

平顶山高新技术产业开发区皇台街道办事处2021年政府信息公开工作年度报告

一、总体情况

皇台街道办事处在高新区行政服务中心的指导下，紧紧围绕中心工作，着力贯彻“亲民、便民、惠民”的服务理念，不断创新服务举措、完善服务功能，以人为本，严格要求，进一步提升公共事业政务服务水平。2021年，皇台街道办事处及各村（社区）共办理各类公共服务事项1300余件，按时办结率、群众满意率均达100%。

一、夯实基础，加强政务服务阵地建设。按照平顶山市社区治理五个一工作要求，皇台街道持续加强社区便民服务设施建设，进一步优化便民服务中心模式，在神马尼龙社区、高阳社区、平东站社区，率先打破受理柜台，将传统的“柜台式”受理模式转变为“开放式”服务方式，实现了为民服务从“面对面”到“肩并肩”的突破，有效拉近了社区与群众之间的距离。不断完善便民服务中心硬件设施，提升优化服务环境，各服务窗口配备电脑、打印机、高拍仪等现代化办公设施，近期在办事处及各社区便民服务大厅安装了液晶显示大屏，滚动播放受理事项、办理进度、工作制度、公益广告、文明宣传等内容，同时在便民服务大厅内部划设群众休息区域，配备舒适座椅，提供茶水服务，使群众到便民服务中心办事能够享受到更优质服务。

二、整合资源，完善政务服务体系打造。皇台街道大力推动政务服务向基层延伸，将社保就业、信访、退役军人事务、卫生健康、社会救助等事项全部进驻村（社区）便民服务站，实现一站式服务，逐步免除居民群众办事多头跑的烦恼。同时借助河南省政务服务平台的推广应用，认真梳理街道及村（社区）可受理事项，整合各类资源，梳理将本地政务服务事项汇聚云端，梳理街道政务服务事项23项，村、社区服务事项11项，并通过基层工作人员的有力宣传、手把手指导，加大河南政务服务网和“豫事办”的推广力度，张贴宣传海报40余份，发放宣传折页近1800份，完成豫事办推广注册8596人次，河南省政务服务网注册1716人次，不断增强河南政务服务平台在群众中的知晓率、参与率，让居民群众在网上就能办理各类事项，实现“一网通办”。各社区推行网格化管理，实现便民服务全覆盖，配备专职网格员，为行动不便的老人、孕妇等群体提供免费代办服务，切实增强了居民群众的幸福感、满意度。

三、创新举措，加快政务服务水平提升。强化政策宣传。利用政务服务中心宣传手册，宣传各项政策、办理事项所需资料、办理流程等，通过入户走访、公告栏等方式宣传街道及村（社区）便民服务中心位置及服务热线，确保群众办事不跑冤枉路；拓宽服务渠道，开通民呼必应服务热线，工作人员全天候在岗，利用社区网格化管理，网格员每天入户走访，上门为群众提供服务，建立网格居民微信群，网格员随时关注居民诉求反映，为居民群众提供全天候不打烊服务；注重问题反馈，针对现场或电话来访群众不能当场答复的，要求记录下对方的咨询事项及联系方式，及时报请上级后，在最短时间内进行答复，不定期对办理事项的群众进行电话回访，认真听取群众的意见建议并着力整改；转变工作作风，建立健全首问责任制、服务承诺制等多项制度，对群众申请办理的事项严格按照要求依规办理、及时办结。

四、强化管理，展示政务服务良好形象。加强工作人员教育和管理，强化服务意识，通过“每周一课”、专题学习、业务培训，提高人员办事业务水平，加强窗口宗旨意识教育，提高思想认识，提升服务意识，真正做到让群众满意。深入推动政务公开，不断完善政务信息公开方式，通过政务公开栏、民意墙、液晶显示大屏等，及时公开相关信息，更新办事进度，使基层政务服务工作保持在阳光下运行。严格工作纪律，完善便民服务中心工作制度，加强便民服务中心日常管理，将工作纪律贯穿于举止仪表、服务态度、服务流程、考勤考核等日常工作中，加强自我约束，做到按制度、流程办事。对待来访群众热情接待、耐心解答、积极引导，受到服务群众的一致好评。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年制发件数	本年废止件数	现行有效件数
规章	0	0	0
行政规范性文件	0	0	0
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	0		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政处罚	0		
行政强制	0		
第二十条第（八）项			
信息内容	本年收费金额（单位：万元，保留4位小数）		
行政事业性收费	0		

三、收到和处理政府信息公开申请情况

（本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和）	申请人情况		

		自然人	法人或其他组织					总计
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他	
一、本年新收政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	0
二、上年结转政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	0
三、本年度办理结果	(一) 予以公开		0	0	0	0	0	0
	(二) 部分公开(区分处理的, 只计这一情形, 不计其他情形)		0	0	0	0	0	0
	(三) 不予公开	1.属于国家秘密	0	0	0	0	0	0
		2.其他法律法规禁止公开	0	0	0	0	0	0
		3.危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0	0
		4.保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	0
		5.属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0	0
		6.属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0
		7.属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0
		8.属于行政查询事项	0	0	0	0	0	0
	(四) 无法提供	1.本机关不掌握相关政府信息	0	0	0	0	0	0
		2.没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0	0
		3.补正后申请内容仍不明确	0	0	0	0	0	0
	(五) 不予处理	1.信访举报投诉类申请	0	0	0	0	0	0
		2.重复申请	0	0	0	0	0	0
		3.要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	0
		4.无正当理由大量反复申请	0	0	0	0	0	0
		5.要求行政机关确认或重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	0
	(六) 其他处理	1.申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0
		2.申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0
		3.其他	0	0	0	0	0	0
	(七) 总计		0	0	0	0	0	0
四、结转下年度继续办理		0	0	0	0	0	0	0

四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼									
结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

工作中存在着问题和不足,主要表现在:政务公开渠道有待进一步丰富;政务公开工作机制有待进一步健全完善。今后,将不断健全完善公开机制,创新公开渠道,重点抓好以下几项工作:一是加强宣传教育力度,增强干部群众对推行政务公开工作的重要性和必要性的认识,营造政务公开工作良好的社会环境。二是完善政务公开机制,加强政务公开工作组织领导,抓好制度建设。三是进一步梳理、规范政务公开内容,加大街道在高新区政务平台的公开力度,切实保障群众的合法权益。四是完善政务公开发布渠道,积极探索政务公开新途径,实现“多层次、多渠道、多角度、全方位”发布政务公开内容,确保群众知情权、参与权、监督权。五是加强监督检查,健全监督制约机制,确保政务公开工作常态化开展。

六、其他需要报告的事项

无