乌苏市政务服务中心2023年法治政府建设工作总结

# 2023年以来，乌苏市政务服务中心按照法治政府建设工作要求，坚持以习近平现代时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习习近平总书记依法治国新理念新思想，根据乌苏市贯彻落实《法治政府建设实施纲要（2021—2025年）》工作要求，紧紧围绕市依法治市工作重点，立足部门职能，强化责任担当，坚持运用法治思维和法治方式开展中心各项工作，现将2023年法治政府建设工作总结如下：

一、2023年法治政府建设情况

1. **主要任务完成情况。**

**1.规范梳理各级政务服务事项权责清单。**按照“三级四同”要求，督促指导各部门对照新疆政务服务一体化平台事项及编办提供的权责指导目录认真梳理全市33个部门的事项清单，做到线上线下事项同源管理、同源发布、同步更新，目前共梳理进驻事项807项，基层下放事项73项。做到了相关部门和事项应进尽进。

**2.大力推进“最多跑一次”改革**。**一是**中心对各职能部门审批事项不断进行梳理重造，打通审核环节，压减审批流程，截至目前，乌苏市共涉及35个部门的385项事项，实现了“最多跑一次”，同时中心采取EMS快递送件方式，实现证照和办理结果“最快送一次”。**二是**按照公布的实施告知承诺制的证明事项目录，市政务中心公布事项告知承诺制第一批目录清单有11项。

**3.深入推进“证照分离”改革。**着力推进事前事后双告知制度，进一步简化企业登记程序，压缩登记时间，企业登记注册、税务部门申领发票、印章刻制、社会保险参保全过程完成时间压减至3个工作日以内。

**4.流程再造工作不断深化。一是**将水、电、气、暖公共服务简化程序后纳入审批流程，实现窗口直接办理公共服务报装业务，同时加快推进报装、查询、缴费等业务全程网办，目前供电、供热、供水和部分片区的供气服务已实现网上办理。**二是**打破部门藩篱，推进窗口的整合，提供“不动产证办理”主题式集成服务，由一个窗口受理、配合部门并行办理，实行一表申请、一次提交、限时办结，避免企业和群众来回跑。不动产登记整合登记、交易、契税等多个事项，改串联办理为并联办理，登记时间由20个工作日缩短为当日受理，3个工作日取证，为群众和企业提供了更加便捷的服务。

**5.“三级政务服务”工作机制运行顺畅，事项向基层延伸工作有序推动。一是**根据《新疆维吾尔自治区促进政务服务便利化条例》要求，我市第一批将涉及16个部门的73项事项下放到乡镇（街道）、村（社区），并制作下发基层政务服务事项办事指南手册和办事标准化流程，有效地推进了基层便利化政务服务水平，实现了“马上办”“就近办”“一次办”“网上办”，让群众办事更加便捷，目前我市22个乡镇（街道）、170个行政村（社区）实现了全覆盖，提升了政务服务水平；**二是**聚焦“网上办”，积极打造“一件事一次办”升级版。创新推出“新生儿出生一件事”“公民婚育一件事”等主题套餐一站式联办、一体化服务，依托“新服办”APP开通了线上新生儿出生“一件事一次办”服务，有效解决了新生儿出生后办证多、时间长、多跑动、流程复杂等问题。截至目前，我市共完成“新生儿出生一件事”1274件，“公民婚育一件事”843件，“灵活就业一件事”12件，“企业开办一件事”22件的全流程办理。

**6.多措并举强化政务公开工作**。**一是**依据权责清单和公共服务事项清单，推进各业务领域政务公开，公开内容与业务工作紧密结合，不断建立和完善适应实际的办事指南和工作流程，进一步压缩事项办理时限、减少办理流程，实现群众“事先准备、一趟办结”的便民服务目标。**二是**加大咨询服务力度，设立咨询服务引导员，积极发挥作用，第一时间化解潜在的矛盾，切实提高群众办事效率。**三是**通过宣传册、公示栏等多种宣传方式，切实提高群众对政务公开的知晓率。充分利用新疆政务服务平台及时更新相关信息，让群众了解最新政策信息及工作动态。利用自身优势，在政务大厅LED 屏全天候滚动播放政务服务事项办事指南及相关制度，并在大厅设置高频事项二维码展板，让群众享受到流畅便捷的办事体验。

