# 推荐政务服务窗口问题清单总结(4篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-03-19

*推荐政务服务窗口问题清单总结一20xx年中心职能目标共有5项，均超额完成任务。1.承诺件提前办结率达到80%以上，按期办结率达到100%(重点目标)。实际完成：承诺件194551件，承诺件提前办结179482 件，按期办结率为 100% ，...*

**推荐政务服务窗口问题清单总结一**

20xx年中心职能目标共有5项，均超额完成任务。

1.承诺件提前办结率达到80%以上，按期办结率达到100%(重点目标)。实际完成：承诺件194551件，承诺件提前办结179482 件，按期办结率为 100% ，提前办结率为92.3% ，完成目标值 115%。

2.办件群众满意率达到98.5%以上。实际完成：中心全年共收件276128件，办结276034件，其中即办件81483件，承诺件194551件 ，群众满意率99.97%，占目标值的101.5% ，超额完成1.5% 。

3.为市区重大招商引资项目提供联审协调、代办服务,重点落实不少于12 家工业项目的联审协调代办服务。实际完成：

4.完成行政审批制度改革理论探索调研课题3 个。完成《关于我市推进行政审批制度改革的调研报告》调研课题1个，并于11月9日上报市政府研究室。完成《浅析我市政务服务中心建设现状及改进措施》调研课题1个，在市委党校20xx年秋季学期主体班调研报告选中刊发。完成《立足五勤 遵规守纪》调研报告1个，分别在《黄石日报》理论版和《黄石改革与发展》党的建设栏目刊发。

5.加强现场监管，确保自查自纠服务大厅工作人员违反纪律规范行为件数高于暗访及媒体曝光件数的20%。实际完成：自查自纠服务大厅工作人员违反纪律规范行为54件，暗访及媒体曝光件数为4件，自查自纠服务大厅工作人员违反纪律规范行为的件数是暗访及媒体曝光件数的13.5倍。

(一)深化行政审批制度改革。按照“三集中三到位”行政审批模式，不断加大改革力度，进一步集中项目、精简流程，将行政审批改革向纵深推进。对照全省地市州级行政审批项目清单，对全市进驻政务服务窗口的行政审批项目进行“地毯式”清理，共涉及42个部门，其中垂管部门5个，直管单位37个。制作“承诺件流程图”、“即办件流程图”2个样本，合计有66项规范了项目编号和名称，共有11项由承诺件改为即办件，承诺件进一步缩短时限累计54个工作日。全面推行“三证合一”和“一照一码”改革，将《营业执照》、《组织机构代码证》、《国地税登记证》“三证”合为“一证一码”，统一使用18位的“法人和其他组织统一社会信用代码”，彻底免去了多部门并联审批。大力推行窗口部门领导接待日制度，窗口部门审批领导到中心窗口现场办公、现场签批，做到“审批办件不出中心”。从九月份开始，每月开展一次“窗口单位领导接待日”活动，接待日之前在媒体公告，告之服务对象，先后接待咨询和办事群众20xx多人次，办理审批服务事项800多件，进一步提升了审批效率。进一步加大公开力度，公开各环节审批行为、办件人(科室)和联系电话，方便行政相对人咨询事项，查询办件进展，确保在承诺时限内完成审批。积极推行政务审批电子监察系统，对进入中心的所有政务审批项目(事项)及工作人员进行统一管理，实现了对审批过程、服务态度、工作效率、服务收费等全方位的自动监管，有效规范了审批行为。开展了“荒唐证明大反思、着力破解办证难”活动，着力解决了一些职能部门审批权明放暗不放、前台“作秀”、信息共享不到位，以及窗口工作人员纪律松弛、作风拖沓等问题，通过开展大反思活动，破解了多年来行政部门未解决的办证难问题45个，受到了企业的好评。

(二)创新实施联审联办工作机制。进一步创新项目联审联办工作机制，根据重大项目联审协调会工作实际，制定了联审协调会固化模式机制、联审协调代办五步受理法，全面落实了联审协调会会后跟进规范化、会议召开程序化、会前准备标准化等工作。进一步更新完善了《黄石市工业项目联合审批流程示意图》,收集、整理四阶段审批事项的资料清单，充实完善了四阶段样表和《项目联合审批代办服务工作台账》、《黄石市新开工工业项目行政审批基本程序及中介服务事项目录》。对工业项目建设联合审批流程进行了再梳理、再完善，研究制定了《关于实施重点项目施工许可容缺受理并联审批的意见》，对重点项目实行容缺受理、并联审批，为项目建设开辟“绿色通道”，进一步缩短项目建设审批时限。对涉及工业、重点投资项目的17家窗口审批事项进行深度清理，共梳理登记284项审批事项(含小项);对涉及联审的中介服务机构原有资料进行了摸排更新，新增44家中介服务机构信息，形成了中介服务机构调研报告。通过审批流程清理，工业建设项目联审涉及的中心16家审批部门、38个审批事项、18个中介服务事项，承诺办理时限由串联审批模式下的701个工作日压缩到41—57个工作日。进一步修订完善《黄石市固定资产投资项目协同审批系统文件》，协调、跟进联审服务平台建设，全面推进网络联审办事大厅建设。在全市“双千”活动中，针对我市企业的现状，开展了“盘存量、激增量、破解办证难”活动，切实解决了因房产证未办理而导致资产闲置、融资困难等一大批企业和市民关注的重点难点问题，此次活动开展受到了市长的充分肯定。全年先后协调代办日丰、万达、盐田港等重大项目27个，组织召开项目联审协调会22次，现场踏勘26次，办理企业优惠证28个，督办落实优惠减免费用14.76万元。

