# 行政服务中心上半年工作总结及下半年工作思路三篇

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-04-03

*行政服务中心原名行政审批服务中心，又叫政务服务中心，是集信息与咨询、审批与收费、管理与协调、投诉与监督于一体的综合性行政服务机构。本站站今天为大家精心准备了行政服务中心上半年工作总结及下半年工作思路三篇，希望对大家有所帮助!        ...*

行政服务中心原名行政审批服务中心，又叫政务服务中心，是集信息与咨询、审批与收费、管理与协调、投诉与监督于一体的综合性行政服务机构。本站站今天为大家精心准备了行政服务中心上半年工作总结及下半年工作思路三篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]        行政服务中心上半年工作总结及下半年工作思路一篇

　　今年上半年，我中心继续贯彻落实省、市推进最多跑一次改革精神，积极围绕市区党委政府三强两促八重名单等目标要求，进一步推进行政审查和公共资源交易重点改革，取得阶段性成绩。着重推出瓯海特色光伏项目建设一件事和汽车充电桩装载一件事改革，创新不见面投标方式将投标时间从6~7小时缩短到30分钟，全力推进基层政务服务标准化建设，相关工作受到市局和市委改革办公室领导的重视和肯定。行政审查方面，1~5月区中心和分中心共处理各种事项133418件，全区13个镇政务服务中心共处理各种事项76366件，37个社区便民服务中心共处理各种事项61322件。在公共资源交易方面，1~5月共完成了45个工程招标项目，其中29个不见面的投标项目，成交金额为22.7843亿元，节约率为8.44%，完成了43个政府采购项目入场交易，采购预算金额为14412.16万元，实际采购金额为13447.99万元，财政资金为964.17万元，采购节约率为6.69%，完成产权交易12件，成交易金额为1759.26万元。

>　　一、上半年的亮点工作。

　　(一)强调疫情对策和再生产的二战攻势。

　　一是协助全区开展疫情防控工作。疫情爆发期间，与古岸头村认真合作开展疫情预防管理，每天安排人员在村预防管理卡点开展轮流值守、人员调查、出入登记、体温测量、疫情宣传等特别小组进入集中医学观察点，统一安全稳定、物流保障、健康监测5~6月继续接受机场轮流和隔离点的管理，作为瓯海区进入龙湾机场轮流值班。二是做好中心。

疫工作。为积极应该新冠疫情，我中心及时落实相关措施，一手抓疫情防控，一手抓政务服务，在审批中心入口处设立扫码点，安排专班专人落实预约对接、身份核验、扫码登记等工作，利用海报、语音播报等加强宣传提醒，进一步确保大厅疫情防控工作落实到位。三是助力企业复工复产。一对一联系帮扶14家企业，派专人参加区级招工组部门前往安徽招工。疫情期间，创新优化审批和公共资源交易服务，如开展线上线下双线审批，积极引导和宣传“网上办、掌上办”；积极跑腿上门开展多种形式的代办服务；采取“不见面开标”方式重启招投标项目，切实助力我区复工复产。

（二）继续推进“最多跑一次”和“一件事”改革

一是深化便民利企“一件事”改革。继续深化省定41项“一件事”改革工作，重点推出瓯海特色的光伏太阳能项目建设报备验收并网“一件事”和新能源汽车充电桩报装“一件事”，得到了市局及市委改革办领导的重视和肯定。目前，光伏“一件事”已于5月份完成工作方案印发，30多个项目已进入流程运作，充电桩“一件事”工作方案也正在区里走印发审批流程。二是继续深化侨务“全球通”工作。将“侨务全球通”的功能向国内延伸，打造“远程办”“视频办”。目前，我区已设置4个服务点，已有17个部门、108项跨境事项可办理，截至5月底完成为侨服务咨询量1152件，温警在线为侨服务73件，“1+3”平台办理业务40件，位列全市前三。三是助推企业投资项目审批提效提速。为达成一般企业投资项目从赋码到竣工“最多80天”工作，牵头组织相关职能部门深入代办服务，做好项目前期服务和审批提速工作。目前完成“最多50天”项目5个、“最多30天”项目22个，实现率均达100%。试点开展企业投资低风险小型项目审批“最多20个工作日”审批，目前在进行项目筛选和对接。四是推进涉批中介服务“最多跑一次”改革。推进“网上中介超市”推广应用，及时审核中介比选项目申请，妥善处理中介比选争议问题，实现全网平稳运行，目前已完成比选项目79个，最高限价364万元，中选金额286万元，下浮率达21%。

