

德钦县政务服务管理局文件

德钦县政务服务管理局 2023 年工作总结 及 2024 年工作计划

2023 年，德钦县政务服务管理局以党的二十大精神为指导，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深刻领会习近平总书记考察云南重要讲话精神和中央第七次西藏工作座谈会精神。紧紧围绕县委、县政府中心工作，践行“依法、便民、高效、廉洁、规范、文明”的服务宗旨，牢固树立服务意识，以服务经济建设和优化发展环境为目的，强力推进优质高效的政务服务体系建设，优化提升营商环境，助推县域经济发展。现将 2023 年工作总结及 2024 年工作计划如下：

一、主要工作及成效

（一）坚持党建引领，激发政务服务新活力。一是认真贯彻新时代党的建设总要求、党的组织路线和党的治藏方略，紧紧围绕稳定、发展、生态和边疆稳固四件大事，有效落实基层党建“提质增效年”工作要求，高质量推进、高标准落实新时代机关党建工作任务。推进党支部规范化建设，健全组织体系上提质增效，

严格按照《党支部工作手册》要求完成党支部补选工作，由联合支部设置为独立支部，选优配强党支部班子，形成班子得力，党员参与积极性高，发挥出战斗堡垒的作用。严格落实组织生活制度，深入推进作风革命、效能革命，践行“三化三法”要求。2023年召开专题研究党建工作会议2次，理论学习中心组学习12次，召开支委会12次，开展主题党日12次，支部书记上专题党课3次。**二是加强廉政建设，筑牢拒腐的思想道德防线。**深入学习贯彻习近平总书记关于全面从严治党的重要论述，落实“一岗双责”责任，2023年组织专题会议研究党风廉政建设工作2次，安排部署党风廉政建设工作，制订党风廉政建设方案，细化职责，明确责任人，切实做到有安排、有部署、有落实、有检查、有考核。对全局管党治党，党风廉政建设负总责，逢会必讲廉政问题，要求全局党员职工必须旗帜鲜明讲政治，强化意识形态建设，坚定理想信念。截至目前，共组织集中学习会28次，警示教育2次，开展自查4次，全覆盖谈话1次并层层签订责任书。

（二）多措并举，推进政务服务标准化规范化便利化建设。
一是健全机制，发挥监督管理职能。严格执行《政务服务中心服务质量规范》、《中心工作人员守则》、《首问负责制》、《一次性告知制》等制度，要求窗口工作人员做到依法依规办事、对企业群众文明使用语言，耐心解答疑问，高效办理业务，不断增强企业群众办事获得感和满意度。**二是用好“典型引路法”，优化窗口设置。**合理设置窗口，大厅设立6个综合窗口、6个党员

示范（红旗）窗口、导办窗口、“翻译、帮办、代办”窗口、“为民延时服务”窗口、“预约服务窗口”、学雷锋志愿站等窗口，构建“一个窗口”提供综合服务，“一张表单”整合申报材料的审批机制，实现“一窗受理、并联审批、限时办结”。不断完善政务服务中心等候区、报架、饮水机等硬件设施建设。进一步梳理规范服务清单、服务制度，建立服务登记表、意见簿等台账。持续做好办事群众的咨询、指引、代写、免费打印复印等志愿服务，打通群众办事服务“最后一公里”。2023年截至目前，累计办件1.99万件，接待办事群众2万余人，提供志愿服务36次，延时服务16次，预约服务23次，收到办事群众对工作人员行为规范方面投诉4次，经与办事群众及窗口工作人员沟通，妥善解决了群众办事带来的不便。

三是持续推进政务服务“应进必进”工作。德钦县政务服务大厅进驻24个部门、24个服务窗口，32名工作人员。大厅进驻1373个政务服务事项，“零跑动事项”1236项，占比91%。为进一步加大政务服务中心各窗口委托、授权工作力度，走访29个进驻窗口单位，反馈各窗口人员表现、事项入驻及办理情况，对“人进事不进、事进权不进”的窗口，要求将权限进驻到位或及时进行人员调整，杜绝“明进暗不进”的现象。同时也走访了应进但目前暂未进驻部门，全面了解各单位的进驻需求，待政务服务大厅完成整体迁移后，整合部门单设的服务窗口，推动更多部门及政务服务事项集中办理，企业和群众办事“只进一扇门”、“最多跑一次”。

