

高陵区落实“马上就办、办就办好”若干规定的措施

第一条 落实“马上就办、办就办好”的第一责任人是各街道、各部门的党政主要负责同志，领导班子其他成员在分管工作范围内承担直接责任。

第二条 区级领导在分管和联系工作范围内，承担领导责任。

第三条 区委常委会议和专题会议、区政府常务会议和党组会议作出的决定和本单位所承担市考、区考指标任务，各单位应制定详细工作清单，定性、定量、定标准、定时限、定责任单位、定责任人；对涉及多个单位的工作任务，要明确牵头区级领导和牵头单位、配合单位。

第四条 目标考核任务的落实情况，各街道、各部门要实行周自查、月梳理、季总结，形成书面汇报材料，及时向区考核办报告，汇报材料应坚持问题导向、提出意见建议。区考核办每月汇总市考指标任务完成情况、研究考核指标推进措施，并向区委、区政府报告，向市人大常委会、区政协通报。

第五条 区级领导每月要听取分管联系单位工作情况汇报，至少参加1个单位擂台赛，研究和督导区委、区政府决定事项及市考指标推动落实情况。

第六条 各类批示件严禁层层批转，实行首批负责制。各街道、各部门要快速办理批办性、指导性的批示件，必须在3个工作日内报告落实进展情况。对另有时限要求的，按相应时限要求办理。在规定时限内难以办结的须提前书面报告说明原因，一旦办结、立即报告。紧急特殊情况，随批随办随报。区委督查室、区政府督查室要对批示办理情况实行销号管理。各街道、各部门要建立批示办理台账，专人负责收集整理任务推进完成情况，并及时与区委督查室、区政府督查室对接核准办理情况及销号事宜。对区委、区政府决定的重大事项和区委、区政府主要领导批示件落实情况，要在每年年底民主生活会中进行查摆。

第七条 区委常委会、区政府常务会每月至少专题研究1次保障和改善民生工作，针对群众普遍关心的减霾难、治堵难、治脏难、办事难、就业难、上学难、看病难、住房难和养老难等问题，细化工作目标，落实具体措施，切实加以解决。各党（工）委每月至少专题研究1次群众、企业及服务对象关心、反映强烈的突出问题，研究解决结果应及时反馈。

第八条 各级领导干部应当带头开展现场办公，区级领导干部每月至少4次到基层现场办公，区管领导干部应坚持每天到基层现场办公，积极协调解决群众反映的各类合法合理诉求。

第九条 区考核办牵头，建立健全区、街道、村（社区）三级民情调查工作机制和网络，区统计局负责成立民意社情调查中心，创新民调工作方式；各街道、各部门应明确分管领导，指定专人负责收集梳理基层群众反映的意见建议，每月通报落实情况，研究下一步推进措施。

第十条 区委常委对分管工作要实现调研全覆盖，每年到基层调研不少于60天、撰写调研报告不少于2篇、每季度下基层蹲点不少于10天；其他区级领导调研分管联系工作每年不少于70天、撰写调研报告不少于3篇、每季度下基层蹲点不少于15天；

区委每半年安排1次各街道、各部门、对调研成果的

党员至少联系1个社区（村），每月至少到社区（村）开展为民服务工作1次，在职党员应充分发挥先锋模范作用，结合单位职能和岗位职责，积极开展政策宣讲、义务劳动、环境整治、义工服务、公益慈善、矛盾调处、法律服务、健康义诊、困难帮扶等各类志愿服务活动。

第十三条 充分发挥12345市民服务热线“尊民心、问民意、护民利、解民忧、传民声”的作用，区党政服务中心要进一步完善工作体系、规范办理流程、建立配套制度、强化考核督办，抓热点、解疑点、破难点，及时解决市民诉求，全面提高办事效率，切实提升群众满意度。

第十四条 由区党政服务中心牵头，组织各有关部门于每季度末定期梳理、公布、更新“零跑路”和“最多跑一次”明确清单及办事材料。凡属于申请办理事项所需的依据、条件、程序、时限、材料等，必须一次性告知。依托市级部门建立的信用体系，区党政服务中心、区编办组织各有关部门启动容缺机制，梳理容缺事项，实现先办事后补资料的便民措施。

第十五条 区编办牵头组织，在全区范围内开展“减证便民”专项行动。各工作部门、中介机构、公用（国有）企业要在全面摸清底数的基础上，严格按照“六个一律”的清理原则，对本部门及所属事业单位、中介机构、公用（国有）企业要求办事企业及群众提供的证明事项和盖章环节逐项研究论证，提出取消和保留的建议方案，逐级汇总，报送省市相关部门，按程序审定后执行。