**7.“跨省通办”取得新突破。**聚焦企业和群众普遍关注的高频事项，依托自治区政务服务事项管理系统，积极推行“一网通办”改革，将涉及针对公积金窗口商贷提取、贷款提取，医保窗口异地就医备案、城乡居民医疗暂停参保，市监窗口企业设立登记等多项业务通过手机APP、互联网端、门户网站、单位网厅等渠道大力推行“网上办”“掌上办”。截至目前已完成12个部门的124项事项完成了“跨省通办”中枢系统的配置，实现了审批事项异地可办、跨省通办。

**8.推进电子印章在政务服务领域应用和互通互认。一是**推进电子证照汇聚，及时规范录入新增证照，完成历史证照的修正，截至目前我市电子证照共录入8万余个，为电子证照调用提供有力支撑。**二是**推进电子证照互通互认。全面实现身份证、营业执照等电子证照互认共享。

**9.加快推进信息化平台建设。**利用“互联网+政务服务”技术整合政府信息资源，推动政府数据共享开放。推进政务数据共享标准化规范化体系建设，加强数据质量管理，强化安全保障，确保数据共享安全可控。

**10.加强“互联网+监管”应用，及时处理企业群众的咨询、投诉和意见建议。一是**依托政务服务便民热线，及时协调处理“12345”政务服务便民热线投诉案件。截至目前，共收到12345政务服务网交办件36件，其中：好差评28件，建议类3件，求助类5件，均按要求进行了对接、整改处理和回复。满意率100%。**二是**全面开展政务服务“好差评”。畅通政务服务评价渠道，积极开展现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，推动各窗口持续提升政务服务质量。

**11.强化干部培训，促进干部素质提升。一是**落实领导干部学法制度。制定年度《全员学法计划》《领导干部学法用法清单》，把《民法典》“一规划两纲要”等法律法规列入党组理论学习中心组会议学习，促进领导干部运用法治思维和法治方式落实到各项工作。**二是**坚持领导干部带头学法、模范守法、严格执法。班子成员自觉做尊法学法守法用法的模范，带头学习宪法和法律，带头厉行法治、依法办事。健全完善了党组理论学习中心组学法制度，把宪法法律和党内法规列入了党组理论学习中心组年度学习计划。**三是**开展各行业相关业务知识培训。新疆政务服务一体化平台实操等业务知识培训6余次累计800人次，开展政务服务知识竞赛活动，不断提高政务服务水平和能力。

二、主要做法和存在问题

**（一）主要做法。**

**一是**认真履行推进法治政府建设工作职责。**二是**持续深化“放管服”改革，优化各类事项审批流程，压缩审批时限，提升服务效能。**三是**大力推进“最多跑一次”，推动高频政务服务事项异地可办、跨省通办。**四是**完善体系优化流程，政务服务标准化、规范化、便利化水平不断提升。**五是**运用好12345政务服务便民热线平台，形成“接诉即办”模式，及时处理企业群众的咨询、投诉和意见建议。

**（二）存在问题。**

**一是普法形式单一，普法成效不够明显。**在普法宣传工作上形式不够多样，缺乏对普法教育全面性、系统性的规划，普法效果还不十分明显。依法治理工作力度不够，还有待进一步加大工作力度。

**二是普法队伍素质不高，满足不了群众法律需求。**随着时代的发展，群众接触的法律法规平台较为广泛，且群众的文化程度也在不断提升，而普法队伍里大多数是兼职普法员，由于没有接受过较为全面、系统、专业的法律培训，自身法律素养不高，在开展普法工作中要么照本宣科，要么简单的上传下达，普法效果一般，有时并不能准确回应办事群众的疑虑，满足不了不同群众的法律需求。

**三是部门联动落实工作中存在牵头部门不重视现象。**对自治区提高营商环境和便民服务推出的“让企业和群众少跑腿，数据多跑路”事项，仅靠政务服务中心力推，还达不到上级要求的标准。如：自治区推出的18件“一件事一次办”事项，牵头部门重视程度不够，加之相关部门配合上存在不力、不畅，导致部分事项进展办结效果不明显。

**四是政务服务向基础延伸进度缓慢成效不明显。**乡镇（街道）、村（社区）领导重视程度不一，经过培训熟悉业务上岗的工作人员不固定，致使便民服务中心（站）工作开展上参差不齐，没有真正发挥基层中心（站）的作用，基层营商环境和便民受阻，实现不了真正的“就近办、网上办、马上办”。

