裕民县政务服务中心2023年度法治政府

建设工作总结

2023年以来，在县委、县政府的高度重视和领导下，认真贯彻落实自治区、地区和县委县政府关于推进法治政府建设的决策部署，紧紧围绕县委、县政府的各项工作目标和任务，推进依法行政、依法审批、依法履职，不断提升政务服务能力和水平，为持续深化“放管服”改革，优化营商环境提供法治保障。现将2023年度法治工作汇报如下：

一、法治政府建设推进情况

**（一）强化组织领导，提供坚强保障。**为确保法治建设工作稳步推进，成立了以主要领导为组长，班子成员为副组长，中心办公室人员及窗口单位负责同志为成员的工作领导小组，将法治建设、依法行政工作列入本年度工作计划，与其他重点工作同研究、同部署，形成主要领导负责抓、分管领导具体抓，相关人员配合抓的工作局面。

**（二）加强学习宣传，强化法治意识。一是**认真学习宣传习近平法治思想和习近平总书记关于法治建设重要指示精神。利用每周五集中学习日、三会一课等方式，组织中心干部和窗口单位干部学习《中国共产党章程》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党问责条例》等法律法规和规章制度，全面提升党员干部法治思维和法治意识，增强依法办事的自觉性，进一步提升对群众的服务质量和服务效率。截至目前，开展习近平法治思想专题培训1次，参训42人。**二是**开展党支部书记讲法治专题党课2次，参训12人，积极参加“法治讲堂·逢九必讲”法制培训40场次。**三是**利用大厅LED显示屏播放《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国民法典》《营商环境条例》等国家法律法规以及法治宣传标语，提升大厅工作人员与办事群众法治意识，大力营造大厅尊法学法守法用法的良好氛围。

**（三）认真履职尽责，提升法治能力。一是**为认真落实好《自治区重大行政决策程序规定》，聘请法律顾问1名，参与中心各项制度建设，在实施重大决策、重大事项、重要政策文件涉及法律法规之前，邀请法律顾问积极参与并提供法律依据，在法律顾问指导下落实相关事宜。**二是**积极配合自治区人大常委会立法工作计划和自治区人民政府行政立法工作计划，按照职责分工做好相关地方性法规、政府规章起草的配合工作。

**（四）制定工作制度，强化自身法治建设责任。**党支部不断完善各项财务管理制度，加强对财政资金使用的管理，严格执行财政开支、审批有关规定，防止以权谋私，做到常抓常管常严。

**（五）有效提升干部学法，不断推进用法守法水平。**中心大力推进领导干部法制教育的制度化、规范化和常态化，健全并落实领导班子成员集体学法制度，确保每年组织集体学法不少于2次，其中专题学法不少于1次，每月按照“逢九必讲”原则，中心领导干部全员参加听讲，并做好领导干部要带头参加网上在线答题等活动，营造学法尊法守法用法的良好氛围。全年参加“逢九必讲”12次，法宣在线考试均在85以上。

**（六）提高站位精准施策，推动营商环境再优化。**

**（1）扎实推进政务服务“一网通办”。**推进“一网通办”过程中，我县积极推动各部门维护认领跨部门联办“一件事”事项，“最多跑一次”事项清单和“最快送一次”事项清单，区域通办事项96项，发布比例100 %， 区域通办事项办件覆盖率91项，覆盖率94.79 % 主动评价事项覆盖率97.14%，历史证照汇聚总量2841件，汇聚比例34%，全面推进“最多跑一次”改革，精简办事环节、优化办事流程，2023以来，中心已接待企业、群众 2547人次，办理事项 913件次，受理咨询164件次。

**（2）政务服务“一件事一次办”服务事项。中心开展**自治区18个和地区15件“一件事一次办”主题集成服务套餐，目前工程项目“联审联批”办件231件，二手房交易及水电气联动过户30件，新生儿落户109件，公民婚育194件，高校毕业生2件，涉企不动产登记2件。

**（3）创新工作方式开展“领导进大厅走流程”活动。**为贯彻落实深化“放管服”改革，优化营商环境相关工作部署，进一步推进“互联网+政务服务”，切实做好企业与群众的服务工作，提升政务服务效能，着力推动流程再造，全面提升服务质效，通过压缩办理时限、减少证明材料、简化工作流程等措施，准确了解企业群众办事难事，倾听一线工作人员的建议，有针对性地完善政策措施、改善群众办事体验，达到“为群众办实事”“顺应企业期盼”的目的，结合工作实际，中心2023年11月开展“领导进大厅走流程”工作，目前已经有22个单位，28位领导开展了活动。

