、经济适用住房）	
167	残联	0-14 岁残疾儿童康复救助申请	部分覆盖
168		苯丙酮尿症儿童救助申请	部分覆盖
169		贫困白内障复明手术申请	部分覆盖
170		残疾人助学补贴申请	部分覆盖
171	档案局	知青子女入户档案查阅	部分覆盖
172		知青上山下乡档案查阅	部分覆盖
173		独生子女（名册）档案查阅	部分覆盖
174		工伤认定、鉴定档案查阅	部分覆盖
175		复员退伍军人档案查阅	部分覆盖

序号	部门	事项名称	备注
176	档案局	建房审批（原郊区）档案查阅	部分覆盖
177		专业技术人员职称评定档案查阅	部分覆盖
178		企业退休职工退休审批档案查阅	部分覆盖
179	民政局	城乡居民最低生活保障申请	
180		民政救助证明出具	
181		困难残疾人生活补贴	
182		重度残疾人护理补贴	

附件 2

常州市镇（街道）为民服务中心建设 示范标准

一、规范工作职能

镇（街道）为民服务中心主要集中办理政务服务事项、公共服务事项和其他便民服务事项，承接辖市、区政务服务中心代理代办事项，履行镇（街道）政务信息公开职能。辖市区政务服务管理办公室负责镇（街道）为民服务中心建设指导工作；镇（街道）为民服务中心负责村（社区）便民服务中心建设指导工作。

二、规范场所建设

规范推进全市镇（街道）为民服务中心办事大厅建设，按照《镇（街道）为民服务中心大厅建设指导规范》（详见附表），建立公共服务、信息采集和数据共享于一体的统一网络平台，形成“申办事项、申报材料、办事流程、服务标准”四个统一的基层综合服务大厅。

（一）设置建筑外观

1. 场地要求。按照“统筹规划、整合资源、因地制宜、节约实用”原则，每个镇（街道）均应设立 1 个基层综合服务大厅，大厅应设在交通便利，方便群众就近办理的区域。镇（街道）为民服务中心实行开放式办公，办公面积应满足于辖区内实际服务

办理量的需要。

2. 建筑要求。镇（街道）为民服务中心主体建筑外观应简朴整洁、庄重大方，按《中华人民共和国消防法》要求配置消防设施。设立无障碍通道，配置相应规格的照明系统。

3. 标识牌。按照省统一要求，镇（街道）的基层综合服务大厅名称统一规范为“XX 镇（街道）为民服务中心”，使用常州市政务服务系统统一标识，按照银底黑字、方正小标宋简体字制作，在办公地点正面显著位置横排固定。

（二）配置服务大厅

各镇（街道）为民服务中心应当按照业务量，合理配置窗口和人员数量。按照政务服务的功能划分区域，配备必要的服务设施，接入各类业务网络，以满足公共服务需要。

1. 窗口设置。建立“一窗通办”政务服务模式，实行“集中办理、一站式办结”，镇（街道）各站所工作人员全部集中办公，事项全部进驻综合窗口办理，加强上下层级之间、线上线下之间工作协同。

2. 办公设备。按照“一网通办”要求配备自助服务设备，配备必要的办公用品和物品等。统一使用江苏政务服务网络系统，逐步建立完善电子监察系统、视频监控系统、行政审批系统。

3. 便民措施。在公共休息区域配置相应的便民设施，配置卫生间、无障碍卫生间、茶水间等公用设施。

4. 公开设施。配置大厅指引标识、工作人员去向公示牌、

政务公开栏（电子显示屏）、排队叫号机、触摸查询机。配置群众意见反馈箱、意见簿和服务投诉流程、记录等。

（三）选配工作人员

各镇（街道）为民服务中心应配备专职工作人员，组建专业化的基层综合服务队伍，在不增加人员编制的情况下，从现有人员中选派政治素质好、业务能力强、善于协调服务的人员进行整合集中，统一进驻窗口。窗口工作人员保持相对稳定，原则上2年内不得变动。

三、规范服务标准

建立健全首问负责、限时办结、责任追究、效能评估、投诉举报等管理制度。结合实际情况，制定AB岗工作制、节假日轮流值班制、窗口人员服务规范、考勤考核等制度。凡进入镇（街道）为民服务中心的工作人员须服从服务中心的管理和考核，规范着装，佩戴胸牌。要统一组织窗口工作人员进行岗前培训，考核合格方可上岗。在日常工作中要做到文明用语、热情主动、整洁有序、遵守纪律、廉洁高效、公平公正。

四、规范运行机制

根据全市基层服务事项目录，将相关职能统一下放到基层综合服务大厅办理，制定统一的服务事项目录和办事指南。镇（街道）为民服务中心基层服务事项目录新增、减少、变更的，由辖市、区政务服务管理办公室审核把关并提交市级相关部门确认后，统一对事项目录进行调整。

