

威海经济技术开发区

关于进一步提升基层政务服务能力的实施方案

为深入贯彻党中央、国务院、省政府、市政府关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的决策部署，进一步提升基层政务服务能力，补齐基层政务服务在线上线下不够融合、场所建设水平不够高、信息化应用还不足等方面的短板和薄弱环节，打通服务企业群众的“最后一公里”，根据《山东省人民政府办公厅印发关于进一步提升基层政务服务能力的实施方案》（鲁政办字〔2021〕119号）、《威海市政务服务管理办公室关于贯彻落实〈山东省人民政府办公厅关于进一步提升基层政务服务能力的实施方案〉的通知》（威政服办〔2021〕9号）的要求，结合我区实际，制定本实施方案：

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，积极回应企业群众呼声和需求，整合基层政务服务资源，丰富基层政务服务供给，完善基层政务服务体系，推进基层政务服务从“能办”到“快办”“易办”“好办”转变，高质量打造经区政务服务“经心办”品牌，持续提升基层政务服务能力和水平，让企业群众在经区体验到、享受到“凡事我来办，一切经心办”有速度、有尺度、有温度的政务服务。2021年底前，实体站点分类实现标准化，场所布局更加完善；基层办理事项进一步增加，与企业群众生产生活密切相关的政务

服务事项实现就近办；事项办理更加标准规范，办事体验度不断提升，社会获得感进一步增强。

二、主要任务

（一）推进线上办理，实现基层政务服务“快办”。强化“互联网+政务服务”，加快一体化在线政务服务平台优化升级，完善“爱山东 APP”功能，以信息技术赋能政务服务质效，让数据多跑路、群众少跑腿。

1. 深化网上运行。按照“应上尽上”原则，推进基层政务服务事项全面网上运行，实现群众外网申报、审批线上流转、结果在线可查。11月底前，区有关部门、单位按照经区镇级便民服务中心进驻事项基础目录（详见附件1），依托山东省政务服务事项管理系统，组织逐项梳理完善事项要素，实现全域统一、标准规范。12月底前，行政审批服务局负责对本区内网上站点实行动态调整，确保镇（街道）、村（社区）网上站点全覆盖。（牵头单位：行政审批服务局，责任单位：区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街）

2. 推进掌上办理。夯实基层“掌上办”服务基础，实现网上政务服务事项与“爱山东 APP”有效衔接。党政办公室加强与市大数据中心沟通协调，一是11月底前，做好依托“爱山东 APP”，围绕教育、医疗、社保等与群众生产生活密切相关的重点领域，将基层便民服务事项纳入“爱山东 APP”办理；二是12月底前，做好推动“爱山东 APP”身份证、营业执照、不动产证等高频电子证

照亮证应用向基层延伸，实现更多基层便民服务事项“掌上办、一次办、快捷办”。（牵头单位：党政办公室，责任单位：区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街）

3. 提升线上办事便利度。各部门、单位持续推进基层政务服务事项减时限、减材料、减环节，实现更多事项“即交即办”。党政办公室、行政审批服务局积极对接上级部门，按照职责分工，优化网上办、掌上办申报功能，通过历史数据自动填充、电子证照自动关联、减少页面跳转等技术手段，推动系统简便易用、操作灵活便捷。各部门、单位要加强网上事项办理引导，发布宣传海报、制作操作视频、开展体验式服务等，引导企业群众在线办理各类业务。（牵头单位：党政办公室、行政审批服务局，责任单位：区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街）

（二）畅通服务路径，实现基层政务服务“易办”。完善基层便民服务中心（站、点）布局，推动一链办理、全省通办、跨省通办等服务向基层延伸，让企业群众实现“家门口”办理。

4. 完善基层办理政务服务事项实施清单。一是各镇街完善委托收件、委托受理、帮办代办等方式，努力实现个人政务服务事项在基层“能办尽办”；二是各有关部门、单位根据工作实际，对照 2021 年威海经区镇级便民服务中心进驻事项基础目录和威海经区城市社区服务大厅服务事项基础目录（详见附件 1、2），做好相关事项委托下放、业务指导、承接办理或窗口前移等工作；三是 11 月底前，各镇（街道）将办理事项目录、服务指南、工

