武江区政务服务数据管理局

2022年法治政府建设情况年度报告

2022年，武江区政务服务数据管理局法治政府建设工作在区委、区政府的正确领导下，根据《法治政府建设实施纲要(2021—2025年)》、《广东省2022年法治政府建设工作要点》和《韶关市法治政府建设实施方案》文件精神，扎实推进法治政府建设，不断提升政务服务水平，现将2022年度法治政府建设情况总结报告如下：

一、聚焦学习宣传、贯彻落实习近平法治思想

开展理论学习中心组等专题学习，强化科学理论武装，深入学习贯彻党的二十大精神，深刻领会新时代推进法治中国建设战略部署的情况。传达习近平总书记关于依法治国的重要论述，深入学习习近平法治思想的时代背景、历史贡献、实践要求，加强对习近平法治思想的研究阐释，按照《法治中国建设规划（2020－2025年）》《法治社会建设实施纲要（2020－2025年）》《法治政府建设实施纲要（2021－2025年）》要求，结合“一规划两纲要”精神和要求开展政务服务工作，全面贯彻落实习近平法治思想，推进法治中国建设、法治社会建设以及法治政府建设。

二、注重法制宣传教育，大力开展普法宣传活动

充分利用电子显示屏、广告机、投影仪等载体，滚动播放“民法典”、“宪法宣传周”等普法宣传片和公益广告，宣传行政处罚法、重大行政决策程序暂行条例等新施行、新修订法律法规，并在政务服务大厅的办事处、咨询处、摆放架上、志愿者服务岗处放置普法宣传小册子和其他宣传资料，大力弘扬社会主义法治精神，引导群众养成自觉守法的意识，培养解决问题靠法的意识和能力，累计宣传覆盖量超过26万人次。坚持“以考促学，学用结合”，在“韶司在线”普法考试微平台组织开展2022年度学法考试，参考人数22人，参考率100%，优秀率100%。

三、党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责情况

区政务服务数据管理局主要负责同志履行推进法治建设第一责任人职责，对照《法治政府建设实施纲要(2021—2025年)》、《广东省2022年法治政府建设工作要点》和《韶关市法治政府建设实施方案》，结合工作实际，认真做好法治政府建设各项工作。**一是**认真学习贯彻落实习近平总书记全面依法治国新理念新思想新战略，加强我局法治建设组织领导，带头研究解决政务服务改革和“数字政府”改革等领域法治建设存在的问题和困难。**二是**深入贯彻落实区委区政府关于法治建设的决策部署，推动落实年度法治建设工作要点及法治建设重点工作任务。深入推进“放管服”改革，深化行政审批制度改革，进一步加大简政放权力度，完善行政审批事项清单，深化政府权责清单制度，推进“数字政府”改革，优化公共服务，优化审批服务流程，全力做好区级政务服务事项标准化工作。同时，全力做好区政务服务大厅疫情防控工作，做到“防疫”“服务”两不误，并深入社区一线，到我局挂点联系新华街道利民社区协助做好基层疫情防控工作。**三是**严格执行重大行政决策法定程序，全面推动政务公开工作。加强对我区基层政务公开标准化、规范化工作指导协调和监督工作。组织18个区级有关部门及五镇两街依据国家26个试点领域标准，对照试点地市编制的基层政务公开目录，协助各单位编制目录，收集各单位在目录梳理中遇到的各项困难并及时向上级反馈获取指导，经区政府审定，相关目录已按要求在区政府网站及政府信息公开平台以专题专栏形式集中发布。**四是**严格落实行政机关工作人员学法用法制度和“谁执法谁普法”责任制，全局工作人员2022年度学法考试优秀率达100%。**五是**大力开展普法宣传活动。广泛开展普法工作，让法制观念走进群众身边、走进群众心里。以武江区政务服务中心为宣传阵地，利用区政务服务中心室内电子屏，广告宣传栏，向办事群众滚动播放民法典”、“宪法宣传周”等普法宣传片和公益广告，累计宣传覆盖量超过26万人次。**六是**坚持做好12345政务服务便民热线（含网络问政）工作，群众诉求得到有效解决。今年以来，转派工单已超过1.4万宗。同时我局认真做好工单数据分析研判工作，及时回应疫情防控期间群众关切的热点难点问题。

