

中共石城县委农村工作领导小组办公室文件

石农工办字〔2024〕26号

关于印发《石城县易地扶贫搬迁安置社区 “一站式”办理和帮代办便民服务 工作方案》的通知

各乡（镇）党委、人民政府，县城市社区党工委、管委会，各相关部门：

现将《石城县易地扶贫搬迁安置社区“一站式”办理和帮代办便民服务工作方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

中共石城县委农村工作领导小组办公室

2024年11月26日



石城县易地扶贫搬迁安置社区“一站式” 办理和帮办代办便民服务工作方案

为深入贯彻落实国家和省关于易地搬迁后续扶持工作的决策部署，不断健全完善易地搬迁后续扶持管理服务体制机制，切实提升便民服务效率和质量，结合我县实际，特制定本方案。

一、总体要求

深入贯彻落实习近平总书记关于易地搬迁后续扶持工作的重要指示批示精神，落实省、市、县相关工作部署，更好地服务易地搬迁群众，依托易地搬迁安置点社区党群政务服务中心、村（居）委会等基层便民服务中心（站、点），建立易地搬迁县域搬迁群众办理社会事务工作协调机制，完善咨询代办服务制度，为搬迁群众提供“一对一”贴心代办服务，变“您来办”为“代您办”，最大限度减少群众办事“来回跑”、“两头跑”。

二、基本原则

- 1. 坚持群众自愿原则。**需要代办的群众，均可就相关公共服务事项向代办人员提出申请。
- 2. 坚持无偿服务原则。**除法律、法规明确规定必须由搬迁群众交纳的费用外，一律提供免费代办服务。
- 3. 坚持便捷高效原则。**强化效能意识，简化办事流程，规划简便快捷的办理路径，提供优质高效的代办服务。
- 4. 坚持依法合规原则。**代办行为应依法合规，严格操作流程。

遵守保密原则，不得损害群众的合法权益。

5. 坚持属地管理原则。受理的服务事项属于跨乡镇、跨部门的，原则上由迁入地牵头负责，协同户籍地开展多级联合代办服务。

三、代办范围

在本县范围内易地搬迁公共服务事项全面推行代办制。代办公共服务事项涉及就业、教育、卫生、民政、公安、法律、市场监督、残联、农业、林业、物业等12大类45项，主要围绕搬迁点居民生产生活中迫切需要开展，可参考《关于推行易地搬迁社区管理服务中心专章互认的通知》（石农工字〔2024〕5号）。

四、安置点代办要求

（一）代办方面

1. 代办服务人员由驻村工作队、村(社区)两委成员组成。
2. 安置点分层次代办。对于铜锣湾“进城进园”易地搬迁安置社区，安排在铜锣湾社区党群服务中心进行代办；对于各乡镇圩镇安置点，依托所在村(社区)党群服务中心进行代办。

（二）县域搬迁群众办理社会事务工作协调机制

统筹协作提升效率，减少群众因办事“两头跑”现象。各部门要安排服务窗口、行政单位或指定专门服务队，有针对性办理受委托代办事项。同时，对需要“迁入地”“迁出地”共同协助办理的，要优化流程，强化分工合作和沟通协作机制，确保高效办好群众的需求事项。

五、工作流程

(一) 咨询服务。所有安置点服务窗口人员负责协调部门提供业务咨询，解答群众提出的相关问题。

(二) 委托代理。对有意向代办的群众，代办服务窗口干部帮助审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的事项，代办人员承办办理；对于材料不齐全的，代办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，以便群众方便快捷地补齐材料。

(三) 及时交接。对代办工作完成后，服务窗口代办人员应及时办理交接手续，移交相关材料。

六、保障措施

(一) 提高认识，加强领导。各乡镇及城市社区、各部门要注重大局意识，按照各自的职责分工，狠抓落实，严格按照文件要求推进各项工作。

(二) 规范服务，强化培训。各相关业务部门要定期对帮办代办队伍进行业务培训，提高帮办代办人员业务水平，打造一支作风硬、业务精、服务好的帮办代办队伍。

(三) 加强协调，保障有力。各乡镇及城市社区、各部门要加强统筹协调，及时指导建立健全安置社区组织体系和服务体系，加强舆情监测和调查研究，对发现重要情况和困难问题，要及时报告、及时解决，并在政策制定、资金安排、项目布局等方面对安置社区予以积极支持。