三、2024年重点工作

**（一）**2024**年主要目标任务。**

2024年市政务服务中心党组将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实自治区党委、地委和市委的决策部署，以人民为中心，切实推动“放管服”改革各项措施落地落实，解决服务群众“最后一公里”，为我市经济高质量发展提供优质高效便捷清廉的政务服务保障。

**1.动态更新，持续跟进落实“三集中、三到位”工作机制。**

及时与上级部门和市委编办对接，适时掌握审批事项的下放、调整和取消等情况，确保我市在最短时间内将改革各项措施落到实处，督促指导各部门对照自治区政务服务平台事项及市委编办提供的权责指导目录认真梳理全市各部门事项清单，确保各类事项“应进尽进”。

**2.进一步规范“三级政务服务”体系建设。**

**强化督促指导。**强化对各级政务机构的督促指导，切实提高基层对政务服务工作重要性的认识，确保“三级政务服务”体系得以规范运行，同时完善并严格落实《一次性告知制》《限时办理制》等工作制度。

**持续扩大权限下放事项范围。**在规范第一批下放基层政务服务事项基础上，动态完善下发事项清单、办事指南手册和办事标准化流程。

**加大业务培训和指导力度。**适时开展新疆政务服务平台的实操和相关业务培训及竞赛活动。不定期开展业务指导，统筹推进“三级政务服务”体系高效运转，切实提升“三级政务服务”体系功能作用发挥。

**3.推动“容缺受理、容缺办理”机制提质扩面。**

督促各职能部门在强化信用激励基础上，进一步解放思想，创新思维，积极靠前服务，持续扩大“容缺受理、容缺办理”工作机制范围。

**4.拓展“一件事一次办”主题式服务范围。**

聚焦群众关注的“热点”“难点”，积极拓展由一个窗口受理、相关部门并行办理，实行一表申请、一次提交、限时办结和打造主题式集成服务范围，避免企业和群众来回跑现象，切实提升政务服务工作便捷度和群众的满意度。

**5.强化资源整合，扩大异地可办事项范围。**

推动部门政务服务平台资源整合联动，做好异地通办、跨省通办服务，积极拓展“互联网＋政务服务”水平，实现政务服务的“一网通办”，推动电子证照扩大应用和互通互认，实现更多政务服务网上办、掌上办、一次办，切实增进人民群众的获得感。

**6.以“小窗口”守护大民生，打造“清风窗口”。**

为切实转变窗口人员工作作风，提升服务意识，创新工作方式方法，建成“高效、清廉、务实”的政务环境，凝心聚力持续提升政务服务水平，营造一流营商环境，今年拟在市政务服务系统开展“清风窗口”建设。

**评选“清风之星”，实现“民之所望”。**通过“政务服务后台监管系统”“好差评”系统对办理事项、工作时长、等待时间、满意度等核心指标进行后台数据运算，实现对大厅各个窗口业务办理效率的实时掌握。并通过群众对工作人员满意度的评分，产生每月“清风之星”，进一步激发窗口工作人员服务的主动性和争先性。

**搭建“清风留言板”，倾听“民之所盼”。**为强化“办事不找关系，用权不图好处”理念，接受办事群众的广泛监督，市政务服务中心多渠道开设“清风留言板”功能。企业群众通过综合查询办理一体机、24小时自助办理机、手机微信小程序等多种渠道留言反映问题线索或提出宝贵的意见建议，进一步畅通沟通交流渠道。

**编制《办事不找关系指南》，满足“民之所需”。**针对群众办事过程中无法办理的“堵点”“难点”和“卡点”问题，由全市相关职能部门完成《办事不找关系指南》的编制工作，在线上线下全面公开《指南》，让权力在阳光下运行。同时采取“一对一”和现场办公进行跟踪解决群众反映的“堵点”“难点”和“卡点”问题。

**7.强化“局长进大厅”机制长效落实。**

2023年“局长进大厅”工作取得了一定成效，作为“走基层、改作风、解难题”的重要平台，我们将进一步细化活动目标，量化日常评估，切实提升部门对窗口工作的重视程度，同时也有效提升政务服务事项的办理实效和水平。

**8.持续深入抓好流程再造工作。**

进一步规范部门行政审批，优化审批流程、精简申报材料、压缩审批时限，不断提升政务服务水平。

乌苏市政务服务中心

2024年3月7日