关于开展全县政务环境优化工作“一月一主题”测评活动实施方案

根据县创文领导小组《关于印发＜关于开展2020年陆河县创文工作“一月一主题”测评排名实施方案〉的通知》（陆河创文〔2020〕1号）的文件要求，为进一步深化文明城市创建工作，不断巩固我县文明创建成果，优化政务环境，做好“店小二”服务，持续推动文明城市创建工作常态化、长效化，确保成功创建广东省文明城市,结合我县实际，特制定本方案。

一、工作原则

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大精神，深入贯彻落实习近平总书记对精神文明建设系列重要讲话精神和视察广东时要求广东要更加重视精神文明建设的重要指示精神，落实省委李希书记提出“闻鸡起舞、日夜兼程、风雨无阻，奋力谱写出新时代精神文明建设新篇章”的指示要求，扎实推进政务服务优化，提升“店小二”服务，塑造良好文明形象，为我县创建文明城市工作做出积极贡献。

二、测评方式

县创文办委托第三方机构测评+创文督导检查相结合的工作方式，对我县8个镇以及从以上镇中各随机抽取1个村（社区）于12月下旬按照“一月一主题”政务环境优化工作进行测评排名。县直（含驻陆）单位“一月一主题”工作开展情况不定期进行测评排名。

全县8个镇和每个镇抽取的1个村（社区）（原则上不重复）分为2个组别进行实地测评，其中：第一组为陆河县河田镇和新田镇；第二组为陆河县其他镇。

测评内容由县创文办根据方案制定测评表，第三方测评机构和县创文办督导组根据内容进行测评。县创文办及时汇总梳理测评结果报相关县领导审示后，报县委主要领导审定。测评排名靠后的镇和县直单位，由相关负责人到陆河县广播电视台《创文聚焦》栏目公开检讨。

三、组织领导

县政府牵头领导：林锡清

县直牵头单位：县政务服务数据管理局

相关责任单位：各镇人民政府、县直各窗口单位

**四、工作任务和职责分工**

**（一）落实行政审批改革制度。**

1.实施“双随机、一公开”监管，推进政府综合执法，完善行政执法管理。〔牵头单位：县市场监管局，责任单位：各镇人民政府、县司法局、各执法单位）

2.推进简政放权、放管结合、优化服务，改革行政审批制度，压缩审批时限，减少审批事项，优化审批程序，提高政府效能；公布权责清单，建立健全权责清单动态管理机制；推进政务公开信息化，加强互联网政务信息数据服务平台和便民服务平台建设。〔牵头单位：县府办、县政务服务数据管理局，责任单位：各镇人民政府、各职能部门〕

**（二）提供文明优质服务。**

3.执法监管部门和窗口服务单位提供文明优质服务，有高效的投诉处理机制；在显著位置展示不少于3处公益广告,把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景，有统一规划设计，内容、色调与政务大厅布局风貌相融合；在显著位置展示行业规范。〔牵头单位：县政务服务数据管理局、县政务服务中心、县直各窗口服务单位，责任单位：各镇人民政府、县市场监管局、县司法局）

4.建有志愿服务站点，能够正常提供业务咨询、办事指引、文明劝导，帮助特殊群体等志愿服务；从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务，无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象；文明办理业务，无插队、拥挤、喧哗现象；有明显禁烟标识，非吸烟区没有吸烟现象。〔牵头单位：县政务服务数据管理局、县政务服务中心、县直各窗口服务单位，责任单位：各镇人民政府〕

5.环境卫生整洁，垃圾按可回收物、有机易腐物、有害垃圾和其他垃圾等类别投放和收集，垃圾桶及时清理，公共卫生间保洁及时，无明显异味。〔牵头单位：县政务服务数据管理局、县政务服务中心、县直各窗口服务单位，责任单位：各镇人民政府〕

6.便民服务设施齐全，管理、使用情况良好，设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施，设有无障碍卫生间、母婴室，且管理、使用情况良好；有符合标准的消防设施，无占用和堵塞消防通道现象。〔牵头单位：县政务服务数据管理局、县政务服务中心、县直各窗口服务单位，责任单位：各镇人民政府〕

7.有高效的投诉处理机制（在显著位置公布投诉电话、邮箱、投诉处理流程，设置信箱，投诉渠道保持畅通，有记录、有结果）；在正常工作时间里拨打劳动者合法权益维权、消费者投诉、受理问题药品投诉举报电话，查验热线接通与服务情况，电话畅通，能热情、认真接待群众举报电话，有记录，有处理意见，有处理结果台账。〔牵头单位：县政务服务数据管理局、县政务服务中心、县直各窗口服务单位，责任单位：各镇人民政府〕

五、工作措施

**（一）建立问题台账。**由牵头单位组织各相关责任单位,协调县创文办督导组，针对政务服务优化工作对照创文检查验收标准，开展摸底排查工作，建立问题台账，明确整改措施、整改标准、完成时间、落实责任人，各责任单位针对存在问题开展整治工作。各牵头单位将本地问题台账上报县直牵头单位备案。

**（二）开展全程督导。**各责任单位每周向牵头单位通报整改进度，牵头单位每周对各地各责任单位落实整改情况、整改进度开展检查督促，对整改成效开展检查，发现问题及时书面通报相关责任单位，相关责任单位要立行立改，及时反馈情况。

**（三）落实日常管理。**通过定期开展“回头看”，将整改成果、有效措施及时固化，建立常态化管理制度，加强优化政务环境，认真总结经验，巩固成果，在文明创建工作大力推进政务服务优化工作。

六、工作要求

**（一）加强重视。**要提高政治站位，统一思想，切实将创文工作融入政务服务日常工作，坚持问题导向，将创文工作细化落实，确保取得成效。

**（二）协同合作。**积极按照创文相关文件要求，积极配合，形成合力，共同推进政务服务优化工作；同时大力宣传,营造浓厚的创文氛围，为文明创建工作创造良好的工作局面。

**（三）抓紧落实。**各地各相关责任单位要依照任务分工,对照广东省文明城市测评标准，切实完成好各自职责范围内创建工作任务，重点解决突出问题。