**中国人民政治协商会议**

黔东南苗族侗族自治州委员会

提 案

第十三届第一次会议　     　第091号　 类别：政治建设类

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **案  由：** | 关于提升乡镇政务服务中心服务能力的建议 | | |
| **审查意见：** | 主办：州人民政府政务服务中心 会办：州委编办、州财政局、各县市人民政府 | | |
| **提 案 人：** | **通讯地址** | **邮政编码** | **联系电话** |
| 李艳 | 民盟黔东南州工委 | 556000 | 15985534743 |
| **工作联系电话：** | 州委办秘书五科：8270060；州政府办建议提案科：8260016；  州政协提案委：8428866。 | | |

内容和办法：

按照中共中央办公厅 国务院办公厅《关于加强乡镇政府服务能力建设的意见》文件要求，近些年，在服务型政府建设过程中，各地政务服务中心纷纷成立，已经成了政府面向群众的一个主要窗口，而乡镇便民服务中心的构建有助于推动乡镇政府职能转变，有助于政策的有效落实。我州于2013年推动乡镇便民服务中心建设，在本州各级党委、政府和相关部门的大力支持下，截止目前，全州220个乡镇都成立了便民服务中心，全州基层政务服务体系基本形成。基层乡镇政务服务中心通过健全便民服务机制，创新便民服务载体，部分解决了群众生产、生活方面的实际问题，营造了公开、高效地为民办事环境，但服务能力还较为滞后。

**一、认识不到位。**个别乡镇党委政府对该项工作认识不到位，认为便民服务中心工作与扶贫、驻村、乡村振兴等工作相比可有可无，把便民服务当做一般的工作安排，在领导力量、制度建设等方面未能高度重视，人员随意抽调，有的甚至仍然在原七所八站工作，服务大厅成为空厅。

**二、机构人员不明确。**一是乡镇便民服务中心没有统一的机构设置和编制设定，领导一般是乡镇领导兼职，因领导事多工作任务重，导致“兼而不专”，履职不能完全到位。二是人员管理难度很大。中心各窗口工作人员来自不同的单位，其人事、编制、经费等不归中心管理，导致窗口各自为阵的现象突出。三是队伍稳定性不够，由于站所有编无人、人少事多等原因，有的站所派出临时人员或者年长同志进驻大厅工作，服务质量很成问题，再加上派驻的工作人员身兼数职，又有驻村和乡村振兴任务，工作任务重，不能长期在大厅坐班，导致窗口工作人员极不稳定。三是业务能力，由于有的站所存在应付现象，派出的工作人员对业务不熟悉，电脑操作不熟练，不能依法定程序、流程、时限办事。大部分乡镇便民服务中心以劳保、民政的业务为主，可以当场办理，其他业务仅起到咨询引导作用，群众还需到该站所办公场所办理业务。

**三、办公资源得不到整合，县直派出机构进驻较难。**财政、派出所、村镇建设、自然资源等派出机构人员少，同时受办公条件、部门内部规定等限制没有进驻中心，给群众办事造成一定影响。

**四、职能不够强、项目进驻不到位。**一是在乡镇便民服务中心，仅农村社会保障、民政救济优抚、新农合缴费等少数事项能直接办理。农村建房、土地使用、民政低保、林木采伐等很多事项都不能在乡镇便民服务中心办结，一些窗口仅能收件代办。而畜牧、农技等窗口基本无件可办，仅能提供咨询服务，且数量较少。二是窗口授权不充分。不少乡镇站所人员虽在中心，但公章在站所，站所也设有办公室，有些还需要乡镇领导签字，导致中心工作人员只能办理即办件，群众办事还需在中心与站所“多头跑”，影响了便民服务中心整体服务水平发挥。

**五、电子政务建设还处于落后状态。**现在乡镇便民服务中心受理的事项，很大部分不能直接办理，需转报县甚至更高层次主管部门才能办理。并且由于电子政务网络未真正实现联通，转报资料只能由人送，不仅工作效率受到影响，而且行政成本也增加，在服务上也显得心有余而力不足。同时，政务服务网建设维护人员不稳定，业务不熟悉，事项录入不完善和精准，事项办理录入网上办事大厅也较少。