四是推进“互联网+

政务服务”，落实“好差评”制度。政务服务网上大厅完成录入审批服务事项 1373 项，网上政务服务事项均已在云南省政务服务网公布办事指南，企业群众申请办理事项所需材料均能一次知悉，网上可办率 99%，全程网办事项 1340，占比 97%。在政府门户网站、云南省政务服务平台、“一部手机办事通”APP 加挂“好差评”二维码，政务服务大厅配置“好差评”评价器 32 台，真正做到服务绩效由企业和群众来评判。截至目前，累计产生评价 2.3 万件，好评率 100%。“一部手机办事通”安装并实名认证 3.1 万人，办件量 4 万件。**五是深入推进“互联网+监管”工作。**对照监管事项目录清单动态管理系统进行全面核查，全县涉及 35 个部门，监管事项 818 项，行政检查 813 项、检查实施清单 549 项，检查实施清单完成率 100%。同时要求监管事项目录清单部门在“互联网+监管”系统每周发布一次本系统监管工作动态信息，每月发布一次违法违规曝光信息，完成常态化采集监管数据工作。**六是加强乡（镇）、村级为民服务站建设。**充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要意义，不断建立健全政务服务地方标准体系和政务数据共享协调机制，从组织机构、服务目标、服务原则、服务内容等方面加强对乡（镇）为民服务中心、村级为民服务站的督促、指导。截至目前，乡、村级受理各类审批服务咨询事项累计 1.6 万件，按期办结率和群众满意度为 98%，解决了服务群众“最后一公里”问题。**七是加快推进乡镇赋权工作。**根据省、州《关于推进乡镇行政职权基本目录

和赋予乡镇部门县级行政职权指导目录承接、编制和公布工作的会议》精神，召开相关启动会，梳理并公布《德钦县统一赋予乡镇部分行政职权指导目录清单》，明确由乡镇承接实施的事项114项。结合各乡（镇）自行选择承接事项开展乡镇赋权事项业务培训及职权事项承接签约工作。**八是加快推进一件事一次办集成服务。**严格执行全省统一发布的企业和个人政务服务“一件事一次办”事项清单，优化服务模式，加强支撑能力建设，推动企业和个人全生命周期相关政务服务事项“一件事一次办”。组织19个相关部门对首推的17个主题集成服务事项进行梳理，各主题事项牵头部门和配合部门加强沟通协调，对纳入“一件事一次办”主题集成服务的事项进行统一规范。设立相应窗口，编制办事指南，把好集中收件关口和统一出件关口，完成所有主题事项的线下演练和“医保社保转移”事项的线上测试工作。

（三）进一步做好公共资源交易平台标准化建设。始终秉持公共资源交易活动“公开、公平、公正”的原则，坚持做到公共资源交易活动全过程公开透明，着力构建阳光交易平台。围绕“网上全公开、网下无交易，全省统一规范、全省共享共用”的公共资源交易电子化平台工作目标。一是2023年公共资源交易中心共受理各类交易15起（其中政府采购交易13起，工程建设交易2起），预算金额约4115万元，实现交易金额约4037万元，节约资金约78万元，资金节约率为2%，全流程电子化开评标率为100%。二是德钦县公共资源交易中心对入驻政采云的商家和商品

进行审核运维，目前已入驻供应商 67 个，审核通过 2955 件商品，驳回商品 252 件。三是加快推进公共资源交易中心标准化建设。按照进场交易服务标准化要求，结合州局和县政府领导调研相关批示，进一步推进县公共资源交易中心标准化、规范化建设，完善公共资源交易平台功能。目前已完成常规评标室、见证室等场地改造建设和设备利旧采购工作，预计在 12 月中旬投入使用。

