

绍兴市纪委	
文号	
时间	

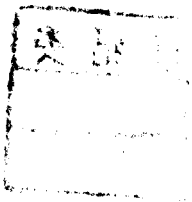
中共浙江省纪律检查委员会
 浙江省 监 察 厅
 浙江省 民 政 厅
 浙江省人力资源和社会保障厅
 浙江省国土资源厅 文件
 浙江省住房和城乡建设厅
 浙江省 农 业 厅
 浙江省 卫 生 厅
 浙江省人口和计划生育委员会

浙纪发〔2012〕16号



关于在全省开展“百乡千村” 示范服务中心创建活动的通知

各市、县(市、区)纪委、监察局、民政局、人力社保局、国土资源局、建委(建设局、规划局)、农业局、卫生局、人口计生委：


为认真贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深化政务公开加强政务服务的意见》，进一步完善政务服务体系，规范服务行为，提升服务水平，省纪委等九部门决定今年在全省开展“百乡千村”示范服务中心创建活动。现就有关事项通知如下：

一、创建目标

通过创建活动，树立、培育和推广一批运作规范、成效明显、群众满意的先进典型，通过典型示范和引导，促进乡镇（街道）行政服务中心、村级便民服务中心规范化、标准化、高效化建设，进一步健全完善五级公共服务体系，优化经济社会发展软环境。

二、创建对象

在全省已建成的乡镇（街道）行政服务中心、村级便民服务中心中分别评选出 100 个示范乡镇（街道）行政服务中心、1000 个示范村级便民服务中心。

三、工作步骤

创建活动采取申报与考核相结合的办法，分三个阶段进行。

第一阶段：在调研和征求意见的基础上，6 月下旬下发开展创建活动通知。

第二阶段（7 月至 10 月底）：各市、县（市、区）根据要求组织开展创建活动。县（市、区）负责组织对辖区内所有乡镇

(街道)行政服务中心和村级便民服务中心进行考评,然后按照辖区内乡镇(街道)总数的10%、村(社区)总数的5%量化排名后,于10月上旬向市纪委、监察局申报。各市纪委、监察局会同有关部门进行抽查、审核,于10月底前报省纪委、监察厅。

第三阶段(11月至12月):省纪委、监察厅会同相关部门对各市申报的名单进行审查,根据各地实际情况和创建工作力度,综合平衡,确定“100个省示范乡镇行政服务中心”和“1000个省示范村级便民服务中心”。

四、工作要求

(一)切实加强领导。各市、县(市、区)政府要加强组织领导,制定工作计划,精心组织实施,统筹安排、合力推进。各级纪检监察机关要发挥组织协调作用,加强监督检查,全力督促推进。民政、人力社保及相关业务部门要齐抓共管,形成工作合力,及时解决工作中遇到的困难和问题,确保“百乡千村”示范服务中心创建活动取得实效。

(二)坚持创建标准。坚持把方便群众办事作为创建活动的第一标准,按照省示范乡镇(街道)行政服务中心、村级便民服务中心创建要求开展创建活动,加强场地和人员的管理,规范服务流程,充实服务内容,健全服务制度,做到创建一个,带动一片。

(三)坚持实事求是。开展创建活动着眼点是规范提升

便民服务中心的服务水平和质量,各地一定要从实际出发,既要积极参与创建活动,又要防止脱离实际的攀比,搞形式主义。同时,对硬件条件和服务质量相对较差的服务中心,要加大扶持和监督力度,制定措施,落实责任,逐步改善和提升。

(四)加强协调沟通。各县(市、区)要注意把握创建进度,及时上报总结推广创建活动的经验和做法;对创建过程中遇到困难和问题,各级都要积极帮助解决,推动创建活动健康发展。要加大宣传,扩大活动影响,形成浓厚的舆论氛围。

附件:1.浙江省示范乡镇(街道)行政服务中心创建要求

2.浙江省示范村级便民服务中心创建要求

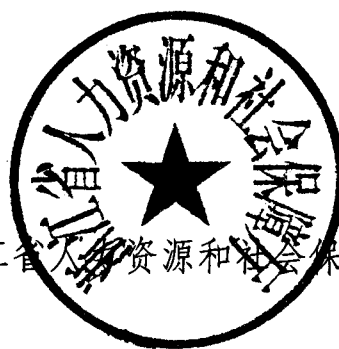
3.浙江省示范乡镇(街道)行政服务中心申报表(一)

