

周政办字〔2018〕108号

周村区人民政府办公室
印发关于提升政务服务群众满意度
工作的实施方案的通知

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，各有关单位：

《关于提升政务服务群众满意度工作的实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

周村区人民政府办公室

2018年9月13日

关于提升政务服务群众满意度工作的实施方案

为贯彻落实《淄博市人民政府办公厅印发〈关于提升政务服务群众满意度工作的实施方案〉的通知》（淄政办字〔2018〕96号）和《区委办公室、区政府办公室关于印发〈2018年大力弘扬“店小二”精神打造最优营商环境细化实施方案〉的通知》（周办发〔2018〕43号）部署要求，深化“放管服”改革，进一步强化为民服务意识，转变工作作风，切实提高人民群众和企业对政务服务工作的满意度，制定如下实施方案。

一、工作目标

坚持时时、事事、处处方便群众的原则，在全区广泛弘扬“店小二”主动服务、热情服务、高效服务、规范服务的精神，通过提升政务服务工作标准，落实便民服务具体措施，加大宣传力度，让广大群众感受到我区在优化营商环境、推进政务服务便民化、一次办好等服务企业和办事群众等方面所做的工作及取得的成绩，进一步提升人民群众对政务服务工作的满意度，让人民群众真正享有获得感和满足感。

二、工作范围

需要提升政务服务的范围包括：

- （一）区、镇（街道）、村（居）政务（便民）服务中心；
- （二）进驻中心窗口部门单位；
- （三）为社会和群众提供供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、公共交通等公共服务的单位及其主管部门。

三、工作措施

（一）优化政务服务方式，让群众办事更舒心

1. 推行预约、延时、周末轮班等办事制度。针对有些群众“上班时间没空办事、休息时间没处办事”的情况，在医保、社保、居民身份证、驾驶证、出入境证件、住房公积金等群众需求迫切、办件频率高的办事窗口，结合实际推行预约、延时、周末轮班等制度，方便群众办事。

责任单位：区政务服务中心管理办公室，区人社局、区公安分局、公积金管理中心等各进驻中心窗口部门单位，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年9月底前

2. 推行窗口综合导办员帮办机制。明确窗口综合导办员，主动服务办事企业、群众，解答相关问题，预审申请材料，提前对办理事项进行指导、协助、帮办、代办。建立健全投资项目代办体制机制，突出服务项目建设、企业发展的功能，实行全程代办。

责任单位：区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门单位，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年12月底前

3. 推行服务方式多样化。大力推行手机APP、自助终端办理、免费快递送达等服务方式，让群众根据自身情况和需求选择服务方式，使群众办事更方便顺畅。

责任单位：区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门单位，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年9月底前

4. 完善便民服务设施。从群众办事需求出发，完善停车场、导办台、指示标识、自助上网、复印机、电子显示屏、休息桌椅、饮水设施、无障碍通道等便民服务设施，提供人性化服务。

责任单位：区政务服务中心管理办公室，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年9月底前

5. 大力弘扬“店小二”精神。按照区委、区政府关于《大力弘扬“店小二”精神打造最优营商环境的实施意见》要求，弘扬“店小二”主动服务、热情服务、高效服务、规范服务的精神，扎实推进各项工作落到实处，着力优化提升全区营商环境和服务水平。

（二）简化政务服务流程，让群众办事更省心

1. 推进政务服务标准化。健全区政务服务中心、各分中心、镇（街道）便民服务中心在政务服务办事指南、政务服务流程、服务场所建设与管理、监督检查评价等方面的标准规范，推进政务服务事项、申报材料、办理环节、办理时限、审查工作细则、服务环境、服务设施、监督考核的标准化，建立环节标准、时限标准、材料标准、环境标准、评价标准等。

责任单位：区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门单位，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年12月底前

2. 推行流程再造。严格落实“一次性告知”，加强公示公

开。进一步梳理政务服务事项办理环节，不断优化服务流程。实行即办件即审即办，立等可取，除个别复杂事项外，一般事项政务服务流程不超过“受理、审查、决定”3个环节，提升政务服务效率。

责任单位：区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年12月底前

3. 开展“减证便民”，简化各类证明材料。严格落实《周村区政务服务事项保留的涉民涉企证明清单》要求，确保对群众和企业办理政务服务事项实现清单之外无证明。按照区委办公室区政府办公室关于印发《周村区打造“最少证明区”工作实施方案》的通知要求，进一步简化各类证明材料，对企业和群众办事需要开具的各种证明材料进行全面梳理，凡没有法律、法规以及规章依据的一律予以取消，能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，能被其他材料涵盖或替代的一律取消，能通过网络核验的一律取消，开具单位无法调查核实的证明一律取消。对保留的证明，简化办理环节和手续，加强互认共享。杜绝不必要的重复举证，对于上一个环节已经收取的材料，不得要求再次提交。

责任单位：区政府法制办、区政务服务中心管理办公室，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年12月底前

4. 推进“互联网+政务服务”。按照“整合是原则、孤网是例外”的要求，加快推进政务服务信息系统整合共享。按照上级统

一部署，加强政务服务平台与部门自建系统对接整合，凡是政府部门产生的证照、批文等原则上不再需要办事群众和企业提供，最大限度地方便企业和办事群众。

责任单位：区电政信息中心、区政务服务中心管理办公室

完成时限：2018年12月底前

5. 规范政务服务辅助环节。对依法需要进行检验、检测、检疫、现场勘察、专家评审、社会听证等政务服务事项，必须明确相应辅助环节的法律依据、办理条件、操作流程、办理时限和办理标准，列入服务指南，纳入电子监控系统管理，并对外公开、接受监督。

