**潢川县文化广电和旅游局政务服务评价**

**工作方案**

为推进我局政务服务工作科学化、规范化运行，提升行政效能和公共服务水平，着力优化政务服务环境，不断提升企业和群众服务体验度和感受度，搭建高效便民的政务服务平台，结合我局工作实际，特制定如下工作方案。

1. 指导思想

坚持以人民为中心的发展思想，按照“利企便民、全面覆盖、统一规范、公开透明”的原则，建立健全以企业群众办事体验为导向的政务服务评价评估指标体系，强化政务服务机构、平台管理服务标准化建设，持续提升政务服务质量和效率，实现政务服务从政府供给导向转变为企业群众需求导向的目标，努力建设人民满意的服务型政府部门。

二、考核评价内容

**1、推进政务公开情况。**包括年度重大决策公开、意见收集及采纳情况、行政权力信息动态调整、办事事项公开、“双公示”、“十公示”，人大代表、政协委员建议提案办理公开等情况。

**2、政策解读情况。**包括政策解读时效性、与政策文件的关联阅读、解读要素完备性、解读形式多样化等情况。

**3、回应关切情况。**包括回应机制建设、在线反馈及时性有效性及互动内容更新等情况。

**4、政务公开标准化规范化情况。**包括计划方案、成果展示等各项任务按序按时推进完成情况。

**5、信息公开依申请办理情况。**包括申请办理的规范化、申请办理质量、依申请公开转主动公开工作等情况。

**6、组织体系和监督保障情况，**包括组织领导、业务培训、服务场所设置、日常工作落实等情况。

三、评价方式

**1、单位自评。**按照县优化营商环境领导小组办公室及政务服务和大数据局的考核评分，结合我局自行制定的考核评价内容和标准，进行单位自评。

**2、现场评价。**根据我局政务服务窗口服务场景、服务态度、服务规范、服务效率等设立群众办事留言留言簿，并悬挂办事群众留言箱，及时、有效、真实地接收群众企业的评价意见。

**3、社会评价评议。**邀请我县部门人大代表、政协委员、群众代表、文化行业经营业主和第三方评估机构对我局的政务服务工作进行现场座谈、评价和量化评分。

四、保障措施

**1、统一思想，提高认识。**政务服务评价工作是推进“放管服”改革的重要途径，是提升政务服务工作水平、推进政府效能建设、提升群众满意度的重要内容，全局各部门、各单位要将思想和认识统一到整体部署上来，切实增强责任感和使命感，积极主动地开展好日常工作。

**2、加强领导，健全机制。**在单位内部形成浓厚的工作氛围，真正把思想和力量凝聚到政务服务评价工作中；建立长效工作机制，各部门要充分调动各方面的积极性，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，自我查找日常工作过程中存在的问题；建立激励机制，表彰和鼓励工作中有突出成绩的窗口单位和个人，确保工作取得实效。

**3、注重督导，确保实效。**通过单位内部督查、办事群众企业“口头”、“书面”、邀请人大代表、政协委员、群众代表、文化行业经营业主等评价形式，定期统计汇总评价结果，查找政务服务工作方面的问题和不足，不断完善我局政务服务水平和能力，优化我县文化营商环境。

潢川县文化广电和旅游局

2021年5月29日