作制度等，通过工作折页、电子显示屏等方式在场所内公示。（牵头单位：行政审批服务局，责任单位：区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街）

5. 推进基层场所标准化建设。省政府办公厅即将制定出台“镇（街道）便民服务场所建设指导标准”，分为标杆型、标准型、基础型三档，各镇（街道）充分整合利用现有的服务场地、设施等资源，统筹组织开展达标建设，推动镇（街道）便民服务中心全部达到基础型建设标准，所有城区内镇（街道）和有条件的城区外镇便民服务中心达到标准型建设标准，确保辖区内 20% 的镇（街道）便民服务中心达到标杆型建设标准。同时，还要统筹推进村（社区）便民服务场所建设，鼓励结合地域特点开展创新实践。（牵头单位：行政审批服务局，责任单位：区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街）

6. 合理布局社会合作站点。行政审批服务局、科技创新局、公安分局、税务局等有关部门单位按照互利共赢原则，依托银行金融网点、邮政网点、医疗站点、商业综合体、集贸市场、功能园区等，灵活设立“政务+金融（邮、商、医）”合作服务网点；在银行、商场、超市、医院等人流量大、业务办理需求多的公共场所，布设自助终端机、安装便民充值设备，满足企业群众差异化办事需求。并于 11 月 28 日前，将本部门、单位的合作站点布局，报送至行政审批服务局。11 月 30 日前，由行政审批服务局完成合作站点布局方案的制定上报。（牵头单位：行政审批服务

局，责任单位：科技创新局、公安分局、税务局、区直各相关部门、驻区各相关单位）

7. 深化基层集成服务。11月底前，行政审批服务局负责，按照省、市两级已梳理推出的“事项联办”和“一链办理”主题式服务，将基层群众有办理需求的主题式服务，延伸到镇（街道）便民服务中心办理，公布基层实施的“一件事”目录，并按照上级标准公布服务指南。12月底前，有条件的部门、单位要在现有“全省通办”“跨省通办”基础上，根据实际情况，将基层群众有办理需求的事项向基层延伸。（牵头单位：行政审批服务局，责任单位：区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街）

（三）提升服务水平，实现基层政务服务“好办”。聚焦企业群众办事体验和需求，切实提升基层工作人员综合服务素质和能力，增强企业群众办事体验感和便利度。

8. 提升综合服务能力。通过开展专题培训、岗位练兵、技能比武、观摩交流等多种方式，加强对基层政务服务工作人员业务培训，提升专（兼）职帮办代办人员素质能力。11月底前，按照区培训镇（街道）、镇（街道）培训村（社区）的原则，行政审批服务局、科技创新局、社会工作部等各相关部门制定镇（街道）培训方案，镇（街道）制定村（社区）培训方案并开展培训，区直各相关部门、镇（街道）于12月15日下班前，将培训方案及培训落实情况报行政审批服务局。（牵头单位：行政审批服务局，责任单位：科技创新局、社会工作部、区直各相关部门、驻

区各相关单位、各镇街)

9. 强化帮办代办服务。区直各部门、镇(街道)按照“就近、就熟”原则,依托村(社区)党员干部、社区工作者、网格员、志愿服务者等,充实基层帮办代办服务力量,为基层企业群众提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务。行政审批服务局指导镇(街道)在各便民服务中心(站、点)公开栏、宣传栏等公示帮办代办制度、人员名单、联系方式及服务范围等内容。(牵头单位:行政审批服务局,责任单位:区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街)

10. 加强特殊群体服务。各镇(街道)负责开展实体大厅无障碍改造和适老化提升,配备老花镜、轮椅、急救药箱等便民服务设施,开通老年人、残疾人等特殊群体办事绿色通道,于11月底前统筹完成镇(街道)便民服务中心、城市社区以及有条件的村便民服务点的提升改造。区直各部门强化服务支撑,通过物流寄送、政务服务大篷车等形式,开展免费上门服务、居家服务。(牵头单位:行政审批服务局,责任单位:区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街)

11. 编制政务服务地图。行政审批服务局负责梳理汇总我区政务服务线上线下办事渠道和服务事项,配置并完成“政务服务地图”基础信息采集,为企业群众提供大厅位置、各类服务网点布局、自助服务终端布设、工作时间、咨询电话、可办业务、预约申请等服务功能,并提供位置导航,实现基层政务服务看得见、

