

孟寨镇人民政府

孟寨镇便民服务中心标准化建设情况说明

我镇以方便群众办事、让群众满意为原则，积极整合资源，有效推进本乡镇便民服务中心建设。现将情况说明如下：

一、工作部署

召开专题会议，研究集中服务事项，将原计划生育服务中心一楼大厅改建为“乡镇便民服务中心”，建筑面积100 m²。按照“应进尽进”的原则，将直接面向群众办理的人社、民政、残联、退役军人等事项全部进驻便民服务中心。

二、工作举措

（一）完善运行机制。采取“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”办理模式，建立县乡协同服务运行机制，完善办事指南和工作规程，对各类事项实施流程再造，明确受理条件、申报材料、办理流程、承诺时限及收费依据等。

（二）强化技术支撑。依托政务服务网和网上审批系

统，将乡镇综合便民服务中心事项逐步纳入统一电子政务信息平台，推动乡镇综合便民服务中心与县政务服务中心网络互联互通、信息共享和业务协同，并向村便民服务站延伸，让数据多跑路、群众少跑腿。

（三）健全工作制度。建立健全“首问负责制”“一次性告知制”“限时办结制”“服务承诺制”“责任追究制”等服务制度、群众参与和评价机制，及时收集群众意见建议，定期开展群众满意度测评，自觉接受社会监督，不断提升基层群众的幸福感和获得感。

二、工作成效

（一）服务环境优化，作风转变。改进了原有的管理模式，完善了相关制度，严格了工作纪律，各项制度上墙，办公环境整洁干净。工作人员上班仪表整洁大方，热情服务，有问必答，笑脸待人，办件满意度 100%。

（二）服务功能强化，效率提高。中心对全部服务事项作出公开承诺，限时办结，切实减化办事程序，有效提高工作效率。公开透明的办事机制加大中心各单位之间、窗口工作人员之间、中心管理人员的相互监督，以及社会公众的外部监督，全镇无超时件，中心实现零上访。

（三）政务服务公开，阳光运行。中心建立公开、透明的告知制度，服务项目、办事程序、办结时限、收费项目、收费标准、行为规范、管理规章等，全面公开，实行阳光作业，有效保障了群众知情权，保障行政行为与行政

服务公开、规范与合法。

（四）干群关系密切，形象改善。完善相关制度、规范工作人员行为，有效解决了过去“脸难看、话难听、事难办”的现象，中心切实为群众解难事、办实事，有效改善了干群关系，树立党委政府良好形象。

