

# 利辛县加快推进“互联网+政务服务”工作 领导小组办公室关于印发利辛县 村级代办点管理制度的通知

利互〔2021〕2号

各乡镇人民政府，县政府有关部门：

为提高村级代办点工作效能和便民服务水平，进一步规范村级代办点管理，经县政府同意，现将《利辛县村级代办点管理制度》印发给你们，请认真贯彻执行。

利辛县加快推进“互联网+政务服务”工作领导小组办公室

2021年11月1日

（此件公开发布）



## 利辛县村级代办点管理制度

为进一步加强村级代办员队伍管理,提升服务事项代办工作水平,促进基层政务服务标准化、规范化、便利化,根据《安徽省人民政府办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革行动方案的通知》(皖政办〔2018〕31号)、《利辛县人民政府办公室关于印发<利辛县深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革工作方案>的通知》(利政办秘〔2019〕57号)等文件精神,结合我县实际,特制定本制度。

### 一、基本原则

1.便民原则。坚持以服务群众为宗旨,以方便群众生产生活为目的,为群众委托办理的事项提供代办服务。

2.公开原则。将可以代办的服务事项、办事程序、完成时限、代办人员等信息全面公开。

3.依法原则。坚持依法行政、依法办事,在法律、法规和政策允许的范围内开展代办服务,做到既合法合规又让群众满意。

4.无偿原则。为村民代办实行无偿服务,不收取任何手续费、代办费。



5.高效原则。坚持快捷高效，对群众申请或委托办理的事项及时受理，做到快捷承办、限时办结、及时反馈，不推诿拖延。

## 二、代办内容

1.证照审批类。各类营业执照、经营许可证、残疾证、老年证、户口本、身份证等办理。

2.缴费报销类。新型城乡居民医疗保险缴费、养老保险缴费等。

3.公益服务类。低保申请、救灾救济申请、就医联系等。

各村可根据群众需求及政策变化，适时调整补充具体代办事项。

## 三、代办程序

村民事项代办由问事、受理、承办、回复、建档 5 个环节组成。

1.问事。在日常承接、受理群众诉求的同时，代办人员要主动入户走访群众，与老、弱、病、残及家庭困难的群众结对联系，每周至少上门走访 1 次，询问有无需要代办的事项，及时帮助群众解决困难。

2.受理。群众需代办的事项，以口头或书面形式向村代办员提出代办申请并提供办理所需材料。代办员对于受理范围内的事项应及时受理，对不符合法律、法规和政策规定的，应向申请人解



释清楚。

3.承办。村代办员受理代办申请后，及时进行代办，能够办结的事项即收即办。如果所承接的代办事项材料不齐全，应耐心向群众说明所需材料，待材料齐全后及时办理。

4.回复。群众申请的事项办结后，村代办员要及时将办理结果向群众反馈；未能按时办结的，要解释清楚原因，或在条件成熟后继续办理。

5.建档。代办事项办结后，各村要认真做好登记归档工作，以备查询。

#### 四、工作要求

1.完善代办机构。按照资源共享、方便群众的要求，各村根据党群服务中心功能设置情况，进一步完善村民事务代办点服务窗口，并结合实际指定 1-2 人为代办员。

2.严格实行“AB 岗”。各代办点负责网上办事的工作人员应不少于 2 名，实行 AB 岗制度。在承诺代办时间内，不得出现脱岗现象。

3.坚持依法办事。代办人员要认真学习相关法律、法规，不断提高业务能力和依法办事水平，严格按照法定程序开展代办服务。

4.公开服务承诺。工作人员接待办事群众要热情礼貌、周到



细致。要实行一次性告知制度，耐心解答群众所咨询的问题，及时向服务对象反馈事项办理进度。

5.接受社会监督。在代办点设立意见箱，公开投诉电话，接受群众监督。同时，要健全管理机制，严肃工作纪律，对于存在失职、渎职行为的要严肃处理，确保村级代办服务工作落实落细落到位。