四、贯彻落实法治政府建设工作要点情况

（一）贯彻落实中央依法治国委关于疫情防控的要求，坚持“防疫”“服务”两不误

全力做好新冠肺炎疫情防控工作，认真做好引导进入大厅人员不扎堆、戴口罩、保持距离、出示行程码、测体温，疏导办事群众和维持排队秩序等工作，并对行程码核验出现问题无法进入大厅的群众进行流行病学调查，并提供帮办代办服务。今年以来，区政务服务大厅累计排查办事群众近50万人次。充分发挥“数字政府”一体化平台优势，全面推广预约办、在线办、就近办服务，提倡办事群众优先通过广东政务服务网、粤省事APP、业务咨询电话等进行咨询和申办业务，避免不必要的跑动，有效降低办事群众在疫情防控期间的出行风险。

（二）依法全面履行政府职能

**1.全面普及行政审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办、自助办”。一是**我区行政许可事项已实现100%网上可办，全流程网办率达99.8%。**二是**大力推行“马上办”，压减审批时限，行政许可事项即办件占比达100%。实现企业开办线上“一网通办”，线下“一窗通取”“半日内办结”。设立市政公用服务综合窗口，实现水、电、煤气、有线电视等用能报装“一站式”服务。推进企业个体年报、公交IC卡等常办的非依申请政务服务事项纳入大厅办理。三是开展“就近办”，将377事项延伸到镇（街）、101项事项延伸村（居），群众或企业可就近选择。**四是**开展“一次办”，465项事项1004项材料实现“免证办”，1262个事项实现邮递办，选择邮寄送达，可免跑动办理，对必须到现场的事项实现“一次办”。**五是**开展“自助办”，投放64台“粤智助”政府服务自助机至镇（街）、村（居），涵盖信息查询、证件打印、业务办理等177项业务功能，今年业务量达10万笔，累计服务群众人数5万人次。

**2.推进“证照分离”“多证合一”。**梳理证明材料保留清单，清理“奇葩证明”，非行政许可审批事项已全部取消，不存在以备案、登记、行政确认、征求意见等任何方式设置变相行政许可事项，实现在省政务服务网网上申办、综合窗口登记受理和审批中可直接调用查阅相关电子证照，或使用“粤省事码”“粤商通码”扫码用证。督促相关部门落实国家和省市取消的证明，为群众办事提供更多便利。

**3.全面落实权责清单、负面清单制度。**我局已指导完成了编制乡镇（街道）权责清单工作，将第一批68项行政权力、43项公共服务事项，以及124项执法事项下放到各镇（街），为乡镇强镇扩权奠定基础。并开展对依申请行政权力事项下放调研，通过优化业务窗口设置、优化人员配置、加强学习培训和线上业务宣传等方式落实承接事项，提高基层服务能力。

**4.优化法治化营商环境，推进政务诚信建设。**大厅设置企业开办“一网通办、一窗通取”专窗和配套的服务专区，实现企业开办全流程“马上办、零成本”、“半日内办结”。开设工程建设项目审批专窗，推行并联审批、容缺受理、联合验收等改革措施，提高项目审批效率。深化商事制度改革，统筹推进“政策兑现”“跨域通办”“四免优化”“一件事”主题式利企服务等专项工作，梳理形成残疾人就业保障金、小微企业社保补贴、小微企业普惠性税收减免等5项“免申即享”惠企政策事项清单，有效推动惠企政策兑现事项改革。

（三）畅通公众参与公共决策渠道，充分听取社会公众意见

推进政务服务“好差评”，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，全年共收到7万条评价，各项评分排名全市前列。提高政务服务“适老化”水平，配置老年人帮办代办窗口及导服人员提供”全程陪同引导”服务。开通现金支付通道，解决老年人线下缴费难的问题。设置“我来办”窗口、帮办代办专业导服台、工作室和工作组，为企业、特殊人群以及因疫情防控限制进入大厅办事的群众提供帮办代办服务，2022年共办理80余件。12345热线受理工单超过1.5万余份，“办不成事”反映窗口受理业务100余件，群众关心的热点、难点问题得到有效回应。

五、推进法治政府建设主要举措

（一）加强党组织建设，发挥党建引领作用。**一是**严守政治纪律和政治规矩。始终保持坚定的政治方向，坚持民主集中制，发挥党组议事决策功能，班子队伍团结稳定，有力推动区委区政府交办的工作落到实处。**二是**深入学习贯彻党的二十大精神和习近平法治思想，进一步提高工作站位。**三是**夯实党风政风建设。班子带头落实党风廉政主体责任，加强队伍管理。严格规范开展政务服务，做到公平、公正、不谋私。加强政务公开，严把政务新媒体、政府网站发布内容的审核关，认真落实意识形态工作责任制。

