

# 北京市西城区人民政府办公室文件

西政办发〔2017〕13号

---

## 北京市西城区人民政府办公室印发 北京市西城区关于进一步加强政务服务 体系建设实施意见的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，各有关单位：

经第13次区政府常务会议研究同意，现将《北京市西城区关于进一步加强政务服务体系建设的实施意见》印发给你们，请认真贯彻落实。

北京市西城区人民政府办公室

2017年6月23日

# 北京市西城区关于进一步加强政务服务体系建设实施意见

为全面贯彻落实《北京市人民政府关于加强政务服务体系建设的意见》（京政发〔2016〕62号）精神（以下简称《意见》）及《北京市政务服务管理办公室关于印发〈贯彻落实《北京市人民政府关于加强政务服务体系建设的意见》工作方案〉的通知》（京政服发〔2017〕4号）的工作要求，进一步加强西城区政务服务体系建设，大力推进政务服务的规范化、标准化、精品化、便利化，不断提高政务服务工作整体水平，持续提升政务服务品质和群众的满意度，结合实际，制定以下实施意见。

## 一、指导思想和工作目标

（一）指导思想。全面贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中、六中全会精神以及习近平总书记系列重要讲话精神特别是两次视察北京重要讲话精神，准确把握首都城市战略定位和发展目标，紧紧围绕建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的总体要求，按照中央和北京市“放管服”改革工作部署，坚持首善标准，进一步加快西城区政府职能转变，深化行政审批制度改革，完善服务体系，优化服务软环境，推动大众创业、万众创新有序发展，促进西城区的经济社会持续健康发展，在北京市政务体系建设进程中走在前列。

（二）工作目标。根据《意见》提出的各项工作任务、措施和要求，结合西城区政务服务体系建设基础，坚持以深化改革为

动力，以公众需求为导向，以务实创新为根本，以服务满意为目标，加大政务服务资源整合，积极推进“一站、一网、一号”一体化的政务服务体系建设。进一步健全政务服务体制机制，全面规范政务服务事项，全面实施政务服务标准化，全面推进“互联网+政务服务”，建设区、街道、社区三级贯通、线上线下高度融合的政务服务平台，实行“一号咨询、一窗受理、一网通办”的“三个一”服务模式，让企业和群众获得更加规范、透明、高效的政务服务，打造西城政务服务品牌。

## **二、完善组织领导及机构职责**

调整西城区政务服务体系建设领导小组成员（附件1），领导小组负责研究指导推进全区政务服务体系建设的各项工作，主要职责是研究制定区政务服务体系建设的总体规划，确定政务服务模式的创新方向；研究制定行政审批体制改革、政务服务体系建设等重要工作的推进意见，做好相关重要事项的协调工作；研究推进“互联网+政务服务”的建设、运行、监督和管理；按照“应进必进、进则必优”的原则，对进驻区行政服务中心的行政审批部门和事项进行审核把关；研究制定区政务服务体系绩效管理考核评价标准，组织开展区政务服务体系绩效管理考核评价工作；定期听取区政务服务工作及工作思路汇报，对全区政务服务体系建设工作提出意见和建议。

## **三、主要任务和责任分工**

（一）规范机构，明确职责。按照《意见》要求，进一步健全和规范中心机构设置和职能定位。将现西城区综合行政服务中

心更名为西城区政务服务管理办公室(以下简称区政务服务办),将现西城区政务全程办事代理中心调整为西城区政务服务中心(以下简称区政务服务中心)。区政务服务办作为负责西城区政务服务管理工作的行政机构,负责西城区政务服务工作,指导推进政务服务体系建设和服务方式创新;负责区政务服务中心建设、运行和监督管理;指导、协调、监督区各政务服务分中心、街道政务服务中心、社区政务服务站的建设和运行和管理;负责西城区政府热线(非紧急救助分中心)的建设、运行、监督、考核和评价;统筹推进“互联网+政务服务”的建设、运行、监督和管理;负责政务服务体系标准化建设。

(牵头单位:区编办、区行政服务中心。责任单位:区各职能部门、各街道办事处。)

(二)统一政务服务机构名称。西城区行政服务中心名称统一为“西城区政务服务中心”,全区各街道公共服务大厅名称统一为“西城区××街道政务服务中心”,各街道办事处在社区设置的服务站统一加挂“××街道××社区政务服务站”的牌子,区内各委办局单独设立的专业服务大厅统一加挂“西城区行政服务中心××分中心”的牌子。