（三）强势推进基层政务服务标准化建设

一是办事大厅标准化再提升。强化镇街内部政务服务事项和基层站所服务事项“两集中两到位”分类推进基层政务服务办事大厅标准化改造提升。目前已打造完成4个示范型、6个标准型、3个合格型镇街政务服务中心。二是服务事项标准化再提升。重新梳理调整街道政务服务事项395项，编制统一的办事指南模板；将355项部门下放事项推送到各镇街中心电脑受理端，由镇街中心进行确认、布设受理地址、受理环节，努力实现办事系统受理端向各镇街下移。三是办理模式标准化再提升。在镇街政务服务大厅布设电脑、浙里办“二维码”，引导办事群众实现“网上办、掌上办”。设置“瓯e办”24小时自助服务区，继续推进“瓯e办”、“市民之窗”自助服务终端的拓面增项。开展精细化无偿代办服务，今年以来已完成精细化代办3322件，办结率100%；社区、村居完成代办件数5936，办结率100%。四是队伍标准化再提升。要求各镇街政务服务中心作为正股级科室，专门负责日常管理和镇街“最多跑一次”改革工作，配足配齐窗口工作人员共54名，落实基层站所工作人员常驻窗口共42人。五是制度标准化再提升。继续完善规范办事指南、办事流程等，全面落实首问负责、限时办结、一次性告知、告知承诺、容缺受理、容错免责机制等制度；健全日常管理考核和奖惩办法，激励优秀工作人员，进一步提升服务热情和服务水平。

（四）积极提升政务服务信息智慧化水平

一是继续优化“网上办事”。积极参与全市数据家底普查、数据资源归集、系统平台整合工作，完善统一规范的公共数据资源目录，完善南威系统与浙江省政务服务网公共数据的交换与共享,将更多直接关系企业和群众办事的高频数据纳入共享范围。二是继续优化“掌上办事”。配合市政务局、区大数据管理中心构建“一网通办”的在线服务体系，继续优化提升政务服务网、移动端、自助端界面和功能，不断提高民生事项和企业事项的网上办理率。三是继续优化“自助办事”。进一步推广应用“瓯e办”便民服务终端，自主拓展“瓯e办”自助机功能，打造审批大厅“24小时”取件区，配合实现动车站“过路办”，最大限度为民谋便利。四是推进“智慧服务大厅”创建。以“互联网+政务服务”为指导，对智慧考勤系统、大厅背景音乐系统进行改造，引入集人体测温和智能人脸考勤门禁产品，打造智慧服务大厅。

（五）全力推进电子化公共资源交易服务

一是推出“不见面开标”服务。1月初上线试运行“不见面开标”系统，投标人可以在任何地方通过电脑参与开标，大幅降低企业投标成本和时间成本。3月17日，因疫情原因暂停的城中村改造C-47地块安置房景观附属工程项目开标，投标家数达到347家。我中心采用“不见面开标”方式，开标时间从原线下6-7个小时缩短到线上30分钟，有效避免人员大范围集聚带来的风险隐患，顺利完成疫情防控期间首个工程建设项目的开标。目前已累计完成29个不见面开标项目。二是跨省域远程异地评标增点扩面。去年我中心已成功与泉州台商投资区开展跨省异地评标，今年继续延伸跨省域远程评标，5月份与宁波江北区交易中心合作完成首宗不见面开标+市外的远程异地评标项目。三是打破电子保函市场垄断。大胆引入竞争机制，打破人保在温州电子保函市场一家独大的垄断局面，目前中华联合财产保险有限公司和中国人民保险两家公司已经上线相关功能，累计为48家投标单位办理电子保函，成功打通线上开标“最后一公里”。

（六）完善健全交易平台综合监督工作

一是加强交易平台综合监督。加强与各行政监管部门的对接，落实开评标区管理制度和项目投诉协调处理机制，加强全过程、全方位巡查监管。继续加大力度对场内中介代理机构考核管理，强化招标投标领域违法行为专项治理工作。二是规范小额工程招投标平台运行。借用市里老的专家管理软件为区小额专家管理软件所使用，提升电话语音卡系统自动拨打等功能，加强对不良行为的专家扣分处理等工作。联合区住建局对小额招投标平台人员、招投标代理机构人员开展业务培训，并加强对镇街平台的业务指导和风险防范意识，取得良好效果。三是扎实推进标后履约检查。为有效打击串标围标泛滥等现象，健全项目履约和事中事后监管的各项机制，六月中旬我中心联合各个行业监管对瓯海在建项目进行专项检查，取得良好效果。

