

# 浙江省“最多跑一次”改革办公室

---

浙跑改办字〔2017〕142号

## 关于在全省开展政务服务体系网点 便民手册编制工作的通知

各市、县（市、区）“最多跑一次”改革办公室：

为进一步深化“最多跑一次”改革，建立健全统一、规范、高效、便民的市县乡（镇）村（社区）四级便民利企政务服务体系，打造最便民优化的政务服务圈，请各市“最多跑一次”改革办公室对本市、县（市、区）的四级办事网点进行全面摸底和梳理，按照《市县乡（镇）村（社区）四级政务服务体系网点便民手册编制工作有关要求》，开展网点便民手册的编制工作，于12月15日前全面完成并向社会公布。同时，将相关工作成果报送省“最多跑一次”改革办公室，此项工作成果将列入年终目标考核。

联系人：张国兴，电话：0571-81050673、87057090（传真），  
邮箱：86822060@qq.com

附件：市县乡（镇）村（社区）四级政务服务体系网点便

## 民手册编制工作有关要求

浙江省“最多跑一次”改革办公室  
浙江省机构编制委员会办公室（代章）

2017年11月22日

附件

## 市县乡（镇）村（社区）四级政务服务体系网 点便民手册编制工作有关要求

1. 便民手册的编制和公布要遵循统一的格式和标准，分为电子版和纸质版两种格式，电子版要求在政务网上显示，纸质版要求打印成册。目前，已在桐庐县率先实施，将根据其成果验收情况，发各地市参考，作为统一的标准。

2. 电子版便民手册的编制要在现有的地理信息的基础上，对所有办事网点地理位置、交通信息、办事内容等方面进行标识、标注和说明，要能展示各网点所有办事信息和各办事事项的所有网点，同时根据群众的需求积极开发新功能。纸质版便民手册要和电子版便民手册相一致，按照行政区域，对区域内的所有四级办事网点及政务服务信息进行汇编成册，并附地图相关信息内容。

3. 便民手册要覆盖所有群众和企业办事的网点，包括一级网点：市行政服务中心；二级网点：县（市、区）行政服务中心；三级网点：乡镇（街道）便民服务中心、部门（含企事业单位）分中心；四级网点：村（社区）受理点、其他代办点（如邮局、银行网点、公安派出所等）。

其中，市、（市、区）行政服务中心要求做到可办理本级所有事项（车管所有关事项除外），乡镇（街道）便民服务中心尽可能实现更多事项一窗受理。

4. 各行政服务中心及其延伸服务网点要能展示其可办的事项名称、内容、方式、地点、联系方式等企业和群众办事需要了解的全部信息，显示出联办件事项和零上门事项，体现出属于多少时间交通圈。延伸到企事业单位营业网点的办事事项，要体现出可以办理的所有网点，包括这些网点的地址、联系电话、服务时间等。

5. 各设区市“最多跑一次”改革办公室统筹做好全市四级政务服务体系网点便民手册的编制、绘制和印制、上线等工作，县（市、区）跑改办在市跑改办统筹下做好本区域内政务服务体系网点便民手册的相关编制、绘制和印制、上线等工作，同时，报市跑改办统一汇总和编制。各市跑改办要按照有关标准和要求加强对县（市、区）的指导和督查，确保标准统一，内容全面。