

宁政办函〔2021〕14号

各市、县（区）人民政府，自治区政府各部门、各直属机构，
中央驻宁有关单位：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于推进基层整合审批服务
执法力量改革重大决策部署，夯基础、强弱项、补短板，全面提
升基层政务服务水平和管理效能，推动基层治理体系和治理能力
现代化，根据《自治区党委办公厅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》（宁党办
〔2020〕86号）要求，现就创新优化基层政务服务工作有关事项
通知如下：

一、加强基层政务服务体系建设

（一）推进事项“应进必进”。在整合基层行政审批和公共
服务职责基础上，进一步加强乡镇（街道）党政综合（便民）服
务机构与服务平台建设，最大限度实行“一站式服务”“一门式
办理”。乡镇（街道）各办公室、中心为企业和群众提供办事服
务的岗位，应全部入驻乡镇（街道）民生服务中心（服务大厅）
集中办公，对外统一提供行政审批和政务服务。要做好自治区
《乡镇（街道）政务服务事项指导目录清单》确定事项及市、县

两级人民政府赋权乡镇（街道）办理的政务服务事项承接工作，自治区《乡镇（街道）权力清单指导目录》中依申请的行政权力事项，应全部纳入乡镇（街道）民生服务中心办理。除确因受场地限制影响以及特殊要求、涉密等情况不能进驻的外，基层市场监管、税务、退役军人等部门相关政务服务事项，应全部进驻乡镇（街道）民生服务中心办理。

（二）推行申请“一窗受理”。从2021年起，各乡镇（街道）民生服务中心要按照高效便民、稳妥有序、分类实施的原则，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗受理、全科服务”新模式，建立完善适应基层实际的办事指南和工作规程，真正实现一窗受理、一套标准、一网通办、一站服务。2021年6月底前，自治区民政、人力资源社会保障、卫生健康、退役军人、市场监管、残联、医保、税务等部门，要确保将各自专业审批系统全部整合接入乡镇（街道）“一窗受理”系统，切实解决基层工作人员多头登录、申请信息重复录入等突出问题。

（三）推动服务“一网通办”。坚持全区政务服务“一盘棋、一体化、一张网”的思维，持续提升宁夏政务服务综合平台功能，鼓励自治区各有关部门将与基层群众生产生活密切相关的高频事

项及其业务办理系统向村（社区）延伸。自治区民政、人力资源社会保障、卫生健康、医保、残联等部门要加大工作力度，抓紧推进各自专业系统与宁夏政务服务综合平台的互联互通和深度融合，通过证照核验、数据共享等方式实现申请表单电子化、申请材料免提交等，推动基层高频政务服务事项“一网通办、全程网办、一次办结”。依托“我的宁夏”政务 APP，大力推进基层政务服务事项掌上办理，主动为基层群众提供掌上导办、帮办、代办服务，让基层群众办事更舒心、更便捷。

二、提升基层政务服务保障能力

（一）推进事项标准化。各县（市、区）要依据自治区《乡镇（街道）政务服务事项指导目录清单》，紧密结合本地实际，抓紧编制公布各乡镇（街道）政务服务事项清单。要加强乡镇（街道）政务服务事项动态管理，在自治区“指导目录清单”之外增加事项的，应充分考虑由乡镇（街道）受理、初审和审核的可行性及承接能力，充分考虑是否为群众“急难愁盼”的问题。确需增加事项的，要专题报自治区行政审批制度改革专项小组办公室审定。要按照国家及自治区清理规范证明事项有关工作要求，持续加大“减证便民”力度，推进乡镇（街道）、村（社区）证明事项规范化办理，并逐步实现网上办、掌上办。

（二）推进流程最优化。要按照“网上可办”的标准，抓紧完善符合基层实际的办事指南，明确受理条件、申请材料、办理时限、收费依据等，办事流程要简洁清晰、操作便捷，让基层群众看得懂、办成事。要立足基层群众生产生活实际，聚焦老年人、残疾人等特殊群体及农业种植、畜牧养殖等重点领域，梳理基层“一件事一次办”事项清单，优化再造业务办理流程，让基层群众易办事、好办事。加快完善政务服务“好差评”制度机制，乡镇（街道）民生服务场所要全部配置评价器或评价二维码，方便办事群众通过评价器、二维码、宁夏政务服务网、“我的宁夏”政务 APP 等，对基层政务服务情况实时进行监督评价，力争实现“应评尽评”。

（三）推进服务场所建设规范化。乡镇（街道）便民服务机构名称统一为“XX 乡（镇、街道）民生服务中心”（可加挂“XX 乡（镇、街道）退役军人服务站”牌子），并体现宁夏政务服务形象标志。各乡镇（街道）民生服务中心要统一岗位设置，配置窗口标牌（或电子标牌）、岗位标牌、事项公示牌等基本服务标识，配齐电脑、打印机、高拍仪、评价器等基本服务设施，做到窗口台面、办事区域整齐有序。有条件的县（市、区）要加快推进智能化、便利化建设或改造提升，设置不同功能分区，完

善等候、填单、查询、评价、电子屏、自助服务等配套设施设备。要设立咨询、导引、帮办、代办等专岗，畅通老弱病残孕等特殊群体办事通道，为特殊人群无障碍办事提供保障。鼓励支持邮政、金融机构、电信运营商等进驻乡镇（街道）民生服务中心开展便民服务业务。各乡镇（街道）要依托基层公共服务设施，与邮政、金融、通信、电商等机构开展合作，开发布设一批政务服务自助联办终端设备，推动更多政务服务事项就地办、就近办、自助办。

（四）加强基层政务服务队伍建设。选准配好乡镇（街道）民生服务中心负责人，并依法授予其相应职责权限。选派真心为民、依法办事、综合素质较高的人员到民生服务中心窗口工作，并保持人员的稳定性和连续性，原则上 2 年内不得调整岗位。要加强基层政务服务队伍的教育管理和业务指导，定期组织开展政策法规、操作技能、文明礼仪、服务规范等政治业务培训，打造一支政治强、业务精、素质高的干部队伍。要建立完善基层政务服务绩效考核评价机制，充分调动基层政务服务干部队伍的积极性。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_4679

