

创建工作动态

第 25 期

毕节市创建办

2018 年 12 月 19 日

- 打造廉洁政务环境 提升政务服务水平
- 工作简讯

打造廉洁政务环境 提升政务服务水平

政务环境是代表一个城市文明程度的“第一环境”，是推动城市文明进步的关键所在。2017 年来，毕节市高度重视政务环境建设，采取有力措施，按照全国文明城市创建的标准，不断优化服务意识。以服务群众，转变政府职能，提升服务效能为核心，着力打造公开透明、廉洁高效的政务环境。

一、以监督为眼，绷紧廉洁自律之弦

一是建立完善高效投诉处理机制。一方面积极修改完善市政务服务中心投诉处理相关制度，另一方面在政务大厅公开“作风扫码”投拆、网上投诉、电话投诉、信函投诉、现场投诉等多种方式的政务服务投诉举报渠道，及时解决群众办事难点和堵点。截止 2018 年 11 月，共接到群众投诉事件 11 件，依法依规处理投诉事件办结率 100%。

二是加强进驻事项办理监督。市政务服务中心开展办件抽查工作，加强监督进驻政务服务大厅事项办理合法、合规、透明、公开、公平，杜绝超法定时限办件，杜绝让服务对象提交无法律法规依据的证明材料，杜绝办件中吃拿卡要行为。截止目前，未发现违规办件的情况。

三是公开服务清单，使政务服务公开透明。一方面在统一网络平台——“贵州政务服务网”，公开权责服务清单、法定依据、申请条件、申请材料、办理流程、办事人员等信息。目前，市级已实现 46 个部门的 3671 项政务服务事项在贵州政务服务网上公开。另一方面统一平台进行网络办理。目前，我市、县、乡、村四级政务服务体系均使用“贵州政务服务网”进行 4+X 权力事项及公开服务事项的网上办理服务。

二、以廉政教育为抓手，树风清气正之风

市政务服务中心始终坚持把加强干部思想教育，提高法律法规意识，增强风险意识、反腐意识作为营造“廉洁高效的政务环境”的首要环节，积极倡导自主学习、终身学习，激发廉政建设的内生动力。

一是利用周五集中学习时间，传达学习上级党风廉政建设工作会议精神和相关要求，并结合自身工作实际贯彻落实。

二是通过组织中心及窗口干部职工参观警示教育基地、召开会议通报有关干部违纪违法案件等方式，形成廉政教育的长效机制；通过警示教育，提高干部职工廉洁自律意识，促使干部职工廉洁从政，警钟长鸣。

三是因地制宜开展廉政文化进机关活动，利用新大厅办公区域悬挂廉政警句，打造廉政文化走廊，把廉政警句作为电脑屏幕保护等，积极营造崇尚廉洁的文化氛围。

四是加大对重点领域和重要岗位的预防提醒，强化警示教育，营造风清气正的政务服务环境。

2018年，市政务服务中心多次组织党风廉政教育活动、先后自行组织干部职工参观市反腐倡廉预防职务犯罪警示教育基地活动，召开学习会议传达全国、全省、全市通报的违纪违法案件以及其他作风问题等，多次开展窗口作风整治教育活动。通过典型案例、警示教育加大重点领域和重要岗位的预防提醒，营造风清气正的政务服务环境。

三、开展专项整治行动，营造透明高效的政务环境

一是建立完善窗口工作人员考勤考核办法，严格考勤考评。市政务大厅进驻部门多（46个部门）、进驻人员多（231人），为加强政务大厅窗口人员管理，政务中心结合管理需要，建立完善大厅窗口人员考勤考评办法，加强窗口人员作风纪律督查，督查结果纳入窗口工作人员月考评、季评比、

年考核。截止 10 月份，已评出每月优秀窗口工作人员 251 人次，季度文明标兵 25 人次，文明窗口 10 个次。

二是抓好人员学习培训，提高服务意识。为持续强化政务大厅窗口服务质量整治，增强工作责任心，提高工作人员的服务意识，市政务服务中心坚持每周集中学习一次，学习相关政策法规、传达学习上级党委、政府有关会议精神、通报一周的窗口工作情况、强化窗口服务理念教育培训。截止 11 月份，组织政务中心、窗口人员学习培训 30 余次。

三是落实窗口服务承诺制度，抓责任落实。为服务好企业和群众，市政务中心同进驻窗口首席代表签订了服务承诺，抓好责任落实，要求首席代表管理好、教育好、培训好自己的工作人员，切实为群众提供优质高效的政务服务。

四是开展窗口服务质量暗访工作，提升政务服务水平。市政务中心分别于 6 月、7 月和 10 月底至 11 月初对各县(区)政务大厅窗口服务质量进行了暗访，并将暗访情况形成书面报告上报市政府。同时，针对暗访存在的问题要求各县(区)政务中心加强整改落实，让政务大厅窗口服务质量优，便民利企，切实让群众感受到政务服务方式的转变。

四、简化办事程序，提升政务服务效能

一是推出“分分钟办理”，服务好群众和企业。市食药监窗口在全省同行业中率先推行第二类医疗器械经营企业申请备案事项全程网上办理，从在线注册、递交资料到完成备案只需“网上点手指、五分钟办结”，实现群众办事像

