2018年政务服务工作要点

2018年是贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年，也是自治区成立60周年，自治区政务服务中心成立10周年之际，做好今年各项工作意义重大。全区政务服务工作要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的十九大和自治区第十二次党代会精神，深入推进“放管服”改革，以“互联网+政务服务”为重点，加快“不见面、马上办”审批服务改革落地见效，创新服务方式，优化服务流程，最大程度利企便民，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率，共享“互联网+政务服务”发展成果，创造良好营商环境，为全区经济社会发展助力。

一、坚持学懂弄通做实，在学习贯彻落实十九大精神上实现新提升

**1.持续深入学习十九大精神。**把深入学习贯彻落实党的十九大精神作为重大政治任务，在学懂弄通做实上走在前、作表率。坚持原原本本、全面系统的学习党的十九大报告，准确把握党的十九大精神的政治意义、历史意义、理论意义、实践意义。提高政治站位，坚决与以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，切实把思想和行动统一到党的十九大精神上来，把力量凝聚到实现党的十九大确定的各项任务上来。

**2.用党的创新理论武装头脑。**深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，用以武装头脑，指导实践，推动工作。按照中央、自治区党委部署，扎实推进“两学一做”学习教育常态化制度化，认真开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，抓好党员干部学习教育，加强党性锻炼，坚定理想信念，强化纪律执行，不断提高党员干部政治觉悟和政治能力。

**3.推进十九大精神落地落实。**以发挥党组织和党员作用为重点，突出党组织政治功能，深入推进基层服务型党组织建设，创新党组织设置和活动方式，使之成为推动改革发展的坚强战斗堡垒。加强党员教育管理，牢固树立“四个意识”，增强“四个自信”，做到“四个看齐”，引导党员在推进“放管服”改革等重点工作中发挥先锋模范作用。

二、坚持以人民为中心的发展思想，在深化“放管服”改革上实现新提升

**1.科学做好顶层设计。**坚持以人民为中心的改革取向，以造福人民为最大政绩，按照“高效、便民、规范、廉洁”要求，深刻把握改革规律，坚持规划引领和需求导向，进一步健全和完善全区政务服务“三主三化”工作思路（即：以政务大厅为主阵地，以互联网政务为主方向，以五级贯通为主抓手，实现政务服务系统化、标准化、智能化），不断丰富政务服务内涵，拓展政务服务外延，提升政务服务质量。

**2.积极推动改革创新。**鼓励各地各部门积极探索、大胆创新、主动作为。坚持问题导向，主动牵引“放管服”改革，把党委、政府的关注点和企业、群众的痛点、堵点、难点作为深化改革的重点，结合实际创造性推动工作，深挖“互联网+政务服务”潜力，推进实体政务大厅和网上办事大厅融合发展，加快线上线下一体服务。不断创新优化服务，扎实推进网上办、集中批、联合审、区域评、代办制、不见面落地见效。着力提升服务效能，推进流程再优化、手续再精简、环节再减少、时限再压缩。

**3.建立多元服务模式。**以企业和群众需求为导向，以实体政务大厅为主阵地，深入落实“应进全进”，创新审批服务机制，探索实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，实现一站式办事。大力推行集成服务，整合服务资源，优化功能配置，积极推行企业投资项目联合评审、施工图多图联审、不动产登记集成服务等。探索将与企业群众生活密切相关的便民服务进驻政务大厅，打造集行政审批、公共服务、政务热线、政务公开、中介服务等于一体的综合服务大厅。

三、坚持新发展理念，在服务高质量发展上实现新提升

**1.服务全区重大战略。**紧紧围绕自治区第十二次党代会确定的“三大战略”“五个扎实推进”任务，提高工作定位，把政务服务作为推动高质量发展和供给侧改革的关键领域和重要环节，找准工作切入点、结合点、着力点，结合各地实际，在拓展服务内容、创新服务方式、提升服务质量上出新招、见实效，着力优化营商环境，用高质量服务推动全区经济社会高质量发展。

**2.统筹推进一体化发展。**有序推进全区政务服务一体化、全域化发展，协同各地各部门大力推动政务服务共建共享、互认互用。主动融入银川都市圈建设等自治区重点工作，加强与银川、吴忠、石嘴山、宁东等地的工作统筹，协同发展，共享政务服务资源，实现政务服务信息互联互通，着力提升政务服务信息化、智能化水平，大力推行“同城通办、全网通办”，率先在银川都市圈实现政务服务一体化发展。

**3.推动服务方式创新。**不断拓展政务服务的广度和深度，围绕深化改革重点和企业、群众办事主题，大力开展行政审批上下联审联办、同级并联审批，着力提高审批效能，切实方便群众和企业办事。探索创新服务方式，在各级政务大厅设置“双创”专区，推行综合受理窗口、“多评合一”审批窗口等，增强服务功能，打造亲商惠商、便民利企的政务服务环境。

四、坚持不见面审批服务改革，在推进“互联网+政务服务”上实现新提升

**1.加快全区政务服务“一张网”建设。**进一步健全和完善全区统一的宁夏政务服务网，推进自治区各部门、各市、县（区）政务服务网、政务服务栏目及公用事业单位便民服务网等各级各类网上服务资源全部接入宁夏政务服务网，实现“进一张网、办全区事”。推进政务服务事项网上办理，做到“应上尽上、全程在线”，制定公布“不见面、马上办”服务事项目录，确保2018年6月底前80%事项可不见面办理。推广网上预约、网上申报、网上认证、网上审批，大力倡导“网上办、快递送”，努力做到“网上办是常态、网下办是例外”，全面提升政务服务事项“网办率”。叠加特色应用，增加个性服务，设立突显各部门特色的网上综合服务旗舰店，建设网上中介服务超市，规范和公开中介服务事项、服务机构等，不断丰富和完善宁夏政务服务网内容。