>二、下半年重点工作

（一）继续深化“最多跑一次”“一件事”改革。配合区委改革办加快推进两项市定“一件事”，加快新的“一件事”即光伏太阳能项目建设报备验收并网“一件事”和新能源汽车充电桩报装“一件事”的落地和宣传工作，增强群众和企业进“最多跑一次”改革的获得感。积极响应和配合市里关于“一区五园”审批互认、智办秒办等最新“最多跑一次”改革政策的出台和推进，加强侨务“全球通”国外国内版的宣传工作，谋划提升办件量。

（二）继续推进企业投资项目提效提速。按照企业投资项目审批“最多80天”改革要求，做好企业投资项目审批代办服务，推进企业投资项目审批工作；对符合要求的低风险小型项目，包括企业投资的新建、改建、扩建的工业项目试行“最多20个工作日”，力争202\_年6月起新赋码的企业投资低风险小型项目“最多20天”实现率达到100%。

（三）不断加强代办网络和队伍建设。建立“不见面”代办帮办工作制度，企业群众通过代办系统电脑端、手机端等方式进行“不见面”代办帮办服务。考虑设立一条专门的代办专线负责咨询答疑，设立一个专门的代办窗口负责接待和登记，同时要加快代办信息网络建设，做到代办工作能形成网上咨询、登记、派单、跟踪督办、反馈评价、统计等系统化流程，实现代办工作全流程网络覆盖，提高代办工作效率。

（四）持续推进基层政务服务标准化建设。借势借力，督促相关镇街加快对大厅进行改造提升，重点推进新桥、南白象、丽岙、潘桥、泽雅等5个镇街中心的市场监管窗口实体进驻。同时组织部门加强对镇街窗口人员的培训力度，并根据新的服务事项目录完善《镇街服务事项业务考试试题库》，通过业务考试促进窗口工作人员业务能力。

（五）努力提升政务服务信息化智慧化水平。依托统一政务数据共享交换平台，加快推进行政审批中使用频率较高的数据资源归集共享。继续加强与部门的沟通，加快系统间对接，推进各条线业务办理系统和南威系统及“一窗受理”平台全面打通，争取早日真正实现各部门“网络通、数据通、应用通”。按照“急用先行、分批推进，成熟一批、共享一批”的原则，加快推进高频政务服务数据的共享和业务协同，确保数据开放率、开放容量和开放数据使用率不断提高。

（六）完善打造阳光公共资源交易模式。依托不见面开标系统，运用视频监控开展线上实时监管，实现业主单位、相关行政监管单位和区纪委、监委“三方”共同实时监管。将全流程电子化交易系统与司法局涉公合同在线监管系统无缝对接，把项目履约全过程纳入监管系统，实现履约信息全过程可查可溯，当前已完成业务流程梳理和系统对接，预计8月份完成合同网签功能。

**行政服务中心上半年工作总结及下半年工作思路二篇**

202\_年上半年市行政服务中心以党史学习教育为契机，以深化政务“一件事”集成改革为重点，以提高企业和群众办事便捷度、满意度为目标，迎难而上、敢于担当、奋发有为，各项工作稳步推进卓有成效。

>    一、上半年工作总结

(一)党史学习教育稳步推进，党员干部精神面貌明显提振。按照上级部署安排，党史学习教育做到规定动作落实到位、自选动作做出特色。一是加强组织领导。中心成立了党史学习教育领导小组，制定下发了实施方案，召开全体党员大会进行动员部署，为每名党员购发了《中国共产党简史》、《习近平新时代中国特色社会主义思想学习问答》等4本必读书，定期组织检查学习教育内容落实情况，确保党史学习教育入心入脑，外化于形。二是活动开展丰富。先后组织党员开展党史学习教育学习内容测试、邀请市宣讲团成员到中心授课辅导、组织党员到刘英烈士陵园祭扫并重温入党誓词、党组班子成员轮流上党课、每个月组织党员交流学习体会等。同时，结合庆祝建党100周年，组织开展唱响100首红歌、志愿服务100小时等“七个100”活动，引导全体党员不忘初心、牢记使命、担当作为。三是立信义、弃陋习、扬正气。组织党员干部开展在社会学校兼职清理和职称外借谋利清理，全面摸排工作和生活中的陋习，梳理形成整改陋习清单2项，目前已完成整改1项。持续推进“小路为您服务”党建品牌打造，引导党员干部积极参与国卫复查、国家级示范文明城市创建、进村入企帮扶、一米线办事秩序维护等活动，大力弘扬正气，注重培树典型，努力营造比学赶超良好氛围，积极向上推荐担当作为好干部。

