市政务服务管理局2020年工作总结

和明年工作计划

2020年是决胜全面小康社会和“十三五”规划的收官之年，市政务服务管理局在上饶市委、市政府和省政务服务办的具体指导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻“放管服”改革决策部署，持续纵深推进“一网、一门、一次”改革,做好“六稳”工作、落实“六保”任务，企业和群众办事满意度、获得感和幸福感不断提升，“好差评”好评率99.9%以上，上饶便民惠企政策落地见效。

一、担当有为、勤勉务实，在履职尽责中提升政务服务质量

1、多举措确保疫情防控与为民服务两不误。强化宣传推广，引导服务向前移,多渠道告知群众线上办理渠道和操作办理方式，力推网络远程申报办理业务。“赣服通”上饶分厅建立预约服务板块，减少人员聚集，每日安排专人受理咨询及预约业务。同时，“赣服通”上饶分厅设立“疫情服务专区”，服务再添新举措，提供疫情动态、免费诊疗、在线挂号、定点医院查询、官方发布等防疫服务。

2、开创性地设置了惠企政策兑现帮办代办窗口。在市政务服务中心办事大厅设置了线上线下相结合的惠企政策兑现帮办代办窗口，汇编了惠企政策手册，建立了由21个部门派员组成的惠企政策帮办代办队伍。

3、政务服务建设水平整体跃升。出台纵深推进“放管服”改革全面优化政务服务助力经济社会发展 22 条措施,对纵深推进全市“放管服”改革提出了针对性、创新性、可行性措施，是我市打造“四最”营商环境、推进“五型”政府建设的又一重要举措，是有效应对疫情冲击、助力企业复工复产的真招实招。县级政务（行政）服务中心实体平台建设取得突破性进展。继德兴市、信州区、横峰县新建办事大厅之后，今年，余干、玉山、弋阳三县也完成了新办事大厅的建设与入驻，5000平米以上县级政务服务大厅达到9个，占县级政务服务办事大厅的75%。其中达到万平米以上的有4个，分别是：德兴市、信州区、余干县、玉山县。

4、优化延时错时预约服务。多渠道开通网上（赣服通、微信）预约、电话预约和实体办事大厅现场预约。为加强市本级各办事大厅错时延时、预约办理事项清单管理，维护清单的实用性、规范性和便民性，进一步完善政务服务机制、提升政务服务水平、方便企业群众办事，根据第一批公布依申请类政务服务事项清单目录，从2020年1月21日起，对市本级各办事大厅的错时延时、预约服务事项清单进行了调整。调整后，市本级大厅延时、预约服务事项978项，市直分中心延时、预约服务事项145项。今年以来，市本级错时延时、预约服务共办理业务9000余件。

5、全面推行“无差别受理”改革。把政务服务事项按照审批的关联性进行分类分区，分为专科集成服务区和无差别集成服务区两大类，共设置了6个专科集成服务区和1个无差别集成服务区，目前无差别集成服务区共有22个部门398项依申请类政务服务事项。综合受理“一窗化”，把部门设置的“小一窗”变成按集成审批分类的“大一窗”，在“大一窗”中设置若干个综合受理窗口，统一对应集成服务区内的所有事项受理，形成了“并联式”受理。受理队伍“专门化”，按照“受办分离”的原则，统一组建了综合受理窗口受理人员，也分为专科综合窗口受理人员和无差别综合窗口受理人员。受理收件“标准化”，以“极简”为目标，推行标准化受理，在完全摒弃“模糊语言”、“兜底条款”的基础上，把纳入综合受理的事项进行“最小颗粒化”、“办事情形”的梳理，实现“傻瓜式”审核，标准化受理。窗口受理办理“一体化”，按照审批职权进中心、“中心之外无审批”的要求，在政务服务中心切实推进了“一窗受理、集成服务”，基本上做到了“前台收件、后台办理”。

6、强化管理提升群众满意度。出台了《上饶市政务服务中心标准化工作手册》，对政务服务大厅工作人员进行规范化管理，统一窗口服务标准，保证办事服务质量和效率。同时，办事群众可通过评价器，快捷、准确、客观的对窗口人员服务意识、服务效率等情况进行综合评价和监督；我们将每月窗口的评价记录列入考核，对不满意评价进行一一回访，并要求立行立改。

