**政务服务工作月报**

第4期

阿坝州人民政府政务服务中心 2019年5月14日

**全州政务服务工作概况**

**●全州政务服务工作完成情况**

4月，全州共受理各类行政审批和公共服务事项86245件、办结85645件，办结率为99.3%。其中，州级政务服务平台受理各类事项19219件，办结19035件，办结率为99%。各县（市）政务服务平台受理各类事项67026件，办结66610 件，办结率为99.4%。

**●全州并联审批工作情况**

4月，全州共办理522个并联审批项目，完成投资额58.69亿元。其中，州本级办理11个，完成投资额1.82亿元。

**●州本级政务服务工作动态**

州政务服务中心三项举措积极推进全州各级政务服务“好差评”工作机制，**一是健全评价体系，畅通评价渠道。**印发《阿坝州“好差评”工作实施方案》，完善“好差评”评价、核查、整改、回访、监督、考核全流程工作机制，设置窗口评价仪、评价二维码等，畅通线上线下评价渠道。**二是加大宣传力度，加强评价引导。**通过印制“好差评”宣传海报、LED屏幕、政务新媒体和政务专递信封等载体，加强四川政务服务网、天府通办APP、微信小程序、支付宝、二维码、评价仪、12345政务服务热线等评价渠道的宣传力度。**三是重视评价管理，强化结果运用。**明确职责分工，落实专人负责，组织开展“不满意”或者“非常不满意”等“差评”核查整改工作。定期开展“好差评”情况通报，强化效能监督和结果运用。对已办结的“差评”问题，开展电话回访、复核和满意度测评，并在15个自然日内回复。

4月2日，州政务服务中心组织召开集中学习及窗口服务意识不强工作推进会，会议由罗德江副主任主持。会上传达学习了州纪委监委《关于开展“三察三治”工作的通知》，对省政府办公厅《关于印发四川省深化“放管服”改革优化营商环境2020年工作要点的通知》中涉及窗口服务“质效提升”方面内容进行细化分解，提出具体要求。**一是**持续深化行政审批制度改革，结合服务意识不强专项整治，聚焦企业群众办事的“堵点”“难点”问题，着力解决企业群众的办事慢、办事烦等问题。**二是**要转变工作作风，提升服务质量。部门窗口要严肃工作纪律和工作要求，窗口人员要严格执行一次性告知、AB岗、去向告知、请销假及着装规范等管理制度。**三是**全面实行“好差评”制度，促进企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、服务部门及时改进的良性互动，持续提升政务服务质量。

4月8日至9日，州政务服务中心主任谢荣妹、副主任罗德江到红原县邛溪镇玛萨村开展两联一进群众工作全覆盖活动，并了解疫情发生以来全村疫情防控举措落实、防疫知识宣传和人流监测等工作开展情况。在村期间，谢荣妹一行分两组开展全覆盖式走访，每到一户，走访组一行都详细了解他们的生产生活现状，询问其子女入学、住房安全、看病就医及疫情下的经济收入等情况，认真查看领袖像进家庭情况，仔细宣讲新冠肺炎疫情防控知识、各项惠农惠民及全面决胜脱贫攻坚政策，认真听取牧民群众的心声，并叮嘱他们要讲究家庭环境卫生、注意用火安全，勉励困难群众要坚定信心、乐观向上，紧跟党和政府脱贫攻坚步伐，争取早日摆脱困境，走上致富道路。走访结束后，谢荣妹一行还前往村两委与两委班子及邛溪镇联系帮村领导等座谈，了解村级产业复工复产、草原防火等情况，听取村级旅游、奶制产品销售等方面存在的实际困难，共商下一步联系帮扶和产业发展等工作。

4月23日，州政务服务中心第一党支部组织党员到美谷社区开展“双报到”主题党日活动，中心领导谢荣妹、罗德江同志以普通党员身份参与活动。在社区“双报到”期间，党员同志深入贫困孤寡老人、退役困难党员和贫困老人等困难群众家中走访慰问，逐一了解他们的生活来源是否稳定，看病就医是否有困难、住房安全是否有保障等等，耐心听取他们的诉求，并送去生活慰问物资，用点点滴滴温暖基层贫困党员群众，力争通过社区共建、共管行动，助力他们早日脱贫解困，同时鼓励困难群众要在各级党委政府的扶贫和救助政策帮扶下，学会自力更生，并祝愿贫困老人身体健康、晚年幸福。

**●州本级政务大厅窗口工作动态**

4月1日，作为全省统一社会保险信息系统上线运行试点市州，州社保局推出“一窗受理、一站式服务、一柜台办结”的“综合柜员制”服务新模式，162项政务窗口业务实现了“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，为办事企业和群众提供了更便捷的社保服务体验。

**●部门领导进大厅情况**

4月20日上午，州医保局局长李军到州政务中心医保局窗口检查指导工作。

4月20日上午，州水务局局长、党组书记陈连义到州政务中心水务局窗口指导工作。

4月20日上午，州公安局常务副局长张春刚到州政务中心公安局窗口检查指导工作。

**各县（市）政务服务工作动态**

马尔康市行政审批局以“三个明确”，积极推行相对集中行政许可权工作。**一是**明确工作思路，加强学习教育。通过专题会议和交流学习的形式推进相对集中行政许可权划转工作。**二是**明确划转事项，拟定实施方案。科学界定20个部门的177项行政许可事项，分两批集中划转到审批局。在完成行政许可事项、人员和职责的划转和政务服务场所改造、流程再造的基础上，计划从2020年6月-10月开展为期5个月的试运行。**三是**明确责任划分，强化工作保障。切实发挥牵头引领作用，进一步明确各相关部门划转事项相关职责，对承接办理的事项清单实行动态管理，做到权力划转内容更具体、责任更清晰、追责更严格。

4月22日，汶川县行政审批局、县编办一行9人到理县行政审批局现场交流学习行政审批事项划转、机构设置和“一枚印章管审批”运作等方面工作经验。