责任单位：区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年10月底前

6. 简化水电气暖等服务。面向企业和群众提供供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、公共交通等公共服务的企事业单位要对服务事项进行全流程优化，简化办理手续、压缩办理时间并公示。

责任单位：区住建局、区水务局、周村供电中心等提供公共服务单位的行业主管部门，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年10月底前

（三）创新政务服务机制，让群众办事更顺心

1. 推行“一窗受理、一次办好”工作机制。按照“一窗受理、集成服务、一表申请、一次办好”机制，实行前台统一受理、后

台分类审批、统一窗口出件、事项限时办结、免费邮递证照的运行模式，避免群众在不同部门之间来回跑，将“多窗办一件事”变“一窗办多件事”，让群众只需一次到窗口申请或取件，实现“一次办好”全覆盖。

责任单位：区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年10月底前

2. 实行窗口动态调整机制。对因季节性、突发性、政策性等因素导致办件量增大的政务服务事项，群众办事等候时间较长的，应当根据实际情况，及时增加或者调整窗口满足群众需求，不得通过限号等手段限制群众办事。

责任单位：区政务服务中心管理办公室，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年9月底前

3. 压缩办事时限。按照“能压则压”原则，进一步压缩各类审批和服务事项办理时限，除个别复杂事项外，承诺时限统一控制在法定时限的30%以内；对政务服务事项的办理时限进行全面梳理，凡是办事程序简单只需要形式审查即可办理的事项，要实行即审即办，进一步提高即办件比例。

责任单位：区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年9月底前

4. 大力推进网上审批和全程网办。对申请人通过网上申报

的办件，要及时进行审核，对材料齐全、符合法定要求的，要立即启动办理程序；对材料不齐全的，要一次性告知所需补齐补正的材料。具备网上办理条件的都要推行网办，以网上办理为原则，非网上办理为例外，逐步实现群众办事“零跑腿”。

责任单位：区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：2018年9月底前

（四）强化政务服务监督，让群众办事更放心

1. 拓宽群众投诉渠道。充分利用12345政务服务电话，以及网站、来信、来访等群众诉求渠道作用，围绕群众反映的政务服务“堵点”“痛点”“难点”，加大投诉督办力度，对群众反映政务服务效能方面的问题，第一时间受理，及时妥善处理，切实改进工作，不断优化服务。

责任单位：区政府办公室、区政务服务中心管理办公室、各进驻中心窗口部门，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：长期

2. 加强政务服务自查自纠。区政务服务中心、各镇（街道）便民服务中心要建立自查自纠机制，加强对服务窗口的服务水平、办理时限、办理流程、办理规范等方面的监督检查，及时整改，全面提升政务服务工作水平。

责任单位：区政务服务中心管理办公室，各镇、街道、周村经济开发区

完成时限：长期

3. 建立健全政务服务过程督查评估通报机制。加强过程巡查，将政务服务办事指南公示、办理时限、办理流程、办理质量，以及电子证照生成应用等纳入督查内容，开展全方位督查，聘请第三方评估并定期通报。对督查发现的问题，列出清单、明确责任、限期整改；对督查发现的好经验、好做法进行通报表扬、宣传推广。

责任单位：区政务服务中心管理办公室

完成时限：长期

四、工作要求

（一）加强组织领导。各部门单位要充分认识全面提升政务服务群众满意度工作的重要性，各责任单位主要领导为第一责任人，要积极安排部署好本部门、单位提升工作，细化任务、明确分工，抓好工作落实。要深入细致地查找群众不满意的问题，针对查找出的突出问题，扎实搞好集中整改，切实在解决问题上下功夫，确保在年终的群众满意度调查中见到成效，真正提升群众满意度。

（二）广泛征集民意。各责任单位要充分发挥工作主动性，进一步完善提升措施，严格按要求抓好落实。组织人员开展走访调研，与群众深入沟通交流，充分了解群众对本部门单位工作的意见建议，解决群众的困难和问题。

（三）加大宣传力度。重点围绕政务服务改革提速方面进行宣传报道，让群众通过微信、微博、网络、报纸、电视荧屏等载体，直观、全面地了解全区在服务群众方面的工作举措和工作成

效，提高群众对优化营商环境、提高行政效能工作的知晓度。

（四）强化正向激励。健全正向激励机制，引导区政务服务中心，各镇（街道）便民服务中心切实转变作风、优化服务。在工作人员思想中牢固树立“群众满意是最高标准”的意识，积极创造条件，努力为办事群众提供优质、高效、便捷的政务服务。对提升政务服务效能作出突出贡献的，在评先树优、干部使用、绩效考核等方面予以优先考虑，鼓励广大干部勇于担当尽责，积极主动作为。

（五）严格考核问责制度。通过定期抽查等方式对各部门、单位提升群众满意度措施的落实情况进行重点督查考核，对工作措施组织不严、落实不力，造成不良影响的，予以通报批评，对有关责任人员进行严肃问责，督查考核结果作为“着力提升营商环境和服务水平”考核的重要依据。

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区人武部，区法院，
区检察院，各人民团体。

周村区人民政府办公室

2018年9月13日印发
