# 党员干部为民服务代理制实施方案

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-09-09

*根据市委组织部《关于实行党员干部为民服务代理制的实施意见》（酒组部发〔2024〕88号）文件精神，为深入推进创先争优破解难题主题活动，进一步转变基层工作职能，不断创新服务模式，拓展服务渠道，提高服务水平，广泛开展为民服务活动，现就实行党员干...*

根据市委组织部《关于实行党员干部为民服务代理制的实施意见》（酒组部发〔2024〕88号）文件精神，为深入推进创先争优破解难题主题活动，进一步转变基层工作职能，不断创新服务模式，拓展服务渠道，提高服务水平，广泛开展为民服务活动，现就实行党员干部为民服务代理制制定如下方案。

一、明确总体要求

党员干部为民服务代理制是贯彻党的根本宗旨和落实科学发展观的具体体现，是深化农村综合改革和推动基层工作职能转变的现实需要，是密切党群干群关系和增强基层党组织亲和力的必然选择，是巩固党在基层执政基础和促进社会和谐的有效途径，是转变干部思想工作作风和加强基层党风廉政建设的务实举措。各单位、各部门要紧紧围绕深化创先争优活动、服务人民群众这一中心任务，以“贴近群众、方便群众、关注民生、优质服务”为宗旨，按照“便民、公开、依法、无偿、高效”的原则，整合服务资源，健全服务网络，深化服务内容，对群众最关心、最直接的生产生活问题实行全程代理，密切党群干群关系，促进社会和谐，使群众切实感受到创先争优活动带来的新变化、新实惠。

二、把握基本原则

1、以人为本、服务群众。以广大人民群众的需求为导向，以人民群众满意为标准，急群众之所急，想群众之所想，让群众在实行党员干部为民服务代理制中得到方便和实惠。

2、转变职能、优化服务。坚持前移服务平台，下沉服务重心，变群众跑腿为党员干部跑腿，变多口办理为一站式办理，变被动服务为主动服务，不断改进工作作风，提升服务水平。

3、依法行政、廉洁高效。坚持公正、公开、公平，代理事项全过程阳光操作，自觉接受群众监督。对群众申请办理的事项，随时受理、及时承办、限时办结，为群众提供便捷高效服务。

4、注重实效、稳步推进。从人民群众最期盼解决的事情抓起，从最容易办到的事情做起，紧密结合实际，针对不同情况，突出特色，分步实施，不断完善，整体推进。

三、狠抓关键环节

1、健全为民服务代理网络。区上依托行政服务中心设立为民服务中心，负责区级权限为民服务事项的办理，代理乡镇上报的办理事项；乡镇设立为民服务站，负责受理乡镇权限代理服务项目和需要上级部门审批、办理的代理事项；村级设立为民服务室，负责村级权限事项的办理，代理乡镇及以上部门办理的事项，构建以区为民服务中心为龙头，乡镇为民服务站为主体，村级为民服务室为基础的三级联动、上下贯通的代理服务网络。各代理服务机构都要有明确标识，安排专人受理代理事项，开通服务热线，随时接待受理群众申请，打造全天候服务平台。

2、完善为民服务代理机制。区、乡镇为民服务机构实行党员干部值班和“领导接待日”制度，村级服务室实行村干部轮流坐班制度，确保代理服务不间断。建立完善业务办理、联席协调、运行管理、监督投诉、反馈回访、满意度测评、目标管理、考核奖惩、责任追究等制度，不断规范党员干部为民服务代理行为，努力形成为民服务长效机制。全面推行定量定性奖罚分明的考核激励机制，将“党员干部为民服务代理制”实施情况纳入各级党组织年度综合目标考核范围，以组织机构健全率、代理事项公开率、申请事项受理率、代理事项办结率、承诺期限兑现率和群众评价满意率为依据，实行季度汇报、半年点评、年终考核，确保党员干部为民服务代理制落到实处、取得实效。

3、拓展为民服务代理项目。区、乡、村三级为民服务代理机构要按照代理职责要求，以群众最期盼、社会最关注、感受最直接的事项为重点，认真梳理各自层面为民服务项目，凡是与群众生产生活密切相关的事项，都要列入代理范围。区为民服务中心主要提供行政许可、非行政许可和审批相关服务类事项以及具体职能部门相关业务的代理服务。乡镇服务站主要提供计生、民政、劳动保障、国土、工商、税务、残联等代理服务。村级服务室主要提供民政、残联、综治维稳、新农合、医疗救助、计生、土地管理、公益事业、消费者维权、党建群团等代理服务。各级代理服务机构要分类制定为民服务代理事项一栏表（请参考附表），并采取制作公示栏、印制代理服务指南等方式，及时公开代理项目。

4、规范为民服务代理程序。要按照受理、承办、反馈、评价的基本程序，公开党员干部为民服务代理项目，制定为民服务代理流程图。受理环节主要完成接收申办人提出的申办事项，说明可以代理的项目和应该提供的材料并接收相关材料。材料齐全的，开具材料接收单，填写承办卡。承办环节，对程序简便、可当场办理的申请事项列为即办件，随来随办，及时办结；对现场一时不能办理的事项归入承诺件，明确时限，限期办结；对手续不全的事项归入补办件，告知群众补齐手续，再行办理；对权限范围内无法办理、需要呈报上级批准的事项归入上报件，代理办结。反馈环节主要由代理员将办理结果送达申办人。评价环节，由申办人对代理服务事项办结情况作出满意度评价。

