

重庆市綦江区政务服务管理办公室

綦政服〔2020〕12号

重庆市綦江区政务服务管理办公室 2020年7月部门政务服务绩效考核通报

区级国家机关各部门，在綦市管单位：

现将2020年7月份政务服务绩效考核情况通报如下：

一、事项办理情况

7月份，全区各政务服务部门及单位共受理政务服务和便民服务事项84781件（审批服务事项67354件，便民服务事项17427件）。其中政务服务中心办理55306件（即收即办件52740件，占95.4%；中心办结55109件，占99.6%）。本月区人力社保局超时5件；区发展改革委、区城市管理局超时1件。本月回访办事群众230名，满意率100%。

二、工作推进情况

副区长蒋华江在全区提升政务服务能力培训开班仪式上提出三点要求。7月6日，我办为期一周的提升政务服务能力培训开班，副区长蒋华江在开班仪式上提出三点要求：一是要深刻认识深化政务服务改革、优化营商环境工作的重大意义，提升政务服务水平是打造一流营商环境的硬核举措，是区委区政府发起的一场刀刃向内的自我革命；二是要准确把握深化政务服务改革、优化营商环境工作的目标任务；三是要切实加强深化政务服务改革、优化营商环境工作的保障措施，对标对表，全力打造“全国一流、重庆领先”的政务服务。

抓培训，全面提升政务服务能力。7月6日至10日，我办邀请山东大国之礼文化研究院举办为期一周的提升政务服务能力培训。本次培训，分两批次同步进行，用五天时间，覆盖政务服务中心全体工作人员、区级相关部门分管领导及重点街镇分管领导和政务服务骨干人员计300余人参加培训。通过专业培训，区政务服务中心的环境、形象及服务意识都有了较大的改善和提升。

南川区来綦考察交流“放管服”改革工作。7月29日，南川区政务服务管理办公室主任姚涛一行来綦江考察交流“放管服”改革工作。南川区对我区强力推动“一窗综办、首席代表制、流程再造、一件事一次办”四项改革的成功做法予以高度肯定。双方还就加强合作、大厅管理、一窗综办、一件事一次办等进行了广泛交流和深入探讨。表示，今后要加强合作、相互学习、相

互借鉴，努力提高政务服务能力和水平。

我办组织相关部门到打通镇开展放权“回头看”，并举办业务培训。打通镇是重庆市经济发达镇行政体制改革试点镇，区级部门累计下放该镇 114 项行政权力事项。7 月 28 日，我办组织相关部门到打通镇开展放权“回头看”，深度调研“放权”的“承接”落地情况，对明放暗不放、只放责不放权、打通镇无力承接等问题进行梳理和分析研判。督促部门开展业务指导，在培训会上，区政务服务办带队领导要求，全体参训人员要学以致用，努力提高办件人员的业务水平，确保下放事项“接得住、办得快、办得好”，群众满意。区委宣传部、区交通局、区农业农村委等 7 个区级部门的业务骨干，结合本单位下放打通镇的行政权力事项，分别进行了业务指导。

举办庆祝建党 99 周年专题党课。7 月 1 日，我办邀请区委党校副校长杨昌玉到政务服务中心举办题为《毫不动摇地坚定中国特色社会主义制度自信》的庆祝建党 99 周年专题党课。党组书记曾裕明对坚定“制度自信”提了三点要求：一要提高思想认识，深刻领会“制度自信”的核心要义，坚定“四个自信”，强化“四个意识”；二要加强理论学习，学习新时代中国特色社会主义思想的核心思想，弄懂其深刻含义；三要落实工作实践，结合工作重点、难点、痛点，补齐短板、加快创新，奋力推进政务服务各项工作健康发展。

举办心理健康知识专题讲座。7 月 3 日，区政务服务中心举

办心理健康知识专题讲座。邀请 2017 年全国家庭教育百名公益人物之一、綦江区新冠心理危机干预专家组组长、綦江南州中学心理咨询室主任余颖老师进行讲授。余颖老师以《用心构筑和谐》为题，针对政务服务窗口工作的特殊性，采用现场互动的形式，用生动的语言，从心态、情绪、沟通等方面，用生动鲜明的实例详细讲解了面对压力和解决问题的方法，让自己更加快乐工作，让群众更加满意。

开展新入职人员集体廉政谈话教育。7月14日，区政务服务管理办公室开展新入职人员集体廉政谈话教育活动，对新入职的20名人员提出四点要求：一是要严守政治纪律和政治规矩，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，做政治上的清醒人、明白人、带头人。二是要牢固树立法纪意识，主动学习各种法律法规，带头遵纪守法，坚持运用法治思维和法治方式依法开展政务服务工作。三是要时刻保持自重、自省、自警、自励，始终做到老老实实做人、规规矩矩做事，尽职尽责把工作干好。四是要认真学习和掌握政务服务工作的基本方法和技能，努力提高政务服务工作能力水平，为打造“全国一流、重庆领先”的政务服务工作做出应有的贡献。

三、典型经验交流

全程电子无纸化方式开办企业方便又快捷。市场监管窗口以企业登记全程便捷、高效、利民为目标，简化办事流程，充分利用电子化、网络化的优势，积极鼓励引导企业群众采用全程电子

