

赣州市南康区行政审批局

签发：何瑜

康行审建议字〔2022〕1号

〔分类：A1〕

〔同意对外公开〕

关于区三届人大二次会议第12号 建议的答复

尊敬的刘志华代表：

您提出的《关于设立村级政务服务账号的建议》已收悉，我单位认真研究，并指定专人负责此项工作，经与人大代表们充分沟通，现就建议办理情况答复如下：

您在建议中提到的问题：随着智能技术的日新月异，越来越多的政务事项开设线上办理渠道，加之农村大部分年轻人的流出，留守的都是老人、孩子，对智能设备的认知比较欠缺，办理各类高频政务服务事项存在诸多不便。为解决此问题，近年来，我区从多个方面持续推进“一次不跑”改革，聚焦“帮代办”、“就近办、自助办”和“网上办、掌上办”，加快村级代办员队伍建

设，深化代办员业务培训，打造群众“心灵上的零距离”。

1. 聚焦“就近办、自助办”，积极推动自助服务终端向村级延伸。一是在市民服务中心设立了24小时政务服务自助区，提供医保、社保、身份认证、证明证照打印和“赣服通”相关事项的查询与办理服务；二是探索政务服务设备“进乡村、进社区”，在个别乡（镇、街道）便民服务中心、村（社区）党群服务中心放置了一批赣服通自助机，提供高频事项和民生事项等查询与办理服务；三是在各乡（镇、街道）综合便民服务中心设立了政务公开专区和“12345政务服务便民热线”服务站，为广大基层群众提供办事指南查询、“诉求代提交、答复代反馈”等服务，基本满足群众“就近办、自助办”需求。

2. 注重数字转型，推进“网上办、掌上办”。根据村（社区）实际情况和群众需要，积极推进江西政务服务网、“赣服通”南康分厅向村级延伸，不断拓展服务项目，创新服务方式，让群众多走“网路”，少走“马路”，实现办事不出村。目前，我区依托全省一体化政务服务平台，梳理了294个村（社区）级服务事项4411个，并上线江西政务服务网南康分厅，可在线查询设立依据、申请材料、办理流程、办理时限和咨询投诉电话等详细办事指南信息。同时，在“赣服通”南康分厅上线了医保、社保和民政等各类高频政务服务事项的查询与办理服务，初步实现高频事项“手机一开、说办就办”。

3. 推广“E帮办”便民服务模式。建立区乡村三级联动帮办

代办机制、开发了全省首个“区、乡、村三级帮办代办”APP，基层群众通过手机平台或委托村级帮办员就可以方便快捷地查询帮办代办事项清单，在线提交帮办代办申请，就近获取帮办代办服务，切实打通服务群众“最后一公里”。截至目前，区乡村三级已帮办代办各类业务4.3万多件。

4. 注重业务提升，加大政务服务培训力度。要求各村级代办员必须熟悉政务服务网和赣服通高频事项网办、掌办、自助办流程，能够指导群众通过江西政务服务网、赣服通南康分厅、E帮办和综合性自助终端等方式完成业务办理。

关于您提出的把一些简单、高频的事项办理权限延伸至村级，铺设村级政务专线，设立村级账号这个建议，目前，省市还未出台相关下放事项办理权限至村级的文件，后续，如有相关文件出台，我单位会积极做好下放事项的业务培训、指导工作；我区暂不适宜在村（社区）全面铺设政务专线，铺设政务专线成本较高，远不如“网上办、掌上办、帮代办”实惠方便，如确需铺设政务专线的村（社区），可自行联系移动、电信运营商，我单位会配合做好相关业务指导工作。

下阶段，我们将在区委、区政府的正确领导下，持续完善以下工作：一是深化“互联网+政务服务”建设，推动更多“网上办、掌上办”事项向村级延伸，二是抓好村级代办员业务能力水平提升工作，努力实现政务服务优质化，提升群众获得感。

非常感谢刘志华代表对我区持续推进“一次不跑”改革工作

的支持。

附件：区人大代表建议办理情况征询意见表



抄送：区人大选任联工委、区政府督查室

联系人及电话：黄小华 18172757786

南康区行政审批局

2022年6月9日印发

附件

区人大代表建议办理情况征询意见表

代表姓名	刘志华	通讯地址及 联系电话	唐江镇人民政府 13517972964			
建议标题	关于设立村级政务服务账号的建议					
建议编号	第 12 号	建议分类 A1 A2 A3 B1 B2 C1 C2	A1			
承办单位	南康区行政审批局					
办理态度	满意		基本满意		不满意	
办理结果	满意		基本满意		不满意	
代表意见：						
代表签名：						
年 月 日						

备注：1、建议分类务必按要求和实际情况填写；2、必须代表本人签名；3、此表一式三份，请代表本人填写后，寄区人大选任联工委(邮编：341400)、区政府督查室（邮编：341400）和承办单位各一份。