**（4）完善服务规范 优化服务流程。一是**按照服务管理标准化要求，相应建立了首问责任制、限时办结制、一次性告知制、AB岗制等相关制度。**二是**开展《可容缺受理服务清单》37项、同时各窗口摆放《一次性告知单》《办事指南》《容缺受理承诺书》《容缺受理补正材料通知书》以及《预约服务》《延时服务》《上门服务》《帮办代办》登记表等为群众提供个性化需求服务等。2023年1月至12月，中心各窗口开展各类特色服务135 件。

**（5）“营商助企”塔礼包，企业开办费用“零成本”。**为进一步提升“亲商、安商、富商、扶商”服务水平，优化服务质量和环境，裕民县对初创企业提供只需到现场一次，即可实现企业开办，一次性领取所需执照、公章、银行开户等一站式“大礼包”服务。自2022年7月份至2023年11月份累计为新开办企业发放富裕民间“塔礼包”52件。

**（6）“容缺受理”让政务服务更有温度。**为进一步优化营商环境，创新政务服务模式，不断提高政务服务水平，有效解决企业或群众因材料不全“多次跑”的问题。中心创新“容缺受理”机制，进一步减材料、减时限、减流程，提高办事效率。企业和群众在办理业务时，如确需实行“容缺受理”，且符合法定条件、非关键性材料缺少或存在错误的，也可先行审批。领取结果前，将材料补齐，有效解决了因个别材料缺少导致整个业务办理“中断”，再跑一遍甚至多遍情况的发生。中心推行的“容缺受理”服务，降低了审批门槛，打破了以往“申请材料齐全且符合法定形式才能受理”的传统模式，真正做到了“一件事、一次办”，最大限度方便企业和群众。

**（7）全面推行政务服务事项向基层延伸打通政务服务“最后一公里”。**中心对照自治区乡镇延伸服务事项，梳理出本县可向乡镇延伸事项85条、向村队延伸28条，主要是医疗、养老、民政、残联等事项，截至目前乡镇办理事项1294件，村队（社区）办理事项1218件。

**（8）成立党员“红色上门先锋服务”队。**为了更好地开展上门服务，为企业、重点项目、老弱病残等特殊群体提供“全托式”有温度的上门服务小分队。提升政务服务质量，拓宽信息获取渠道，推广应用二维码、易拉宝、宣传折页、电子屏、政务网站、公众号等多种形式信息宣传渠道，推行“上门服务”、“延时服务”、“预约服务”、“帮办代办”等政务服务，打造高效便民的政务服务环境，中心于2023年3月成立了以党员为主的“**红色上门先锋服务**”队，目前制作高频事项“二维码”128项，开展各类特色服务135项。

**（9）每季度评选“你最美”窗口和个人。**中心每季度开展“你最美”窗口和个人评选活动，按照中心评选标准，结合群众办事评价、中心工作人员内部无记名投票以及中心对各窗口和工作人员进行综合评定，2023年11月份评选出的“最美服务窗口”12个“最美服务之星”12名“党员先锋岗”12个“党员示范岗”12个。

**（七）建立健全监督考核机制，构建科学管理模式。**

**一是强化建章立制。**为进一步加强中心窗口管理工作，改进工作作风，提高工作效率和服务水平，不断优化完善《裕民县政务服务中心窗口各项制度》，强化制度激励约束，进一步提升政务服务水平。

****二是**加大监管力度**。通过执行“每天四巡查，每日一通报，每月一汇总、每季一评比、每年综合评定”的监督考核机制，对工作纪律、业务效能、群众满意等方面进行监督。通过办事指南核查、办件抽查、电话回访、满意度调查等方式，掌握办件过程中是否存在拖、推、慢、多收材料、办理时限长等问题，督促办件规范，效能提升，规范窗口服务行为，着力提升服务效率和群众办事体验。

****三是**畅通监督投诉渠道。**在实体大厅醒目处设立了投诉箱和“12345”政务服务热线以及政务服务中心聘请政风行风评议员（聘请两委员一代表以及企业和服务对象），主要对为民服务窗口的履行职责、依法办事、服务质量等方面进行全方位的监督。裕民县服务平台共受理企业和群众通过12345热线，投诉信箱，政务服务“好差评”等渠道反映的各类诉求1029件，集中办理1029件，办件率100%，实现以高质量高效率为民解忧。

1. 存在问题
2. **履行主体责任不到位。**中心党支部对法治工作安排多，督促落实少。在学习中，学习与本职业务相关法律较多，学习其他法律法规少。在工作推进中，对本职业务、党务等重点工作注重多，对法治工作重视少。在抓班子成员法治思想建设方面用力不足，没有形成“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的法治环境。
3. **法治意识树得不牢固。**对习近平法治思想学习领会不到位，部分干部职工学习各类法律存在不深入学习，存在用时学一学、忙时停一停的现象，没有做到学懂弄通做实。面对突发事件，固化于原有的思维模式，存在凭经验解决问题的现象，运用法治思维和法治方式来防范风险、处理问题、化解矛盾的能力还有欠缺。潜心研究法治力度不够，存在浅尝辄止的现象，用什么学什么、学一点而不全面的问题依然存在。

