

德安县政务服务中心半年工作总结

为全面贯彻落实省、市关于深化“放管服”改革优化政务服务工作部署，德安县政务服务中心在县委、县政府的领导下，坚持目标导向、问题导向、结果导向，补齐短板、夯实基础、巩固成果，全面推进各项重点工作任务，打造高效便捷的政务环境。

一、精简规范权力

1. 进一步简政放权。承接省级以上取消、调整和下放行政许可事项，衔接落实改为备案或实行告知承诺制的事项。全面对接取消的 105 项和调整的 245 项行政权力事项，指导各职能部门按要求做好行政权力变更落实到位。结合“习近平总书记视察江西重要讲话精神贯彻落实情况整改”工作，大力推进乡镇赋权事项的承接到位、运转正常，自然资源局、交运局、水利局等职能部门结合工作实际，加强对乡镇基层业务的培训和指导，确保了乡镇承接事项接得住、管得好。

2. 规范权力清单管理。根据修订的《江西省行政权责清单管理办法》，对照《江西省统一行政权力清单(2020 年本)》，组织 33 个县直单位将 38 个省直单位对应的 1277 项县级行政权力清单进行认领实施，明确权力事项承接责任单位。目前已完成 1079 项主项和 2150 项子项的权力清单认领工作。

二、建成高效有力服务体系

3. 建设高标准服务场所。按照《江西省政务服务中心建

设运行规范（试行）》，结合年初县政务服务办对乡镇办事大厅督查情况，全面推进乡镇便民服务中心规范化建设，对乡镇办事大厅名称标识、赋权事项公示、窗口设置、延时服务制度等进行规范要求，提升软硬件设施。全面梳理汇总全县92个村（社区）公共服务事项清单，实现村（社区）便民服务代办点全覆盖。

4. 推进依申请类政务服务事项进驻。严格落实“三集中、三到位”的要求，实现县级依申请类政务服务事项全部进驻综合性实体政务服务大厅办理。完善首问负责、一次告知、容缺受理、并联办理、限时办结等服务机制，切实提升实体政务服务大厅功能，树立窗口服务良好形象。设置项目审批、企业开办、不动产登记等3个分类综合窗口和1个“全科综合”类综合窗口，实现政务大厅“一窗受理”，受理率达到100%，极大的方便了群众办事，使审批服务更贴心、审批效率更快捷。

三、加快提升线上服务平台功能

5. 强化一体化在线政务服务平台功能。进一步加大全县政务服务平台建设力度，提升县政务服务“一网通办”能力，根据各单位权力清单调整情况及时做好事项在线办理功能的开通，确保全县依申请类事项100%实现“一网通办”。

6. 建设自助服务。推进“互联网+政务服务”工作不断深入，自然资源局开发的“不动产登记网上办事大厅”系统，

办事企业和群众只需在外网自助申报材料，不动产登记窗口实现在线审批；办事人员通过“企业登记网络服务平台”进行自助申报企业开办相关业务，市监局在线审批，实现自助办理。建设7x24小时自助服务区，将不动产登记信息查询智能终端等设备进行改造升级投放7X24小时自助服务区，实现不动产“不见面审批服务”，扩大自助服务业务范围。

7. 网上中介超市便企服务。坚持以市场为导向，清理规范所有行政管理领域中介服务事项，完成本地中介资质确认、行业主管部门信息收集和中介服务事项确定、明确了县网上中介机构管理单位及责任人。全面宣传推广使用网上中介超市，要求使用财政资金购买的、政府集中采购目录以外且未达到采购限额标准的中介服务项目必须通过网上中介超市选取中介服务机构。目前已将全县32项中介服务事项部署到网上中介超市，组织本地5家中介机构和19家业主单位入驻中介超市，已发布采购公告17单，总成交额21.3万元。

8. 持续推进“互联网+监管”系统建设。加强和规范事中和事后监管，及时组织各单位对检查目录和检查实施清单的完善，建立健全与全省统一行政权力清单相协同的监管事项目录清单动态管理机制，推动实现“照单监管”。在“互联网+监管”系统中各单位的检查清单数、检查清单正确率、检查行为数据覆盖率都达到了100%，今年共发布监管动态

112 条，曝光信息 21 条。

四、持续深化改革创新

9. 完善惠企政策兑现机制。依托“赣服通”惠企政策兑现管理平台，加快完成县级惠企政策梳理和录入工作，完善政策兑现办事指南，健全政策更新机制，强化平台宣传推广力度，提高企业群众知晓率，确保惠企政策全覆盖。结合中央巡视整改工作，全面完成全县 39 条惠企政策事项标准化梳理，按照统一格式要求，制作办事指南，并进行动态管理，及时更新完善政策。组织政策兑现窗口帮代办人员业务培训学习，健全兑现办理流程和工作机制，实现线上咨询、线下办理无障碍，落实帮代办职责，助力惠企政策兑现落实。今年落实惠企政策涉及金额达 3 亿元，其中减免补贴达 700 万元，惠企政策兑现代办窗口办件为 11 件。