5、明确为民服务代理要求。各级为民服务代理机构要采取制作展板、印制服务指南、开辟网络服务窗口等形式，把党员干部为民服务代理涉及的服务项目、申报材料、办事程序、工作流程、服务承诺、办结时限、管理制度、监督机构和代理人员全部进行公开，方便群众办事，主动接收监督。全面推行以服务方式“零距离”、服务受理“零推诿”、服务事项“零积压”、服务质量“零差错”、服务对象“零投诉”为内容的“五零服务”，凡是列入党员干部为民服务代理项目的事项，群众申请必须受理，在承诺时限内必须办结，确保群众办事只进一家门、只找一个人，一次性办结。

6、创新为民服务代理方式。要牢固树立“一切为了群众、一切方便群众”的思想，针对不同事项、不同服务对象，积极创新服务手段，开展差异化、个性化服务，按照简易事项、一般事项、特殊事项三种类别，实行直接代理制、承诺代理制和联合代理制，积极探索符合农村工作实际、满足群众意愿的服务代理途径，灵活采用组团式服务、菜单式服务、一站式服务、结对式服务、预约式服务、网络代理服务等多种方式，创造性地开展党员干部为民服务代理活动对代理事项进行全方位、全程式办理，让群众少跑腿或不跑腿就能办成事，增强为民服务代理工作的实效性。

7、扩大为民服务代理队伍。各乡镇、村要根据工作需要，以乡村党员干部为主体，驻村、挂职、结对帮扶、下派锻炼干部等为补充，建立一支觉悟高、素质好、业务精、作风实、相对稳定的为民服务代理队伍。健全为民服务代理党员干部花名册，强化教育培训，增强服务意识，着力提高为民服务代理水平。同时，要不断丰富党员志愿服务活动，充分发挥农村无职党员的积极性，根据党员个人的优势、专长和意愿，探索无职党员为民服务代理制的方法措施，不断扩大为民服务代理队伍。

8、延伸为民服务代理范围。要大胆探索，勇于实践，不断拓宽领域，扩大范围，创新载体，丰富内容，深化为民服务代理活动。代理服务事项要由单一的为群众办证、签字、盖章，向生产销售、技术支持、政策咨询、信息提供等领域延伸；服务领域要由农村向城市社区、非公企业、新社会组织、人民团体延伸，不断扩大为民服务的代理范围，推动党员干部为民服务代理制向多层面、全方位发展，在全社会形成党员干部为民服务的长效机制。

四、强化保障措施

1、加强领导，靠实责任。各级党组织要把推行为民服务代理制作为创先争优破解难题的主要内容，加强组织领导，成立工作机构，制定实施方案，党组织书记要认真履行第一责任人职责，全面部署，扎实安排，副书记、党务干部要认真履行直接责任人职责，强化措施，狠抓落实，确保为民服务代理制落到实处，取得实效。各级领导干部要充分发挥模范带头、示范带动作用，从破解基层群众“办事难”入手，通过开展“深度调研”活动、建立“领导接待日”等制度，积极接待群众来信来访，广泛听取群众的意见建议，定期研究工作中遇到的问题，不断完善工作机制，促使党员干部为民服务代理制工作顺利实施。

2、完善机制，规范运行。为民服务代理制是一项长期的工作，各级为民服务代理机构要结合创先争优破解难题活动，积极探索党员干部为民服务代理制的有效途径，不断创新代理服务方式，在实践中不断完善工作机制，打造服务品牌，推进党员干部为民服务工作长效化、科学化、规范化。要建立健全党员干部为民服务代理制落实情况督查通报制度，各党（工）委、总支要加强对所属为民服务代理机构服务代理情况的督查，发现问题及时督促整改。区委组织部、区委创先争优领导小组办公室将联合纪检、督查部门定期开展专项督查活动，促进为民服务代理制工作整体推进。各乡镇务必于9月底将所有工作落实到位，确保代理服务工作有序实施，10月份全区党建及创先争优活动观摩时，将集中对各乡镇推行为民服务代理制情况进行评比并通报。

3、上下联动，统筹推进。与农村、农业、农民联系紧密的有关部门、单位既要制定为农村基层服务的具体措施，又要指导好乡镇对口部门的为农服务工作。牢固树立为基层服务、为群众服务的意识，对一些与农民群众生产生活密切相关的行政许可和服务项目，能下放到乡镇的，尽可能下放，暂不能下放的，也通过采取委托授权等方式，简化办事程序；对群众需求、乡镇政务服务事项较为集中的，直接派人现场审批，尽最大可能地为基层和群众提供便利。同时，各乡镇要进一步加强效能建设，加快实施电子政务，逐步实现网上申报、审批，简化环节，缩短办事时限，努力为群众提供快捷、高效、优质的服务。

4、加强宣传，营造氛围。为民服务代理制作为一项新的工作机制，群众的参与积极性和认可度高低，直接决定着这项工作的质量和效果。各级党组织要切实加大宣传力度，采取张贴标语、开办宣传栏、发放明白卡、入户走访等灵活多样的方式，深入村组，深入群众，广泛宣传为民服务代理制的意义、代理内容及办事程序，使为民服务代理工作家喻户晓，人人皆知，赢得群众的信任和支持。要深入挖掘、总结提炼为民服务代理工作中探索出的好经验、好做法，积极培育和树立一批推行为民服务代理制的先进典型，充分利用网络、简报、电视等媒介进行大张旗鼓的宣传，以点带面推动为民服务创先争优活动深入开展。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找