(二)“一事无忧”项目推进顺利，办事便利度明显提高。深入推进政务“一件事”集成改革，会同市委改革办和相关职能部门，对年初确定的11个“一事无忧”项目组织攻坚。其中，惠企政策“一键兑付”、医疗费用报销“一件事”、“电商”一件事、二手房过户“零跑腿”已经顺利完成，僵尸车治理、“12345”政务服务便民热线整合优化等项目有序推进，力争下半年能出更多的走在全省前列具有永康特色的亮点工作。

(三)投资项目审批代办迭代升级，项目开工建设明显提速。全面完成投资项目在线审批监管平台2.0向3.0的迭代升级，常态化开展乡镇代办员和小微园代办员业务培训，推广小微园联建项目全过程办理“一件事”，推进低风险小型项目“最多15个工作日”改革，提升投资项目开工审批效率，助推项目开工建设。截止到5月底，先后组织审批人员及代办员业务培训7次，完成3个小微园联建项目开工前审批，我市首个低风险小型项目—浙江哈尔斯真空器皿股份有限公司仓库扩建项目成功申报。上半年，我市共有77个项目完成开工前审批取得施工许可证，44个项目完成竣工验收，“最多80天”实现率100%。

(四)高频民生事项跨省通办探索前行，营商环境明显优化。我市是工业强市，外来务工人员总量超过50万。为进一步优化营商环境，方便外来务工人员办事，破解企业招工难、留人难问题。3月份，中心率先与江西省万年县就外来务工人员高频民生事项业务办理范围、办理方式、联系渠道、证照寄递等环节进行对接，并签订了永万“跨省通办”战略协议。目前，已梳理形成跨省通办高频事项清单、全程网上办理事项清单和跨省查询事项清单，涉及公安、社保、医保等100个事项。6月4日，首例永康-万年新生儿“出生一件事”跨省通办在市第一人民医院成功办理。

(五)市镇村政务服务体系日趋规范，群众办事明显便利。加快推进政务服务2.0向基层延伸拓展，16个镇（街道、区）便民服务中心的政务服务2.0信息化设备全面完成升级改造，1-5月份通过政务服务2.0收件81万多件，政务服务2.0网上办收件率达99.54%。指导龙山、古山、象珠、石柱镇进一步推进便民服务中心规范化建设，按照“应放则放、能放则放”的原则，协调相关职能部门将高频民生事项下放到各镇（街道、区）便民服务中心和村级便民服务点，推进更多民生事项“就近办”，全力打造“15分钟办事圈”。

(六)“浙里问·永康”一站式政务服务咨询平台功能拓展，办事体验感明显增强。开发“浙里问·永康”智能客服功能，率先在医保参保征缴和医疗生育待遇业务板块进行试运行，实现该平台24小时提供在线咨询服务。4月7日，“浙里问·永康”在浙江政务服务网正式上线运行，实现在手机和电脑上均可操作，为办事群众和企业增加了一条咨询路径。截止目前，“浙里问·永康”的PC端和微信小程序端咨询量达到了15000人次。

(七)二手房转移登记网上办理正式实施，办事秩序明显好转。会同不动产登记中心、税务局、房管会召集全市200多家房产中介进行业务培训，全面推行二手房转移登记网上办理。买卖双方在外地、在家中、在房产中介机构均可申请办理，只需登录浙江政务服务网完成信息填报、申请提交、税费缴纳等流程就可成功办理。“网上办”模式大大减少了申请人的等候时间，有效防止了办事大厅人员聚集，提升了群众办事的体验感和获得感。截止到6月9日，已通过网上办理二手房转移登记500多件。