7、加速实体办事大厅线上线下融合发展。对市直23个单位的67个业务系统建设情况进了摸底调查，其中国家统建28个，省级统建30个，市级自建9个；组织各相关单位，按照“应上尽上、全程在线”的原则，把所有事项纳入上饶市一体化在线政务服务平台，做到1352项依申请类事项100%网上可受理；下发了《关于确保依申请类政务服务事项“在线办理”通道畅通的通知》，配置 “一窗式”综合服务平台收、出件人员，确保了“在线办理”有受理、有审批、有结果反馈。目前，共有32个市直单位和14个县（市、区）通过“一窗式”综合服务平台收件、出件，全市一窗式平台共计接件710779件，办结706629件，办结率94.46%，总网办件量1.3万件。

8、实现“好差评”系统全市覆盖。今年5月，我市政务服务评价系统与国家、省政务服务“好差评”系统顺利对接，实现了“政务服务网”、“赣服通”、实体大厅窗口评价器、自助服务终端“好差评”线上线下有机融合。8月份，我市15个政务服务办事大厅已全面完成与省“好差评”系统对接任务，实现了市、县两级“好差评”系统全覆盖；制定了《上饶市政务服务“好差评”工作制度》、《各县（市、区）政务服务大厅好差评系统对接计划》，召开了全市“好差评”系统对接培训会。截止11月25日，全市总评价数据152331件，差评整改率100%，其中非常满意126064件，占比82.76%，满意26225件，占比17.21%。基本满意8件，占比0.005252%，不满意2件，占比0.001313%；非常不满意32件，占比0.021007%。

二、奋发向上、努力拼搏，在为民服务中加强政务服务能力

1、推进网上中介服务超市建设。在中介服务资质与事项梳理录入方面，已梳理确认涉及市本级14个部门38种资质，完成市本级19个部门83项中介服务事项信息录入系统；在中介服务超市系统管理方面，已收集并完成市本级管理、运营机构、行业主管部门等18个部门共计61个账户信息技术始化入系统。在中介机构入驻方面，完成了共计577家中介机构企业的成功入驻，其中上饶市注册的有65家；在数据对接方面，完成与省网上中介服务超市平台对接，实现统一中介机构入驻入口，实现“一地入驻，全省执业”。

2、优化服务流程推广复制“一链办理”应用。围绕“民生服务、企业开办工程建设项目审批、不动产登记”4类政务服务高频事项，完成了42个“一链办理”政务服务事项流程的编制工作。规范了“一链办理”事项的关联事项、发起窗口、办理部门、证照名称、程序、流程及“一次不跑”“只跑一次”承诺等编制要素，提出了线上线下配置的具体要求。协调市不动产登记中心和市公安局治安支队，信州区公安分局、广信区公安分局、经开区公安分局建立了“异常门牌号码”内部核查确认工作机制，有效破解了群众反映强烈的出具“异常门牌号码”确认证明文书难题。

3、扩权强镇推进基层事基层办。根据省、市统一部署，统筹推进整合基层审批服务力量改革赋权与乡镇综合便民服务中心平台建设工作，重点调度了信州区沙溪镇经济发达镇赋权和综合便民服务中心建设，打造了市级乡镇综合便民服务中心示范点，为“基层事基层办”的实现提供了方法和参照蓝本。

4、精简规范服务事项全面兑现“最多跑一次”。按照省统一部署安排，开展市本级依申请类政务服务事项标准化梳理，公布了第一批市本级依申请类政务服务事项清单共1352项，对依申请类政务服务事项进行流程再造，要素匹配完善，市本级“一次不跑”“只跑一次”事项占依申请类政务服务事项实际办理率已经达到90%以上。各县（市、区）依申类政务服务事项“一次不跑”“只跑一次”占比达到80%以上。

6、进一步加强和规范事中事后监管。认真履行牵头职责,将“互联网+监管”工作上升到“一把手”工程来抓。按照审批监管领域专项整治方案要求配合完成相关工作。协助完善《上饶市集中开展审批监管领域突出问题专项整治行动实施方案》。全程参与指导各地、各部门做好迎接“互联网+监管”能力第三方评估工作，按照谁审批、谁负责、谁主管、谁监管的原则，指导各级各部门认真梳理、认领编制“两个清单”，录入监管行为管对象和执法人员数据，对监管事项目录清单及检查实施清单进行了梳理，并将检查实施清单同步转化为“双随机、一公开”的抽查事项、制定了日常巡查计划、开展了双随机抽查工作任务。截止到11月25日，全市共认领监管事项11700条，编写检查实施清单8946条，检查实施清单正确率100%，检查实施编制率99.86%，监管行为覆盖率90.78%。

