# XX管理区便民服务工作方案

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2025-05-30

*XX管理区便民服务工作方案为夯实便民服务体系基础，优化服务供给能力，提升行政服务效能，更好地为基层群众服务，结合我区实际制定本方案。一、总体要求区便民服务中心是我区推进便民服务工作的综合平台，也是辖区内社区服务平台的中枢，更是落实党的方针政...*

XX管理区便民服务工作方案

为夯实便民服务体系基础，优化服务供给能力，提升行政服务效能，更好地为基层群众服务，结合我区实际制定本方案。

一、总体要求

区便民服务中心是我区推进便民服务工作的综合平台，也是辖区内社区服务平台的中枢，更是落实党的方针政策的窗口。要坚持需求引领、资源整合、问题导向，做到“六有”：有一个宽敞整洁、设施完善的场所；有一批授权到位、流程清晰的进驻事项；有一套健全完善、权责明确的管理制度；有一支作风过硬、业务精通的工作队伍；有一张“互联网+便民服务”网办覆盖；有一组符合实际、新颖独特的创新亮点。健全完善“一个中心对外、一个窗口受理、一条龙服务、一站式办结”的服务模式，大力推行“互联网+便民服务”网上服务，坚持统筹协调，联动推进，不断融入省、市、县、乡、村五级公共服务体系。群众满意率达95%以上。

二、平台建设

搭建三个平台，逐步做到办公场所、进驻事项、窗口人员、服务设施、业务网络五到位。

（一）搭建XX管理区便民服务中心平台。

办公场所设在江源社区党群服务中心，按照资源整合、集约共享、统筹利用现有办公场地和设备设施的要求，管理区投资20多万元购置的设备设施已基本到位。便民服务大厅内设有8个窗口，其中便民服务中心设有5个窗口。

（二）搭建两个便民服务试点平台。

在XX、XX、XX个集镇式社区和其它X个社区各选取一个便民服务试点单位，进行有针对性的平台创建，并结合各自实际情况试运行、逐步积累经验，向全区推广。区便民服务中心对各社区、各部门进行点对点、面对面、项对项地巡回培训，全面提升便民服务工作队伍的业务技能。

（三）搭建区便民服务网络平台。

推广运用“互联网+政务服务”，贯彻“让数据多跑路、让群众少跑腿”理念，利用网格化管理平台等资源，实现市、区、社区三级便民服务联网运行。区便民服务大厅逐步开通网上办事功能，推行网上预约、网上申报、上下联动、网上监督、统一反馈；社区便民服务室推行便民服务全程代理，提高服务效能，降低办事成本。

三、服务内容

（一）按照“能放则放、应放尽放”的要求，统筹推进行政审批和公共服务事项向基层延伸。

目前，市政务服务和大数据管理局统一下发了乡镇网办事项XXX项，涉及社保、人口与计生、民政、司法、土管、工商、城建、农业、教育、户籍、信访、武装等十几个部门。结合我区实际，目前暂时将人口与计生、民政、城建、农业、医疗统筹纳入便民服务大厅集中受理便民服务事项。在试运营的过程中，区便民服务中心进行两项梳理：一是结合工作实际对每项服务事项的办事程序、申报材料、办结时限、政策依据等进行梳理、归类、研判，并实行动态管理，逐项编排办事指南；二是结合进驻部门工作实际，对存在的困难和问题进行梳理，并同相关部门保持协调和沟通，做好事项进驻后的调整和衔接。待条件成熟后，扩增服务窗口，逐步将全区能放应放服务事项纳入便民服务大厅集中受理。

（二）区便民服务中心对暂未进驻便民服务大厅而又依然在原有平台受理的其他服务事项纳入区便民服务中心网上平台予以监督管理，确保其服务事项依法依规依纪高效运行。

（三）社区便民服务室受理计划生育、社保养老、保险救助、惠农资金、卫生管理、证件办理等便民服务事项，同时纳入区便民服务中心网络平台。

四、强化责任

管理区是推进本区域内便民服务工作的责任主体，统筹研究和协调有关部门合力推进全区各级便民服务机构建设，理顺管理体制，制定工作方案，建立衔接机制，规范运营机制，加强对本区域便民服务工作的督办检查。

管理区便民服务中心是推进本区域内便民服务工作的具体职能部门，负责全区各级各部门便民服务工作的指导协调，监督检查；负责落实“一站式”办公，一条龙服务，并联式审批、阳光下操作、规范化管理的运行模式，以便民服务大厅为主要平台，深入持久推进便民服务体系建设，逐步实现便民服务全覆盖；负责管理区以便民服务为突破口的改革路径，做好管理区机构改革的探路先锋；负责健全完善十项制度，即：窗口责任制、首问责任制、一次性告知制、限时办结制、联合办理制、上报事项办理制、办公室工作人员责任制、便民督查制、责任追究制、办事公开制。

相关部门负责将本单位服务事项和选派人员按要求统一进驻区便民服务大厅，接受便民服务中心统一监督管理，梳理上报进驻后的困难和问题，清理规范各项服务性收费项目。

社区负责本单位便民服务室平台建设，督促检查便民服务工作的落实情况，接受区便民服务中心的监督指导。

五、运行管理

（一）区便民服务大厅实行当场办结、承诺办结、代理代办三种办理方式。

对程序简便、可以当场办结的，即来即办、当场办结；对不能当场办结、需要审核审批的，在承诺日内办结；需要上级审批的，根据申办对象意愿，由主办窗口负责，在规定时限内帮助办结；对不符合条件或需要完善材料和手续的，明确告知办事群众。

（二）建立健全工作机制。

完善首问负责、窗口值守、限时办结、责任追究、一次性告知、政务公开、代理代办、绩效考评、工作人员行为规范、投诉举报受理等配套工作制度，严格制度执行，强化日常管理，确保各项服务工作有章可循、有序运行。

（三）建立办事公开制度。

通过多种途径，完整准确公开所有进驻事项的办理主体、办理依据、办理条件、办理流程、办理时限、办理结果、收费依据、收费标准、岗位职责、工作纪律以及投诉渠道等，并在显著位置设置工作人员职责、在岗时间及联系方式的公示牌，便于群众监督和联系。

六、队伍建设

（一）管理区党委安排一名区副职领导分管便民服务工作，调剂配备一名主任和一名工作人员负责便民服务中心日常工作，并将部门分设的办事窗口分类整合为综合窗口，窗口工作人员原则上从各入驻单位现有工作人员中选派，对选派人员要求具有与岗位相适应的思想素质和业务能力，应做到一专多能、一岗多责，日常工作接受便民服务中心统一监督管理。

（二）社区便民服务工作也要安排一名党委成员分管，在现有工作人员中配强配齐便民服务工作队伍，区便民服务中心负责对社区便民服务工作进行业务指导和培训，建立激励机制，促进人员队伍相对稳定。

（三）严管队伍。

一是要严格考评，区便民服务中心分类制定便民服务工作考核办法，加强对便民服务大厅窗口工作人员和社区便民工作开展情况以及各入驻单位配合情况的监督检查，并将考评检查结果上报管理区党委，纳入工作绩效考评体系，与职务晋升，转干（工）考核，年终奖金等挂钩。二是要严肃纪律。区纪委对区便民服务中心和社区便民服务工作情况进行定期和不定期检查，确保每一名工作人员不踩红线、不辱使命，将便民服务工作持续向纵深推进。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！