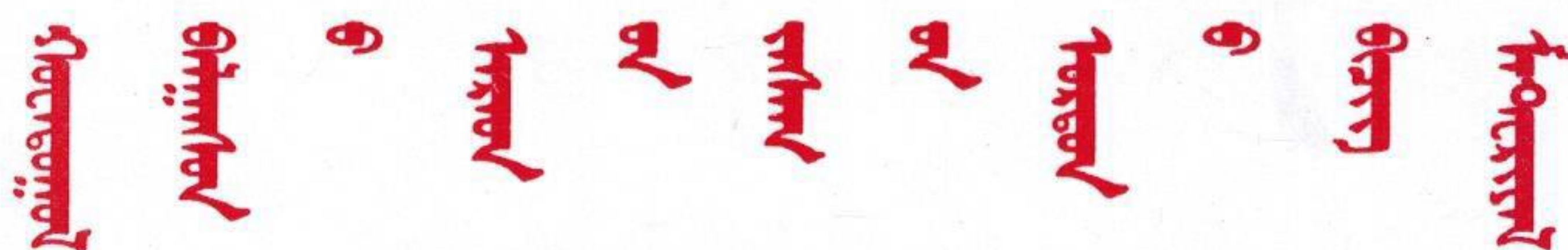


# 花吐古拉镇人民政府文件



花政发〔2022〕108号

## 花吐古拉镇关于全面推行 政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办 代办服务规范化建设实施方案

各嘎查村：

为深入贯彻落实《内蒙古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》（内政发〔2022〕20号）《内蒙古自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于全面推行政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办服务规范化建设的指导意见》（内职转发〔2022〕2号），全面推行政务服务向嘎查村延伸，进一步加强村级帮办代办服务规范化建设，更好满足群众办事需求，结合实际，制定本方案。

### 一、总体要求

#### （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，坚持以人民为中心的发展思想，认真落

实党中央、国务院和自治区党委、政府关于深化“放管服”改革的决策部署，加快转变政府职能，不断优化政务服务，以强化基层服务型党组织建设为统领，以解决群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题为目标，以加强村级帮办代办服务规范化建设为抓手，健全完善镇、村两级政务服务体系，统筹整合基层党建、乡村振兴、审批服务等多方工作力量，进一步夯实嘎查村政务服务基础，同步推进线上线下政务服务向基层延伸，完善基层便民服务中心（站）服务功能，推动更多政务服务事项在嘎查村办理，实现办事群众不出嘎查村就能办成事、拿到证，全面提升群众办事便利度、满意度。

## （二）基本原则

1.立足实际，聚焦需求。坚持以群众需求为导向，推动嘎查村聚焦社会保险、医疗卫生、养老服务、公共教育、劳动就业、退役军人、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务、户籍办理等领域的高频政务服务事项提供帮办代办服务。

2.夯实责任，依法依规。镇人民政府负责本级政务服务向基层延伸所需设施、设备和人员等工作。镇便民服务中心强化落实主体责任意识，依法依规开展帮办代办服务，做到代办不包办。

3.自愿委托，免费服务。群众根据办事需求，自愿委托、自主选择基层政务服务。镇便民服务中心无偿提供帮办代办服务，除法律、法规明确由群众承担的费用外，不得向群众收取任何费用。

4.协同配合，统筹高效。建立健全纵向两级联动、横向部门

协作的政务服务模式，推动更多政务服务事项在便民服务中心（站）办理，高效便利服务群众。

### **（三）工作目标**

2023年3月底前，全镇完成帮办代办窗口设立、清单制定公布、代办员队伍组建、便民服务中心（站）规范化建设、制度机制建立完善等工作，各项任务取得积极成效。2023年6月底前，全镇基本形成“纵向两级联动、横向部门协作”的政务服务格局，政务服务体系更加健全，村级帮办代办工作更加规范，更多高频政务服务事项在嘎查村实现“就近办”。

## **二、主要任务**

**（一）统一健全政务服务体系。**2023年3月底前，健全完善镇、村政务服务体系。线下依托镇便民服务中心、嘎查村便民服务站设置帮办代办窗口，无偿为群众提供咨询、指导、协调、帮办、代办、“上门办”等服务。重点针对居住分散、交通不便等农村牧区，通过邮政+帮办代办、建立流动代办点等方式，主动提供上门办、代缴代办代理等服务。（责任部门：镇优化营商环境办公室）