(八)公共资源交易工作在改革中前行，线上线下监管明显加强。一是推进公共资源交易整体智治。按照全省一张网要求，完成交易网整合到浙江政务服务网工作，探索远程异地评标，推行投标人电子投标保险单、保函替代保证金工作；按照“标准、系统、采购、培训、推进、运维”“六统一”要求，围绕标前、标中、标后问题梳理，探索推进招投标“一件事”办理；配合清廉村居建设推进，制定《永康市镇（街道、区）和农村小额工程建设项目招标投标管理办法》，出台村级限额以上项目进市平台电子化招标、小额项目年度招标、工匠发包、包清工、工匠名录库管理等一系列改革举措，进一步细化具体操作流程。二是规范公共资源交易管理。开展规范性文件清理，配合行业监管部门取消项目招投标“红、黑”名单做法，完善建筑市场主体信用评价管理体系，消除招标文件的排异性条款；取消工程项目招标文件工本费，水利工程实现电子开评标，及时公开上传交易信息，方便招投标主体查询；组织不见面开标系统开发，在一键定时解密的基础上，实现投标人远程异地解密。三是抓好中央巡视反馈问题整改。完成永康市公共资源全流程电子交易系统开发，建立电子化评标模板，全面推进“不见面”电子化评标，提高投标文件参数数字化水平，对每个项目进行投标文件雷同性分析，加大围标串标行为的甄别力度；落实评标专家信用管理制度，推进市域远程异地云评标，阻隔投标人与专家的非正常交流，增加评标过程公正性；聘请部分人大代表、政协委员、建筑企业和招投标代理机构代表、律师等担任公共资源交易行风监督员，明确职责，强化招投标领域的社会监督。今年1-5月，永康交易分中心共完成招拍挂102个标次，完成交易金额共计56.087亿元，比保留价增加、预算价节约共计25.299亿元。

>二、存在问题和不足

    (一)受诸多因素制约，行政服务中心迁移工作无法推进。按照政务服务2.0建设标准和行政服务中心标准化建设要求，市政府多次召集相关职能部门对行政服务中心迁移方案进行会商，因候选场地改造难度大、资金需求高等各种因素制约，不能形成一致意见，导致行政服务中心迁移工作无法正常推进。

(二)改革攻坚激情不高，部分“一事无忧”项目进度不够明显。由于“一事无忧”项目今年3月份才真正启动，有些项目没有列入财政预算，缺少启动经费，有些职能部门对牵头的“一事无忧”项目存有畏难情绪，攻坚克难干劲不足，主动对接不够，成效不够好。

>三、下半年工作思路

202\_年下半年，市行政服务中心将严格按照上级的决策部署，聚焦年度重点工作任务目标，持续推进各项工作落实，为打造世界五金之都、活力品质永康提供一流的政务服务。

(一) 持续抓好党史学习教育。严格按照市党史学习教育办公室下发的月度学习教育工作提示和中心制定下发的学习教育实施方案，组织党员深入开展“学史明理”研学活动、“学史增信”专题讲学活动、“学史崇德”宣教励学活动、“学史力行”实践检学活动并召开专题组织生活会和民主生活会，开展党性分析，交流学习体会，检验学习成果，列出问题整改清单，开展批评与自我批评，抓好整改落实，确保党史学习教育每个环节落到实处，每名党员精神面貌得到洗礼，工作干劲得到加油。

(二) 持续推进“一事无忧”项目攻坚。按照牵头部门负总责、相关单位作配合以及“成熟一个、亮晒一个、总结一个”的总体原则，对已完成调研论证、制定方案、系统软件试运行的，及时与省委改革办和相关省厅部门搞好对接，寻求支持，力争成为全省试点推广工作，多出具有永康特色的亮点。对改革项目推进缓慢的，中心将会同市委改革办、市委督考办加强督查，剖析原因、倒查责任，确保“一事无忧”项目年底前顺利实施。

(三)持续做好投资项目审批代办。加强对投资项目开工前审批代办的跟踪督办，根据审批代办中出现的新情况新问题，定期组织乡镇代办员和小微园代办员业务培训，提高代办员的整体水平。全面推行小微园项目联建创新模式，加快推进低风险小型项目“最多15个工作日”改革，对符合条件的低风险小型项目做到及时跟进、及时审批，全力保障投资项目早日落地开工生产。

(四) 持续开展民生事项跨省通办。总结推广永康-万年高频民生事项跨省通办的成功做法，以解决外来务工人员民生事项办理“多地跑”“折返跑”等问题为目标导向，加强与在永务工人员总量较大的云南省镇雄县、江西省乐平县等县市相关职能部门对接，确定跨省通办事项和运作模式，推进与各县市的民生事项跨省通办。同时，依托浙江政务服务网，积极探索永-武-缙五金产业园区民生事项区域通办创新模式，减少外来务工人员返乡办理事项产生的时间、人力、物力和经济成本，切实让外来务工人员享受便捷的政务服务。