无纸化方式开办企业，企业群众在家或办公室即可申请注册登记，全程电子无纸化方式开办企业方便又快捷，本月新开办企业无纸率达 95.58%。

规划自然资源窗口开展专题调研活动。该窗口组织力量，深入到企业开展优化营商环境专题调研活动，面对面地听取服务对象的意见建议，并完成了《探讨优化营商环境背景下的不动产登记改革》的调研报告，为上级领导决策提供科学依据。结合自身存在问题，坚持以问题为导向，从解决群众反映强烈的个别工作人员业务不熟习、办件慢、办事繁等问题入手，加大了整改力度，强化窗口工作人员业务培训，采取以老带新方式进行传帮带，从而提高了服务质量和办件效率。

出入境窗口精准宣传引导，做好疫情防控工作。该窗口针对暑假期间可能出现出国出境人数回升的实际，心系群众，精准指引，充分利用公安微信公众号、电话通知等多种形式，全力做好疫情期间出入境政策宣传工作，引导规劝群众尽量减少或不出境活动。由此，既避免了给申请人出行带来不便或造成经济损失，又有效地做好疫情防控工作，保障了群众的生命安全。

农业农村窗口送科学下乡助力村民增收。7月24日，农业农村窗口负责人罗维受邀到石角镇新民村举办“科学养猪技术”培训，该村全体村组干部、养猪专业户、建卡贫困户 30 余人参加培训。培训班成功举办，很大程度上帮农户解决了养猪技术的需求，对在当前疫情形势下，帮助农户发展养猪起到了积极的推

动作用，让村民学到了一技之长，助力村民致富增收。

财政收费窗口小窗口大服务。窗口两名工作人员始终恪守“绝不让时间在我这里耽搁，绝不让服务在我这里打折，绝不让差错在我这里出现，绝不让形象在我这里受损”的工作准则，坚持把群众满意作为工作的出发点和落脚点，立脚小窗口搞好大服务，工作认真负责，热情为前来交费的群众提供快捷服务，做到帐钱两清，无差错，零投诉。

四、优质服务标兵评比

公安窗口李宇、雷璐；市场监管窗口敖明园；林业窗口陈玲；卫生健康窗口王雨；税务窗口张元梅、李馨梅、王玺、王青、张思雪、张川、王思安；住房城乡建设窗口陈晓飞、王晓杰；水利窗口吴天德；气象窗口王珍珍；规划自然资源窗口倪雪洲、吴泽勇、丁战兵、王杰、肖霞意、胡荣；交通窗口蔡丽、文治。

五、绩效考核情况

优质服务窗口为：公安窗口、农业农村窗口、市场监管窗口、林业窗口、税务窗口、规划自然资源窗口、财政收费窗口。

（一）100分以上的部门：区市场监管局、区财政局、区公安局、区林业局、区农业农村委、区水利局、区规划自然资源局、区税务局。

（二）99分以上的部门：区住房城乡建委、区民政局、区交通局、区卫生健康委、区气象局、区生态环境局、区司法局、区医保局、区消防救援支队、区委办公室（区档案馆）、区委宣

传部（区新闻出版局）、区委统战部（区民族宗教委）、区网信办、区退役军人事务局、区烟草局、区商务委、区应急局、区文化旅游委、区科技局、区经济信息委、区残联、区教委、区住房公积金分中心、区发展改革委。

（三）98.5分以上的部门：区城市管理局、区人力社保局。
特此通报。

附件：7月份行政审批服务办件情况表

重庆市綦江区政务服务管理办公室

2020年8月6日

（此件公开发布）

重庆市綦江区政务服务管理办公室

2020年8月17日印发

附件

7 月份行政审批服务办件情况表

序号	办件量分类	部门	办理总数	即收即办	中心办理	部门办理	基层办理	网上办理
合计			67354	35313	37879	22375	7100	55070
1	1000 件以上	区公安局	15467	12376	852	9800	4815	15467
2		区税务局	14743	6594	14743	0	0	14743
3		区残联	10983	0	0	10983	0	0
4		区规划自然资源局	6172	749	6172	0	0	6172
5		区人力社保局	5891	5591	5891	0	0	5891
6		区交通局	3944	3842	3944	0	0	3944
7		区市场监督管理局	3313	1690	1937	0	1376	2287
8		区医保局	2767	2766	2767	0	0	2767
9		区民政局	1635	0	774	0	861	1635
10		区住房公积金分中心	1444	1309	0	1444	0	1444
11	101-1000 件	区卫生健康委	238	55	232	6	0	118
12		区司法局	230	80	230	0	0	230
13		区城市管理局	140	140	140	0	0	140
14		区烟草专卖局	118	55	0	118	0	0
15	1-100 件	区林业局	69	0	21	0	48	60
16		区发改委	68	21	68	0	0	68
17		区住房城乡建设委	34	0	34	0	0	30
18		区退役军人事务局	24	22	0	24	0	0
19		区农业农村委	21	0	21	0	0	21
20		区生态环境局	18	9	18	0	0	18
21		区教委	12	12	12	0	0	12
22		区水利局	6	0	6	0	0	6
23		区应急管理局	5	0	5	0	0	5
24		区消防支队	5	0	5	0	0	5
25		区经济信息委	3	0	3	0	0	3
26		区文化旅游委	2	0	2	0	0	2
27		区财政局	2	2	2	0	0	2
28	无办件	区委办、区委宣传部、区委统战部、区网信办、区科技局、区气象局、区商务委						