4.浙江省示范村级便民服务中心申报表(二)

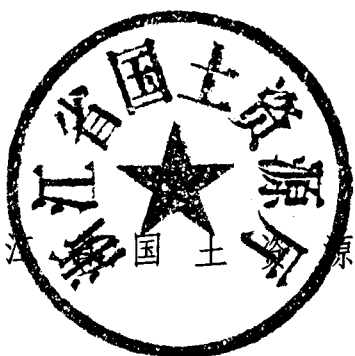




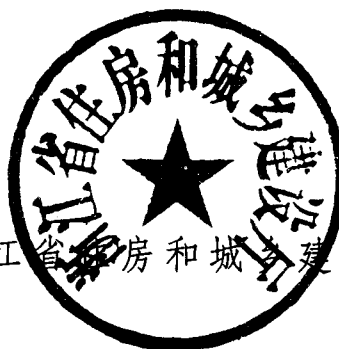
浙江省人民政府



浙江省人力资源和社会保障厅



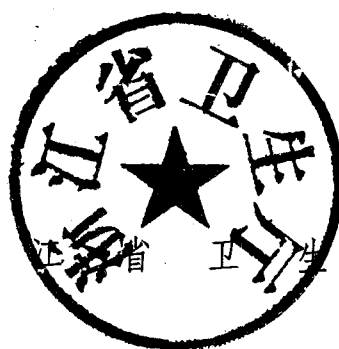
浙江省国土资源厅



浙江省住房和城乡建设厅



浙江省农业厅



浙江省卫生厅



浙江省人口和计划生育委员会

2012年6月29日

附件 1

浙江省示范乡镇(街道)行政服务中心创建要求

一、硬件建设(20 分)

1. 有固定办事场所(10 分)

行政服务中心有集中的办事大厅,面积和办公条件能满足服务功能的要求(3 分),实现县(市、区)、乡镇(街道)数据库平台共享、网络互通(3 分)。招投标有固定适用的开评标场所(2 分),有监控设备(2 分)。

2. 公示标志清楚(5 分)

中心及窗口有明显标志牌(2 分),中心有行政服务及招投标的信息公示设施(2 分),有为办事群众提供人性化服务的相关设施(1 分)。

3. 经费保障到位(5 分)

运行经费由县(市、区)、乡镇(街道)财政资金保障(5 分)。

二、队伍建设(15 分)

1. 明确分管领导(2 分),配备 1 名专职主任或副主任(中层正职)负责日常管理(2 分)。

2. 配备一定数量的服务窗口工作人员和招投标工作人员(3 分),工作人员中属行政编制(参公管理)或事业编制的不少

少于 60% (3 分)。

3. 进驻人员熟悉业务,工作能力强、服务态度好,公正清廉,保持相对稳定(3 分),制定相应的培训和考核激励办法,实行日常考勤制度(2 分)。

三、服务规范(35 分)

1. 健全便民服务中心功能(20 分)

①县级部门在中心设立服务窗口的不少于 8 个(5 分);

②各部门直接面向社会、群众的审批类和服务类事项应全部进入中心窗口(5 分);

③授权到位。进驻窗口的事项应充分授权,确保窗口高效服务(4 分);

④乡镇(街道)、派驻部门建立与窗口的联动机制。凡窗口不能直接办理的事项,乡镇(街道)、派驻部门应明确对接部门、人员及工作时限(4 分);

⑤对村级代办员队伍进行管理、培训、考核(2 分)。

2. 加强招投标操作规范(15 分)

①乡镇(街道)、村(社区)限额以内的建设工程项目必须进乡镇(街道)招投标中心(5 分);

②按规定依法办理审批手续,项目审批手续齐全,依法确定招标事项,对招标文件审核备案(3 分);

③招投标过程合法合规,信息公开,监督到位,档案齐全(5 分);