（四）按要求做好意识形态、综治维稳、法治建设、乡村振兴、疫情防控、爱国卫生、“双拥”、民族团结等工作。

二、存在的问题和不足

一是硬性条件制约。县、乡、村三级服务中心面积均未达标省级要求。公共资源交易中心未完成评标区域封闭。未完成监督见证区和述标室建设。二是工作责任压实不强，部门间协调配合不足，党建+政务服务工作手段单一、方法不多。三是对审批事项仍未做到“应进必进”，存在“小权进、大权不进”，将重要的服务项目、关键的办事环节，仍在原单位受理或“两头”办理，使窗口流于形式，加大日常管理难度，严重弱化了“中心”的服务功能和服务质量，对树立政府窗口形象造成负面影响。四是“一件事一次办”数据资源共享程度低。

三、2024 年工作计划

（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，牢固树立“今天再晚也是早、明天再早也是晚”的效率意识，把推进作风革命、效能革命与持续深化放管服改革、优

化营商环境、提升政务服务水平和规范公共资源交易等业务工作有机结合起来，不断推动作风革命、效能革命落地落实落细。全面落实“三化、三法、三马上”要求，提高行政效能，用政务服务的“小小窗口”为企业群众提供暖、快、优的“满满服务”，不断提升企业、群众办事的获得感和满意度，积极打造廉洁高效的政务服务环境和营商环境，助推县域经济社会发展。

（二）工作重点及措施。

一是坚持党建引领，探索党建+X 工作模式。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，认真贯彻新时代党的建设总要求、党的组织路线和党的治藏方略，推进我局党建、党风廉政建设和反腐败工作。严格落实全面从严治党主体责任和“一岗双责”责任，将机关意识形态、法治政府建设、乡村振兴等工作纳入议事日程。通过党建+政务服务、阳光交易、意识形态、法治建设、综治维稳、乡村振兴等工作模式，细化职责，切实做到有安排、有部署、有落实、有检查、有考核。对全局管党治党，党风廉政建设负总责，逢会必讲廉政问题，坚定理想信念，牢拒腐的思想道德防线。

三是公共资源交易中心标准化建设。按照进场交易服务标准化要求，进一步推进县公共资源交易中心标准化、规范化建设，完善公共资源交易平台功能。加快完成评标室搬迁，监督见证室、远程异地评标室的部分设备采购及安装，辅助评标区建设及设备采购安装；配合州政务服务管理局完成其他评标区域标准化建

设。做好专家对评标系统的操作培训，加强专家对评标系统的操作培训，确保专家能达到独立评审的要求。

二是进一步推进政务服务标准化规范化便利化建设。贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）等文件精神，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，为提升政府治理体系和治理能力现代化水平、推动我县高质量跨越式发展提供有力支撑。结合州局和县政府领导调研政务服务大厅相关批示完成整体搬迁至现文旅大楼，并按要求专修改造投入使用。

三是便民服务中心（站）与党群服务中心融合建设。以“党建+政务服务”工作模式，加强服务质量和党员示范引领，实现党建促服务走深走实。坚持突出“政治引领、为民服务、基层治理”，整合资源，把党群服务中心桥梁纽带作用和基层党组织领导核心作用融入便民服务中心（站）。加快明确乡镇（街道）便民服务中心机构设置、编制、人员配备、经费保障等，夯实便民服务中心建设基础。加快“互联网+政务服务”一体化平台向乡镇（街道）延伸，积极创造条件加强村（居委会）级政务服务工作能力建设，尽快实现方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

四是持续深化“放管服”改革与政务服务法治建设融合发展。在依法赋权、公开晒权、规范用权、监督管权上下功夫，推进简

政放权政策落实，加强行政许可事项清单、权责清单管理，进一步推动政府职能转变。在扩容增量、完善功能上下功夫，加快“十四五”县、乡、村级政务服务平台建设，提升政务服务规范化标准化便利化，推动综窗改革，实现“一窗受理、一窗办结”，推动更多政务服务事项实现“一网通办”“省内通办”“一件事一次办”。

德钦县政务服务管理

2023年12月13日