村委为民服务全程代办制度

为彻底解决群众办事找不准部门、办事程序复杂、往返路途奔波等“办事难”问题，在我村广大群众中树立“心系群众、服务万家”的优良作风，进一步密切党群、干群关系，结合我村实际，经研究，决定在村委会推行为民服务全程代理试点工作，特制定本实施方案

一、指导思想

以全区“三解三促”领导干部下基层活动为指导，以“基层组织建设年”为契机，推行为民服务全程代理活动，通过服务主体（党组织和村干部）公开承诺、服务事项全程代理、服务过程全程透明、服务结果定期公示、服务质量群众监督、服务等次组织评议，搭建村党组织服务党员、村干部服务群众的平台，化解一批影响党群干群关系的问题，转变基层干部工作作风。

二、工作目标

通过全程代理，确保“群众有求、我有所应，群众有难、我有所帮群众有怨、我有所解，群众有话、我有所听，群众有间、我有所答，群众有事、我有所动，群众有批、我有所改，群众有野、我有所思”。对群众申办事项，只要符合条件、政策允许，由村服务代理员义务办理并及时反馈办理结果，确保群众满意。

三、服务对象及服务事项

1、服务对象：闫家村党员、群众及辖区内投资客商、外来务工人员。

2、代理事项：政策咨询、纠纷处理、法律援助、问题反映、家政服务、入学入托、医保报销、新农保代理及其他服务对象需要帮助办理事宜。

四、方法步骤

（一）成立机构，明确职责。在闫家村村成立“全程代理服务点”，地点设在村党群服务中心综合服务大厅。各代理点设2名代理员，由会计、计生员担任。群众根据需要代办内容，联系具体责任人帮助办理。各代理员要明确职责、尽心尽力为群众做好代办工作。

（二）表态承诺，亮明身份。代办点实行服务承诺制度，对代办事项、办理时限、所需费用、服务流程等内容公示上墙，方便群众了解和监督。代理员统一制作工作牌，注明职务、分管工作、代办事项、联系方式等、摆放在办公桌显要位置，向群众亮明身份。

（三）公开流程，建立台账。代办工作应循以下流程：申办人向代理员提出代理申请，代理员审查符合代理条件的，填写代办一式二份，并通知申办人提供所需资料和按规定要上交的费用，登记为民服务全程代理台账。由代理员在承办期限内到乡直相关部门办理。需要区直部门办理的事项，由代理员配合乡直相关部门到区直部门办理。办结后由代理员将办理结果反馈给申办人并征求意见，做好台账登记。

（四）限时办理，及时反馈。申办人申请办理事项资料齐全或办理相对简易的事项，代理员自受理之日起，七个工作日内要将办理结果反馈给申办人；需现场或其他不能立即办理事项，实行承诺办理，办理期限最长不超过十四个工作日；申办人因申报资料不齐全影响全程代理的，代理员必须一次性告知申办人予以补充，代理时限从申办人补齐材料之日起不超过七个工作日；承办时间超承诺期限的，代理人应向申办人说明原因，给申办人造成经济损失的，先由代理人照价赔偿，再由乡纪委究相关部门及人员责任。

（五）公开评议，接受监督。代理人应全心全意为申办人服务，办理事项中上级规定收取的费用外，不得向申办人收取任何形式的报酬。全程代理活动分别在6月份和12月份组织一次群众测评，接受群众公开评议和监督，有违反全程代办规程、推诿扯皮、拖拉懈怠、吃拿卡要行为的，一律由乡纪委追究相关人员责任。

（六）评选表彰，宣传典型。将推行全程代理活动作为转交工作作风、促进效能提升的重要抓手，在年终总结时、评选出群众观念深、服务意识强、办事效率高的“为民服务标兵”，优先向上部门推先推，并给予一定的物质奖励。

五、加强领导，确保成效

推行为民服务全程代理制度，是强化群众观念、密切党群干群关系的有益尝试，是做好新形势下社会管理工作的大胆探索。各党支部要在思想上高度重视，与深入推进创先争优活动紧密结合。支部书记要将推行为民服务全程代理制度作为“一把手”工程来抓，与村干部工作实绩挂钩，与年终考核报酬兑现挂钩，与干部培养使用挂钩。