

莆田市涵江区人民政府办公室文件

涵政办〔2016〕44号

莆田市涵江区人民政府办公室 关于强化便民服务“马上就办”的通知

各乡镇、街道、管委会，区直及驻涵各单位：

为认真贯彻落实省政府办公厅《关于强化便民服务“马上就办”的通知》（闽政办〔2016〕49号）和市政府办《关于强化便民服务“马上就办”的通知》（莆政办〔2016〕83号）要求，打通便民服务“最后一公里”，现就有关事项通知如下：

一、厘清便民服务职责

（一）实行分类管理。对主要便民服务事项进行全面梳理、科学划分，细化分类为公用设施维护、市容环境、施工管理、居民生活、旅游管理等5个大类17个小类94个细类，明确便民服务事项各小类牵头单位和各细类责任单位（详见附件），其他便民服务事项由区效能办根据部门职责指定相关责任单位负责。（责任

单位：区效能办）

（二）建立责任机制。分类建立责任机制，明确牵头单位、责任单位及其职能职责，细化完善各类便民服务事项日常巡查、诉求处理等工作规程和运行程序，确保每个工作环节紧紧相扣。

（责任单位：各便民服务事项责任单位）

（三）建立联动机制。建立健全便民服务事项部门协同联动机制，对涉及多个部门的事项，由牵头单位主抓，责任单位配合解决；对职能交叉和管理权属不明确的，由该类事项牵头单位作为兜底部门负责解决。（责任单位：各便民服务事项责任单位）

二、提升便民服务水平

（四）集中对外服务。坚持“应进必进”的原则，推动供水、供电、供气、邮政、通信、有线电视、公交等公共企事业单位将其服务事项纳入行政服务中心和全省网上办事大厅办理，统一协调和监管。（责任单位：区行政服务中心管委会）

（五）强化基层服务。根据地理位置、辖区人口、经济社会发展水平等情况，推进镇街便民服务中心分类管理，建立进驻事项目录清单，凡群众需要政府办理的事项均应进驻镇街便民服务中心和村（居）便民代办点统一办理。本着便于群众办事、基层能够承接的原则，鼓励将部分公共服务事项依法依规下放至镇街便民服务中心、村（居）便民代办点办理。（责任单位：区行政服务中心管委会、区审改办）

（六）创新服务模式。制定便民服务事项业务办理规程，认真组织论证、依法依规取消不必要证明和繁琐手续，简化内部流转审核程序，方便群众办事。积极推行延时、预约、上门、代办、网上预审等特色服务。运用“互联网+政务”等新模式，打造线上

线下互补的全市网上办事大厅，推动数据共享、资源整合、业务协同、并联办理，让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵。（责任单位：区行政服务中心管委会）

三、强化便民服务管理

（七）开展定期巡查。对职责范围内的便民服务事项开展定期巡查，及时发现道路塌陷、电线（缆）掉落、窨井盖缺失（移位）等危及群众安全、扰乱公共秩序的民生类问题，做到早发现、早处置。（区各职能部门按职责分工负责落实）

（八）快速处置问题。对便民服务巡查中发现的问题，要第一时间记录，属本部门职责范围的，能当场处置的要当场处置，不能当场处置的，要建立台账，限期处置，销号管理；不属于本部门职责范围的，要立即报送区效能办，涉及有安全隐患的，要同时采取设置提醒标识等预处理方式减少安全隐患。（区各职能部门按职责分工负责落实）

（九）实行网格管理。将公用设施、道路交通、市容环境、园林绿化、房屋土地、宣传广告、施工管理等纳入城市综合管理，依托莆田市数字化城市管理信息系统，运用科技手段，对城市建成区重点路段、重要设施进行实时监控和网格化巡查管理，借助现有的网格管理服务队伍，形成“专业信息采集队伍巡查发现问题、数字城管中心统一指挥派遣、各专业部门联动处置”的大城管工作格局。（责任单位：区城管办、区城市管理执法局）

四、畅通便民服务诉求

（十）整合便民服务热线。按照减少热线号码方便市民的要求，对各类便民服务热线进行整合，除中央部委要求启用的统一热线号码予以保留，其他热线均整合到12345热线，建立统一的

便民服务热线平台，实现快速预警、快速指挥、快速处置、快速回复。110、120、119 热线号码按原运行模式运作；工商 12315、环保 12369 等其他中央部委要求启用的统一热线号码，以“双号并存”的形式作为 12345 政务服务平台的分支，接受 12345 热线管理中心的指导。（责任单位：各便民服务热线责任单位）