**推荐政务服务窗口问题清单总结二**

20xx年，县政务服务中心认真贯彻省、市行政效能建设暨政务服务工作会议精神，紧紧围绕县委、政府工作目标，坚持以“服务经济建设、服务社会发展”为宗旨，以转变政府职能、提高行政效能为目标，继续以开展创先争优活动为契机，紧紧围绕在全省市州中“审批事项最少、程序最简、时限最短、收费最低”的目标和依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作要求，努力推进行政权力运行程序化和公开透明，切实解决审批服务事项较多、程序复杂、时限较长，办事效率不够高等问题，20xx年，工作稳步推进，实现机关效能明显提升，发展环境明显优化，为进一步打造良好的政务服务环境和对外窗口形象奠定了坚实基础。现就20xx年工作开展情况总结如下：

今年1月，中心顺利搬迁到县政务服务综合办公楼办公，办公区域面积在原有基础上增加了两倍，县就业局、医保局和社保局整体入驻，县地税局办税大厅、交管服务大厅同时进驻政务服务大厅，仅政务服务大厅窗口工作人员就增加了50余人。为进一步抓好新中心的建设和管理，中心从制度建设入手，内强管理，外树形象，采取了一系列有力的措施。

一是由县政府办公室印发了《富顺县人民政府政务服务中心综合办公大楼使用和管理办法(试行)》、《富顺县人民政府政务服务中心进驻单位工作管理暂行办法》，明确了政务中心的管理地位及对各入驻单位的管理要求，为政务中心对综合办公大楼的统一管理奠定了基础;

二是建立了政务服务联席会议制度，定期召集相关部门及各入驻单位分析讨论政务服务工作中存在的问题，并逐步加以改进;

三是强化对政务服务大厅的管理，研究制定了《富顺县人民政府政务服务中心部门窗口考核办法》、《富顺县人民政府政务服务中心窗口工作人员考核办法》、《富顺县人民政府政务服务中心部门窗口工作人员考勤管理办法》，做到奖惩有度、有章可循;四是为加强对大厅窗口工作人员的日常管理，建立了中心管理人员值班制度，采取领导带班，工作人员值班的形式，定时巡查大厅，及时纠正窗口工作人员的不规范行为，解决大厅运行中的突发事件，维护政务服务大厅的正常秩序。通过采取以上措施，确保了政务中心整体搬迁后的规范、有序运行，基本达到了搬迁后开好头、起好步的要求，打造了政务服务新环境、新形象。

1、大力开展行政审批事项“一清理三减少”行动

紧紧围绕市委、市政府提出的在全省市州中实现“审批事项最少、程序最简、时限最短、收费最低”的目标，中心与县监察局、县法制办、县发改局(物价局)和县编办协调配合，本着该取消的取消，该下放的下放，该整合的整合的原则，指导全县46个部门和单位对本单位的审批服务事项逐一清理。通过集中审核和清理，全县审批服务事项由原399项减少、调整为238项。其中行政许可(审批)事项由原来264项减少为76项。原有的40件承诺办结事项调整为即时办结事项，承诺件减少比例为20%。在238项行政审批服务事项中，承诺事项的总法定时限为5204个工作日，承诺办理时限为1674个工作日，承诺时限压缩到了法定时限的32%。取消土地证工本费等收费项目一共12项。截至10月底，县政务服务中心共受理行政审批和公共服务事项16230件，办结16230件，按时办结率达100%，现场办结率达99.8%，承诺提速54.73%，办理提速97.37 %，群众评议满意率100%。

2、深入推进“两集中、两到位”

审批服务事项“一清理三减少”工作结束后，县政府对全县保留的审批服务事项进行了公告，并对审批服务事项的受理和办理进一步提出要求，要求凡是县政府确定进驻政务服务中心的部门和单位，本部门、本单位保留的审批服务事项的受理和办理职能全部集中到行政审批股室，行政审批股室按要求成建制集中进驻政务服务中心。县级各部门、各单位与本单位窗口首席代表签订《四川省行政审批授权书》，授予行政审批股室负责人(或者是政务服务窗口首席代表)四项权力，一是审批决定权、二是审核上报权、三是组织协调权、四是印章使用权。通过授权到位，所有审批服务事项在政务服务大厅现场办理到位，严格禁止“两头受理、体外循环”。

