

福州市行政（市民）服务中心管理委员会文件

榕行政〔2021〕18号

签发人：孙春影

办理结果：B类

关于市政协十三届五次会议 214036号提案的答复

黄文真委员：

《关于进一步优化福州营商环境的建议》（211023）收悉。现答复如下：

一、工作情况

（一）乡镇（街道）便民服务中心建设

为完善我市政务服务体系，打造“最短距离15分钟便民服务圈”，为群众提供更为便捷、放心的政务服务，近年来以来，在福州市委市政府的领导下，我市深入开展基层便民服务建设，推动政务服务就近办理。

一是推动建设标准化便民中心。陆续出台了《福州市村居（社区）政务服务管理办法》（榕政办〔2018〕88号）、《关于印发《福州市提升乡镇（街道）便民服务中心建设的意见》的通知》（榕行政〔2018〕83号）等文件，指导各县（市）区结合乡镇（街道）实际因地制宜推进便民服务中心建设，加强机制建设，强化日常管理，提升服务质量，形成了乡镇（街道）、村居（社区）两级的基层政务服务标准。目前，全市13个县（市）区173个乡镇（街道）均设有便民服务中心或综合服务中心，对外提供办事服务，并通过省网上办事大厅对外发布办事指南。

二是常态化开展业务督查。定期对各县（市）区乡镇便民服务中心和村居（社区）便民服务站的场所建设、入驻事项、窗口设置、日常管理等方面工作建立以线上抽查为主的抽查工作制度，由各县（市）区行政服务中心将业务卷宗、事项清单、办事指南等送检材料线上提交至我委审核人员核查后，下发整改通知，每两个月为一个检查周期。同时，在每年“互联网+政务服务”考核中进行实地查访，帮助各县（市）区强化基层服务管理，提升服务水平。此外，通过电话回访、实地暗访、绩效考核等方式，对各乡镇（街道）便民服务中心的场所建设、人员管理、业务办理、制度建设等内容进行了常态化进行了常态化督查。

三是全面推广“自助办”服务模式。2019年9月以来，我委与市大数据委、市公安局等部门联合开展了专项攻坚行

动，在全市各乡镇（街道）、社区、车站、便利店、药店等人流密集场所部署“e福州”自助服务终端230台，上线社保缴交证明、临时身份证明申请、社保缴交证明打印、无房证明等107个高频事项。2020年，“e福州”自助服务终端已累计提供“自助办”服务78万余次。

（二）推动政企互动

一是畅通企业诉求通道。建议企业诉求反馈机制，针对12345便民服务平台企业诉求件，实行专人跟踪专人负责，做到事前电话沟通、事中部门协调、事后按时反馈，让企业提出的办事服务诉求和咨询问题得到及时处理与解答。

二是倾听企业意见建议。每季度召开人大代表、政协委员和企业、市民代表座谈会，倾听办事服务意见建议，了解市民办事服务需求，及时整改存在的问题，进一步提升我市政务服务能力。

三是建立电话回访机制。组建电话回访团队，每日安排工作人员进行电话回访工作，做到不满意评价必回访、跑多趟办理也回访、满意评价随机回访，对电话回访中发现的问题，及时整改，从而改进窗口服务作风和提升办事效率。

四是召开企业业务培训会。在建设福州市工程建设项目审批管理系统过程中，多次与相关部门一同召开企业培训会，及时做好系统切换、人员权限配置、异构数据对接及推送、审批流程及办事指南维护、事项映射关系规范、业务数据报送等工作，让企业能够更快更好的适应新系统，减少企业网

上办理难题。

五是精编惠企政策服务指南。编制各市直单位惠企政策办事指南 558 项，依托福州市人民政府门户网站对外发布，实现惠企惠民政策的政策检索。企业可在线查看政策类别、牵头部门、承办科室（电话）、政策执行期限、优惠内容、申请条件、申报材料、办理流程、申报表格等信息。实现开放优惠政策接口，根据事项等信息查询到相关政策。

二、下一步工作安排

在基层政务服务建设工作推进中，我们发现目前的乡镇（街道）便民服务中心在业务标准、场所建设、人员素养、公众评议等方面仍需优化完善，为此，我们采纳您的宝贵建议，并结合我市市人大常委会组织开展“福州市人民满意基层单位”评议和创建工作，提出以下提升计划：

1. 全面应用一体化平台。指导各县（市）区、高新区参照省直部门“五级十五同”标准化事项目录，在政务清单管理系统中录入乡镇（街道）、村居（社区）办事指南（含市本级个性化要素），并在福建省网上办事大厅同步录入、发布。在各乡镇（街道）、村居（社区）全面上线试运行政务服务管理平台，除涉密事项外，所有乡镇（街道）、村居（社区）事项均通过政务服务管理平台统一办理。