7、实现更多服务事项掌上可办。按照省里统一部署和时间节点要求，以提升“赣服通”3.0版能力建设为核心，在“拓展高频服务事项、优化服务功能、强化宣传推广”上下功夫，建立“赣服通”3.0版联席会议机制，精心谋划出台了《上饶市“赣服通”3.0版建设实施方案》，截止2020年11月25日，“赣服通”上饶分厅新增本地特色服务事项154项，其中“无证办理”服务事项8项，全市用户数394.6万人，访问量1387.6万次，用户数占比49%，已完成省里下达的占比10%任务。

三、突出重点，抓住关键，在破解难题上有序推进各项工作

1、以筑牢廉政防线为目标，全面落实“一岗双责”。深入开展风险点排查工作，不断完善风险防范体系，认真履行“一岗双责”，局党组逢会必讲反腐倡廉，严格落实“三重一大”报备制度。通过完善制度机制，一体化推进“三不”工作，推动全面从严治党向纵深发展，严格落实全面从严治党的主体责任。制定《2020年党建学习工作计划》、《2020年党风廉政建设工作要点》、《2020年文明创建工作方案》、《2020年落实意识形态责任制工作方案》、《2020年局党组主体责任清单》等文件，做到年初有工作部署、年中有督促检查、年终有考核总结。

2、以党建为引领，充分发挥支部“战斗堡垒”作用。通过“党建+服务”模式,“把支部建在窗口上、把党建融入审批中”，积极开展评选“党员示范岗”和“争当学习方志敏精神好干部”活动，大力推行党员帮办代办和志愿服务，充分用好讲党课这一党的组织生活制度，全面深入引导党员干部在思想上当先进、业务上当尖子、工作上当表率、业绩上当标杆，不断提高窗口服务水平，提升企业和群众的满意度。利用“党建+”理念，全体党员认真落实“党建+幸福小区”工作制度，到所在社区报到，参加全民接待活动16次，进一步创新服务载体。把党建与精准扶贫、文明创建、综治等工作结合起来，努力与机关各项工作深度融合、相互促进，切实做到了业务工作推进到哪里，党建工作就覆盖到哪里，形成了“党建+窗口服务”的特色品牌，得到市委组织部的好评，并接受了市直机关工委第一网络区党务干部的现场观摩。

3、以制度抓廉洁，推动廉洁上饶建设落地生根。从严从实一体推进不敢腐不能腐不想腐的工作机制。以“三不”工作规范各类公共资源交易行为，维护公开公平公正的公共资源交易秩序，在建设工程招投标领域全面推行报价承诺法，消除人为因素干扰开评标过程。积极推进不见面开标和远程异地评标建设，大力完善公共资源交易制度建设，加强了中介代理机构和评标专家场内行为规范，制定了政府采购评分细则。上线电子保函系统，推进了公共资源交易领域“一网通办”，简化开评标流程，优化营商环境，切实减轻投标企业负担，真正做到了为企业缓解融资难、融资贵、融资慢等问题。通过一系列举措，落实党风廉政建设各项规定，确保了我们的干部做政治上的明白人、经济上的清白人、作风上的正派人。

4、以务实为举措，持续巩固脱贫攻坚成果。今年以来，我们按照上级脱贫攻坚的决策部署，持续抓好精准扶贫和精准脱贫工作，全面落实产业、就业、教育、健康、危改、饮水安全、社会保障、基础设施建设、驻村帮扶和结对帮扶等政策，全力完成剩余脱贫任务，巩固和扩大脱贫成果。产业扶贫取得新突破，在巩固光伏发电、红芽芋种植、猕猴桃种植、春冬笋加工4个产业基础上，新增皇菊种植，产业带贫减贫功能得到充分发挥，实现贫困户人均分红1540元，并带动贫困户在产业基地务工人均增收2000余元。基础设施建设取得新成效，共投资212万元，完成3个基础设施项目建设，分别是：投资105元万改建铁矿二桥；投资100万元廖家至花表岭公路硬化建设；投资7万元金丝排小桥护岸工程建设，均已竣工，补齐基础设施建设短板，畅通致富路。截至目前，共有建档立卡户33户68人，已全部脱贫，贫困发生率为零，标志着沽溪村摘帽和贫困户脱贫的减贫任务实现“双清零”。