各镇（街道）为民服务中心按要求实行政务公开，规范办理基层服务事项。采取服务指南、公示公告等形式，根据办事的复杂程度，明确不同的办事机制。对程序简单，可当场办理的事项，实行即时办结制；对需要审核、论证、公告或勘验，不能当场办结的事项，实行承诺办结制；对需报上级部门审批的事项，实行上报办理制，在规定时限内完成初审、上报。推行咨询服务、全程代办、预约服务、延时服务以及绿色通道服务，全面提高政务服务水平。

五、规范网络延伸

江苏政务服务网增设镇（街道）服务频道，各镇（街道）完善频道内容，全面公开镇（街道）政务服务事项、公共服务事项和其他便民服务事项，提供规范、准确的办事指引。将现有政务服务综合管理系统向镇（街道）延伸，进行升级改造，适应县、镇、村三级使用。探索网上代办、多级联动办理等服务模式，打造线上线下一体化的服务体系。

六、其他

1. 本规定由市政务服务管理办公室负责解释。
2. 村（社区）便民服务中心建设标准由各辖市区参照本标准制定，并负责解释。

附表

镇（街道）为民服务中心大厅建设指导规范

序号	建设内容	建设配置	功能说明	性能指标	备注
1	建筑要求	每个镇（街道）设立 1 个服务大厅	满足于辖区内服务需要	建筑面积原则上不低于 300M²	
2		消防设施	符合《中华人民共和国消防法》	安装防火灭火系统，设置紧急逃生通道等	
3		无障碍设计	方便乘坐轮椅人士、行动不便需要协助的人通行	各建筑入口、场地道路、广场均设无障碍坡道、盲道；客梯为无障碍电梯，内设扶手以及应急呼叫按钮等；建筑内设置无障碍楼梯和无障碍卫生间	
4		照明系统设计	室内照明应照度适中，且符合节能环保要求，同时配备应急照明系统和不间断电源系统。	应急时间不少于 180 分钟；公共楼梯间、主要走道、应急出口及电梯厅前室等处设疏散指示及安全出口标志灯、楼层应急标志灯	
5	大厅布局	根据功能划分区域	满足公共服务需要	设置服务引导、办事等候、窗口办理、后台管理四大区域；设置管理办公区（室）、投诉接待室、档案室、综合信息室、多功能会议厅、配电房、计算机房、监控室	
6		主入口设置咨询引导服务台 1 处	提供大厅办事引导及政策法律、信息查询的电子设备	设置于大厅显著位置	
7	大厅布局	公用设施	设置明显的男、女卫生间、给残障者、老人或妇幼如厕提供便利的无障碍卫生间、茶水间等	根据大厅面积设置男女卫生间；设立 1 处不分性别的无障碍卫生间，配备专门的无障碍设施	

序号	建设内容	建设配置	功能说明	性能指标	备注
8	大厅布局	网络高清球机、柜台拾音头、监控服务器	实时记载和监控各窗口工作情况，以及所有服务区域	可以保存一定时限的数据	
9	窗口设置	根据中心业务量合理设置服务窗口数量，原则上不少于 8 个	建立综合受理模式，实行“集中办理、一站式办结”，镇（街道）各站所工作人员全部集中办公，事项全部进驻综合窗口办理	窗口工作台面高度适宜，不做隔断和分离，台面颜色为统一深色；每个窗口要有明显的窗口标识牌，内容包括窗口部门名称、联系及监督电话，设置于窗口上部或柜台，嵌入式插口用于更换人员姓名、工号，材质为金属板或有机玻璃板。设置服务等候区	
10		按键式评价器、配套软件	服务质量评价	USB 口连接，评价分五档：1—非常满意、2—满意、3—基本满意、4—不满意、5—非常不满意	平板电脑评价系统和按键式评价器二选一
11		平板电脑、防盗报警器、配套软件和底座，工作区域 WIFI 覆盖	互动式确认、事项公开、服务质量评价	电脑配置符合工作需要；评价分五档：1—非常满意、2—满意、3—基本满意、4—不满意、5—非常不满意	
12		安卓智能电视机	设置于窗口上部，显示受理单位、办理事项、工号、办理状态、叫号信息等	配置符合工作需要	标识牌和两种电子显示设备三选一
13		小主机+显示器			
14	窗口设置	根据服务窗口配备相应工作人员，原则上不少于 8 人	组建专业化的基层全科政务服务队伍	不增加人员编制，按人随事走原则整合集中	
15	办公设备	每个工位配置不少于 4 个信息点	用于配置政务外网、业务专网、电话、互联网	配置相应网线和符合标准的网速	
16		每个工位配置 2 台电脑主机、1 台显示器	切换运行业务专网和政务外网相关系统	配置符合工作需要	

