白石府发〔2021〕42号

黔江区白石镇人民政府

关于印发《黔江区白石镇人民政府

2021年政务服务工作要点》的通知

各村（居）委，各办、站、所、中心、大队，辖区各相关单位：

现将《黔江区白石镇人民政府2021年政务服务工作要点》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

黔江区白石镇人民政府

2021年4月6日

（此件公开发布）

黔江区白石镇人民政府2021年政务

服务工作要点

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，全面落实国、市、区深化“放管服”改革优化营商环境会议部署，以政务服务“质量提升年”为目标定位，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，积极探索创新，着力固根基、补短板、创示范，持续优环节、减材料、压时限、降成本，推进政务服务标准化、规范化、便利化，全面推动事项应上尽上、渠道一网通达、线上“一网通办”、线下“一窗综办”，让企业和群众办事更高效、体验更愉快，助推经济社会高质量发展。

二、重点任务

（一）持续优化网上政务服务效能。按照全市“渝快办”平台服务支撑能力建设，推动镇公共服务中心流程图的绘制，方便企业群众在线预约、就近办事。强化政务服务“好差评”系统的规范管理，严格落实受理、转办、调查整改、结果反馈、用户评议等工作流程，形成评价、反馈、改进、监督、考核全流程闭环，实现“好差评”主动评价数据全量归集，差评整改率、回访率达到100%；加强“好差评”数据综合分析应用，推动政务服务效能不断提升。

（二）有序推进政务服务体系建设。推动镇公共服务中心、村（社区）便民服务中心标准化规范化建设，统一名称、统一标识，保障必需的办公场所、人员和设施设备。加强窗口工作人员业务培训，提高服务意识和能力。依申请类政务服务事项，按照“应进必进”原则，进驻镇公共服务中心办理。推进高频政务服务事项办理向基层延伸，扩大镇、村（社区）“就近办”事项比例。

（三）着力推动公共服务利民便民。大力推广“黔江政务通”掌上办事大厅，积极引导群众通过线上渠道申请办理政务服务事项，着力提高“黔江政务通”掌上办事大厅覆盖率，提升“渝快办”平台用户使用度。

三、保障措施

（一）强化组织保障。成立以政府主要领导任组长、分管领导及其他班子成员任副组长，各科室负责人及各村（社区）两委主要负责人为成员的政务服务工作领导小组，制定印发《黔江区白石镇人民政府2021年政务服务工作要点》，进一步明确任务、细化措施、落实责任，强化政务服务工作人、财、物保障，严格落实“一人分管、一科受理、多科室协同”工作机制，持续巩固深化“三集中三到位”工作成效，选派素质高、能力强、业务精湛的人员进驻服务窗口，确保独立履行职责。

（二）强化制度保障。认真落实《重庆市政务服务管理办法》，及时修订或废止不符合最新改革精神的政策文件。

（三）强化学习交流。加强与区行政服务中心、全区政务服务干部职工业务交流和共同学习；加强镇级公共服务中心、村（社区）便民服务中心业务工作人员的培训与指导，不断提高工作人员的服务意识与服务能力。

（四）强化宣传推广。各办、站、所、中心、大队，各村（社区）要采取发放宣传单、进村入户走访、召开座谈会、面对面讲解等方式宣传网上办理流程，强化政务服务工作宣传力度，解答群众咨询疑问，不断提升群众的知晓度，让群众办事更加精准化、智能化，切实便民惠民，不断提升群众的满意度和获得感。

附件：

**2021年政务服务工作任务分解**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 重点任务 | 具体工作 | 牵头单 位 | 配合单位 | 完成时 限 |
| （一）持续优化网上政务服务效能 | 按照全市“渝快办”平台服务支撑能力建设，推动镇公共服务中心流程图的绘制，方便企业群众在线预约、就近办事。 | 党政办 | 各办、站、所、中心、大队 | 持续推进 |
| 强化政务服务“好差评”系统的规范管理，严格落实受理、转办、调查整改、结果反馈、用户评议等工作流程，形成评价、反馈、改进、监督、考核全流程闭环，实现“好差评”主动评价数据全量归集，差评整改率、回访率达到100%；加强“好差评”数据综合分析应用，推动政务服务效能不断提升。 | 党政办 | 各办、站、所、中心、大队 | 持续推进 |
| （二）有序推进政务服务体系建设 | 推动镇公共服务中心、村（社区）便民服务中心标准化规范化建设，统一名称、统一服务中心标识，保障必需的办公场所、人员和设施设备。 | 党政办 | 各办、站、所、中心、大队 | 2021年12月31日 |
| 加强窗口工作人员业务培训，提高服务意识和能力。 | 党政办 | 各办、站、所、中心、大队 | 持续推进 |
| 依申请类政务服务事项，按照“应进必进”原则，进驻镇公共服务中心办理。 | 党政办 | 各办、站、所、中心、大队 | 持续推进 |
| 推进高频政务服务事项办理向基层延伸，扩大镇、村（社区）“就近办”事项比例。 | 党政办 | 各办、站、所、中心、大队 | 持续推进 |
| （三）着力推动公共服务利民便民 | 大力推广“黔江政务通”掌上办事大厅，积极引导企业和群众通过线上渠道申请办理政务服务事项，着力提高“黔江政务通”掌上办事大厅覆盖率，提升“渝快办”平台用户使用度。 | 党政办 | 各办、站、所、中心、大队 | 持续推进 |