**（三）法治宣传教育有欠缺。**中心党支部在开展普法活动时，过于学术化，缺乏针对性，开展活动的载体和方式单一，中心和窗口党员干部学习法律法规的积极性和主动性较低。在新媒体新媒介新技术的学习、操作和运用上还不够充分，多数依靠于集中学习，利用学习强国、法宣在线等学习力度不够，宣传的实效性、覆盖率不尽如人意，致使宣传效果不理想。学习内容仅停留于行业内的相关法律知识，对其他法律方面涉及不多，为了学习而学习、为了工作而学习的现象一定程度存在。

三、下步工作计划

**（一）加强理论学习，建设法治人才队伍。**坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习习近平法治思想，把加强理论学习摆在自身建设的重要位置，做到系统学习掌握，学习领会，学懂弄通做实，紧密结合当前政务服务工作新要求，把学习成果转化为工作思路和具体举措，切实提高依法行政意识。

**（二）持续深化“一窗式”改革。一方面强化事项进驻。**对各进驻部门的行政审批和公共服务事项不断进行梳理，完善编制办事指南和事项手册，实现窗口业务精准办、高效办。**另一方面强化运行管理。一是**加强窗口人员业务培训和测试，提高窗口人员业务能力和服务水平。**二是**建立“跟踪督办”机制，对各窗口所受理的所有申请事项，实时跟踪并督办，限时办结申请事项。

**（三）持续推进“互联网+政务服务”建设。**

**一是**将与企业和群众密切相关的政务服务事项应上尽上、全程在线。凡是能实现网上办理的事项，开展在线填报、在线提交、在线审查、在线告知、在线补正和在线查询，其他不能实现网上全流程办理的，也要实现网上预申请、预审查和预受理，尽量减少申请人到实体政务大厅的跑动次数。

**二是**加强“互联网+政务服务”宣传力度，通过制作宣传册、抖音小视频、现场指导等方式，帮助群众体验和运用网上办事，让他们切身体会到网上办事的方便与快捷，从而推动“网上办”“不见面审批”工作。

**（四）持续强化基层政务服务能力提升。**

**一是按照自治区基层事项清单，不断**梳理编制乡镇服务中心（站）清单，推动民政、户籍、社保、医保等热点服务事项网上办理。

**二是**着力提升“全县通办”、“帮办代办”改革，进一步拓展乡镇政务服务中心和村队（社区）服务站的服务领域，为基层群众搭建良好的服务平台，将裕民县网上办事大厅延伸至村，畅通政务服务“最后一公里”。

**三是**强化指导督导，中心以乡镇为单位，召集所辖村（社区）便民服务站工作人员进行业务指导及培训，强力推进网上办理、县域异地办理等改革措施，进一步加快基层政务服务能力改革进程，真正实现让群众办事少跑路、不跑路和节约办事成本。

**（五）持续推进“跨省通办”“一件事一次办”改革工作。**

**一是拓宽通办领域。**围绕就业、社保、医疗、养老、落户、婚育等与群众生活密切相关的异地办事需求与推动企业生产经营高频事项“跨省通办”，便利企业与群众异地办事；并加快推进新生儿入户，公民婚育、高校毕业生落户和灵活就业“一件事一次办”工作开展提升政务服务水平。

**二是提升电子证照服务能力。**加快提升电子印章对电子证照的支撑服务能力，归集更多更全的证照照面数据，尽快实现跨省电子证照互认，为“跨省通办”提供有利条件。

**三**是**提高通办知晓度。**不断通过门户网站、微信公众号、抖音号等渠道宣传“跨省通办”、“一件事一次办”工作，提高企业、群众知晓率，解决企业与群众异地办事难、成本大等问题。

**（六）加强政务服务建设，打造服务型、高效型的政务服务环境。**

**一是强化工作作风。**进一步端正思想作风、工作作风，牢固树立“为民、务实、高效、清廉”的宗旨，转变机关工作作风，切实提升业务能力，不断创新工作方式，提高窗口人员业务素质水平。

**二是增强服务意识。**做到窗口服务要以群众为核心，把服务工作做深、做细、做扎实。

**三是严明工作纪律。**规范窗口服务单位服务行为、尽心尽力为群众提供优质服务，努力打造成服务群众的便民窗口、展示良好精神风貌的文明形象窗口。

### 裕民县政务服务中心

2024年2月28日