

鲁山县法治政府建设领导小组办公室

关于《河南省法治政府建设示范指标体系(市县 级政府 2023 版)》三级指第 12 项工作的 情况说明

我县 24 个乡镇(街道)便民服务中心已全部实现标准化建设，实现事项集中、人员配备、服务机制“三到位”，并完成适老化改造，要求各乡镇大厅设置老年人服务专区，并配备老花镜等相应适老化设备，制定老年人帮办代办制度因各乡镇进驻事项全为公共服务事项，不涉及收费项目，故不存在拒收现金的现象。具体情况说明如下：

2019 年，鲁山县各乡镇(街道)利用党员群众综合服务中心(站)良好的建设基础，通过政务服务窗口进驻的形式实现政务服务网对乡、村两级的覆盖，并实现高频事项的进驻。2020 年，出台《鲁山县政务服务标准化建设方案》，要求强化基层便民服务站标准化建设，加快信息共享，建成标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的县、乡镇(街道)、村(社区)三级全覆盖政务服务标准化体系。

2021 年，我县印发《乡镇街道便民服务中心标准化指导手册》，其中对机构建设标准、服务行为标准、事项办理标准、场所设施标准做出具体明确的要求。

2022年，出台了《关于进一步加强乡镇便民服务中心规范运行的通知》对乡镇便民服务中心的选址、内部建设、场所名称、服务标识、功能区布局、便民设施、办公设备、人员队伍等做出详细的要求，

2023年7月，我县印发了《乡（镇、街道）便民服务中心建设规范要点》，并组织各乡、镇、街道便民服务中心负责人进行专业培训，由县委督察局和鲁山县政务服务和大数据中心联合对各乡镇进行督查督导，其中库区乡、下汤镇已按照标准化建设方案建设新便民服务中心，并投入使用。

2023年10月，鲁山县政务服务和大数据中心转发《全市实体政务服务大厅暗访专项行动方案》的通知，对各乡镇（街道）大厅线上服务、窗口设置、窗口形象、办件规范窗口服务等方面做出具体要求。

我县各乡镇（街道）便民服务中心运行以来，鲁山县政务服务和大数据中心通过各种举措推进各乡镇（街道）便民服务中心标准化建设，每季度安排专人对各乡镇大厅进行业务指导，年底对各乡镇（街道）便民服务中心进行考评。

鲁山县法治政府建设领导小组办公室

2023年10月31日

