

渠县人民政府办公室

关于整治“群众最不满意的10件事”活动提升群众满意度工作方案

渠府办〔2020〕87号

各乡镇人民政府、街道办事处，县级各部门：

为进一步强化整治“群众最不满意的10件事”活动，提升群众满意度，让广大人民群众享受到方便、快捷、阳光的政务服务，根据《达州市人民政府办公室、达州市政务服务管理局〈关于整治“群众最不满意的10件事”活动提升群众满意度工作方案〉》及《关于印发〈加强全县党风廉政建设提升群众满意度工作责任分工表〉的通知》要求，现制定如下工作方案。

一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻以人民为中心的发展理念，以提升政务服务满意度，最大程度方便企业和群众办事为出发点，切实解决政务服务管理不到位、事项办理不到位、行政审批职能划转不到位、乡镇便民服务中心事项进驻不到位和事项办结率低等突出问题。深入推进投资项目审批制度改革，强化事项办理过程监管；深入推进基层政务服务事项规范办理，强化政务服务能力提升；深入推进政务服务系统自身建设，切实提升为民服务水平，消除“灰色地带”，破除“中梗阻”，打通服务企业群众“最后一公里”，不断提升群众满意度。

二、工作任务

（一）推进投资项目审批提速。

1. 深入推进工程建设项目审批改革。严格执行“容缺预审、限时办结、超时默认”三项制度。精减审批条件、转变管理方式、合并审批事项、下放审批权力、调整审批时序。建设运用好工程建设项目审批管理系统2.0版，通过“一个系统”、实现“一个窗口”服务，“一张表单”申请、“一套机制”运行，实现全流

程全覆盖网上审批。加快投资项目在线审批监管平台运用，加快推进项目审批“一网通办”“一码贯通”。（责任单位：县发改局，县住建局，县自然资源局，县行政审批局，县级相关部门。完成时限：2020年6月底前）

2. 推进市政公用“一站式”服务。将与投资项目相关的供水、供电、燃气、通信等市政公用报装、验收、接入等服务事项纳入县级政务服务大厅，各服务供应单位向进驻窗口工作人员充分授权，确保“办事不出大厅”。（责任单位：县经信局、县住建局、县供水排水总公司、县电力有限责任公司、县华润燃气有限责任公司、县电信公司、县行政审批局，完成时限：2020年6月底前）

3. 扎实开展“五联合”服务。大力开展全程免费代办服务，将分散到各部门的投资项目审查审批行为整合到一起，对涉及多个项目、多个部门的多件事项，主动牵头开展联合一次性告知、联合现场踏勘、联合集中审查、联合上门服务和联合竣工验收，变“项目围着部门转”为“部门围着项目转”，变“企业跑”为“部门跑”和“代办员跑”，坚决革除办事“衙门作风”。（责任单位：县发改局，县住建局，县自然资源局，县生态环境局，县水务局，县行政审批局，县级相关部门。完成时限：2020年6月底前）

（二）推进政务服务能力提升。

4. 深化“最多跑一次”改革。全面推行“只进一扇门”，各部门不得另设办事大厅，确需设立的，需报县人民政府批准、上级人民政府备案，并接受行政审批局指导监督，政务服务事项实现“应进必进”。全面实行“一窗分类办理”，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，100%完成分类综合窗口

县政府办公室文件

改造。开通免费邮寄服务，设立综合性咨询导办台，提供咨询、领办、帮办等服务。（责任单位：县政府办、县行政审批局。完成时限：2020年8月底前）

5. 提升窗口服务质效。整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息复用，高频跨部门事项通过“一表申请”平均减少办事材料30%以上，承诺时限在法定时限基础上平均减少60%以上，实际办理时间比承诺时限平均减少30%以上。深入开展政务服务大厅“服务意识不强、办事效率不高”专项整治，破除“中梗阻”，切实解决窗口工作人员“不作为、慢作为、乱作为”等作风纪律方面的“顽疾”和现场服务水平不高问题。便民服务中心（分中心）全面推行“一窗多能”，逐步实现“一窗通办”，使窗口人员成为服务群众的多面手，帮助、联系群众的贴心人。（责任单位：县行政审批局，县级有关部门，各乡镇人民政府、街道办事处。完成时限：2020年9月底前）

6. 整治不动产登记办理不及时问题。深化不动产登记改革，全面实行不动产登记、交易和缴税一窗受理、并行办理，整合房管、税务和不动产登记信息系统、申报资料，建立数据共享平台，提升现场服务效率。推进房地产交易、税收与不动产登记“一窗受理，集成服务”，实现“一次取号、一套资料、一窗受理、并联审批、集成缴款、限时办结、统一归档”。（责任单位：县自然资源局、县行政审批局、县税务局、县住建局，完成时限：2020年10月底前）

