### **裕民县政务服务中心2024年度法治**

### **政府建设工作总结**

按照县政府要求，现将裕民县政务服务中心2024年度推进法治政府建设情况总结如下：

一、工作开展情况

**（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。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。**二是**积极参加“法治讲堂·逢九必讲”培训。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）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。

**（四）多举措开展个性化服务，提升政务服务效能。一是设置“办不成事”反映窗口**。针对群众办事过程中无法办理的“堵点”“难点”和“卡点”问题，采取“一对一”和现场办公进行跟踪，目前已解决各类问题7项，极大提升了群众满意度。**二是合理划分大厅区域，群众办事更便捷。**打破服务大厅陈旧布局，利用现有空间，整合资源，合理划分“涉企专区”“高效办成一件事专区”“行政审批专区”“自助服务区”“休息等候区”等7个区域，为办事群众打造更加便捷、高效、舒适的政务服务环境。**三是扶残助残在行动，政务服务暖人心。**在咨询台处张贴“残障人士求助电话”，安排专人随时为残障人士提供服务，做到为民服务“暖人心”；在必要处张贴安全提示牌、指引牌等15个指示标识，更好地满足办事群众的办事需求。**四是用服务保障筑牢人才留驻之基。**积极配合县人才办工作，新增“人才服务绿色通道”，安排专人受理相关事宜，为裕民县人才提供生活服务保障，为全县人才工作提供一份助力，目前共受理人才服务事项3件。**五是持续创新便民、利民服务方式，践行“高效、便民”服务理念。**制定《裕民县优化营商环境招商引资项目帮办、代办服务工作方案》，成立党员帮办代办“红色上门先锋服务”队。今年以来，共计为6家企业提供了帮办代办服务。开展“延时、预约、电话咨询、上门、证照寄递”等个性化服务，不断节约办事群众跑办时间及成本，实现多渠道、多途径提升办事效率和服务水平。今年以来共开展预约服务145件次，延时服务78件次，上门服务51件次，电话咨询153件次，邮寄22件次。**六是畅通投诉渠道，强化群众监督。**在实体大厅醒目处张贴“12345”政务服务热线，并积极推动政务服务事项“好差评”评价机制，利用现场端、短信端、移动端、二维码等七种评价方式对窗口工作人员的业务效能、服务态度进行评价，反向促进中心作风建设。今年以来政务服务“好差评”等渠道反映的各类诉求5件，集中办理5件，办理率100%，实现以高质量高效率为民解忧。**七是开展领导“坐窗口、走流程、优服务”活动。**为准确了解企业和群众办事难事问题，中心结合工作实际，于2023年11月开展“领导进大厅走流程”工作，采取“沉浸式”参与、“零距离”沟通的方式，部门领导亲身体验办事全流程，发现问题、制定方案、改进工作，主动破解群众办事难题，切实提高群众的获得感和满意度。促进中心政务服务工作整体提升。截至目前已经有18个单位，136名领导开展了活动。**八是助企扶企，“塔礼包”赋能，降低企业开办成本，优化营商环境。**为进一步提升“亲商、安商、富商、扶商”服务水平，持续深化“放管服”改革，不断激发市场活力，切实提高企业开办便利度，根据《塔城地区优化营商环境实施意见》，为在塔城地区裕民县辖区内新开办企业和农民专业合作社（不包含个体工商户），可在设立时享受首次刻制印章免费服务。免费刻制的印章包括（企业公章、财务专用章、发票专用章、法人名章）各一枚。自今年以来共为新办企业发放“塔礼包”61个。

**（五）不断优化政务服务改革，持续推进“线上办”。一是推进“高效办成一件事”落地落实。**依托新疆一体化政务服务平台推动部门间信息共享互认，形成“一套材料、单次采集、多方共用”的工作机制，实现企业需办理的跨部门事项同步办理，推动办件材料、结果等实时线上共享，实现“一件事”全程网办，截至目前，高效办成一件事窗口已办结36项。**二是减环节压时间，压缩开办时间。**依托新疆政务服务网“企业开办专区”实现“一网通办、数据共享”，2023年8月以来中心再次按照自治区标准化复用模板梳理行政审批和公共服务事项由原来的777项增加到1163项，可网办事项比例达93.37%，即办事项比例43.12%，将企业开办时间压减至1个工作日，从2023年的70.2%，提升到80%。**三是大力推进“最多跑一次”改革。**对各职能部门审批事项梳理重塑，压减审批流程，全县涉及30个部门286项事项实现“最多跑一次”“最快送一次”。公积金窗口贷款审批业务、公安174项、社保79项、医保45项等通过手机APP、门户网站、单位网厅等渠道大力推行“网上办”“掌上办”。今年以来网上办理量达到36691件，网上办理率97.45%。**四是扎实推进政务服务“一网通办”。**为全力推进实施“一网通办”改革，以小切口实现大突破，多角度扩大“一网通办”改革工作成果，推动政务服务提质增效。推进“一网通办”过程中，区域通办事项101项，发布比例100 %，区域通办事项办件覆盖率101项，覆盖率100% ，主动评价事项覆盖率98.14%，汇聚历史证照汇聚总量2841件，汇聚比例34%，今年以来，中心已接待企业、群众186人次，办理事项 58件次，受理咨询120件次。**五是“三级政务服务”体系更规范。**将涉及16个部门73项事项下放到6个乡镇、56个村队（5个社区），实现“马上办”就近办、“一次办”“网上办”让群众办事更便捷。**六是**邀请县人社局、市监局、医保局等高频事项部门对下放基层事项进行培训，受训人次62人次，进一步提升基层政务服务能力。今年以来办理事项320件。

二、存在问题

**（一）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。

**（二）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、下一步工作思路

**（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）持续推进“应进必进”工作。**精细梳理事项，明确事项清单底数。中心结合新下放事权，聚焦企业和群众办事需求，强化举措，压实成员单位分管领导和一体化专管员责任，合力攻坚，对实体大厅政务服务事项进驻率进行查缺补漏，对照行政审批及公共服务应进驻事项，全面、细致梳理出各成员单位进驻大厅及未进驻大厅的政务服务事项清单，确保所有事项“应进必进”。

**（三）持续推进政务服务向基层延伸工作。一是**利用民政、发改、编办牵头基层治理智理和组织部开展的“七进”工作的开展，在各乡镇村队（社区）利用邮政快递业务，设立。乡镇村队（社区）的“代办帮办”窗口方便群众办事。**二是**每月开展组织一次窗口工作人员、乡镇专干和中心人员的政策法规、业务知识、办事流程等开展专题培训，通过“全能岗”确保基层政务服务事项在基层放得下、接得好、办得好。**三是**结合地区“石榴籽服务站”示范点工作要求，强化村级组织活动场所功能，积极推进为民代办服务进村进社区，做好裕民县6个乡镇5个村队便民服务中心（站）示范点的打造，形成可复制、可推广、可宣传建设经验，推进实现基层便民服务体系建设标准统一。

**（四）多措并举开展宣传工作。**为进一步加大政务服务工作信息宣传力度，提高政务服务工作知晓度，县政务服务中心多措并举，有力推动政务信息宣传工作再创新高度。**一是**做好新疆政务服务一体化旗舰店（互联网端）更新工作。**二是**利用网络全方位宣传。围绕中心工作，落实专人负责宣传，挖掘政务服务的亮点和重点工作，充分利用中心微信公众号、政务服务网和各种网络媒体等渠道，对政务工作、窗口工作动态等进行宣传，并及时更新相关信息，不断提高群众知晓率。

裕民县政务服务中心

2024年11月15日