(五) 持续抓好市镇村政务服务体系建设。加快推进中心标准化建设，年内按照政务服务2.0建设要求，完成中心各功能区改造，化化办事环境；进一步加强对各镇(街道、区)便民服务中心规范化建设的指导，跟踪督促相关职能部门完成民生事项权限下放，会同市编办积极探索窗口工作人员配置管理新模式，充分发挥镇(街道、区)便民服务中心和村(社区)便民服务站功能，全力打造“十五分钟办事圈”。

(六)持续加强公共资源交易管理。以营造“公开、公平、公正、诚信”的交易市场为主线，以强化“数字支撑和服务管理”为重点，不断加强诚信体系、制度规范、专家队伍建设，努力建成规则公开透明、服务高效、监督规范的公共资源交易服务数字化平台。一是构建数字化交易服务模式。不断完善全流程电子交易综合系统维护及驻点技术服务，优化政务云资源，进一步推进全流程电子化交易“不见面”开评标，不断探索区域云评标，实现交易平台开放共享。二是加强招标代理信用监管。努力构建权力监督约束机制，积极探索交易领域信用体系建设，全面加强对代理机构的信用监管与业务考核，提升招标代理从业人员业务素养、职业操守，并将教育培训工作列入考核内容。三是优化营商环境。为投标企业提供便利高效的服务保障，实施远程解密“不见面”开评标，优化电子保险单、保函替代投标保证金做法,为企业减负减压；加强对招投标企业、评标专家、代理机构等交易主体的信用监管，继续实施政采云“全省一张网”商品价格巡检，进一步消除招投标地域限制措施、排异性条款，推进区域云评标平台建设和招投标“一件事”办理，持续开展公共资源交易领域扫黑除恶专项行动。

**行政服务中心上半年工作总结及下半年工作思路三篇**

今年以来，XX区政务服务中心紧紧围绕“十四五”战略规划和“一区五城”工作部署，紧盯市区两级考核考绩重点任务，以整体智治理念推进数字化改革，谋划和迭代推进政务服务和公共资源交易工作，着力在政务服务标准化、数字化、便利化和公共资源交易阳光化、电子化、一体化建设方面真抓实干、积极履职，助推营商环境持续优化，全方位推动我区政务服务实现高质量跨越式发展。现将工作情况总结如下：

>一、上半年工作情况

（一）坚持整体智治，迭代升级“智慧化”服务模式

全力打造政务服务X新模式。一是优化政务服务X应用。全面梳理进驻中心政务服务事项，通过XX政务服务X系统，实现XXXX项政务服务事项统一办事指南、统一办理流程、统一表单材料，线上线下多端体验一致、同标准办理，打造网上随时办、全域就近办、简易快捷办的“一网通办”模式。二是推进政务服务X向基层延伸。争取状元街道列为全市街道级X试点地区，对街道行政服务中心事项、人员、设备进行配置授权，同步优化窗口布局及办事流程，加强窗口人员业务培训，并在各街道进行同步推广。目前，街道一级通过政务服务X系统可实现XXX项政务服务事项就近办理。下一步，继续谋划政务服务X向社区延伸工作，于X月XX日走访调研了罗西社区，拟试点推动基层延伸全覆盖。

全力提升行政服务中心新形象。一是抓好X委办发（XXXX）XX号文件贯彻落实。根据省市文件，结合XX实际形成了《关于加强行政服务中心建设的实施方案》初稿，召集区相关部门进行了讨论，待进一步完善后提交区政府研究。二是推进区行政服务中心改造升级。组织入驻窗口赴义乌、萧山学习考察线上线下融合自助办、去中心化等经验，结合政务服务X建设要求，对中心进行智能化改造，并制定了大厅智慧化改造方案。目前，已基本完成大厅空间布局腾挪方案，率先启动税务大厅改造升级。

全力探索极简审批服务新路径。一是持续推进“一件事”改革。在全市率先推行加装电梯“一件事”改革，起草《关于XX区推进既有住宅加装电梯工程流程审批“一件事”实施方案》，从简化办理流程、精简办理材料、强化提速增效等方面入手,打造住宅增设电梯“民心工程”。二是推行“极简审批+代办服务”。重点开展了以“承诺制”为核心的涉企极简审批服务，深入推进减环节、减材料、减跑动，着力推进审批事项“创新办”“集约办”“智慧办”和“兜底办”。建立掌上代办直通车，将重点项目纳入“一事一微信群”服务，以解决企业难题为导向，将助企服务落到实处。