（十一）完善热线运行制度。修订《莆田市 12345 政务服务平台系统运行管理暂行办法》，重新界定受理范围、办件流程及时限，并拓展联动部门。各级各部门要建立健全受理、办理、回访、监督等工作机制。同时，要进一步压缩主要便民服务事项办理时限，属投诉类的诉求件，必须在 3 个工作日内办结并答复；咨询类的诉求件，必须在 2 个工作日内办结并答复；诉求简单的事项，必须马上处置，当天答复；道路塌陷、电线（缆）掉落、窞井盖缺失（移位）等涉及有安全隐患的紧急事项，依托市 12345 政务服务平台坐席在 15 分钟内快速登记、派转，首接单位必须在 6 个小时内到达现场核实处理；首接单位现场核实发现非其管辖的，要采取设置提醒标识等预处理方式减少安全隐患，同时要核实管理权属情况，立即与市 12345 政务服务平台联系转派，由责任单位在 6 个小时内处理到位；若该事项在 12 个小时内仍无法明确管理权属单位，则由该类便民服务事项牵头部门负责处理。少数确因特殊情况难以按时办结的，要在办理时限内通过市 12345 政务服务平台申请延期，同时向群众作出说明。对多人、多次投诉举报的同一类问题，实行“一诉一整改”，杜绝类似问题发生。各级各部门要认真维护并充分利用市政府网站“智能问答”系统和政务服务办事指南，提高咨询类诉求件办理效率。（责任单位：区信息技术中心、区行政服务中心管委会、各便民服务事项责任单位）

（十二）建立三级督办机制。依托市 12345 政务服务平台系统，实行精准派件，即紧急类诉求事项由市 12345 政务服务平台按照便民服务事项细类责任单位表单直接派件到责任镇街或区直单位责任股室，减少诉求件中间流转环节和时间，提高办理效率。对紧急类事项，热线坐席将在派件 12 个小时后进行电话回访，若发现部门未及时到场处理的，由坐席及时催促；催促后未处理的，由部门内设效能办进行督办；仍未处理到位的，由区效能办进行督办。（责任单位：区信息技术中心，各部门单位效能办）

五、加强便民服务考评

（十三）强化督查督办。各级效能办要把便民服务“马上就办”情况纳入行动计划“一季一督查”内容，开展经常性明察暗访，建立督查台帐，采取发“效能预警函”或“效能督办函”，以及立项挂牌、约谈提醒、效能问责等方式，责令限期整改，实行销号管理。对整改不到位，问题比较集中的地区、系统和单位，实行跟踪督办，直接派员蹲点，督促有效解决。（责任单位：区效能办）

（十四）加大宣传曝光。对便民服务“马上就办”好的典型，及时总结经验，通过交流会、报纸、网站、通报、简报等形式交流推广，示范带动；对督查中发现和群众反映强烈的突出问题，视情向社会公开曝光，接受监督。（责任单位：区效能办）

（十五）加强考评运用。把便民服务“马上就办”情况纳入文明城市、文明行业（单位）创建和绩效考评内容。对办理和处置便民服务事项不力、推诿扯皮的典型问题，要严肃问责。（责任单位：各部门单位效能办、区文明办）

- 附件：1. 《涵江区主要便民服务事项分类表》
2. 各部门单位强化便民服务“马上就办”有关要求

莆田市涵江区人民政府办公室

2016年5月27日

附件1

涵江区主要便民服务事项分类表

大类 (5项)	小类(17项)	细类(95项)	责任单位
一、 公用 设施 维护	(一) 窨井盖维护	1. 雨水井盖	住建部门
		2. 污水井盖	水务部门
		3. 通信井盖	电信、移动、联通、广电等 按产权归属各自负责
		4. 电力井盖	电力部门
		5. 公路井盖	公路部门
		6. 小区井盖	住建部门
		7. 村居井盖	乡镇、街道、管委会
		8. 其他、不明窨井盖	住建部门牵头兜底负责
	(二) 道路维护	9. 公路(国道省道)	公路部门
		10. 公路(县道)	交通部门
		11. 城市道路	住建部门
		12. 乡村道路	乡镇、街道、管委会
		13. 其他道路	交通部门牵头兜底负责
	(三) 公共照明设施 维护	14. 城市路灯、地灯、景观灯 (已移交)	住建部门
		15. 城市路灯、地灯、景观灯 (未移交)	建设单位
		16. 村居内自建路灯	产权单位
		17. 其他公共照明设施	住建部门牵头兜底负责

大类 (5项)	小类(17项)	细类 (95项)	责任单位
一、 公用 设施 维护	(四) 线缆(杆)维护	18. 地下管线	住建部门、产权单位
		19. 电力立杆、线缆	电力部门
		20. 治安立杆、线缆	公安部门
		21. 通信立杆、线缆	电信、移动、联通、广电等 按产权归属各自负责
		22. 其他、不明立杆、线缆	城管执法部门牵头兜底负责
	(五) 电力设施维护	23. 公共电力设施	电力部门
		24. 用户电力设施	产权单位
		25. 其他电力设施	电力部门牵头兜底负责
	(六) 水类设施维护	26. 国有自来水管网	水务集团
		27. 私营自来水管网	水利部门、产权单位
		28. 用户自来水管	产权单位
		29. 公共消防栓	水务集团
		30. 用户消防栓	产权单位
		31. 污水主管网	水务集团
		32. 污水接入管网	产权单位
		33. 水域护栏	水利部门
		34. 其他水类设施	水务集团牵头兜底负责
	(七) 交通设施维护	35. 交通信号设施	交警部门
		36. 道路隔离栏、安全岛	
		37. 交通标志牌	

