**统一社会信用代码**

 **12430922MB1B928835**

**事业单位法人年度报告书**

**（ 2023 年度）**

|  |  |
| --- | --- |
| **单 位 名 称** | 桃江县石牛江镇党群和政务服务中心 |

|  |  |
| --- | --- |
| **法定代表人** |  |

**国家事业单位登记管理局制**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **《事业****单位****法人****证书》****登载****事项** | **单位名称** | 桃江县石牛江镇党群和政务服务中心 |
| **宗旨和****业务范围** | 负责党务、政务、社会服务场所管理与服务工作；负责办事窗口工作人员服务质量与办事效率考核，受理办事群众投诉；负责党务、政务、社会服务平台管理与维护；负责统筹协调“互联网+政务服务”工作；指导村（社区）综合服务工作与综合服务平台建设工作。 |
| **住 所** | 桃江县石牛江镇人民政府 |
| **法定代表人** | 陈博文 |
| **开办资金** | 1（万元） |
| **经费来源** | 财政补助 |
| **举办单位** | 桃江县石牛江镇人民政府 |
| **资产****损益****情况** | 净资产合计（所有者权益合计） |
| 年初数（万元） | 年末数（万元） |
| 1 | 1 |
| **网上名称** | **桃江县石牛江镇党群和政务服务中心** | **从业人数** | 6 |
| **对《条****例》和****实施细****则有关****变更登****记规定****的执行****情 况** | 无 |
| **开****展****业****务****活****动****情****况** | 2023年，石牛江镇便民服务中心紧紧围绕五个“标准化”建设要求，持续优化、简化群众办事程序，探索精简、高效的一站式服务体系，提升网上服务“政能量”，让群众办事少操心、少跑路，确保全镇“一件事一次办”改革提质增效。现将有关情况汇报如下。 一、机构设置标准化 为规范镇村便民服务心的运行，根据上级要求，及时对机构名称进行变更调整，并完成了相关配套工作。 （一）加强组织领导。经镇党委研究，由镇党委委员、人大主席任分管便民服务工作，由原党建办主任担任便民服务中心主任，抽调4名敬业精神强、业务素养高、年龄搭配合理的工作人员，担任综合窗口服务人员。同时，协调市监、公安派出所的专门业务人员入驻便民服务中心。中心工作人员均为专职人员，不参与驻村等其他事务工作。 （二）健全工作机制。将便民服务中心正常运行所需的各类办公经费、工作人员服装费、考核奖励、补贴等费用，纳入镇本级财政预算。建立便民服务中心监督考核、责任追究制度，健全咨询、投诉、处理、反馈、帮代办等工作机制。今年以来，镇村两级代帮办150余件；收到关于改善残障人士通道意见建议1起，第一时间进行了研究、设计、施工，在半个月内重新投入使用，获得群众好评。 （三）探索工作创新。创新推出“纪检监察+政务服务”工作模式，由镇、村纪检员轮流进驻镇便民服务中心，全面熟悉政务服务工作内容，深入监督大厅服务质量，积极指导使用智能手机的群众使用“湘易办”APP，进一步优化全镇的行政审批和政务服务流程，整体提升政务工作服务质量与服务效率。 结合政务集中宣传月活动、大学生社会实践、屋场会等形式，强力推进“湘易办”APP推广，开展政务服务政策宣讲。据不完全统计，全镇组织约50名大学生在暑期推广“湘易办”APP。我镇“湘易办”推广在全县排名前列。 今年10月份以来，在镇政府大门口设立“政务咨询处”，轮流由当日值班人员身着红马甲、佩戴工作证担任政务服务专员，履行“首问责任制”，将有行政审批和政务服务需求的办事群众，引导至镇便民服务大厅办理；对反映信访、诉求等问题的群众，则由政务服务专员对接相关责任人员，实现群众办事“最多跑一次，全程帮代办”目标。 《桃江：石牛江镇“纪检监察+政务服务”助力群众事更易办》、《湖南桃江：政务值班岗让群众办事“不迷路”》、《石牛江镇多措并举宣传推广“湘易办”》等8篇稿件被人民日报“人民号”、中国新闻网、益阳市行政审批服务局门户网等主流媒体报道推广。 二、场所设施标准化 （一）规范名称标识。