（二）坚持多跨协同，加快推进“数字化”创新步伐

深化跨区域通办服务，推出跨部门联办新机制，推进“政企银”合作，聚焦群众办事高频事项，推进政务服务从分项办理到整体推进，推进政务服务大厅向智慧化“政务综合体”转型，减少群众来回跑、跑多部门的时间，实现政务服务便利度有效提升。

建立跨区域通办服务机制。为加快推进长三角一体化、XX经济区等省域间的政务服务合作体系建设，确保“跨省通办”事项高质量落地应用。与XX县对接“跨省通办”合作事宜，签订了“跨省通办”政务服务战略合作互信协议，初步梳理“跨省通办”事项XX县XX个、XX县XX个。下步，还将利用“全球通”服务平台，在办理跨境通办业务的基础上，探索开展跨市、跨省通办服务，并推出为侨服务“全球通”移动版的应用。

创新跨部门联办服务机制。一是创新推出了“五险直通车”实现医社保联办，通过梳理联办事项、互设直通车窗口、指定办理专员、开通绿色路径、创新直通办理机制，无差别办理、专业化受理，实现群众一次申报取号、两个部门直通办理，解决了以往群众两次取号、两处排队、两头咨询的问题。二是率先试点二手房公积金贷款、商业贷款和不动产登记业务联办，试点开展不动产“转移+抵押”组合流程，大大减轻群众购买XX区二手房支付全部房款造成的资金压力，既破解“过桥资金”周转难题，又同时缩短转移和贷款办理时限。这些改革的创新做法被人民网、XX日报、XX日报等媒体相继报道。

推进“政企银”联动服务机制。大力推进工程银行保函、保证保险保函，推广保证金电子化，实现保函申请、审批、开立、修改、索赔、注销等环节全流程线上化，减少往返现场办理纸质保函的不便，有效解决资金占用的问题，缓解资金压，为企业添便利、降成本、减负担，同时也降低了保证金管理风险，助力我区公共资源交易公平、公正。

（三）坚持阳光运行，全面构建“立体化”督查体系

实施“公共资源交易强基提质工程”。制订公共资源交易工作“强基提质”工程实施方案，推进工程建设招投标领域“一件事”办理、健全公共资源交易信息机制、完善场内巡查监督管理制度、评标专家抽取制度，探索代理机构工作人员退出评标室机制，加强公共资源场内监管，规范代理行为，对公共资源交易活动进行监测分析，推动公共资源交易“公平公正、规范有序”。

实施“政务服务全方位大督查活动”。一是加强巡查。制定《政务服务中心巡查工作制度》，依托窗口单位及工作人员考核办法，加强“日巡查—双月考核—双月通报”的窗口管理机制。二是加强“好差评”管理。联合改革办、大数据中心出台《XX区政务服务“好差评”管理办法》，明确差评件的处理流程、申诉整改细则及各单位相关的工作职责。今年以来，收到“好差评”系统差评件XX件，申述成功XX条，答复XXXXX交办的投诉件X件，有效推动“好差评”制度的落地执行。

（四）坚持聚力融合，扎实推进“示范化”机关建设

创建XX市“清廉机关”示范点。紧抓“清廉机关”建设总路径和主旋律，坚持党建引领、多元共推的一体化共创模式，创建“一墙一窗一屏一廊一室”廉政文化抓思想感化，制定“风险再排查、制度再落实”制度建设抓廉政防范，落实“警示教育月”和干部谈心谈话抓警示提醒，通过党建统廉、文化倡廉、制度立廉、实绩践廉等系列组合拳，打好廉政“预防针”，增强拒腐“免疫力”，着力打造“亲清政务”的清廉机关和“亲清政商”的营商环境。

全市率先开展“校地党支部共建”。中心党支部和XX大学资产经营有限公司第一党支部开展党组织共建工作开展机关与高校党支部共建，整合行政服务中心与高校优势资源，通过“共商、共建、共享、共进”的模式，进一步提升共建双方党组织的创造力、凝聚力和战斗力，推动形成具有XX特色的新时代区域化党建工作的新局面。

>二、下半年工作计划

（一）打造“智慧化”政务服务综合体

实施行政服务中心提升工程，构建“智能导服、收办分离、线上线下融合”的“互联网+政务服务”运营体系，推动审批智能化、服务自助化、办事移动化，全面推进政务服务提档升级。以税务大厅改造为基础，凸显二楼大厅自助化体验区，扩展一楼自助办理区，升级东裙楼一楼大厅自助化培训区，改造西裙楼一楼大厅为不动产自助办理区，优化升级集智能导服、自助预约、自助申报等智慧化办事为一体的办事大厅，积极引进与政务服务相关的公共服务事项、金融机构服务事项向区行政服务中心进驻，持续推进政务服务“一站式”办结。