(牵头单位:区行政服务中心、区编办、区社会办。责任单位:区相关职能部门、各街道办事处。)

(三)完善区级政务服务大厅综合功能。深入推进“放管服”改革,按照市政府《意见》要求,加快实现行政审批与公共服务事项的“两集中、两到位”,实现“一窗受理”;整合现有公共资

源场所，调整部分专业大厅的服务事项进入区行政服务中心；按照统一管理、统一设施标准和服务标准原则，推进西城区公共资源交易平台进驻区行政服务中心，落实北京市固定资产投资项目管理平台的使用；完善12341西城政府热线功能，打造更加高效、便民的综合性政务服务实体平台。

（牵头单位：区行政服务中心、区编办、区政府办公室、区新闻中心。责任单位：区机关事务服务中心、区发展改革委、区住房城乡建设委、区科信委、区财政局、区社会办、区国税局等相关单位。）

（四）规范政务服务事项管理。根据市、区全面梳理政务服务事项的工作要求，规范区、街、社区三级事项的目录，统一政务服务事项标准。严格规范事项的实施依据、审批对象、审批类别等基本要素，实现区、街、社区同一事项名称、类别相同。同一层级的同一事项的子项设置、实施依据、审批对象、审批类别相同，未纳入目录的事项（涉密事项除外）不得实施审批或变相实施审批。对政务服务事项实施动态管理，编写格式统一规范的政务服务事项审查工作细则（业务手册）和办事指南，优化重组行政审批要素、梳理再造行政审批流程、细化量化裁量标准。

（牵头单位：区编办、区行政服务中心、区政府法制办。责任单位：区各职能部门、各街道办事处、提供政务服务的企事业单位。）

（五）强化服务运行管理。持续规范区行政服务中心运行管理，进一步推进政务服务标准化建设，研究制定政务服务事项管

理及政务服务中心服务组织、运行管理、监督评价等相关标准，实现专业化、规范化和精细化管理。在政务服务体系窗口单位初步形成“一号通咨询、一窗口受理、一站式办理、一平台共享、一网式通办”运行机制。积极推进行政审批权相对集中，具备条件的部门应逐步将分散在多个内设机构的审批办理职能和审批办理人员进行整合，向审批科集中，审批科向区行政服务中心集中，服务事项向区统一平台集中。加强各部门业务办理系统与区统一平台的数据实时共享、开放，集成办理业务，做到事项进驻到位、审批授权到位、电子监察到位。

（牵头单位：区行政服务中心、区质监局、区编办、区社会办。责任单位：区科信委、各专业大厅、各职能部门、各街道办事处。）

（六）深化政务服务标准化建设。结合《国家标准体系建设发发展规划（2016-2020年）》和《“十三五”基本公共服务均等化规划》要求，深入推动政务服务标准化工作探索与改革，加强国家级政务服务标准化示范精品展示基地、实践验证基地、创新研究基地和培训基地建设，构建政务服务标准体系，推行标准化管理，优化服务流程，创新服务举措，提高政务服务能力和水平，提升群众满意度。对《西城区政务服务标准体系》标准实行动态管理，进行环境形象对标、服务事项对标、服务行为对标、日常管理对标、考核评价对标。参与政务服务国家标准制定，加强标准化知识的宣传培训，培养标准化人才队伍。

（牵头单位：区行政服务中心、区质监局。责任单位：各专业大厅、各职能部门、各街道办事处。）

（七）加快推进“互联网+政务服务”。按照国务院下发《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）文件要求，全力做好西城区政务服务统一平台建设工作，加快推进与北京市统一行政审批管理平台的对接使用。推动全区行政审批、公共服务事项在综合管理平台上办理，逐步实现“同区通办”。推进区、街、社区三级政务服务信息互联互通、协同共享，实现“互联网+政务服务”全覆盖。建设西城区政务服务数据资源库，实现办事留痕，沉淀政务服务数据。推进政务服务大数据应用，开展政务服务大数据分析，预判把握公众办事需求，提供智能化、个性化服务。

