关于印发《中新天津生态城落实“滨海

通办”便民服务事项有关工作的实施方案（试行）》的通知

各有关单位：

为进一步优化生态城营商环境，打造全面延伸到社区面向居民的高效便民的公共服务体系，经中新天津生态城党委常委会2020年第40次审议通过了《中新天津生态城落实“滨海通办”便民服务事项有关工作的实施方案（试行）》，现印发各有关单位，请认真贯彻落实。

特此通知

2020年11月2日

中新天津生态城落实“滨海通办”便民服务事项有关工作的实施方案（试行）

各有关单位：

为进一步优化生态城营商环境，打造全面延伸到社区面向居民的高效公共服务体系，大幅提升居民办事便利度，按照滨海新区政务办、区委组织部、区委街镇工委印发的关于《便民服务事项“滨海通办”实施方案的通知》（津滨政务发〔2020〕20号）和新区政务办《关于推进各开发区便民服务事项滨海通办相关工作的通知》要求，结合生态城实际，制定本方案。一、工作目标

依托滨海新区政务帮办平台和生态城3个社区邻里中心（社区党群服务中心）、19个社区居委会（含筹备组），积极推进困难群体帮办代办、APP“掌上办”、智能音箱“家里办”等便民服务措施，实现区域居民办事线上“一网通办”、“掌上通办”、“家里通办”，线下“一窗受理”、“就近办理”、“最多跑一次”，做到群众办事少跑腿，逐步实现群众办事不跑腿。

二、工作任务

（一）搭建“1托4”“滨海通办”服务平台

依托生态城“政务帮办”、“邻里中心”、“邻里之家”三级服务平台和“1托4”的社区服务公共设施和载体，在每个邻里中心（社区党群服务中心）设置1-2个“滨海通办”窗口，配备两名专兼职工作人员，对接依托该中心4个社区居委会，负责“滨海通办”业务的接件和帮办代办服务。

在19个社区居委会（筹备组）成立“便民服务站”，设置一个“滨海通办”窗口，由两名现有社区工作人员AB角兼职负责，作为社区居委会与社区党群服务中心的连接站，结合特殊困难人群分类分级评估及管控办法，为区内二级以上低保户、高龄老人、重度残疾人等约300名特殊困难人员 提供 “滨海通办”业务上门帮办代办业务。

（二）加快推进居民业务“掌上通办”

会同智城局研究将已开通上线的58项“滨海通办”事项中操作简便、材料简易、流程简单的老年优待证审核、新增滨海新区户籍65周岁以上老年乘车卡审核、申请办理城镇居民低保、申请办理城镇居民低收入、申请办理城镇居民特困、残疾人两项护理补贴等10项高频事项转化为“掌上通办”，并在“滨海通办”的基础上整合生态城目前已有的掌上办事功能，逐步将与群众生产生活密切相关的民生服务事项全部纳入“掌上通办”。

（三）结合智能音箱开通“家里办”

会同吉宝公司将 “滨海通办”APP系统与季景峰阁智慧小区“智能音箱”设备连接，实现实时连线窗口工作人员、政策精准推送、提供办事指南、查询办理进度及预约收取证件等功能，结合“掌上通办”将《老年优待证审核》、《新增滨海新区户籍65周岁以上老年乘车卡审核》应用上线，实现在家办事。

三、保障措施

（一）组织领导

成立“滨海通办”便民服务事项工作领导小组，领导小组办公室设在社会局，办公室主任由社会局分管局长兼任。社会局民生保障科承担办公室具体工作，负责组织、协调、指导和督促检查等日常工作。成员由政务服务办公室、智慧城市发展局、人社局、财政局、建设局、文化旅游局、图书档案馆组成。

具体职责分工如下：

（1）社会局牵头负责“滨海通办”便民服务事项的组织、指导、监督和推动工作，发动社区做好政策宣传，制定实施方案、梳理事项流程、推进业务协调、确定服务窗口点位，会同政务办研究落实措施，完成系统连接、人员培训管理和人员经费申请等工作。