7. 推广政银合作“营商通”和“就近办”。进一步深化商事制度改革，让数据多跑路、群众少跑腿，紧扣企业实际需求，创新搭建企业开办网上高速路、直通车。加强政银合作，今年内开通并推广应用“营商通”掌上服务平台，申请人可通过手机完成登记注册、刻章、办税、社保、银行预约开户等企业开办各类事项；同时，也可到各级政务服务大厅或各政银合作银行营业网点“一窗通办”“就近办”。各相关单位确保工作时间内有专人开展网上审核，今年

年底前，企业开办网上办理全部实现“一日办结”。（责任单位：县市场监管局，县税务局，县人社局，县行政审批局，县金融办。完成时限：2020年10月底前）

8. 推行一枚印章管审批。将197项行政许可事项分两批及时划转到县行政审批局，并根据事项划入情况，按照“编随事走，人随编走”的原则，完成编制划转和人员转隶。县级相关部门要加强协调配合，做好文件档案资料移交工作。（责任单位：县委组织部、县委编办、县行政审批局、县人社局、县级相关部门，完成时限：2020年10月底前）

（三）提升便民服务中心能力，巩固服务体系。

9. 推进审批权力下放。以“全县通办”、“就近能办”和分中心办理事项三张清单为基础，县级部门只作形式要件审查、备案或上级明确下放的事项，在乡镇（街道）能承接的基础上，必须下放到底，严肃查处明放暗不放。全面推行村级代办服务，在415个村（社区）规范设立便民服务代办点，统一梳理代办事项清单，落实代办员职责，提升代办质量。（责任单位：县行政审批局、县级有关部门、各乡镇人民政府、街道办事处，完成时限：2020年6月底前）

10. 规范政务一体化平台使用。加强乡镇（街道）业务指导培训，推进四川省一体化政务服务平台在乡镇、村（社区）使用，乡镇（街道）能办结的事项要通过全省一体化政务服务平台在乡镇（街道）办理；审批权在县级的，由乡镇（街道）在全省一体化政务服务平台接件，通过一体化政务服务平台上传到县级审批，证件通过邮政快递送达申请人或乡镇（街道）便民服务中心，切实方便基层群众办事。各乡镇（街道）要全面授予窗口工作人员审核上报权和审批决定权，推行“一枚印章管服务”，努力打造统一面向基层群众的一站式服务、一门式办理多功能服务平台。（责任单位：县行政审批局、县级有关部门、各乡镇人民政府、街道办事处，完成时限：2020年10月底前）

11. 规范证明材料使用。县、乡镇（街道）必须将四川省一体化政务服务平台作为事项办理的第一平台，凡需要村（社区）出具证明才能办理的事项必须以四川省一体化政务服务平台为依据，凡是四川省一体化政务服务平台不需要出具的证明，村（社区）不予出具，决不允许以专网系统需要，强制要求申请人出具相关证明。（责任单位：各乡镇人民政府、街道办事处，县司法局，县行政审批局。完成时限：2020年8月底前）

（四）创新政务服务监管。

12. 畅通投诉举报渠道。畅通政民、政企互动渠道，公布举报电话，设置举报箱，全方位、全天候、高效率受理市民咨询、投诉。建立政务服务满意度测评机制，对县、乡、村政务服务工作开展测评，强化群众参与、群众评价、群众监督，把改革效果的评判权交给群众。〔责任单位：县行政审批局，完成时限：2020年9月底前〕

13. 强化行政效能监管。加强全省行政效能视频监控系统运行管理，确保全面覆盖县级政务服务大厅和各乡镇便民服务中心（分中心）。安排专人做好巡查日志，及时解决回复群众投诉，做到投诉举报按时办结率100%。建立部门办结件随机抽查机制，对部门办结件审批全过程和服务满意度通过电话回访或现场查阅资料等进行随机抽查。（责任单位：县行政审批局，完成时限：2020年8月底前）

14. 开展政务服务“好差评”。制定政务服务“好差评”考核办法，全面开展政务服务“背靠背”评价以及二维码扫码评价，让政务服务质效由企业和群众来评判，压实压细工作责任，倒逼各级政务服务机构提升服务水平。（责任单位：县行政审批局，各乡镇人民政府、街道办事处，完成时限：2020年10月底前）

三、工作保障

（一）加强组织领导。各乡镇（街道办）各部门要结合实际，切实加强对政务服务工作的领导，聚焦企业和群众办事痛点、堵点、难点，严格按照职责分工，主动作为、攻坚克难，

采取强有力的措施，推动各项工作落实。

（二）强化责任落实。强化统筹协调，指导各项措施的落地落实。县级有关部门要按照职责、对照工作任务，逐一明确具体工作措施、责任单位、完成时限，确保基层政务服务能力得到根本提升。

（三）加强督查问责。县纪委监委、县政府办、县行政审批局不定期对提升群众政务服务满意度工作开展情况进行明察暗访，对工作推进不力、工作措施不实、工作成效不明显的，及时通报并限期整改。情节严重的，将移交相关部门予以严肃问责，以强有力的手段促进基层政务服务环境不断改善，切实提升群众的满意度和获得感。

www.quxian.gov.cn