第十六条 由区党政服务中心牵头，组织各部门配合，编印新的《政务服务事项办事指南》，并将办事指南同步更新上传高陵政府门户网站和高陵微政务服务客户端，方便群众随时查询。各单位要严格按照《西安市政务服务事项<实施清单>编制规范》（市政办发〔2018〕3号）通知要求，与办理事项进行核对，明确事项代码、精简办事环节、压缩办理时限较法定时限减少45%以上。

第十七条 由区党政服务中心牵头设立“一窗受理”式服务。从商事登记、不动产登记、社会服务等领域入手，从职责定位，信息共享，人员落实等制定出健全、科学、规范的管理制度，推行“一窗受理”，让群众办理“一件事”只跑一次路，只找一个人。将原来单独办理的事项材料整合、流程优化，取消重复的材料，对没有先后顺序的，鼓励同时办理，尽量节省办事时间。继续完善代办事项清单，采取自愿原则，做好“代办服务”。

第十八条 开展“局长驻窗口”和“最多跑一次”办事体验活动。“最多跑一次”事项清单涉及的41个单位主要负责同志及班子成员，进驻本部门服务窗口每周至少1人次，每次进驻时间不少于2小时。

第十九条 依托全市建立的政务服务网，深化公共服务信息化建设，健全便民服务网络，完善数据标准、数据验证、安全共享等保障制度，实现人口、法人、信用、审批数据等公共数据的归集整合和共享利用。结合我区实际情况，优化平台功能，提高网上办理覆盖面和深度，形成以政务服务实体大厅和政务网络服务平台相融合的“互联网+政务服务”体系。

心组学习、举办专题报告会、研讨交流会等方式，不断增强弘扬践行“马上就办、办就办好”优良作风的思想自觉和行动自觉。区委宣传部要把弘扬和践行“马上就办、办就办好”优良传统纳入中心组学习；区委组织部负责把“马上就办、办就办好”纳入“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要内容，作为领导班子民主生活会和基层党支部组织生活会对照检查的重要内容。

第二十二条 区委组织部、区委党校要将弘扬“马上就办，办就办好”优良作风作为干部教育培训的重要内容，纳入主体培训班次，结合“营商环境提升年”要求，广泛开展“五个一”系列活动，提升领导干部服务企业水平，促进“亲”“清”政商关系良性互动。区委党校负责进一步调整优化教学专题，完善课程体系，设立教学专题，将宣传贯彻“马上就办，办就办好”优良作风纳入主体班和短训班教学。

第二十三条 区委组织部负责建立健全考核评价制度，将践行“马上就办、办就办好”情况纳入“一线考察干部”工作范围；区考核办负责，将“马上就办，办就办好”相关工作纳入全区年度目标责任考核指标体系，赋予一定分值。要强化结果运用，年终考核时按照5:5比例，将2次电话访问调查中关于“马上就办，办就办好”评价结果计入各单位年终考核总分。

第二十四条 区纪委监委、区委巡察办、区委督查室、区政府督查室等部门通过明察暗访、走访群众等多种方式，加强对“马上就办，办就办好”落实情况的监督检查，重点检查审批权集中的岗位、窗口和群众反映强烈、企业投诉频繁的部门，发现问题严肃追责问责。对涉及重点项目审批的听证、招标、鉴定、评审等事项的前期工作，应当加强进度督察和效能监察。监察和督察结果，计入各单位年终考核总分。

第二十五条 各单位应设立公布举报电话、信箱等，在区政府门户网站上公布，畅通问题反映渠道，自觉接受群众监督。区党政服务中心等涉及重点项目服务、行政审批服务、公共服务办事窗口的部门应当设立群众满意度监测点，实时监测办事服务情况。对群众的投诉举报必须及时处理并且公开处理结果，实名投诉举报的应当将调查处理结果反馈给投诉人。

第二十六条 区纪委监委负责对《电视问政》、《每日聚焦》、《党风政风热线》等媒体曝光问题进行严肃问责。

第二十七条 区考核办制定《提升公众满意度工作实施方案》，委托第三方调查机构定期开展全区公众满意度电话访问调查，并在调查内容中设置各街道、各部门“马上就办，办就办好”情况评价。

第二十八条 制定“三项机制”落实落细责任考评办法。聚焦“工作实绩”“问题失误”清单，常态化开展领导班子和领导干部综合分析研判。选派年轻干部赴成都、杭州等地挂职锻炼，进行重点培养，帮助年轻干部成长成才。

第二十九条 各级各部门及所属党员干部违反《西安市“马上就办、办就办好”若干规定》和《高陵区落实“马上就办、办就办好”若干规定的