**六、硬件设施不足。**多数乡镇中心场地达不到标准化场地300平方米的要求；少数便民服务中心有岗、有牌、有桌凳、有人员，但未配置自助查询电脑、打印机、扫描仪等电子设备。

建议：

**一、高度重视，理顺管理关系，规范机构设置，明确工作职责，加强日常管理**。乡镇便民服务中心是乡镇政府为企业、群众和投资者提供规范便捷服务的唯一服务平台，应按照中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强乡镇政府服务能力建设的意见》文件精神设置乡镇综合服务中心，定岗定编保证人员落实到位。一是应明确专职管理人员，由责任心强、协调能力强的干部担任，专职负责中心的日常管理工作，包括代表政府协调七所八站进驻、授权等，负责对进驻单位服务情况进行督促、监督、考核、评比。乡镇政府应保障给予一定的运行经费。二是各基层站、所、中心必须将事项授权乡镇便民服务中心办事窗口，充分发挥便民服务中心的便民办事、为民理财、帮民致富、促进和谐的功能，在进驻内容上做到：“项目应进必进、环节应进必进、相关收费应进必进”。三是凡进驻乡镇便民服务中心设立窗口的上级主管部门，必须全力支持进驻、授权到位，使窗口能办事、办成事，为窗口开展工作提供各种便利条件。四是凡是便民服务中心进驻的审批服务项目，县市政务服务中心要做到与之对接并保持上下衔接畅通。五是便民服务中心要建立“一个中心对外、一个窗口受理、一条龙服务、一站式办结”的工作模式，实行窗口式、开放式、通透式办公。要按照“谁在中心谁办理”原则对事项办理授权到位、整合七站八所工作人员4-6人授权进驻到位，实现在乡镇便民服务中心全流程办理，原站所不再受理。

**二、规范人员管理，提高服务水平。窗口工作人员要抽调业务水平高、协调能力强、服务意识强的干部到窗口工作。**每个大厅至少安排4-6名工作人员，实行AB岗位工作制。同时量化窗口考核指标，建立科学合理、客观公正、操作性强的中心绩效考核办法，将考核结果作为窗口与个人评先晋级的重要依据。健全激励机制，促使工作人员真心、真情为群众办实事、办好事。

**三、完善服务功能，拓展服务内容。**一是要结合乡镇实际，把下放到乡镇审批办理的项目，整合到综合服务中心窗口部门办理，对尚未入驻中心的部门或项目，要限期入驻；二是要把群众最关心、又希望在中心办理的服务事项，整合进便民服务中心设置窗口办理，把乡镇便民服务中心办成便民利民的综合服务平台， 切实做到“民之所需、我之所有”。

**四、规范办事事项，强化政务公开。**要进一步规范办事事项，统一项目名称、项目内容、办理流程、办理时限、收费标准等内容；公开服务事项、办事程序、申报材料、法定与承诺时限、收费标准和法规依据等内容。把乡镇便民服务中心、村（社区）便民服务站办成“公开、公正、公平”办事的便民服务场所。

**五、加强督促检查，强化考核机制。**把乡镇便民服务中心纳入县市行政效能电子监察中心监管范围。一是要建立健全定期督查制度，在各乡镇便民服务中心安装摄像头及电子行政审批监察系统，并与县市行政效能电子监察系统对接，加强对履行服务事项不到位和窗口部门工作人员办事不力的监管。对违规的人和事严格问责、追究查处；对群众反映好的人员给予表彰奖励。

**六、增加财政投入，确保运行顺畅。**政务中心建设是各级政府自身建设内容，各级政府应将便民服务体系建设投入纳入同级财政预算，特别是运行经费的保障。对中心场地建设的改善、办公设施的配套完善、着装等专项工作经费、工作人员的考核奖励经费等应统筹安排，给予保障。

**注：**1、提案会办单位需将会办意见送主办单位，由主办单位连同《提案答复件》、《征询意见表》一并抄送州政协；（涉及目标考核）

2、州政协联系方式：州政协办402室、传真8428882，协同账号：州政协办公室收发员（备注：XXX号提案答复件）。