序号	建设内容	建设配置	功能说明	性能指标	备注
17	办公设备	读卡器、扫码枪、高拍仪、扫描仪、打印机	扫码、扫描上传文件和打印办件文书	配置符合工作需要	
18		其他配套设备	配套办公应用	配备必要的复印机、资料柜、档案柜、保险柜、物品柜及办公桌椅等	
19	便民措施	便民设备	满足便民服务需要	配置饮水机，手机充电台，根据窗口数量摆置休息椅，纸笔、便民药箱等，提供老花眼镜、雨伞、针线包等日常物品借用服务	
20	公开设施	大厅指引标识	满足办事群众对办事人员、办理事项、法律依据、办理流程、要件材料、办件结果等内容的查询及打印等需求	要求标识牌规范清晰、简单易懂	
21		服务指南		包括窗口部门名称、服务项目名称、法定时限、承诺时限、收费标准及依据	
22		工作人员去向牌		包括部门名称、工作人员姓名、照片和联系电话、工作状态	
23		政务服务公开栏（电子显示屏）		定期公布涉及辖区群众的劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、农用地审批、社会福利、涉农补贴、户籍管理等事项	
24		排队叫号机		取号机配置符合工作需要，同时配置身份证读卡器、市民卡读卡器和热敏纸打印机	
25		触摸查询机		按照“一网通办”要求配备自助服务设备，同时配置身份证读卡器、市民卡读卡器和热敏纸打印机	
26		为民服务工作牌		包含工作人员姓名、性别、岗位、照片及所属单位名称等基本信息	
27		至少配置 1 处意见反馈设施		配置群众意见反馈箱、意见簿和服务投诉流程、记录等，公布投诉电话 12345	

附件 3

常州市镇（街道）为民服务中心管理制度

第一章 总 则

第一条 为加强镇（街道）为民服务中心大厅管理，保证政务服务及公共服务各项工作规范、高效、有序，结合实际，特制定本管理制度。

第二条 镇（街道）为民服务中心管理工作由分管政务服务工作的领导负责。政务服务职能科室负责日常管理和业务协调。

第二章 工作纪律

第三条 为民服务中心的工作人员（以下简称工作人员）应自觉遵守大厅管理制度，服从统一管理。

第四条 工作人员必须统一穿工作服，佩戴工作证，举止文明，热情大方，礼貌待人，耐心服务。

第五条 工作人员要坚守岗位，按时上下班，不得迟到、早退、旷工和无故脱岗。

第六条 工作人员应开展“三声”服务，即来有问声、问有答声、走有送声。

第七条 工作人员应维持大厅良好的工作秩序，遇到重大事件无法控制时，要及时上报分管领导，并妥善处理。

第八条 工作人员上班时间不得嬉笑、大声喧哗、打闹、聚众聊天。

第九条 不得利用电脑做与工作无关的事情，如上网聊天、购物、游戏等。

第三章 办事制度

第十条 严格执行政务公开制、首问负责制、一次告知制、AB 岗工作制、限时办结制和亮证收费制等工作制度。

第十一条 全程代办制受理，坚持公开、公正、公平的原则，按时办结，不借故推诿。

第十二条 受理各部门入驻服务事项，实行“前台受理、内部流转、分工协作、限时办结、窗口出件”的“一窗受理、集成服务”模式。

第十三条 严格按照法律、法规、规章、有关规定性文件的要求和程序办事。

第四章 日常管理

第十四条 窗口服务时间统一为工作日上午 9:00—12:00，下午 13:00—17:00。

第十五条 制定大厅卫生值日表，保持公共环境整洁卫生。

第十六条 做好大厅安全保卫工作，防止发生失盗、滋事、失火等现象。

第十七条 按《中华人民共和国突发事件应对法》建立突发公共事件和舆情的预警机制及相应处置方案,并定期组织相关人员学习,每年按“应急处置预案”定期演练。

第五章 监督考核

第十八条 建立工作人员考核办法以及投诉举报制度等配套制度,并予公开。

第十九条 工作人员如有下列行为之一的,查实后依规严肃处理:

1. 对待办事群众态度消极、推诿扯皮、办结时间超过承诺办理时限或无故不办的;
2. 故意刁难,不给好处不办事,给了好处乱办事,利用管理和审批职权吃拿卡要的;
3. 工作作风粗暴恶劣,违反群众纪律,造成不良影响的;
4. 违反规定乱收费、乱罚款、乱摊派的;
5. 刁难、打击报复举报人的;
6. 其他失职、渎职行为的。

第二十条 建立社会监督机制和投诉处理机制,及时、有效处理窗口发生的各类问题。

第二十一条 对于工作人员违反《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国公务员法》等有关法律、法规、规章和规范性文件的行为,移交相关职能部门处理。

第二十二条 对于工作人员违反国家、省、市廉洁从政相关规定的，由派驻镇（街道）纪检组负责统一处理。

第六章 附 则

第二十三条 本规定由 XX 镇（街道）为民服务中心负责解释。

第二十四条 村（社区）便民服务中心的管理参照本规定执行。

抄送：市委各委办局，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，常州军分区。

常州市人民政府办公室

2018 年 8 月 20 日印发