（牵头单位：区行政服务中心、区社会办、区政府办公室、区科信委。责任单位：区各职能部门、区财政局、各街道办事处。）

（八）优化服务办理方式。探索政务服务“一窗受理”改革，实行“接办分离”，在区行政服务中心、各街道政务服务中心设立综合窗口，推行政务服务事项“一口受理”。加强政府热线建设，实现“一号咨询”，组织开展好区政府部门主要领导接听12341热线电话活动，建立热线知识库动态规范管理机制。在社区推广自助办事服务终端，逐步实现政务服务自助办理。创新政务服务方式，开发利用微信、手机APP等新媒体技术，推进政务服务在线申报。推进政务服务事项网上办理，推行网上咨询、申报、受理、办理、反馈，推进政务服务事项“应上尽上、全程在线”实

现。逐步探索引入社会力量，利用第三方平台，开展预约查询、证照寄送、在线支付等服务，最大限度实现政务服务便利化，提高办事企业和群众满意度。

（牵头单位：区行政服务中心、区编办、区新闻中心。责任单位：区科信委、区政府法制办、区档案局、区各职能部门、各街道办事处。）

（九）逐步拓展服务内容。编制并完善政务服务事项目录和办事指南，对在全区范围内梳理完成的政务服务事项进行统一编码和标准编写。推动贴近百姓的政务服务事项向基层延伸，逐步推行上门办理、预约办理、自助办理、委托代办等服务模式。为办事企业和群众提供更加多样便捷的办事渠道，实现“少跑路”、“只跑一趟”。充分利用区行政服务中心空间资源，建立“西城区政民互动中心”，为政策发布、公众意见征集、公益宣传展示等事项提供场所，实现政、社、民、企联动互通。

（牵头单位：区行政服务中心、区政府办公室、区编办、区社会办、区新闻中心。责任单位：区财政局、各职能部门、各街道办事处。）

（十）加强人员管理。逐步实现通过政府购买服务方式，为区政务服务管理机构和部门辅助性岗位配备相关工作人员，确保满足政务服务职能和实际工作需求。持续做好各部门进驻政务服务中心人员的业务培训，确保进驻人员依法满足相应岗位资格要求。建立和完善政务服务中心进驻人员的综合考评机制，定期组织专项培训，提高工作人员综合素质。继续开展好驻场心理咨询、

“优质服务窗口”和“文明服务之星”评选等活动，激励窗口工作人员工作热情。探索建立区行政服务中心“功能型党组织”，接转窗口党员临时党组织关系，以党建带动窗口服务提升。组织开展“首善讲堂”、“三亮、两评、两监督”等活动，加强政务服务文化建设。

（牵头单位：区行政服务中心、区编办。责任单位：区财政局、区各职能部门、各街道办事处。）

（十一）强化监督管理。健全完善电子监督系统，加强对政务服务事项办理情况，以及相关工作人员服务行为、服务效能、服务作风等的监督检查，实现全过程动态监督。强化绩效考评导向作用，充分发挥廉政监督员、特邀监督员作用，继续推行内部监察与公众参与相结合的监督考评方式。加大对“一窗式”改革、开展网上服务的考评力度，多方位开展政务服务监督。构建更加科学健全的政务服务评价工作体系，增强考核工作实效，将政务服务满意度调查纳入各单位绩效考核，将评价结果与个人考核和单位考核挂钩。

（牵头单位：区行政服务中心、区政府绩效办。责任单位：区科信委、区各职能部门、各街道办事处。）

#### **四、相关工作要求**

（一）提高思想认识，加强组织领导。政务服务体系建设是一项长期性、全局性、政策性的系统工程。各部门要高度重视政务服务体系建设工作，建立健全“一把手”负总责、分管领导具体负责的工作机制。纳入重要议事日程，定期研究部署政务服务

工作，明确责任分工、任务目标和完成时限。将政务服务体系建设、管理和创新工作纳入政府绩效考评范围，加强督促，抓好落实，确保政务服务工作顺利推进。

(二) 明确工作责任，强化督导落实。建立政务服务管理机构之间、政务服务管理机构与同级部门之间的协调联动机制，特别是对涉及多部门的政务服务事项，分类别、分行业、分层级、分阶段进行会商沟通，加强统筹协调，确保顺利推进。各相关部门要细化实施方案，加强组织调度，定期督促检查，扎实推进政务服务体系建设的各项任务完成。

(三) 加大宣传力度，营造良好氛围。加强和完善政务服务体系建设是利民惠民的好事，要注重方式方法，充分发挥新闻等媒体作用，加大对政务服务管理工作的宣传力度；要树立“百姓点赞”的政务服务典型事例，多渠道、多层次做好广泛宣传深入工作；要围绕重点工作和群众关心的重点问题，深入开展政策解读，做好舆论引导，为推进政务服务体系建设营造良好社会氛围。