2. 规范事项和部门“应进必进”。指导各县（市）区、高新区全面规范各乡镇（街道）便民服务中心、村居（社区）便民服务代办点服务事项和实施主体单位进驻情况，原则上，

除涉密事项外所有乡镇（街道）、村居（社区）事项均应进驻乡镇（街道）便民服务中心、村居（社区）便民服务代办点，凡与企业 and 群众密切相关的实施主体单位均应分级进驻乡镇（街道）便民服务中心、村居（社区）便民服务代办点办理，其中计生、民政、国土、村建、农业、林业、渔业、劳动保障、司法、工商、残联等部门站所必须入驻乡镇（街道）便民服务中心，不得再单独设置其他便民服务场所。所有村居（社区）事项均应进驻村居（社区）便民服务代办点，对外发布服务事项清单，通过授权办理、直接下放、业务转办等方式，推动更多事项在村居（社区）便民服务代办点当场办理。

3. 建立健全办事“好差评”评价体系。指导各县（市）区、高新区充分利用政务服务管理平台提供的扫码评价和短信评价功能，主动宣传、引导办事群众参与办事评价，安排专人通过福建省“好差评”管理系统核查、处置评价数据。有条件的乡镇（街道）和村居（社区），应在办事窗口设置评价器，主动引导办事群众事后现场评价。对于差评业务，组织人员进行问题自查和事后回访，形成回访台账，确保差评回访率和整改率达到100%。

4. 畅通民意诉求反馈渠道。指导各县（市）区、高新区乡镇（街道）、村居（社区）均应在办事大厅统一设置诉求接待室、咨询电话、监督投诉电话、电子邮箱及意见箱，对办事群众开放各类诉求反馈渠道。建立回访工作制度，由各

县（市）区行政服务中心管委会、高新区行政审批局牵头组建回访队伍，采取上门回访、电话回访、问卷调查等方式，定期组织民意诉求征集活动，调研辖区内人民群众对便民服务中心办事环境、服务态度、服务时效、服务质量的满意情况，形成回访台账、问题清单和整改计划，以人民群众高频诉求为导向，推动乡镇（街道）和村居（社区）政务服务问题整改到位，提升服务质量。

再次感谢您对我市政务服务工作的关心与支持，我们将持续推进基层政务服务建设工作，为办事群众提供更舒心、便捷的服务，为福州创造更好的营商环境。

领导署名：林蔡仁

联系人：陈伟宏

联系电话：87526763

福州市行政（市民）服务中心管理委员会

2021年4月24日



（此件依申请公开）

福州市行政（市民）服务中心管委会

2021年4月24日印发

市政协提案建议采纳情况及实施安排表

承办单位负责人（签字、盖章）：



填报时间：2021年4月24日

提案名称	提案编号	提案委员姓名或单位名称	承办单位
关于进一步优化福州营商环境的建议	214036号	黄文真	福州市行政（市民）服务中心管委会
提案建议采纳情况及实施安排	建议内容	采纳情况	实施计划及进度安排
	建议3	采纳	<p>1. 全面应用一体化平台。在各乡镇（街道）、村居（社区）全面上线试运行政务服务管理平台，除涉密事项外，所有乡镇（街道）、村居（社区）事项均通过政务服务管理平台统一办理。 完成时限：2021年6月1日前乡镇（街道）全面应用；9月1日前村居（社区）全面应用。</p> <p>2. 规范事项和部门“应进必进”。指导各县（市）区、高新区全面规范各乡镇（街道）便民服务中心、村居（社区）便民服务代办点服务事项和实施主体单位进驻情况，原则上，除涉密事项外所有乡镇（街道）、村居（社区）事项均应进驻乡镇（街道）便民服务中心、村居（社区）便民服务代办点，凡与企业 and 群众密切相关的实施主体单位均应分级进驻乡镇（街道）便民服务中心、村居（社区）便民服务代办点办理。 完成时限：持续推进</p> <p>3. 建立健全办事“好差评”评价体系。指导各县（市）区、高新区充分利用政务服务管理平台提供的扫码评价和短信评价功能，主动宣传、引导办事群众参与办事评价。有条件的乡镇（街道）和村居（社区），应在办事窗口设置评价器，主动引导办事群众事后现场评价。 完成时限：持续推进</p> <p>4. 畅通民意诉求反馈渠道。指导各县（市）区、高新区乡镇（街道）、村居（社区）均应在办事大厅统一设置诉求接待室、咨询电话、监督投诉电话、电子邮箱及意见箱，对办事群众开放各类诉求反馈渠道。建立回访工作制度，采取上门回访、电话回访、问卷调查等方式，定期组织民意诉求征集活动。</p>
承办单位对提案质量的评价	优	✓	良
委员对承办单位办理提案的评价	办理态度	满意	基本满意
	办理结果	满意	基本满意

注：1. “采纳情况”请填写是否采纳提案建议，以及已采纳的落实情况、未采纳的主要原因；

2. “实施计划及进度安排”请填写对采纳的提案建议拟采取的办理措施。