

# 武义县政务服务管理办公室文件

武政管办〔2022〕36号

## 关于印发《武义县村（社区）政务服务代办管理办法（试行）》的通知

各镇街、联盟，县有关部门：

根据《关于进一步推进浙里政务服务协同管理应用（金华）建设的实施方案》，为推进政务服务代办子场景配套制度建设，我办制定了《武义县村（社区）政务服务代办管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真组织实施。

武义县政务服务管理办公室

2022年11月16日

# 武义县村（社区）政务服务代办管理办法

## （试行）

**第一条** 为深化村（社区）政务服务领域数字化改革，创新基层治理方式，提升村（社区）政务服务代办效率，提高企业群众服务满意度，根据《国务院办公厅关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、浙江省数字化改革及《金华市村（社区）政务服务代办管理办法（试行）》有关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于武义县村（社区）政务服务事项的代办应用贯通、应用推广和管理考核。

**第三条** 本办法所称的政务服务代办（以下简称代办），是指村级政务代办人员为村民提供的民生类政务服务事项的代办、帮办和窗口受理三类业务，代办通过金华政务服务协同管理应用服务端-政务服务代办子场景发起或登记。

**第四条** 政务代办平台由金华市政务服务管理办公室开发、运维、监督、管理和业务指导，武义县政务服务管理办公室（以下简称县政管办）负责应用我县的代办工作的统筹协调，以及政务代办服务平台推广、贯通、监督、管理和业务指导，各镇街、联盟便民服务中心负责统筹协调本辖区代办工作，负责应用使用、推广和代办员队伍建设。

**第五条** 本办法所称的代办员是指由镇街、联盟便民服务中心确定并报县政管办备案的由村级网格员、党员干部、志愿者等

组成的以开展政务服务代办为载体，为自然人、法人和其他组织提供代办服务的基层工作人员。“政银合作”项目中的银行大厅经理、工作人员等作为基层代办员的辅助人员，纳入代办员队伍。

**第六条** 代办员及银行相关工作人员应录入金华市政务服务协同管理应用统一管理。

人员变动或者联系方式变动的，各镇街、联盟便民服务中心应及时报县政管办在浙里政务服务协同管理应用补充或变更。

**第七条** 代办范围为与企业群众生产生活密切相关的民生项目，以及老弱病残、贫困人群等特殊群体需要办理的政务服务事项。代办事项清单范围由县政管办确定，代办事项清单根据实际需要实行动态调整。

**第八条** 代办场景分线上、线下和上级交办三类。

应遵循以下代办流程：

线上申请：代办员在接到政务代办申请后开展上门服务，完善代办信息，对办事人员进行标识等，确定代办事项，办结后在平台进行登记，通过事项目录确定所属事项，上传相关资料。经镇街、联盟审核人员审核通过后，代办服务结束；审核未通过，代办员重新提交，直至审核结束。

线下申请：办事群众通过电话预约上门、便民服务站办理等方式发起，代办员通过主动发现代办需求上门办理等方式发起代办业务，代办员在代办平台内完成办理登记。能当场办理的当场办结，不能当场办理的收集相关材料后代为办理。

上级交办：由县政管办应相关职能部门要求发起专项代办工

作任务，由镇街、联盟便民服务中心交办村级代办员，村级代办员主动对接本村相关办理村民完成代办业务并进行业务登记。

村级代办业务经镇街、联盟审核人员审核通过后，纳入相关绩效统计和考核。

**第九条** 基层代办员可以通过政务代办服务平台向“政银合作”项目中的银行大厅经理或部门单位工作人员发起帮助要求。

**第十条** 建立政务服务代办协同办理闭环流程，通过政务代办平台，全流程痕迹管理。

申请人端、代办员端可通过短信提醒和在线查询方式获取办理进度。

审核端：设置审核岗位（终审岗位），负责业务办理情况的审核确认（终审）。

**第十一条** 建立预警和分析机制，业务流程实行节点跟踪，对代办服务分未受理预警和办件预警，对所有办件进行定期催办和提醒，并实行预警通报。未受理预警明确 24 小时为受理期限（节假日除外），办件预警为受理后 72 小时。

**第十二条** 建立企业群众代办服务评价机制，企业群众根据代办员服务情况进行在线评价，评价实行闭环管理，纳入代办员考核。

**第十三条** 建立高效代办队伍，村（社）便民服务站应配置专兼职代办员，须能熟练操作电脑、智能手机、自助机等设备。要求初中以上学历，年龄在 60 周岁以下，特别优秀的可适当放宽准入条件。

**第十四条** 强化代办队伍的管理，涉及“政银合作”的，实行双线管理。县政管办牵头做好本辖区内代办工作业务培训、动态督导等工作。平台提供代办员绩效考核、计件计酬等个性化功能，代办员补贴发放根据《武义县“政银合作”便民服务计酬办法（试行）》执行。

**第十五条** 代办工作纳入年度政务服务改革考核。各镇街、联盟负责本辖区村（社）代办工作和代办员的考核，应建立相应的考核机制，代办员队伍建立动态调整机制，以下情况原则上应予以撤换：

1. 连续 3 个月无办件；
2. 单月线上申请办件因自身原因产生超期件 5 件以上，单月线上线下办件引发群众投诉 3 次以上，不能正常履职的；
3. 查实存在办件弄虚作假或骗取补贴行为的，情节严重的移交有关部门追究相应责任。

**第十六条** 本办法由县政管办负责解释，自下发之日起施行。