根据上级《关于统一全省政务服务场所名称和形象标识的通知》，在规定时间内完成对镇便民服务中心名称和形象标识的更换工作。 （二）完善功能布局。按照“1+X”要求设置三个综合窗口、一个人社窗口、一个志愿服务窗口及公安和市监窗口，综合窗口可受理所有入驻业务事项。在窗口完成所有办理材料电子化，整理和制作面向办事群众的一次性告知书，用简明易懂的文字和排版让群众对所办业务有完整的认识。 （三）完善设施设备。便民服务中心合理设置7个窗口，功能区完善，新购置2台中央空调，装饰材料选用优质吸音板。提供急救箱、老花镜、饮水机、轮椅、桌椅、充电器等便利设施，配备电子显示屏、电子评价器、排队叫号机、自助免费复印机、免费WIFI等服务设备，为群众提供便利舒适的办事环境。 针对特殊群众需求，增设立无障碍通道、无障碍卫生间、育婴室、群众休息区，提供帮扶热线，可以通过热线电话呼叫大厅工作人员出大厅进行帮扶，实现服务全群体覆盖。 三、人员管理标准化 （一）优化办事人员。根据我镇高频事项的办理情况，匹配4名专业的综合窗口服务人员，提供专业对应的“一站式”窗口服务。针对老龄化加剧的实际情况，为留守老人提供更加贴心、周到的“适老化”服务。中心提供社保认证服务、身份证换领服务、老年人资格认证等预约上门服务，由工作人员上门为腿脚不便的老人服务，为不会使用智能手机的老人现场代办，营造更有温度的政务服务环境。今年以来，镇村两级采取设点和预约上门服务等形式，为群众办事超过2600余人次。 （二）加强教育培训。为进一步提升业务水平，中心第一时间与业务部门对接学习新政策，确保新业务及时落地。今年镇村两级开展业务知识、规范化服务培训7次，持续提升服务标准；组织窗口人员赴鸬鹚渡镇、修山镇便民服务中心，实地学习其他乡镇在台账管理、人员管理等工作中好的做法，不断优化政务服务水平。 （三）强化管理考核。建立窗口工作人员岗位管理制度及绩效考核办法，实行AB岗、错时延时、坐班值班制度，要求窗口工作人员注意行为规范，使用文明、简洁、清晰的工作业务用语，温和接待，统一工作服、挂牌上岗，严格遵守考勤制度及内务管理规定，进一步规范业务办理流程及满意度考评，窗口工作人员的表现情况将直接与年终绩效考核挂钩，并作为评先评优的重要依据。 四、服务事项标准化 （一）公示目录清单。根据上级《关于动态调整全县依申请类政务服务事项清单的通知》，按照“事项微调、应梳尽梳、即知即改、收放有据”的原则，对已有政务服务事项进行动态调整，并在桃江县人民政府网站及新修订的石牛江镇便民服务中心宣传折页予以公示。 （二）统一事项要素。完成湖南省“互联网+政务服务”一体化平台和办事指南的调整，所有事项办理承诺时限调整至法定时限的20%以下，办理深度一律调整为三、四级深度，网上可办率达100%。 （三）确保应进尽进。根据上级要求，涉及社保、公安、市监、民政、医保、交通、农业农村、自然资源等职能部门，包括130项镇级可办事项、39项村级事项，全部进驻一体化平台，可办事项覆盖率达100%。 五、服务流程标准化 （一）优化办理流程。严格落实一次性告知、首问负责、限时办结等制度，对我中心高频事项的业务流程、办事指南、服务承诺进行公示，专人专项匹配服务，进一步优化事项办理流程，让群众办事少操心、少跑路，确保全镇“一件事一次办”改革提质增效。 （二）严肃工作纪律。明确窗口职能职责，要求工作人员做到真情服务、微笑服务、周到服务、热情服务，制定工作人员行为规范和绩效考核规范，并从纪律作风、服务效能两方面考量，考核结果将直接与年终绩效考核挂钩，并作为评先平优的重要依据。 （三）加强效能监管。制定行政效能监管制度及好差评制度。安排专人在每日下班前对系统每日办件进行查看，提醒工作人员正常办结，并对“好差评”数据进行归集和监督管理。制定对“红、黄牌”处理机制和“差评”处理机制，严格追责处理，对出现“红黄牌”警告和出现“差评”警告的工作人员，取消年度考核评先评优资格，依规进行责任追究后要求及时做出情况说明和原因剖析，杜绝此类情况再次发生。 截至目前，通过“互联网+”一体化政务服务平台共办理业务20834件，法定提速率97.07%，办件评价率97.25%，好评率100%，可办事项覆盖率100%。  |
| **相关资质认可或执业许可证明文件及有效期** | 2020年5月13日至2025年5月13日 |
| **绩 效 和受奖惩及诉讼投诉情 况** | 无 |
| **接受捐赠****资助及使用 情 况** | 无 |