附件6

**全域梳理便民清单 全力推进政务服务下沉**

**湖南省常德市津市市**

津市市以优化群众服务为导向，以完善乡村治理为目标，坚持“事项一次下沉、流程一优到底、信息一库认证、身份一脸识别、办事一图索引、保障一步到位”，全域梳理便民服务事项清单，推进政务服务下沉，基本实现群众办事不出村（社区），群众满意度和幸福感显著提升。

一、把便民清单精细化，让群众办事更明白

坚持以行政相对人为中心，开展最彻底的清理，拿出事项最全面、群众办事最明白的便民服务清单。**一是转变观念。**牢固树立以人民为中心的思想，把群众的需求作为努力的方向，通过思想解放、观念突破推动“以政府部门为中心的管理型政府”向“以行政相对人为中心的服务型政府”转变，把原来“你按我的要求办”转变为“我按你的需求做”，最终实现办事方便快捷、群众愉悦满意。**二是全面清理。**对照部门职责，逐项清理论证，梳理出自然人全生命周期需要办理政务服务事项139个，涵盖出生、就学、就医、结婚、就业、创业、建房等全部领域。**三是顺势下沉。**通过深挖群众需求，广纳各方意见，将身份证办理、低保申领、失业登记等69个与群众生产生活密切相关事项的审批权限,全部下放到镇街、村居，让群众在家门口、在手机上、在外地都能随时办理。

二、把便民清单极简化，让群众办事更省心

在科学确权的基础上，精简便民事项办理流程，提高办事时效。**一是资料应减尽减。**以“无证明城市”为工作理念，明确凡是法律法规没有明确规定的、能通过本级数据库查询到的、上门核实或通过会商可确认的、部门镇村无法查证的、现场证件可以认定的五种情形，需要提供申报材料的，一律免予提供。目前，69个下沉事项申报资料精简率达到74.2%，各种重复、循环证明减少了65类。**二是步骤应优尽优。**推行窗口、村（社区）直审机制，将一般性事项由原来的“窗口受理、股室踏勘、分管审核、局长审批”等多个环节简化为窗口、村（社区）直接办结。目前，69个下沉事项办理环节优化率44.3%。例如农村危房改造申请，优化前需经入户、勘查、评议、公示等多个环节，村居、镇街、民政等部门分别公示至少5个工作日，前后耗时长达30天才能办结。现采取多级公示同步，必要环节公示期内同时进行，3天内即可办结。**三是时效应快尽快。**采取多级同步核实、同步公示、同步审批，配置统一证件钢印、出具照片和证明等设备，开发人脸识别系统，大力压缩办理时限。目前，69个下沉事项办结时限压缩率88.1%。身份证、社保卡的办结时限均由30个工作日变为当天办结；老年优待证、就业创业证等42个民生事项实现“即办”“秒批”。

三、把便民清单数字化，让群众办事更有体验感

坚持把打破“信息壁垒”作为推动工作的制高点，以科技手段为支撑，实现了信息的全面互联互通。**一是优数据提效率。**整合25个部门的46类580万余条数据信息，共享上级交换平台13类4000万余条数据信息，电子身份证、电子户口簿等9类证照全部关联应用。此外，在确保信息畅通的同时，严格执行数据安全管理办法，不断强化数据供给、质量、安全考核力度，加大数据推送的监督能力，不断提升数据的完整性、真实性、安全性。**二是优系统提服务。**依托常德市“互联网+政务服务”一体化平台，将69个下沉事项配置在该系统中，并做好便利化改版和数据无缝关联。同时，大力引进先进技术，在植入人脸识别、移动终端办理等功能的基础上，新增智能机器人、身份证照片的抓取打印和电子签字板录入等功能。目前，根据办事情形可打印1寸或2寸个人照片，群众办证无需再额外提供照片，极大方便了群众办事。**三是优模式提质量。**建立“容缺受理”模式，由窗口根据实际情况出具容缺受理单，办理事项直接进入审批环节，过后补齐所缺法定必要资料的可邮发审批结果，真正实现群众办事“最多跑一次”。如白衣镇一吴姓群众在申请农机购置补贴时，因忘带必要的农机购置补贴经销企业供货合同，窗口办理时采取“容缺受理”模式，帮助其快速办理，其通过电子邮件的方式补齐该资料并经核实后，第一时间将补贴发放至惠农“一卡通”存折上。

四、把便民清单制度化，让群众办事更有保障

坚持把围绕便民清单开展政务服务作为强化乡村治理的切入点，加强整体协作，在组织、硬件、机制等方面全面保障。**一是完善领导机制。**将便民清单服务和政务下沉改革工作纳入绩效考核内容，作为党委政府的重要事项、规定动作，坚持各级党组织书记带头抓、亲自抓，并纳入基层党建述职评议内容。县处级领导靠前指挥、蹲点攻坚，确保镇（街）和部门“挂图作战”推进、村（社区）便民清单事项全面落实。**二是强化基础保障。**投入8000多万元完成85个镇村平台新建改造，实现一站式服务平台全覆盖。同时，为76个村（社区）配齐电脑、人脸识别仪、签字板等设备，实现一体化服务窗口全覆盖。为解决基层办事力量不足的问题，为农村51个村（社区）增配1名政务代办员，定期进行系统业务培训，实现便民清单服务力量全覆盖。**三是建立反馈机制。**在每个村（社区）设立意见反馈簿，定期组织“两代表一委员”现场体验，根据反馈意见及时优化事项流程、调整工作力量、完善硬件设施。出台“好差评”管理办法和实施方案，实体大厅和镇街全部配置了评价器，大力推行“一事一评”“一次一评”，近两年累计收集系统评价数据10.8万条，好评率达99.99%。建立诚信评价机制，对于提供虚假材料和信息的办事者，审查发现后一律列入黑名单，终身不再享受绿色通道。建立容错纠错机制，对于工作人员非主观原因造成的工作失误，一律不予追责，让基层干部放下包袱、大胆服务。