10. 开展“无证办”。以群众办事少跑腿、数据多跑路为出发点和落脚点，在政务服务过程中大力推广应用电子证照，为企业和群众办事提供数据共享服务，缩短办事时间，减少证件材料提供，实现企业和群众办事“一次不跑，最多跑一次”。目前县本级上线不动产登记证明、不动产权证书等 6 个本地证照，依托“赣服通”平台，实现“区块链+电子证照+无证办理”。梳理我县自然资源局、卫健委、林业局等单位 6 个事项接入无证办理模块，群众申请办事无需提交相关证照，由系统自动关联调取相关证照数据，自动生成

相关材料，进一步提高行政审批服务效率。

五、健全政务服务机制

11. 全面落实告知承诺制。全面推行政务服务事项告知承诺制，出台了《德安县全面推行证明事项告知承诺制实施方案》（德府办字[2021]3号），按照“提前告知、书面承诺、秒办秒批、事中指导、事后监管”原则，梳理编制实行告知承诺制的证明事项目录清单。在项目审批中，今年共有6个项目实行告知承诺制，助力企业快速发展。

12. 优化错时延时预约服务。进一步完善政务服务机制，不断拓展服务渠道，提升政务服务水平，优化服务作风，力求达到窗口办事时间无“断档”，特别是高频服务事项在节假日能办事、办成事。及时总结延时错时预约服务经验，剔除第一批延时错时预约服务清单和服务方式中不宜实现延时错时预约服务的事项，结合群众办事特点和办理时限要求，再次梳理公布一批延时错时服务事项。今年延时错时办件达到1599件。

13. 实行帮办代办制度。进一步深化行政审批制度改革，优化发展环境，对于“全链条”、建设项目等涉及多部门的复杂事项或行政审批类涉及重点项目的事项申请人可申请代办服务。对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众，也可提供代办服务。制定行政服务中心办事大厅帮办、代办制度，明确代办窗口人员职责和代办流程，用真心、真情为企

业和群众提供“保姆+”贴心服务。

14. 落实政务服务“好差评”。全面落实“好差评”系统运行使用，落实服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖、差评整改反馈全覆盖评价要求，坚持办事者评价，让通过线上或线下服务大厅办事的企业群众同步评判服务绩效，持续提升政务服务水平和企业群众办事满意度，大力优化营商环境。今年共收到评价数据 3134 条，好评率达 100%，切实提升服务质效，增强企业群众的获得感和满意度。

六、锻造一流工作作风

15. 强化政务服务意识。大力倡导“不为不办找理由、只为办好想办法”工作理念，将心比心、换位思考，进一步转变工作作风，想方设法帮助企业 and 群众快办事、办成事。完善中心窗口及窗口工作人员定期考核办法，细化考核内容，突出“考准、考实”两大要求，实现了窗口评先评优更加科学化、精细化。设立服务热线和意见箱等，实时接受企业群众监督，开展窗口季度行风评议，由行风监督员、政协委员、人大代表和办事群众代表对窗口进行评议。采取有效举措，提升服务意识，用最好的态度、最优的服务赢得企业和群众真心点赞。

16. “一号响应”解诉求。全面整合各类非紧急、警务类热线，建立 12345 市民服务热线平台，畅通企业群众咨询、求助、建议和投诉渠道。建立完善投诉问题闭环处理机制，

按照“统一接收、按责转办、限时办结、统一督办、考核评价”的要求，确保群众各类诉求全面受理、迅速反馈、有效解决。督导三级平台工单处理质量，以高度的责任心，保持为单位负责、为广大人民群众负责的精神，认真受理12345市民服务热线转办件，坚持热线受理事事有落实、件件有回音。上半年热线平台共受理225件工单。

17. 开展特殊群体暖心服务。在不断推进“互联网+政务服务”应用过程中，为保障服务不留死角，提供多种服务渠道，方便全民好办事，特别是老年人等特殊群体使用智能技术难方面，设置老年人办事“绿色通道”，当老年人等弱势群体前来办事时，咨询台工作人员优先向老年人提供服务，安排专人为老年人提供讲解引导、填报资料、复印打印等全流程“一对一”帮办代办服务，确保老年人办事“一站式”办结。

德安县政务服务中心

2021年6月11日