四、存在的不足

我们深知深化“放管服”改革没有休止符，永远在路上。虽然“一网、一门、一次”改革取得的成绩有目共睹，但离上级的要求和人民群众的期盼还存在一些差距，主要体现在以下几个方面：

1、基层政务服务平台建设投入还有待加强。一是乡镇（街道）综合便民服务中心大厅建设投入需要进一步加大；二是基层政务服务工作队伍能力有待提升，专职审批服务队伍建设有待进一步加强。

2、线上政务服务应用程度不高。目前，仍有部分单位在使用自有系统进行办件，未使用一窗式综合服务平台和通用审批系统进行办件，直接影响到了业务数据、评价数据向上级的归集和共享；电子证照应用情况不佳，市直开通电子证照的单位共有35家单位，但仅有市民政局、市自然资源、市应急局在办件的过程中使用了电子证照。

3、赣服通运营能力不强。在赣服通上饶分厅版本的更替迭代中，有些部门的事项虽然已经上线了赣服通上饶分厅，但没有相关工作人员受理从赣服通上申请的事项，导致企业和群众提交的业务一直处于“暂停”状态，影响了赣服通上饶分厅的整体服务质量；由于赣服通上饶分厅服务和功能较多，建设精力主要集中在系统对接、协调上，对赣服通上饶分厅宣传推广较少。

五、明年工作计划

2021年，市政务服务管理局要深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕“全市国民经济和社会发展第十四个五年规划”的奋斗目标,认真贯彻落实《全省深化“放管服”改革优化营商环境重点任务分工方案》，持续坚持问题导向、需求导向，“不为不办找理由，只为办好想办法”，用更优质的“服”，实现更高满意度。2021年具体要着力做好以下几方面的工作：

1、扎实推进“一网、一门、一次”改革落地。按照前台受理、后台审批原则，所有政务服务事项全部进驻大厅；强化政务服务资源开发利用，打破部门利益，促进数据信息交换。制定“一网通办”实施指导意见，重点推进工改审批系统和一窗式综合服务平台的对接。进一步完善“一门办理”操作规范，统一“一门办理”的具体要求和实现目标，切实抓好“受、办理一体化”。

2、加强政务服务体系平台建设。加快政务服务的资源整合，持续加强对县级政务服务大厅智能化升级改造、乡镇综合便民服务中心建设和村居代办点建设的帮带指导，继续完善市、县、乡、村四级政务服务的一体化建设。打通基层“放管服”改革“最后一公里”，在推进基层政务服务标准化、智能化、便民化上取得新进展，努力形成完整、高效的现代化政务服务体系。

3、推动更多事项集成办理和“跨省通办”。充分发挥政务大厅“一站式”服务功能，加强实现一窗受理、限时办结和最多跑一次。从群众需求出发，充分发挥上饶四省交界区域中心城市的区位优势，加强推进浙闽赣皖四省边际城市政务服务“跨省通办”和数据信息互通互认共享，实现更多高频事项“跨省通办”、“省内通办”。

4、持续深入开展“放管服”改革。加快建设“赣服通”4.0版，推动更多高频事项上线，努力实现“掌上办”全覆盖。进一步规范和优化政务工作流程，推动办事“一次不跑”“只跑一次”。加大“一链办理”改革推进力度，不断整合优化相关审批服务事项，确保更多关联事项实现“一件事一次办”。深入实施政务服务“好差评”，实现线上线下“好差评”系统全覆盖，让企业和群众成为政务服务的监督者、推动者和受益者。

5、切实加强12345政务服务热线运行管理。加快完成全市非紧急、非警务类政务服务热线整合，健全完善问题处理闭环机制，畅通企业群众咨询、求助、建议、投诉、举报渠道，实现企业群众诉求“一号响应”。

上饶市政务服务管理局

2020年12月23日