“网购”一样方便。截止 10 月 31 日，市级共 190 项事项可实现分分钟办理，办事效率得到进一步提高。

二是推出“集成套餐”，服务好群众和企业。市政务服务中心、市国土局、市住建局、市税务局 4 家单位配合协作，在市政务大厅推出“不动产集成套餐”窗口，改变部门各自受理、独立办理、业务分散，企业和群众满厅跑、多次取号、重复提交材料的现状。以“二手房买卖”为例，集成套餐开展前需向国土、住建、税务三个部门提交申请材料共 15 份，开展集成套餐后仅需提交申请材料 5 份，减少比例达 66.67%，平均受理时间由原来的 1 个半小时左右减少到 10 分钟左右，极大地方便了群众和企业。从 10 月份推出“不动产集成套餐”窗口以来，已办理二手房 463 户、一手房 1588 户，获得企业、群众的一致好评。

三是开展“减证便民”工作，缩小办事环节。按照《国务院办公厅关于做好证明事项清理工作的通知》（国办发〔2018〕47 号）等文件精神，市政务服务中心积极配合有关部门，按照合法、分级、精简、便民、共享原则，通过自查清理、集中审核、组织实施等环节，对我市地方性法规和各级行政机关规范性文件等设定的各类证明进行多次清理。截止目前市级取消 187 项，使企业和群众办事更轻松。

四是梳理就近办理服务事项清单，为办事群众提供便捷服务。根据《中共贵州省委办公厅 贵州省人民政府办公厅印发〈关于推进审批服务便民化深化‘放管服’改革的意见〉的通知》（黔委厅字〔2018〕55 号）要求，依托县（区）、

乡镇（街道、社区）政务中心、村（居）便民服务站等，将服务事项延伸到群众身边。目前，全市梳理行政许可、行政征收、行政给付、行政确认、其他权利及公共服务事项涉及到个人就近办理事项共计 901 项，可实现多点可办、少跑快办，进一步为办事群众提供便捷服务。

五是探索“零跑腿”、“不见面审批”的审批模式，直抵难点痛点，解决政务顽疾。如市工商窗口推进全程电子化营业执照办理，办理时限由原来的法定时限 20 个工作日缩短为现在的 2 个工作日内，自 7 月 18 日至 11 月 30 日，通过“无纸化”办理市场主体设立登记业务 102 件、变更登记业务 115 件，企业满意率 100%。市食药监窗口全力优化办事流程，对辖区内食品生产许可等行政许可类事项全部实现“零跑腿办理”“不见面审批”，目前，已办理有关许可申请 402 件，企业满意率 100%。

五、组建“志愿服务队”，真情真意真奉献

今年，市政务服务中心组建“志愿服务队”，为上万名办事群众和企业提供咨询引导、陪同服务，大大缩短了群众办事时间。同时，“志愿服务队”还到各县区开展关爱空巢老人、留守儿童、困难职工、残疾人等志愿服务活动。截止目前，市政务服务中心“志愿服务队”已为黔西县花溪乡钟山村，威宁自治县大街乡营中村、大桥社区等处的 70 余名空巢老人、孤儿、残疾人、贫困户、留守儿童送慰问金达 28000 余元，志愿者服务已达上千人次。

工作简讯

★近日，毕节市文化广电新闻出版局“创文”“创卫”检查组到市图书馆、市电视台、市博物馆检查创文、创卫工作的开展情况，并对存在的问题，要求及时整改落实。

★自12月6日以来，受冷空气影响，毕节市气温骤降，许多地方凝冻继续，道路交通受到一定影响。为保证道路交通安全，毕节市公安交警部门联合高速公路、国省干道、农村道路“一路多方”加大对道路巡逻管控，重点对高海拔桥梁、风口、长下坡路段值守，认真落实道路交通保畅通保安全工作任务，加大对抗凝冻期间典型素材收集和宣传报道，传递公安民警正能量。

★近日，市民政局组织全局中层以上领导干部召开创建全国文明城市工作调度会，安排部署民政局牵头负责点位督查工作。督查过程中，督查组对29个存在问题的点位现场督促整改落实，对99个城市社区和两个城市避难场所下发了问题督办通知单。

★近日，金海湖新区团工委组织新区“西部计划”大学生志愿者到青龙街道邻里小学开展“脱贫攻坚·志愿黔行”志愿服务活动。活动中，34名志愿者和该校四年级的34名学生一起谈心、做游戏，采用“一对一”的方式对孩子们进行作业辅导，告诉他们要心怀梦想、快乐成长。

★12月17日，市安监局组织干部职工开展了第二次“爱毕节·爱家乡——创建全国文明城市我们应该怎么做”主题讨论活动，参加人员围绕全市开展创建全国文明城市工作以

来，“毕节发生的改变”和“在全国文明城市创建过程中我能做什么”讨论了自己的感受和体会，积极为全市创文工作提出意见和建议。

★为大力培育和践行社会主义核心价值观，营造文明有序的交通环境，推动形成遵守交通秩序的良好氛围，七星关区团委根据文件要求，在主要交通路口，集中开展文明交通志愿服务活动。

★12月17日，市文联组织干部职工进行第二次“爱毕节·爱家乡——创建全国文明城市我们应该怎么做”大讨论，围绕全国文明城市创建要求，表示要充分发挥“文军”优势，像童谣创作那样，用文艺的方式宣传和展示“创文”工作，办好即将在元旦期间展出的美术书法摄影“创文”主题展，展示“创文”成果。

报：建琨书记、集智市长、晓农主席，市“五城同创”各指挥部指挥长、市相关领导

发：各县（自治县、区），市“五城同创”成员单位

毕节市创建办

2018年12月19日印发

审核：杨春明

编辑：陈燕南 王 龙