附件：1. 西城区政务服务体系建设领导小组成员名单

2. 《北京市西城区关于进一步加强政务服务体系建设的实施意见》任务分解表

---

抄送：区委各部门，区武装部。

区人大常委会办公室，区政协办公室，区人民法院，区人民检察院。

---

北京市西城区人民政府办公室

2017年6月26日印发

## 西城区政务服务体系建设 领导小组成员名单

- 组 长：王少峰 区委副书记、区政府区长
- 副 组 长：孙 硕 区委常委、区政府常务副区长
- 司马红 区政府副区长
- 成 员：缪剑虹 区政府办公室主任
- 李 薇 区政府办公室副主任、区行政服务中心主任
- 马红萍 区委社会工委书记、区社会办主任
- 许晓红 区发展改革委主任
- 聂杰英 区财政局局长
- 王效农 区人力社保局局长、区编办主任、  
区委组织部副部长（兼）
- 关山红 区编办常务副主任
- 李 程 区政府法制办主任
- 杨 秋 区科信委主任
- 张占芳 区质监局局长
- 李茂福 区档案局局长

西政办发〔2017〕13号附件2

《北京市西城区关于进一步加强政务服务体系建设的实施意见》任务分解表

重点工作	主要任务	牵头单位	责任单位	完成时限
一、规范机构，明确职责	1. 设立或明确区、街道办事处政务服务管理机构，作为负责本行政区域政务服务管理工作的行政机构。	区编办、 区行政服务中心		2017年5月
	2. 将西城区综合行政服务中心更名为西城区政务服务管理办公室，将西城区政务全程办事代理中心调整为西城区政务服务中心。	区编办、 区行政服务中心		2017年5月
	3. 赋予西城区政务服务管理机构以下工作职能：负责区政务服务工作，指导推进政务服务体系建设和服务方式创新；负责区政务服务中心建设、运行和监督管理；指导、协调、监督区各政务服务分中心、街道政务服务中心、社区政务服务站的建设、运行和管理；负责西城区政府热线（非紧急救助分中心）的建设、运行、监督、考核和评价；统筹推进“互联网+政务服务”的建设、运行、监督和管理；负责政务服务体系标准化建设。	区编办、 区行政服务中心		2017年5月
二、统一政务服务机构名称	4. 西城区行政服务中心大厅名称统一为“西城区政务服务中心”。	区编办、 区行政服务中心		2017年底前
	5. 全区各街道公共服务大厅名称统一为“西城区××街道政务服务中心”，各街道办事处在社区设置的服务站统一加挂“××街道××社区政务服务站”的牌子。	区行政服务中心、 区编办、区社会办	各街道办事处	2017年底前
	6. 区内各委办局单独设立的专业服务大厅统一加挂“西城区行政服务中心××分中心”的牌子。	区行政服务中心、 区编办	相关职能部门	2017年底前

重点工作	主要任务	牵头单位	责任单位	完成时限
三、完善区级政务服务大厅综合功能	7. 深入推进“放管服”改革，按照市政府《意见》要求，加快实现行政审批与公共服务事项的“两集中、两到位”，调整部分专业大厅的服务事项进入区行政服务中心，实现“一窗受理”。	区行政服务中心、区编办	区科信委、区社会办、区国税局等相关单位	2017 年底前
	8. 按照统一管理、统一设施标准和服务标准原则，推进西城区公共资源交易平台进驻区行政服务中心，落实北京市固定资产投资项目管理平台的使用。	区行政服务中心	区机关事务服务中心、区发展改革委、区住房城乡建设委、区科信委、区财政局、区社会办等相关单位	2018 年底前
	9. 完善 12341 西城政府热线功能，打造更加高效、便民的综合性政务服务实体平台。	区政府办公室、区行政服务中心、区新闻中心	区各职能部门、各街道办事处	持续推进
四、规范服务事项管理	10. 根据市、区全面梳理政务服务事项的工作要求，规范区、街、社区三级事项的目录，统一政务服务事项标准。	区编办、区行政服务中心、区政府法制办	区各职能部门、各街道办事处、提供公共服务的企事业单位	2017 年底前
	11. 严格规范事项的实施依据、审批对象、审批类别等基本要素，实现区、街、社区同一事项名称、类别相同。同一层级的同一事项的子项设置、实施依据、审批对象、审批类别相同，未纳入目录的事项（涉密事项除外）不得实施审批或变相实施审批。	区编办、区行政服务中心、区政府法制办	区各职能部门、各街道办事处、提供政务服务的企事业单位	2017 年底前
	12. 对政务服务事项实施动态管理，编写格式统一规范的政务服务事项审查工作细则（业务手册）和办事指南，优化重组行政审批要素、梳理再造行政审批流程、细化量化裁量标准。	区编办、区行政服务中心、区政府法制办	区各职能部门、各街道办事处、提供政务服务的企事业单位	2017 年底前