**（二）统一明确帮办代办范围。**2023年3月底前，花吐古拉镇统一梳理公布嘎查村级的帮办代办政务服务事项基础清单（以下简称事项基础清单，附件1-2），围绕社会保险、医疗卫生、养老服务、公共教育、劳动就业、退役军人、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务、户籍办理等与群众生产生活密切相关的重点领域，统一制定本地区嘎查村级可办政务服务事项、帮办代办政务服务事项标准，镇优化营商环境办公室

指导推动各嘎查村梳理公布帮办代办政务服务事项清单，规范帮办代办服务。（责任部门：镇优化营商环境办公室、社保所、合管办、民政办、退役军人事务站、危改办、文化站、派出所等相关部门，各嘎查村）

**（三）统一组建代办员队伍。**2023年3月底前，在全镇各嘎查村组建专业代办员队伍，采取多种方式配齐配强代办员队伍。每个便民服务中心（站）至少确定1-2名代办员，提供无偿帮办代办服务。各嘎查村参照《科左中旗花吐古拉镇代办员基础责任清单》和《科左中旗花吐古拉镇嘎查村代办员基础责任清单》（附件3-4），细化本级代办员责任清单，进一步夯实代办员责任。（责任部门：镇优化营商环境办公室，各嘎查村）

**（四）统一便民服务中心（站）建设标准。**2023年4月底前，在本镇规范设置便民服务中心，所有嘎查村规范设置便民服务站。所有便民服务中心（站）按照工作目标要求统一实现“八有”，即有帮办代办窗口、有代办人员、有办公设备、有办事指南、有帮办代办政务服务事项清单、有代办员责任清单、有制度机制、有工作台账。（责任部门：镇优化营商环境办公室，各嘎查村）

**（五）统一建立标准化制度机制。**2023年5月底前，镇便民服务中心指导推动嘎查村进一步健全基层政务服务首问负责、一次性告知、一窗受理、并联办理、限时办结、“预约延时错时服务”、“上门服务”等制度，统一规范工作流程等。建立健全基层政务服务工作考核机制，将政务服务纳入本地区年度绩效考核。建立基层政务服务评价机制，以多种方式开展工作

评估评价，以评促优。（责任部门：镇优化营商环境办公室，各嘎查村）

**（六）统一拓展基层政务服务方式。**2023年7月底前，加快推动“互联网+政务服务”向嘎查村延伸覆盖，各嘎查村便民服务站按需加快接入电子政务外网。根据实际需求部署自助终端，推动集成式自助终端向便民服务中心（站）、园区和银行、邮政、电信网点等场所延伸，推动更多事项自助查询办理。拓展“政银合作”，将银行网点作为政务服务点办理高频事项。在条件的允许的情况下，采取派驻人员等方式在便民服务中心（站）提供更多事项办理。（责任部门：镇优化营商环境办公室、民政办、合管办、派出所、税务所、自然资源所、各嘎查村）

**（七）统一建立基层政务服务评价机制。**一是在镇综合窗口设置“优化营商环境监督二维码”，直通旗纪委监委，支持群众监督举报、投诉评价。二是充分发挥镇“好差评”系统作用，按照“一事一评”原则，引导指导办事群众主动评价、客观评价。三是建立回访机制，对差评、投诉安排专人回访、核实、处理、反馈。建立回访台账，征求意见，改进工作。（责任部门：镇优化营商环境办公室、社保所、合管办、民政办、退役军人事务站、危改办、文化站、派出所等相关部门，各嘎查村）

### 三、工作要求

**（一）加强组织保障。**各地区各部门要高度重视，切实把此项工作纳入重要议事日程。镇人民政府主要负责同志要亲自

部署工作、亲自把关方案、亲自协调关键环节、亲自督查落实情况。镇优化营商环境办公室负责政务服务向基层延伸、进一步加强村级帮办代办规范化建设日常工作。

**（二）加强经费保障。**镇财政部门通过现有资金渠道，完善投入保障机制，强化相关场所、设施设备、软硬件、数据等资源的整合、共享和利用，做好所需各项经费保障工作。通过政府购买服务、派驻人员、兼职等方式加强代办员队伍建设。鼓励各地区积极探索代办员奖励机制。