④没有被新闻媒体或有关部门批评、曝光或被市公共资源交易管理委员会办公室查处,或被纪检监察、司法机关查处的情形(2分)。

四、制度建设(30分)

1. 公开办事制(6分)

①便民服务实行办理事项、办理依据、办理程序、申报条件、申报资料、承诺时限、收费标准及依据“七公开”(3分);

②招投标公开内容包括办事流程、政策法规、工作职责、工作人员基本情况等(3分)。

2. 规范办事制(8分)

①联办事项有统一规范的流程,推行一个窗口受理,并联审批(1分),建立统一的登记簿,设置规范的承办单,出具受理通知书(1分),窗口人员实行亮牌上岗(1分),有服务记录台账,每天对受理申请、代办事项进行汇总统计建档(1分),每月向县(市、区)行政服务中心上报有关报表材料(1分)。

②招投标中心建立工作流程、信息发布、投标保证金统一代收代退、开评标场所纪律和管理、廉政建设、档案建设、平台监督等交易操作监督管理制度(3分)。

3. 优质服务制(8分)

便民服务全面推行岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问责任制、AB岗工作制、责任追究制、一次性告知制等(8分)。

4. 督查考核制(8分)

①加强日常工作督查指导,由县(市、区)纪委会同县(市、区)行政服务中心组成专项检查组,对乡镇(街道)行政服务中心履职情况进行定期检查考核并纳入年终干部全年工作目标考核(3分);

②设立监督举报电话、测评意见(举报、投诉)箱,方便群众进行服务质量测评和举报、投诉(3分);

③投诉受理后依法查处并及时答复(2分)。

五、加分项目(10分)

1. 行政服务中心(5分)

创新工作制度和工作方式(3分),和县(市、区)行政服务中心联网,项目全部纳入电子监察系统(2分)。

2. 招投标中心(5分)

积极探索其他公共资源类项目进场交易,合理确定进场交易规模标准(3分),工作、制度有创新,被省级以上平台肯定,并推广(2分)。

附件 2

浙江省示范村级便民服务中心创建要求

一、硬件到位(25 分)

服务场所固定、整洁有序;服务设备比较齐全;中心标志牌和服务公告明显;运行经费和代办人员交通、误餐补贴等有保障(以文件为准);与县(市、区)、乡镇(街道)电子政务平台互联互通。

二、人员到位(25 分)

村(社区)两委应明确具体分管领导,确定一定数量的代办员。代办员主要由村(社区)干部和大学生村官担任,可招聘少量专职人员,达到各业务系统上级部门规定的人员配备要求。代办员定期培训,熟悉业务。

三、服务到位(30 分)

凡是涉及到农村群众的审批类和服务类事项,都应进入服务中心,各项服务业绩在本业务系统名列前茅;代办员每天对代办事项进行记录,台账完整、清楚,每月向乡镇(街道)汇报工作;在代办时要尊重群众意愿,无效能投诉。

四、制度到位(20 分)

公开办事、规范办事、优质服务等制度应按要求上墙公开。应建立干部轮流值班、工作汇报、监督考核等制度。

附件 3

浙江省示范乡镇(街道)行政服务中心 申 报 表(一)

中心 名称				建立 时间	
面积	(平方)	进 驻	部门 (个)	工作 人员	行政 (名)
			事项 (项)		事业 (名)
主要 工作 业绩 (字 数限 本页 内)	乡镇(街道)(盖章)				
考核结果(得分与名次) 县(市、区)纪委、监察局(盖章)					
审核意见 市纪委、监察局(盖章)					

附件 4

浙江省示范村级便民服务中心 申 报 表(二)

中心 名称				建立时间	
面积	(平方)	服务 事项	(项)	代办员	(名)
主 要 工 作 业 绩 (字 数 限 本 页 内)	村(社区)(盖章)				
乡镇(街道)(盖章)					
考核结果(得分与名次) 县(市、区)纪委、监察局(盖章)					
审核意见(得分) 市纪委、监察局(盖章)					

抄送：中央纪委、监察部办公厅、绩效管理监察室、七室
省委办公厅、省政府办公厅
各市、县(市、区)党委、政府

中共浙江省纪委办公厅

2012年6月29日印发