查得到、能操作。(牵头单位：行政审批服务局，责任单位：区直各相关部门、驻区各相关单位、各镇街)

三、保障落实

威海市政务服务管理办公室已将基层政务服务能力提升工作纳入 2021 年度考核。为进一步强化工作落实，行政审批服务局要做好统筹协调，加强对各项工作任务的日常调度指导。各有关部门、单位要高度重视基层政务服务能力提升工作，以群众需求为出发点和落脚点，强化工作部署，狠抓任务落实，确保取得成效，切实提升为民服务能力。

联系人：行政审批服务局 刘海宁；

联系电话：5976567。

- 附件：1. 经区镇级便民服务中心进驻事项基础目录
2. 经区城市社区服务大厅服务事项基础目录
3. 经区村便民服务代办点服务事项基础目录

附件 1

经区镇级便民服务中心进驻事项基础目录

序号	事项类别	事项名称
1	公共服务	最低生活保障审核
2	公共服务	特困人员供养审核
3	公共服务	再生育申请审查转报
4	公共服务	就业失业登记
5	公共服务	居民养老保险参保登记
6	公共服务	居民养老保险待遇登记
7	公共服务	居民养老保险信息变更
8	公共服务	居民养老保险关系注销登记
9	公共服务	被征地农民参加居民基本养老保险补贴资料审核、转报及 信息录入
10	公共服务	领取社保待遇人员资格认证
11	公共服务	社会保险个人权益记录查询
12	公共服务	临时救助（含教育救助）
13	公共服务	医疗救助
14	公共服务	自然灾害受灾生活救助
15	公共服务	自然灾害受损居民住房恢复重建补助
16	公共服务	低保及低保边缘居民大病救助
17	公共服务	困难残疾人生活补贴
18	公共服务	重度残疾人护理补贴
19	公共服务	80 周岁以上长寿老年人高龄津贴

20	公共服务	经济困难老年人补贴
21	公共服务	退役士兵老年生活补助
22	公共服务	参战退役人员、烈士子女身份认定审核
23	公共服务	参加核试验退役人员身份认定审核
24	公共服务	带病回乡退伍军人身份认定
25	公共服务	在乡复员军人身份认定审核
26	公共服务	《山东省老年优待证》办理
27	公共服务	生育登记服务
28	公共服务	计划生育关系迁入、迁出
29	公共服务	出具流动人口婚育证明
30	公共服务	计划生育技术服务（“四术”证明申请、审核）
31	公共服务	“春蕾计划”失学女童救助
32	公共服务	残疾儿童抢救性康复救助
33	公共服务	贫困精神残疾人医疗康复救助
34	公共服务	残疾人机动轮椅车燃油补贴
35	公共服务	残疾人个体经营扶持
36	公共服务	残疾学生和贫困残疾人子女助学补贴
37	公共服务	残疾人辅助器具适配补贴
38	公共服务	城乡居民参保登记
39	公共服务	长期异地就医备案（参保居民）
40	公共服务	转外就医备案（参保居民）
41	公共服务	急诊转住院联网备案（参保居民）
42	公共服务	长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销（参保居民）
43	公共服务	长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销（参保居民）

44	公共服务	转外就医医疗费用手工报销(参保居民)
45	公共服务	个人权益记录查询（参保居民）
46	公共服务	打印参保缴费证明（参保居民）
47	公共服务	打印基本医疗保险统筹费用结算明细单（参保居民）
48	公共服务	长期异地就医备案（参保职工）
49	公共服务	转外就医备案（参保职工）
50	公共服务	急诊转住院联网备案（参保职工）
51	公共服务	长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销（参保职工）
52	公共服务	长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销（参保职工）
53	公共服务	转外就医医疗费用手工报销（参保职工）
54	公共服务	个人权益记录查询（参保职工）
55	公共服务	打印基本医疗保险统筹费用结算明细单（参保职工）
56	公共服务	医保个人账户查询（收支明细和余额）
57	公共服务	打印参保缴费证明（参保职工）
58	公共服务	医保政策宣传
59	行政许可	食品经营许可证申请
60	行政许可	食品经营许可证变更
61	行政许可	食品经营许可证补证
62	行政许可	食品经营许可证注销
63	行政许可	食品经营许可证延续
64	行政许可	个人独资企业设立登记
65	行政许可	个人独资企业变更登记
66	行政许可	个人独资企业注销登记
67	行政许可	个人独资企业分支机构设立登记