**（三）加快推动落实。**各地区紧盯目标任务和时间节点，逐级压实工作责任。建立沟通反馈机制，密切配合、上下联动、整体推进。花吐古拉镇党委、政府要敢于担当、勇于负责，积极发挥牵头作用，便民服务中心要主动作为、认真履职，配合镇优化营商环境办公室加快推进工作落实。各嘎查村每季度最后一个月 10 日前将工作进展情况报镇优化营商环境办公室。

**（四）加强督查通报。**各地区要制定专项工作台账，定期调度、通报进展情况，推动工作落实。要建立惩戒问责机制，对工作推进不力、损害群众合法权益的，将依纪依法严肃问责。镇政府每季度进行通报，适时对各地工作情况进行督查问效。

**（五）总结推广经验。**各地区积极学习借鉴其他地区的先进方法和经验，及时将典型经验做法报送镇营商办，镇营商办将适时通报表扬并复制推广。要加强业务培训，制定培训计划，全面提升各级代办员的业务素质和综合能力。

**（六）强化政策宣传。**各地区要不断加大政策宣传力度，充分运用政务服务场所、微信公众号等媒介，创新宣传方式，

提升社会知晓度，提高群众参与度，营造良好舆论氛围。

- 附件：1.科左中旗花吐古拉镇帮办代办政务服务事项基础清单  
2.科左中旗花吐古拉镇嘎查村帮办代办政务服务事项基础清单  
3.科左中旗花吐古拉镇代办员基础责任清单  
4.科左中旗花吐古拉镇嘎查村代办员基础责任清单  
5.科左中旗花吐古拉镇政务服务向基层延伸工作模式

花吐古拉镇人民政府

2022年12月15日



## 附件1

## 科左中旗花吐古拉镇帮办代办政务服务事项基础清单

| 序号 | 事项名称                   | 权力类型   | 指导部门 |
|----|------------------------|--------|------|
| 1  | 临时救助对象认定、救助金给付（3000以下） | 行政给付   | 民政   |
| 2  | 特困人员救助分散供养             | 公共服务   | 民政   |
| 3  | 低保异地核查                 | 公共服务   | 民政   |
| 4  | 最低生活保障对象认定、保障金给付       | 行政给付   | 民政   |
| 5  | 自然灾害救助资金给付             | 行政给付   | 民政   |
| 6  | 特困人员救助集中供养             | 公共服务   | 民政   |
| 7  | 特困人员救助分散供养             | 公共服务   | 民政   |
| 8  | 80周岁以上老年人高龄津贴          | 公共服务   | 民政   |
| 9  | 最低生活保障对象认定、保障金给付       | 行政给付   | 民政   |
| 10 | 对孤儿基本生活保障金的给付          | 行政给付   | 民政   |
| 11 | 申请60周岁生活困难补助           | 公共服务   | 民政   |
| 12 | 参保人员死亡补贴               | 公共服务   | 民政   |
| 13 | 低保认定、核查                | 公共服务   | 民政   |
| 14 | 城乡居民养老保险个人账户一次性待遇申领    | 公共服务   | 人社   |
| 15 | 城乡居民养老保险注销登记           | 行政许可   | 人社   |
| 16 | 领取养老金人员待遇资格认证          | 其他行政权力 | 人社   |
| 17 | 社会保险费缴纳                | 公共服务   | 人社   |
| 18 | 养老保险供养亲属领取待遇资格认证       | 其他行政权力 | 人社   |
| 19 | 城乡居民养老保险缴费             | 公共服务   | 人社   |
| 20 | 中断缴费补缴                 | 公共服务   | 人社   |