（2）政务服务办公室负责对接新区政务办，制定生态城便民服务事项目录清单、梳理事项要素、制作办事指南、协助智城局进行系统对接，并对政务工作人员进行岗前政务服务及相关审批专业业务培训统一。

（3）智慧城市发展局负责在新区帮办平台基础上，实现生态城居民业务“掌上通办”。

（4）人社局负责“滨海通办”窗口工作人员具体招聘选拔工作，并梳理人社局涉及的便民服务事项办理流程，推动信息共享，业务优化。

（5）财政局负责审核业务主管部门编制的年度资金计划，安排预算资金；按照财政资金审批程序办理资金拨付，配合业务主管部门加强对资金使用情况的管理。

（6）建设局负责梳理涉及的便民服务事项办理流程，推动信息共享，业务优化。

（7）文化旅游局负责进一步梳理与群众密切相关的文化旅游服务事项，对接智城局完善“掌上通办”系统。

（8）图书档案馆负责进一步梳理与群众密切相关的图书档案服务事项，对接智城局完善“掌上通办”系统。

（二）人员保障

通过劳务外包方式为社区党群服务中心“滨海通办”窗口增加6名工作人员，由社会局会同人社局负责具体选拔工作。社会局负责窗口人员日常管理工作，人社局、政务服务办及时组织上岗前政务服务及相关业务培训，提高窗口人员素质，保证生态城优秀政务服务形象。

（三）资金支持

1、办公设备和窗口标识经费

按照通知要求“各街镇负责为每个社区‘滨海通办’窗口统一配备电脑、打印机等硬件设备（区政府服务办、各街镇负责）”。为此，需为3个社区中心新设的4个窗口配备电脑、打印机、高拍仪，为19个社区居委会（筹备组）配备高拍仪等办公设备，共计预算约5万元。

另外，各窗口需要进行统一政务服务形象标识，包括门头牌匾、腰线、室外指引、工作制度上墙、胸牌、窗口标识、室内标识等，共计预算约7万元。

以上新增预算共计约12万元，由财政局负责增设“滨海通办”专项业务经费，社会局负责按照政府采购程序进行办公设备采买和窗口统一形象标识设置。

2、人员经费

社区党群服务中心“滨海通办”窗口新增加工作人员人均经费约13万元/年，6名工作人员共计需增加人员经费约78万元/年，以上人员经费及第三方招聘服务费纳入社会局“滨海通办”专项业务经费。

3、“掌上通办”业务经费

由智城局根据项目需求制定业务经费，统一纳入智慧城市建设经费。

4、智能音箱“家里办”业务经费

一期软件开发预计为18万元，根据具体开发情况调整。

（四）宣传推广

各部门要充分利用广播、电视、网络等媒体，全覆盖、多形式、多角度积极宣传便民服务“滨海通办”工作措施和取得成效，及时总结推广经验，加强舆论引导，不断提高公众认知度，为顺利推进改革工作营造良好的舆论氛围。

四、实施步骤

（一）筹备阶段(2020年11月30日前)

按照新区统一要求，完成“滨海通办”服务窗口点位确定、办公设备采买、统一政务标识、帮办平台系统连接、已上线事项流程梳理、人员招聘和人员培训等工作。

（二）业务开展第一阶段（2020年12月1日-2021年3月31日）

在各社区居委会、党群服务中心开通“滨海通办”已上线58项办理事项的窗口接件办理，将其中操作简便、材料简易、流程简单的部分转化为“掌上通办”，利用智慧小区音箱设备，同步辅助实现“家里办”。

（三）业务开展第二阶段（2021年4月1日-2021年底）

进一步整合生态城便民服务事项掌上办事功能，将与群众生产生活密切相关的事项全部囊括到“掌上通办”，真正实现“一网通办”、“综合受理”、“全域通办”。