

武汉市城市管理综合执法委员会

市城管执法委 2021 年质量月活动方案

按照市质量强市办关于《2021 年武汉市“质量月”活动方案》文件精神，深入推进质量强市，积极开展我委“质量月”活动，结合我委实际，制定 2021 年质量月活动方案如下。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，深入贯彻落实党的十九届二中、三中、四中、五中全会精神和习近平总书记视察湖北重要讲话精神，认真落实党中央、国务院关于质量工作的重大决策部署，全面提升政务服务质量，为“三化”大武汉提供有力保障。

二、活动主题

提升政务服务质量，建设质量强市。

三、活动时间

2021 年 9 月

四、活动重点内容和责任分工

开展服务质量提升活动。以提升政务服务等服务标准化为内容，开展培训、标准化推广和服务质量提升活动。

（一）以企业群众办事需求为导向，以制度创新、流程优化为突破口，围绕高效办成一件事，强力推进政务服务“一网通办”“一窗通办”“一事联办”，推动实现事项管理全统一、业务系统

全联通、统一受理全覆盖、事项办理全提速，打造规范高效便捷的政务服务环境，全面提升企业群众的获得感、满意度。（责任部门：行政审批处、市政处、环卫处、市燃气事业发展中心）

（二）深入推进实施高效能城市管理，坚持以人民为中心，优化群众投诉办理机制，认真高效办好每件事，努力提升群众投诉满意率。（责任部门：指挥协调中心）

（三）组织开展环卫、燃气、桥梁等行业地方标准宣贯工作，强化作业流程标准化操作，为城市管理服务提升提供强力保障。

（责任部门：市城市管理技术研究中心、市燃气事业发展中心、市桥梁隧道事务中心）

五、活动要求

（一）加强责任落实。本次“质量月”活动由科技处统筹协调，行政审批处、指挥协调中心、市政处等相关部门和委属单位配合开展。各责任部门要高度重视，围绕“质量月”活动主题，结合工作实际，安排专人负责，责任落实到人。

（二）加强组织动员。组织开展“质量月”动员推进会，协调各相关处室和单位，结合部门职能职责，积极宣传，利用各种方式，加强培训，普及推广城市管理标准化工作。

（三）加强工作总结。活动结束后，各责任部门要围绕活动重点内容切实开展活动总结，10月9日前报送活动开展情况。