|    |                     |        |       |
|----|---------------------|--------|-------|
| 21 | 高校毕业生灵活就业社会保险补贴申领   | 公共服务   | 人社    |
| 22 | 就业失业证办理             | 公共服务   | 人社    |
| 23 | 《就业创业证》申领           | 公共服务   | 人社    |
| 24 | 就业困难人员认定            | 公共服务   | 人社    |
| 25 | 就业困难人员灵活就业社会保险补贴申领  | 公共服务   | 人社    |
| 26 | 城乡居民养老保险代缴          | 公共服务   | 人社    |
| 27 | 土地承包经营权登记           | 行政许可   | 自然资源局 |
| 28 | 土地承包经营权变更登记         | 行政许可   | 自然资源局 |
| 29 | 土地承包经营权转移登记         | 行政许可   | 自然资源局 |
| 30 | 森林，林木所有权登记          | 行政许可   | 自然资源局 |
| 31 | 新生儿登记               | 行政许可   | 卫健委   |
| 32 | 生育证登记（一孩\二孩\三孩）     | 行政许可   | 卫健委   |
| 33 | 三孩以上再生育审批           | 行政许可   | 卫健委   |
| 34 | 农业机械购置补贴申请          | 公共服务   | 农牧    |
| 35 | 兽药经营许可证注销           | 行政许可   | 农牧    |
| 36 | 办理残疾证               | 公共服务   | 残联    |
| 37 | 困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴 | 其他行政权力 | 残联    |
| 38 | 残疾人辅助器具适配服务         | 公共服务   | 残联    |
| 39 | 城乡居民参保信息变更登记        | 公共服务   | 医保    |
| 40 | 城乡居民参保登记            | 公共服务   | 医保    |
| 41 | 代缴基本医疗保险费           | 公共服务   | 医保    |
| 42 | 新生儿医疗参保登记           | 行政许可   | 医保    |
| 43 | 住院医疗报销              | 公共服务   | 医保    |

|    |            |      |         |
|----|------------|------|---------|
| 44 | 异地转诊人员备案   | 公共服务 | 医保      |
| 45 | 常驻异地就医人员备案 | 公共服务 | 医保      |
| 46 | 优抚对象医疗保障   | 公共服务 | 退役军人事务局 |
| 47 | 林木采伐许可证核发  | 行政许可 | 林草      |

科左中旗花吐古拉镇嘎查村帮办代办政务服务事项基础清单

| 序号 | 所属行业部门 | 事项名称               | 事项类型 | 设定依据                                                                   |
|----|--------|--------------------|------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 医保     | 城乡居民参保信息变更登记       | 公共服务 | 《中华人民共和国社会保险法》(主席令第35号)                                                |
| 2  |        | 城乡居民参保登记           | 公共服务 | 《中华人民共和国社会保险法》(主席令第35号)                                                |
| 3  |        | 异地转诊人员备案           | 公共服务 | 《人力资源和社会保障部财政部关于做好基本医疗保险跨省异地就医住院医疗费用直接结算工作的通知》(人社部发〔2016〕120号)         |
| 4  |        | 代缴基本医疗保险费          | 公共服务 | 《中华人民共和国社会保险法》(主席令第35号)                                                |
| 5  | 民政     | 最低生活保障对象保障金给付      | 行政给付 | 《社会救助暂行办法》(国务院令第649号)                                                  |
| 6  |        | 老年人高龄津贴            | 行政给付 | 《中华人民共和国老年人权益保障法》(主席令第72号)                                             |
| 7  |        | 临时救助对象认定、救助金给付     | 行政给付 | 《社会救助暂行办法》(国务院令第649号)                                                  |
| 8  | 应急     | 自然灾害救助资金给付         | 行政给付 | 《自然灾害救助条例》(国务院令第577号)                                                  |
| 9  | 人力资源   | 《就业创业证》申领          | 公共服务 | 《就业服务与就业管理规定》(中华人民共和国劳动和社会保障部令第28号)                                    |
| 10 |        | 就业困难人员认定           | 公共服务 | 《中华人民共和国就业促进法》(主席令第70号)                                                |
| 11 |        | 就业困难人员灵活就业社会保险补贴申领 | 公共服务 | 《国务院关于进一步做好新形势下就业创业工作的意见》(国发〔2015〕23号)                                 |
| 12 |        | 高校毕业生灵活就业社会保险补贴申领  | 公共服务 | 《国务院关于进一步做好新形势下就业创业工作的意见》(国发〔2015〕23号)                                 |
| 13 |        | 社会保险费缴纳            | 公共服务 | 《中华人民共和国社会保险法》(主席令第35号)                                                |
| 14 |        | 养老保险供养亲属领取待遇资格认证   | 公共服务 | 国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见(国办发〔2020〕35号)                              |
| 15 |        | 个人权益记录查询打印         | 公共服务 | 《中华人民共和国社会保险法》(主席令第35号)                                                |
| 16 |        | 城乡居民养老保险参保登记       | 公共服务 | 《中华人民共和国社会保险法》(主席令第35号)                                                |
| 17 |        | 领取养老金人员待遇资格认证      | 公共服务 | 国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见(国办发〔2020〕35号)                              |
| 18 | 自然资源   | 宅基地使用权及房屋所有权登记     | 行政确认 | 《中华人民共和国物权法》(主席令第62号)、《不动产登记暂行条例》(国务院令第656号)                           |
| 19 |        | 农村村民宅基地审批          | 行政许可 | 《中华人民共和国土地管理法》(主席令第32号)                                                |
| 20 |        | 土地承包经营权登记          | 行政确认 | 《中华人民共和国物权法》(主席令第62号)、《不动产登记暂行条例》(国务院令第656号)                           |
| 21 |        | 土地承包经营权变更登记        | 行政确认 | 《中华人民共和国物权法》(主席令第62号)、《不动产登记暂行条例》(国务院令第656号)                           |
| 22 |        | 土地承包经营权转移登         | 行政确认 | 《中华人民共和国物权法》(主席令第62号)、《不动产登记暂行条例》(国务院令第656号)                           |
| 23 |        | 土地承包经营上森林、林木所有权登记  | 行政确认 | 《中华人民共和国物权法》(主席令第62号)、《不动产登记暂行条例》(国务院令第656号)                           |
| 24 | 林草     | 林木采伐许可证核发          | 行政许可 | 《中华人民共和国森林法》(主席令第39号)                                                  |
| 25 |        | 林业技术推广             | 公共服务 | 《中华人民共和国森林法》(主席令第39号)                                                  |
| 26 | 农牧     | 畜牧技术推广             | 公共服务 | 《中华人民共和国畜牧法》(主席令第45号)                                                  |
| 27 |        | 农业机械购置补贴申请         | 公共服务 | 内蒙古自治区财政厅、农牧厅关于印发《内蒙古自治区农牧业机械购置补贴专项资金使用管理办法实施细则(试行)》的通知(内财农〔2005〕283号) |
| 28 | 卫健     | 生育登记(一孩、二孩、三孩)     | 行政许可 | 《中华人民共和国人口与计划生育法》(主席令第96号)                                             |
| 29 |        | 三孩以上再生育审批          | 行政许可 | 《中华人民共和国人口与计划生育法》(主席令第96号)                                             |