大类 (5项)	小类(17项)	细类 (95项)	责任单位
一、 公用 设施 维护	(七) 交通设施维护	38. 道路边界护栏	住建部门
		39. 公路防护设施	交通部门
		40. 公交站点、站牌	
		41. 地名牌、路名牌	民政部门
		42. 其他交通设施	交警部门牵头兜底负责
	(八) 市容环境设施 维护	43. 公共厕所	环卫部门
		44. 垃圾箱、果皮箱	
		45. 公益宣传栏	产权单位
		46. 其他市容环境设施	城管执法部门牵头兜底负责
	(九) 园林绿化设施 维护	47. 古树名木(城市建成区外)	林业部门
		48. 古树名木(城市建成区内)	园林部门
		49. 行道树(园林养护)	
		50. 行道树(非园林养护)	乡镇、街道、管委会
		51. 公共绿地	园林部门
		52. 景区、社区、小区绿地	产权单位
		53. 其他园林绿化设施	园林部门牵头兜底负责
二、 市容 环境	(十) 环境卫生	54. 路面不洁	环卫部门
		55. 水域不洁	水利部门
		56. 焚烧垃圾、树叶	环卫部门
		57. 乱倒垃圾	城管执法部门
		58. 乱倒乱排污水	
		59. 其他环境卫生问题	城管执法部门牵头兜底负责

大类 (5项)	小类(17项)	细类 (95项)	责任单位
二、 市容 环境	(十一) 街面秩序	60. 车辆乱停靠	交警部门
		61. 商家广告	城管执法部门
		62. 占道经营	
		63. 沿街晾晒	
		64. 露天烧烤	
		65. 其他街面秩序问题	城管执法部门牵头兜底负责
三、 施工 管理	(十二) 施工管理	66. 施工占道	住建部门负责日常管理； 城管执法部门负责执法
		67. 无证掘路	
		68. 施工工地围挡	
		69. 工地扬尘	
		70. 施工废弃料乱堆放	
		71. 施工车辆滴撒漏	
		72. 其他施工管理问题	住建部门牵头兜底负责
四、 居民 生活	(十三) 环境保护	73. 生活噪音	公安部门
		74. 娱乐经营噪音	环保部门
		75. 工厂、工地噪音	
		76. 其他环境污染问题	环保部门牵头兜底
	(十四) 食品药品安全	77. 食品安全	食药监部门
		78. 药品安全	

大类 (5项)	小类(17项)	细类 (95项)	责任单位
四、 居民生活	(十五) 物业管理	79. 小区公用设施维修	住建部门
		80. 住宅违规装修	
		81. 物业服务品质	
		82. 房屋质量	
		83. 其他物业管理问题	住建部门牵头兜底负责
	(十六) 困难救助	84. 医疗救助	卫计部门
		85. 生活保障	民政部门
		86. 流浪乞讨人员救助	
		87. 其他困难救助	民政部门牵头兜底负责
五、 旅游管理	(十七) 旅游管理	88. 客运服务	交通部门
		89. 价格纠纷	物价部门
		90. 市场秩序	工商部门
		91. 景区服务	旅游部门
		92. 旅行社	
		93. 星级酒店	
		94. 其他旅游管理问题	旅游部门牵头兜底负责

附件 2

各部门单位强化便民服务“马上就办”有关要求

1、各乡镇（街道）、管委会，区直及驻涵各相关单位在收到通知后立即着手落实负责该文件分管领导和材料报送负责人的姓名及手机号码，于 5 月 31 日报区效能办邮箱。

2、各乡镇（街道）、管委会，区直及驻涵各相关单位要按照本通知精神成立专项工作小组，各单位主要领导或分管领导必须组织专题研究，结合本部门、单位的工作实际制定具体的实施方案，将文件内的各类小项进行细化分解到各职能科室并确定各项任务的责任人。

3、各乡镇（街道）、管委会，区直及驻涵各相关单位完成实施方案的制定后要正式行文，于 6 月 3 日下午下班前将电子版和纸质版报区效能办。

区效能办邮箱：pthjxnb@163.com，联系电话：3369535

涵江区政府办（效能办）

2016 年 5 月 27 日

莆田市涵江区人民政府办公室

2016 年 5 月 27 日印发
