

工作简报

第十四期

蜂桶乡办公室

2023年6月26日

蜂桶乡：奋力推进乡村便民服务“三化”建设

为进一步提升优化政务服务环境，奋力助推乡村全面振兴、基层治理能力现代化和乡域经济高质量发展，今年来，蜂桶乡以推进乡村便民服务标准化规范化便利化建设（以下简称“三化”）为目标，逐步完善乡便民服务中心、村级便民服务站软硬件设备、各类服务设施，持续优化提升政务服务环境，着力争创达州市“示范便民服务中心”、万源市“示范便民服务站”。

（一）坚持线上线下融合，稳步提升服务质量。便民服务中心累计登记办件320余件，办结率、好评率均达100%，接受群众电话咨询和现场咨询20余件，好评率100%，办接、咨询服务事项做到了件件有落实、事事有回音，实现了群众满意度持续提升的良好局面；深入推进政务服务事项向网上

办事延伸，落实专职工作人员，持续加强政务审批服务平台、“一体化平台”、达州市 12345 政务服务便民热线等日常运行管理，通过政务审批服务平台接件 5 件，录入“一体化平台”事项办理 44 件，按时受理、按质办结达州市 12345 政务服务便民热线诉求 4 件。

（二）强化管理制度建设，持续规范服务形式。制定完善《蜂桶乡便民服务中心和村级便民服务站标准化规范化便利化建设管理办法》等规章制度，以制度保障“三化”建设；全面推行“双坐班”制度，即乡便民服务中心窗口工作人员一律实行工作日坐班、各村便民服务站由常职村干部轮流坐班，主动为辖区群众提供便民服务；建立健全管理制度，制定便民中心服务程序和服务办法，印制上墙一次告知制度、限时办结制度、政务公开制、AB 岗位工作制等工作制度，形成了标准明确、科学规范的管理体系；建立完善学习培训制度，按照敬业奉献、服务为民的总体要求，对便民服务中心工作人员，不定期开展标准化服务和业务技能培训，不断提高服务水平和服务质量。

（三）健全便民服务设施，着力实现便捷高效。遵循合理、规范、高效的原则，将工作职责、相关制度、服务项目全部上墙；印制《服务指南》《办事须知》等资料，依照民政、计生、残联等具体工作职责和服务项目，将服务事项相关依据和条件、程序和期限、材料目录及示范文本等资料全部公开，为群众提供便捷高效、优质透明的服务；主动公开

便民服务中心工作人员信息、外出去向牌、业务办理类别等，并印制便民联系卡，实现服务工作公开化；全面提供人性化服务，为群众提供休闲座椅、免费饮用水，放置报刊、杂志等休闲读物，营造温馨服务氛围；严格实行一个窗口受理、一次性告知、一条龙服务、一站式服务等，积极开展现场服务、陪同办理、预约办理等特色服务；依托信息化网络平台，积极推行方便、快捷、透明的网上服务。