（二）规范行政审批行为，强化政务服务能力。开展政务服务事项“二次统筹”，完成1271项事项要素修订工作，统一行政审批事项标准。规范办事指南编制，升级改造办事指南二维码强，提升办事指南要素的准确性、完备性、便利性，并开展办事指南自查工作，保障线上线下标准一致。落实政务服务事项进驻政务服务大厅进行管理，杜绝明进暗不进，为企业群众提供一站式服务，今年事项进驻率由86.1%提升到96.19%。优化审批服务流程，不断精简审批环节，简化申报材料、压缩办理时限。深化“马上办”服务模式改革，积极推行“容缺受理”“告知承诺”制度，提高行政审批效率。

（三）落实主体责任，筑牢安全防线。**一是**坚持“防疫”“服务”两不误。全面推广政务服务网、粤省事APP等平台预约办、在线办，减少出行风险，共排查群众约108万人次。**二是**强化大厅综合安全管理。健全完善应急预案，举行突发安全事件应急模拟演练，有效防范火灾等风险隐患。**三是**夯实网络安全基础。各年度我局牵头开展政府系统网络安全风险排查和日常巡查，均未发生网络安全事故。2022年市“丹霞杯”网络安全攻防演练查出个别单位系统弱口令等问题导致失分，我局立即组织整改及时填补安全漏洞，并组织网络安全培训进一步强调网络安全防护意识。

（四）夯实“数字政府”建设基础，完善信息化系统。**一是**建成电子政务外网网络体系，一体化协同办公平台有效推广应用，实现省、市、区、镇、村五级和区直单位横纵联通、全域覆盖。**二是**推进区各部门政务信息系统迁移上云工作，全区迁移上云率达100%。**三是**完成网站等保二级测评和基础主干网络等保二级备案工作，强化网络安全监管。**四是**强化数据共享共管，打造应用专题数据需求清单，申请和积累基础数据。并充分利用省市大数据平台和BI体系打造我区专题应用。

六、存在的困难和不足

（一）12345政务服务便民热线工单认领不主动。机构改革后部分12345政务服务便民热线工单因部门权责不清而导致无部门认领。去年以来高频出现住宅小区管理、住宅小区室内装修、小区物业收费不合理、部分非市政道路车辆乱停放等疑难工单无部门认领的情况。

（二）政务服务事项存在要素不准确、不规范、线上线下不一致等问题。政务服务事项涉及流程、材料、时限、地点等要素众多，存在许多细节问题，主要集中在未实现政务服务事项进一门办理、公布办理地点与实际办理地点不一致、网上可办事项不支持线下办理、多收材料、可材料免提交仍收取纸质材料等方面。

（三）“一网统管”工作推进较慢。仍有单位存在自建网络和非政务云系统出口，仍有系统未纳入统一管理，导致在“丹霞杯”网络安全攻防演练活动，有单位系统因“弱口令”原因导致大量失分。

七、下一步工作计划

下一步区政务服务数据管理局将围绕贯彻落实党中央和省委、市委和区委、区政府工作部署，进一步深化政务服务改革和加快“数字政府”改革建设，大力做好法治政府建设工作，继续增强政务服务改革发展新活力。

（一）持续深化政务服务改革，提升群众满意度。推进跨省通办、省内通办工作，进一步精简环节、优化流程、降低成本、提升便利度。力推“一件事”主题式利企便民服务，实现更多关联事项“一套材料、一窗受理、一网通办、一次办结”。优化12345政务服务热线处理工作，进一步探索建立全区工单分析研判机制，推动不同热线合并，做好数据统计、筛选，对问题归类分析研究，提升诉求处置效率 。

（二）完善区、镇（街）、村（社区）三级公共服务平台建设。有序推动政务服务事项下沉，持续加强网络专线、信息设备集约化管理和升级工作，拓宽群众办事渠道，打造运行管理规范、服务规范的政务服务基层平台。

（三）进一步推进“数字政府”建设工作。**一是**切实维护网络安全。落实网络意识形态工作责任制和网络安全责任制，稳步推进我区基础主干网络安全等保二级测评；统筹推进武江区政府门户网站和政务新媒体健康有序发展。**二是**强化政务公开。严格把握政务公开政策，对各单位在政府信息公开平台的栏目进行常态化监督，落实政务新媒体备案制度，确保信息更新及时，链接正常可用。**三是**以数据引领政务工作，建设我区数据中台和数据AI分析平台，并打造升级“政府资产管理”“协税护税”“疫情防控”三个专题应用。

八、其他需要报告的情况

无。

韶关市武江区政务服务数据管理局

2023年2月5日