|    |    |             |      |                                   |
|----|----|-------------|------|-----------------------------------|
| 30 | 残联 | 残疾人辅助器具适配服务 | 公共服务 | 《“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要》（国发〔2016〕47号） |
| 31 |    | 办理《残疾证》     | 公共服务 | 《中华人民共和国残疾人证管理办法》                 |
| 32 | 电力 | 居民新装及增容用电申请 | 公共服务 | 《中华人民共和国电力法》（主席令第23号）             |

## 附件 3

# 科左中旗花吐古拉镇代办员基础责任清单

1. 负责解答、咨询、受理、办理帮办代办申请。
2. 负责将受理的代办件送交镇级便民服务中心帮办代办窗口。
3. 负责将办理好的材料和结果送交申请人，并做好资料归档、满意度评价回访及帮办代办全过程信息记录工作，形成工作台账。
4. 负责妥善保管好相关资料，严格按照规定的操作程序进行办理，并及时将办理情况告知申请人。
5. 负责掌握本镇基本情况和帮代办事项相关的法律法规政策等，积极宣传帮办代办工作。

## 附件 4

# 科左中旗花吐古拉镇嘎查村 代办员基础责任清单

1. 负责解答、咨询、受理、办理帮办代办申请。
2. 负责将受理的代办件送交本镇便民服务中心帮办代办窗口。
3. 负责将办理好的材料和结果送交申请人，并做好资料归档、满意度评价回访及帮办代办全过程信息记录工作，形成工作台账。
4. 负责妥善保管好相关资料，严格按照规定的操作程序进行办理，并及时将办理情况告知申请人。
5. 负责掌握嘎查村基本情况和帮办代办事项相关的法律法规政策等，积极宣传帮办代办工作。

## 附件 5

# 科左中旗花吐古拉镇政务服务 向基层延伸服务模式

特殊群体“上门办”模式。针对“老弱病残孕”等特殊人群和弱势群体，由代办员主动上门提供养老金发放扫脸认证、申办残疾证等事项，实现全程帮办代办。