重点工作	主要任务	牵头单位	责任单位	完成时限
五、强化服务运行管理	13. 持续规范区行政服务中心运行管理，进一步推进政务服务标准化建设，研究制定政务服务事项管理，以及政务服务中心服务组织、运行管理、监督评价等相关标准，实现专业化、规范化和精细化管理。	区行政服务中心 区质监局、 区编办、区社会办	区科信委、 区各职能部门、 各街道办事处	2017 年底前
	14. 在政务服务体系的窗口单位初步形成“一号通咨询、一窗口受理、一站式办理、一平台共享、一网式通办”运行机制。	区行政服务中心	区各职能部门、 各街道办事处	2017 年底前
	15. 积极推进行政审批权相对集中，具备条件的部门应逐步将分散在多个内设机构的审批办理职能和审批办理人员进行整合，向审批科集中，审批科向区行政服务中心集中，政务服务事项向区统一平台集中。	区编办、区行政服 务中心、区社会办	区各职能部门、 各街道办事处	2017 年底前
	16. 加强各部门业务办理系统与区统一平台的数据实时共享、开放，集成办理业务，做到事项进驻到位、审批授权到位、电子监察到位。	区行政服务中心、 区科信委、 区社会办	区各职能部门、 各街道办事处	2018 年底前
六、深化政务服务标准化建设	17. 结合《国家标准体系建设发发展规划（2016-2020 年）》和《“十三五”基本公共服务均等化规划》要求，深入推动政务服务标准化工作探索与改革，加强国家级政务服务标准化示范精品展示基地、实践验证基地、创新研究基地和培训基地建设，构建政务服务标准体系，推行标准化管理，优化服务流程，创新服务举措，提高政务服务能力和水平，提升群众的满意度。	区行政服务中心、 区质监局、 各专业大厅	各专业大厅、 各职能部门、 各街道办事处	持续推进

重点工作	主要任务	牵头单位	责任单位	完成时限
	18. 对《西城区行政服务标准体系》标准实行动态管理，进行环境形象对标、服务事项对标、服务行为对标、日常管理对标、考核评价对标。	区行政服务中心、 区质监局	各专业大厅、 各职能部门、 各街道办事处	持续推进
	19. 参与政务服务国家标准制定，加强标准化知识的宣传和培训，培养标准化人才队伍。	区行政服务中心、 区质监局	各专业大厅、 各职能部门、 各街道办事处	持续推进
七、加快推进“互联网+政务服务”	20. 按照《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》(国发〔2016〕55号)文件要求，做好我区政务服务统一平台建设工作，加快推进与北京市统一行政审批管理平台的对接使用。	区行政服务中心、 区社会办、 区科信委	区各职能部门、 区财政局、 各街道办事处	2017 年底前
	21. 推动全区行政审批、公共服务事项在综合管理平台上办理，逐步实现“同区通办”。	区行政服务中心、 区社会办	区各职能部门、 区财政局、 各街道办事处	2018 年底前
	22. 推进区、街、社区三级政务服务信息互联互通、协同共享，实现“互联网+政务服务”全覆盖。	区行政服务中心、 区科信委、 区社会办	区各职能部门、 区财政局、 各街道办事处	2018 年底前
	23. 建设西城区政务服务数据资源库，实现办事留痕，沉淀政务服务数据。	区行政服务中心、 区科信委	区各职能部门、 区财政局、 各街道办事处	2018 年 5 月
	24. 推进政务服务大数据应用，开展政务服务大数据分析，预判把握公众办事需求，提供智能化、个性化服务。	行政服务中心、区 科信委、区社会办	区各职能部门、 各街道办事处	持续推进