68	行政许可	个人独资企业分支机构变更登记
69	行政许可	个人独资企业分支机构注销登记
70	行政许可	个体工商户设立登记
71	行政许可	个体工商户变更登记
72	行政许可	个体工商户注销登记
73	行政许可	家庭成员变更备案
74	行政许可	农民专业合作社设立登记
75	行政许可	农民专业合作社变更登记
76	行政许可	农民专业合作社注销登记
77	行政许可	农民专业合作社分支机构设立
78	行政许可	农民专业合作社分支机构变更登记
79	行政许可	农民专业合作社分支机构注销登记
80	行政许可	农民专业合作社备案
81	行政许可	食品小作坊、小餐饮登记
82	行政许可	食品小作坊、小餐饮变更
83	行政许可	食品小作坊、小餐饮注销
84	行政许可	食品小作坊、小餐饮延续
85	行政许可	食品小作坊、小餐饮补办
86	其他行政权力	房屋租赁登记备案

附件 2

经区城市社区服务大厅服务事项基础目录

序号	事项类别	事项名称
1	公共服务	最低生活保障申请
2	公共服务	特困人员供养申请
3	公共服务	急难型、低保边缘、支出型困难和支出型低保等对象的临时救助申请
4	公共服务	低收入、支出型困难、住房保障低收入等对象的其他社会救助申请
5	公共服务	廉租房、廉租房补贴申请
6	公共服务	“银龄安康”保险的申请
7	公共服务	慈善救助申请基础资料审核
8	公共服务	低保的医疗保险申请
9	公共服务	生育证申请
10	公共服务	再生育证申请
11	公共服务	城镇无业失业独生子女父母奖励（独生子女费）申请
12	公共服务	特扶、特困计生家庭的申请
13	公共服务	“计生保险”的申请
14	公共服务	“两癌筛查”申报
15	公共服务	独生子女父母养老补助申请
16	公共服务	特殊家庭一次性救助申请
17	公共服务	育龄妇女关系转接
18	公共服务	80 岁以上高龄补贴申请
19	公共服务	居民退休认证
20	公共服务	城镇居民医疗保险

21	公共服务	兵役登记
22	公共服务	重度残疾人护理补贴申请
23	公共服务	残疾人家庭无障碍设置改造申请
24	公共服务	重度残疾人居民医疗保险缴费补贴申请
25	公共服务	困难优抚对象的医疗保险申请
26	公共服务	经济困难老年人补贴申请
27	公共服务	特殊困难老年人社区居家养老服务申请
28	公共服务	困难残疾人生活补贴申请

附件 3

经区村便民服务代办点服务事项基础目录

序号	事项类别	事项名称
1	公共服务	小麦“一喷三防”补助
2	公共服务	居民养老保险待遇领取资格认证
3	公共服务	被征地农民参加居民基本养老保险补贴资料审核、转报及信息录入
4	公共服务	企业退休人员领取养老金资格认证
5	公共服务	慈善救助申请基础资料审核
6	公共服务	困难残疾人生活补贴
7	公共服务	重度残疾人护理补贴
8	公共服务	最低生活保障救助
9	公共服务	80 周岁以上长寿老年人高龄津贴
10	公共服务	孤儿和事实无人抚养儿童入住市级儿童福利院
11	公共服务	特困人员供养救助
12	公共服务	生育登记服务
13	公共服务	计划生育关系迁入、迁出
14	公共服务	出具流动人口婚育证明
15	公共服务	计划生育技术服务（“四术”证明申请、审核）
16	公共服务	残疾学生和贫困残疾人子女助学补贴

17	公共服务	残疾人辅助器具适配补贴
18	公共服务	经济困难老年人补贴申请
19	公共服务	特殊困难老年人社区居家养老服务申请
20	公共服务	急难型、低保边缘、支出型困难和支出型低保等对象的临时救助
21	公共服务	低收入、支出型困难、住房保障低收入等对象的其他社会救助