

甘州区人民政府办公室文件

甘区政办发〔2022〕113号

甘州区人民政府办公室 关于印发《甘州区“政务+ 邮政”便民服务工作方案》的通知

各乡镇人民政府，各街道办事处，区属有关部门、单位：

现将《甘州区“政务+邮政”便民服务工作方案》印发给你们，请结合各自工作实际，认真抓好贯彻落实。

甘州区人民政府办公室

2022年11月22日



甘州区“政务+邮政”便民服务工作方案

为进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，创新服务模式，拓宽服务渠道，为群众提供更加方便、快捷的政务服务，结合我区实际，制定本工作方案。

一、工作目标

充分发挥邮政服务在优化营商环境中的重要支撑作用，以满足企业、群众办事需求为导向，借助邮政网点覆盖城乡、贴近群众的优势，通过统一服务平台、服务标准、服务流程、服务标识，打造“政务+邮政”双通道、建立“代办+送达”双机制，有效解决“放管服”改革下沉过程中，面宽量大、事繁点少，企业、群众就近办不方便、网上办不会操作等困难，推动“政务+邮政”便民服务新模式城乡全覆盖，打造“15分钟便民服务圈”，实现农村居民办事不出村、城镇居民办事不出社区，不断提高人民群众便利度与获得感。

二、主要任务

（一）认真梳理代办事项。由区政务服务中心牵头，联合中国邮政集团有限公司张掖市甘州区分公司（以下简称甘州区邮政分公司），赴各乡镇、街道及市区各邮政网点，结合企业和群众所需、邮政网点承接能力，在全区14177项政务服务事项的基础上分批次逐项梳理制定政务服务邮政代办事项清单（详见附件1）。同时，甘州区邮政分公司结合自身实际工作，对不属于政务服务事项，但与群众日常生活紧密相关的服务类事项进行梳理，形成邮政便

民代办事项清单（详见附件2）。清单于10月底形成，经论证后试点运行，分批次实施。

（二）加快启动代办工作。由区政务服务中心牵头，积极与市大数据中心衔接，将邮寄办模块嵌入政务服务一体化平台并启动运行，于11月22日前从全区14177项政务服务事项中梳理公布邮寄办清单，通过邮寄送达的形式服务群众，让数据多跑路、群众少跑腿。

（三）试点推进新服务模式。由甘州区邮政分公司在全区选择1-2个邮政所进行“政务+邮政”服务改革试点，先行公布前期梳理形成的服务事项清单、服务流程、收费标准和监督热线，开展政务服务和便民服务代办工作，通过解决问题、完善政策、优化流程，于12月初形成“业务受理、部门线上流转审批、后台集散、邮政快递送达”的业务闭环及工作机制，为全面推广“政务+邮政”服务新模式筑牢基础。

（四）扎实开展业务培训。由区政务服务中心牵头，组织政务大厅窗口首席代表、一体化政务平台工程师做好对邮政代办点工作人员的业务培训及业务办理技术支撑保障工作，确保工作人员熟知政务服务办事指南、代办流程、审批流程和服务范围，熟练掌握甘肃省政务服务网操作规程，并于12月中旬完成各邮政代办点加载政务服务一体化平台的业务培训。

（五）创新服务方式方法。为群众提供“线上提交+线下收寄”服务，办事申请人在甘肃省政务服务网甘州子站选择有关事项上门收件、邮寄送达服务后，邮政工作人员上门提供办事要件

收取及办理结果(证照批文、法律文书)送达的双程收寄服务；或办事申请人在甘肃省政务服务网线上提交相关办事材料并选择邮寄送达服务后，由邮政工作人员提供政务服务事项办理结果(证照批文、法律文书)单程寄递服务。提供政务大厅或邮政代办点线下服务，在区政务大厅、乡镇（街道）便民服务中心和各邮政代办点开设“政务+邮政”服务专窗，分级分工负责，确定专责工作人员，为前来办事的申请人提供“业务受理、部门线上流转审批、后台集散、邮政快递送达”的寄递服务。

（六）巩固拓展改革成效。依托甘州区邮政分公司乡镇邮政所、城区营业网点，分批次推动“政务+邮政”便民服务代办点城乡全覆盖，于12月底首批建成10个“政务+邮政”便民服务代办点，并统一增设“政务+邮政”服务专窗，公布公开服务事项清单、服务流程、收费标准和监督热线（0936-8360299）。由甘州区邮政分公司各邮政所专责工作人员负责第一批次29项政务服务、4项便民服务事项办理、投递及寄递工作，同时负责讲解惠企惠民政策、解读政务服务办事指南等宣传工作。

三、保障措施

（一）加强组织领导。区政务服务局指导甘州区邮政分公司加强对邮政代办点工作人员的业务平台操作、申报材料初审等日常业务培训，同时将代办业务开展情况、服务质量等作为考核和管理重要内容，加强对代办人员的监督管理；要对邮政网点进行升级改造，合理设置服务窗口，统一服务标识，公示服务事项、服务流程、收费标准和监督热线，配置办公电脑、高拍仪、打印

机和摄像头等必要设施设备 ;督促甘州区邮政分公司及相关部门 ,落实“ 政务+ 邮政 ” 便民服务代办点的建立、培训、挂牌、资料审核、业务指导办理及经费协调保障等工作。

(二) 优化投递服务。甘州区邮政分公司要按照各项政务服务事项办理时限及时提交资料进行办理 ,待证件办结出证之日起 ,于 2 个工作日内将证件送达 ; 投递员投递时要先与收件人联系 , 不得随意投送至代收点或门房 , 认真核对收件人信息 , 签收电子面单 ; 与收件人联系后 , 允许他人代收的 , 必须备注与收件人的关系及身份证信息 ; 要指定专人对政务服务邮件物流信息进行实时监控 , 督导政务邮件快捷运输和准确送达。

(三) 加大宣传推广。“ 政务+ 邮政 ” 便民服务代办点工作人员要利用上门投递的优势 , 入户进行“ 政务+ 邮政 ” 政务服务政策宣传 , 对到网点办理业务的群众要耐心、热情、细心、周到 ; 要与村社定期沟通 , 组织开展“ 政务+ 邮政 ” 政务服务进村社的宣传与推广 , 扩大宣传面 , 推动业务宣传广覆盖。

附件:1.甘州区“ 政务+ 邮政 ” 事项清单 (第一批)

2.甘州区邮政便民服务事项清单 (第一批)

抄送：区委、人大、政协办公室，中国邮政集团有限公司张掖市甘州区分公司。

甘州区人民政府办公室

2022年11月22日印发

共印5份