（二）释放“四个通办”服务平台效能

加快推进政务服务“跨省通办”，重点突出长三角一体化、XX经济区等省域间的政务服务合作体系建设，探索拓展“跨省通办”范围和深度；依托政务服务X平台，推进政务服务事项“跨市通办”；推进全区域通办，按照省市要求，逐步推进“全省通办”事项可在区、街道办理，努力实现XX全区域办理，实现一点受理，跨层级、跨部门、跨县域之间的业务无差别办理；建立涉企事项通办机制，梳理一批与企业生产经营息息相关的政务服务事项，依托政务服务驿站，实现涉企事项无差别通办；探索社区自助一体化通办点，归集自助终端机、自助收取件柜等自助设备，实现XX小时无差别全自助化通办；扩展跨境通办业务，通过全球通服务平台，建立健全跨境通办服务机制，开展跨市、跨省通办服务；推广应用“XX市为侨服务‘全球通’平台移动版，制定《为侨服务“全球通”办事指引》。

（三）推进“政务服务咨询体系建设”。

建设覆盖智能导服、实体大厅窗口、政务网络平台、微信公众号、自助服务终端等线上线下相结合的非接触式智能客服系统，做好高频问题的收集，开发智能答疑、数据检索、数据统计、客服管理、来访管理、常用语管理、评价回访等模块，探索建立集语音、文字和资料传输等多元融合的综合咨询台。建立专兼职辅导人员队伍，编辑高频事项网上办流程手册和录制视频教程，逐步推行“肩并肩”指导服务新模式，组建线上咨询服务团队，为办事群众提供标准化、规范化、便利化的咨询服务。

（四）应用“政务服务大数据分析管理”。

进一步提升现有的大数据展示分析系统功能，通过加强对人流、取号、业务办理等数据的汇聚分析、综合研判，对高峰时间段作出预警。增设“潮汐窗口”，并根据人流量实时调整开设或关闭“潮汐窗口”，最大限度地缩短群众办事等待时间。加强招投标基础数据和专项整治工作业务信息数据的接收、分析、转办、反馈和报送工作机制，实现部门协同执法、案件限时办结、结果主动反馈，进一步提升智能化管理水平。

（五）推动“便利化”代办服务延伸

一是启动基层政务代办服务示范点建设。健全代办服务网络和人员，推动政务代办向基层延伸，建立基层红色代办帮办服务点；推进街道便民服务中心、社区代办点、政务服务驿站等代办阵地，实行代收代办、上门服务等“一站式”服务，着力解决企业群众“跑远路”问题，打响政务代办服务品牌。二是开辟特殊人群“直通车”服务。结合老年人等特殊人群办事需求，设立老年人专窗，建立特殊人群绿色通道，做到对特殊人群“一对一”专办服务；依托街道社区，建立老年人预约或上门提供高频等事项办理服务，让广大老年人切实感受到贴心、有温度的政务服务。三是推行“党建+代办”，发挥行政服务中心“双首席”领头作用，推出专项代办服务月，强化三级代办联动。四是深化项目审批代办。建成政务代办会客厅，主要用于项目前期咨询、红色代办专家团会诊、代办服务个性化定制、疑难件处理、部门企业接洽会客厅等，为企业群众解决办事的痛点、难点、堵点。

（六）发挥“立体化”监督检查实效

一是启动“千人评议”工作。根据区“千人评议”工作实施方案的分工要求，制定审批服务类中层科室和街道服务中心的评议细则，充分利用第三方评议、群众满意度调查和特邀监督员督查等多种方式，对参评单位的工作进行较为全面、公正的评价，努力做到公平、公正。二是开展政务服务“服务之星”立功竞赛活动。通过竞赛活动，充分发挥先进典型的示范引领作用，激发窗口工作人员的工作热情和争先创优的进取精神，进一步提升政治素质和业务能力，全面提升窗口工作人员的服务质量和服务水平，切实为广大群众提供优质、高效、便捷的政务服务。三是切实发挥政务服务特邀监督员作用。结合双月考核现场观摩活动，使政务服务特邀监督员能参与日常的窗口考核，了解窗口单位的正式工作状况，更有效、更公正的对窗口部门工作进行监督。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！