重点工作	主要任务	牵头单位	责任单位	完成时限
八、优化服务办理方式	25. 探索政务服务“一窗受理”改革，实行“接办分离”，在区行政服务中心、各街道政务服务中心设立综合窗口，推行政务服务事项“一口受理”。	区行政服务中心、 区编办	区科信委、 区政府法制办、 区档案局、 各职能部门、 各街道办事处	2017年5月区 大厅实现；年 底前街道实现
	26. 加强政府热线建设，实现“一号咨询”，组织开展好区政府部门主要领导接听12341热线电话活动，建立热线知识库动态规范管理机制。	区新闻中心、区行政服务中心	区各职能部门、 各街道办事处	持续推进
	27. 在社区推广自助办事服务终端，逐步实现政务服务自助办理。	区行政服务中心、 区科信委	区科信委、 区各职能审批 部门、各街道办 事处	持续推进
	28. 创新政务服务方式，开发利用微信、手机APP等新媒体技术，推进政务服务在线申报。	区行政服务中心、 区科信委	区科信委、 区各职能部门、 各街道办事处	2019年底前
	29. 推进政务服务事项网上办理，推行网上咨询、申报、受理、办理、反馈，推进政务服务事项“应上尽上、全程在线”实现。	区行政服务中心、 区科信委	区科信委、 区政府法制办、 区档案局、 区各职能部门、 各街道办事处	2018年底前
九、拓展服务内容	30. 编制并完善政务服务事项目录和办事指南，对在全区范围内梳理完成的公共服务事项进行统一编码和标准编写。	区行政服务中心	各职能部门、 各街道办事处	2017年底

重点工作	主要任务	牵头单位	责任单位	完成时限
	31. 推动贴近百姓的政务服务事项向基层延伸，逐步推行上门办理、预约办理、自助办理、委托代办等服务模式。为办事企业和群众提供更加多样便捷的办事渠道，实现“少跑路”、“只跑一趟”。	区编办、 区行政服务中心	区财政局、 区各职能部门、 各街道办事处	持续推进
	32. 充分利用区行政服务中心空间资源，建立“西城区政民互动中心”，为政策发布、公众意见征集、公益宣传展示等事项提供场所，实现政、社、民、企联动互通。	区政府办、区行政 服务中心、 区新闻中心	区各职能部门、 各街道办事处	2017 年底前实 现并持续推进
	33. 逐步实现通过政府购买服务方式，为区政务服务管理机构 and 部门辅助性岗位配备相关工作人员，确保满足政务服务职能和实际工作需求。	区行政服务中心、 区编办	区财政局、 区各职能部门、 各街道办事处	2018 年底前
十、加强人 员管理	34. 持续做好各部门进驻政务服务中心人员的业务培训，确保进驻人员依法满足相应岗位资格要求。	区行政服务中心	区财政局、 区各职能部门、 各街道办事处	2017 年底前
	35. 建立和完善政务服务中心进驻人员的综合考评机制，定期组织专项培训，提高工作人员综合素质。继续开展好驻场心理咨询、“优质服务窗口”和“文明服务之星”评选等活动，激励窗口工作人员工作热情。	区行政服务中心、 区政府绩效办	区各职能部门、 各街道办事处	持续推进
	36. 探索建立区行政服务中心“功能型党组织”，接转窗口党员临时党组织关系，以党建带动窗口服务提升。	区行政服务中心	相关职能部门	2017 年底前
	37. 组织开展“首善讲堂”、“三亮、两评、两监督”等活动，加强政务服务文化建设。	区行政服务中心	区各职能部门、 各街道办事处	持续推进
十一、强化 监督管理	38. 健全完善电子监督系统，加强对政务服务事项办理情况，以及相关工作人员服务行为、服务效能、服务作风等的监督检查，实现全过程动态监督。	区行政服务中心	区科信委、 区各职能部门、 各街道办事处	持续推进

重点工作	主要任务	牵头单位	责任单位	完成时限
	39. 强化绩效考评导向作用，充分发挥廉政监督员、特邀监督员作用，继续推行内部监察与公众参与相结合的监督考评方式。	区行政服务中心	区科信委、 区各职能部门、 各街道办事处	持续推进
	40. 加大对“一窗式”改革、开展网上服务的考评力度，多方位开展政务服务监督。	区行政服务中心	区科信委、 区各职能部门、 各街道办事处	持续推进
	41. 构建更加科学健全的政务服务工作评价体系，增强考核工作实效，将政务服务满意度调查纳入各单位绩效考核，将评价结果与个人考核和单位考核挂钩。	区行政服务中心、 区政府绩效办	区科信委、 区各职能部门、 各街道办事处	持续推进