**2.推进政务服务事项“一库”管理。**建设宁夏政务服务事项管理系统，统筹规划，依次推进实施清单、审查工作细则、法律法规、中介服务等子系统建设，实现覆盖自治区至市、县（区）、乡镇（街道）四级政务服务事项信息标准化、一体化管理。建立事项信息动态管理机制，实现政务服务数据同源发布、同步更新、多方使用。

**3.推进电子证照互认共享。**围绕电子证照生成、颁发、应用、共享四大环节，建设全区电子证照库管理与应用平台，实现“一次生成、多方复用、一库管理、互认共享”。制定全区电子证照库系统平台与规范标准，依托宁夏行政审批与公共服务系统，对办事结果进行电子证照封装，生成电子证照并应用，推进部分存量证照转换，支撑政务信息共享和业务协同，让数据多跑路，让群众少跑腿。

五、坚持标准引领，在政务服务标准化上实现新提升

**1.加强全区政务服务标准体系建设。**以“规范服务事项”为核心，以“规范服务制度、规范服务设施”为基础，以“规范运行管理、规范服务监督”为保障，实施全区政务服务标准化建设三年行动计划，形成标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的自治区、市、县（区）、乡镇（街道）和村（社区）五级政务服务体系。加强对市、县（区）标准化建设指导考核，推进全区政务服务一标规范、一标到底，2018年50%的市、县（区）政务服务中心通过标准化验收。

**2.推动区本级大厅标准化建设提标升级。**推进政务服务标准化建设在深度上挖掘、宽度上拓展，将标准化建设由人员管理、运行规范等内容，向行政审批、服务事项、网上办事标准化等方面拓展，由实体大厅标准化向网上大厅标准化延伸。适应新形势、新要求，修改完善《宁夏回族自治区政务服务中心窗口服务标准体系》，制定政务服务大厅标准化、规范化、精细化管理办法。深化审批服务标准化，推动办理流程、申请要件等业务办理标准化，充分发挥自治区本级大厅示范引领作用，实现服务水平换档升级。

**3.深入推进政务服务事项标准化。**进一步规范政务服务事项标准，巩固扩大“三级四同”成果，在自治区编办公布的三级“权力清单”基础上，修改完善政务服务事项数据，进一步梳理公共服务事项，制定公布自治区、市、县（区）、乡镇（街道）政务服务事项目录。加强事项动态管理，实时更新完善，切实做到事项目录与权力清单一致，办理流程与实际审批程序一致，对外公开内容与实际运行一致。

六、坚持利企便民，在服务能力上实现新提升

**1.加强实体政务大厅建设。**按照“互联网+政务服务”发展需要，加快实体政务大厅与网上服务平台融合，推进实体政务大厅向网上延伸，建立线上线下功能互补、相辅相成的政务服务新模式。提升政务大厅综合服务功能，加强智能化应用，新建一批功能性服务专区和自助服务专区，配备智能引导、自助查询、业务办理，服务评价等智能化设备，提供网上咨询、办理、投诉等服务，全面提升服务功能和智能化服务能力。

**2.加强基层服务能力建设。**推进全区政务服务一体化发展，加强对自治区行业系统和市、县（区）政务服务工作指导，深化“县证乡制”，推动县级服务事项受理窗口下移，建立“基层窗口受理、材料网上流转、主管部门审批、基层窗口反馈”的办事模式。借助市场和社会力量推动政务服务下沉进村进社区，进一步提升乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）为民办事代办点规范化、标准化建设，切实提升基层服务能力，保障基层网上办事开展，打通服务群众最后“一公里”。

**3.加快全区“12345”服务热线体系建设。**建设自治区“12345”管理监测平台，构建全区“12345”大数据中心，制定数据交换标准，开展全区热线服务管理、监测、数据分析等工作。建立全区热线服务协作机制，通过三方通话、受理单流转等方式，做好分办、督办、落实工作，实现与五市“12345”服务热线和自治区有关部门服务热线的对接联动，实时反映社会热点问题，为政府决策提供依据。

七、坚持树形象强素质，在队伍建设上实现新提升

**1.强化政务大厅考核管理。**健全完善政务大厅管理考核制度，推行积分考核奖励办法，促进政务大厅标准化、规范化、精细化管理。充分发挥功能性支部、区长、窗口首席代表作用，增强履职尽责意识，建立工作述职制度，推动重点工作落实。加强政务服务分厅管理，实行季度巡查，加强政策指导、检查监督和示范带动，推进分厅政务服务工作与窗口工作同步上台阶、上水平。

**2.加强政务服务队伍建设。**加大全区政务服务系统干部培训教育力度，开展全区政务服务专题培训，全面提升政务服务队伍综合素质和服务发展的能力。注重培养专业能力、专业精神，采取调训、点对点、面对面指导、业务轮训等方式，在各级政务服务中心培育出一批行政审批业务人才、信息化建设人才、标准化管理人才，为政务服务工作深入开展奠定基础。

**3.加大政务服务宣传力度。**大力开展“互联网+政务服务”“不见面、马上办”审批服务宣传推广，充分利用新闻媒体、宁夏政务服务网、微信公众号加大宣传力度，引导企业和群众开展网上办事，推动不见面事项网上办件量大幅提升，不断提高社会认知度和群众获得感。开展全区“政务服务之星”评选，树立先进典型，发挥引领带动作用，凝聚发展动能，强化政务服务干部爱岗敬业、为民服务的意识，在全区政务服务系统形成比学赶超的良好氛围。

窗体底端