目前，共有41个部门和单位派驻的80余人进驻县政务服务大厅，县地税局、县医保局、县社保局、县就业局、县房屋登记中心、县交管所等原办事大厅全部进驻中心，涉及立项、基本建设、环境保护、土地开发、水土保持、劳动就业、社会保障、医疗保障、涉税业务、工商登记、卫生管理、银行服务等项目，全部都能在政务服务大厅受理和办理。

3、以转变服务方式提升服务效能

一是坚持和完善预约服务和延时服务制度，为重大项目开辟绿色通道，提供特色化、差异化服务;

二是要求各窗口工作人员坚持电子政务大厅网上值守，提供网上咨询、预约、预审等服务。县政务服务中心管理人员定期登陆电子政务大厅，及时解答咨询、处理投诉，截至10月底，接受网上咨询45件，处理并回复网上投诉13件;

三是指导并协助晨光科技园区建立企业服务中心，延伸政务服务职能;

四是制定富顺县投资项目领办服务暂行办法。由政务服务中心确定专人作为领办服务人员，在投资项目报批过程中，根据项目业主单位的意愿，提供“一对一”全过程审批指导和引领，协调解决遇到的困难和问题，帮助办理从立项到开工的所有审批管理手续。截止10月底，受项目业主委托，完成代办项目1件;

五是着力推行并联审批制度，在认真贯彻《四川省投资项目并联审批实施手册(试行方案)》的同时，按照“统一受理、提前介入、信息共享、同步审查、公开透明、限时办结”的总体要求认真贯彻《富顺县并联审批操作程序》，截止10月底，并联审批办结24件。

今年，我县被确定为依托电子政务平台加强政务公开和政务服务18个省级试点县之一，中心抢抓机遇、攻坚克难，推动政务服务内涵建设再上新台阶。

1、充分运用“一清理三减少”行动的成果，深入推进政务公开

试点工作的核心内容之一便是行政权力清理。试点工作之初，中心按照行政权力清理的要求，对涉及政务服务的几类行政权力进行了清理，编制了政务服务目录。之后又按照“一清理三减少”的高标准、严要求对部门的审批服务事项进行了重新清理和调整，同时对乡镇便民服务事项进行了清理、规范。清理出的项目由县政府进行了公告。公告后，中心及时将调整、保留的项目在行政审批业务软件中进行了更新，并通过电子政务平台在试点工作新建的政务公开和政务服务网站上进行集中展示。公众可通过政务公开和政务服务网实时查询业务办理的情况，实现了行政权力的公开透明运行。

2、通过电子政务平台延伸，实现政务服务窗口前移

为进一步加强政务服务体系建设，提升服务内涵，在县人民政府的高度重视下，电子政务平台延伸到乡镇。5月底，全县26个乡镇便民服务中心全部安装视频监控设备和便民服务业务通用软件、2个村和4个社区的便民服务代办点也安装了视频监控设备，与电子政务平台联通，实现了省、市、县对镇乡便民服务中心的实时监控和对便民服务事项受理办理情况的电子监察，政务服务窗口前移。

3、以平台搭建促进乡镇便民服务中心建设

一是与县监察局协调配合，加大考核力度。为进一步巩固乡镇便民服务中心标准化建设成果，县政务中心与县监察局协调配合，加大对乡镇人民政府巡查考核力度，并将便民服务中心建设和管理纳入年度目标任务考核，与“治庸问责”行动挂钩。通过督促整改，原个别没有落实场地的乡镇落实了场地，部分落实场地后没有及时启用的乡镇在完善相关硬件设施后正式启用，全县乡镇便民服务中心的“阵地”建设基本完成，形象普遍有了较大改观。

二是加强培训，提升服务能力。乡镇便民服务业务通用软件安装到位后，中心于5月专门举办了便民服务业务通用软件操作和使用培训会，全县26个乡镇便民服务中心工作人员70余人参加了培训。之后，中心共组织人员先后三次到乡镇指导便民服务中心窗口工作人员正确使用软件，并进行视频监控设备和网络的维护;

三是建章立制，规范运行。中心会同县监察局研究制定了《富顺县乡镇便民服务中心管理暂行办法》，由县政府办公室印发执行。《办法》明确了便民服务中心的职责和定位，对便民服务中心的事项办理和人员管理提出了具体的要求，为下一步便民服务中心的规范运行提供了制度保障。截至10月底，乡镇便民服务中心便民服务咨询事项66806件，受理事项77171件，办结76619件，按时办结率100%，满意率99.5%。乡镇村(社区)便民服务咨询事项94334件，代办事项84719件，接待和处理投诉77件。

1、招投标服务管理和政府采购工作规范有序

今年，中心认真贯彻执行省市县关于建设项目招投标工作的指示精神，加强现场监管、规范程序、建章立制，配齐各种硬件设施，力争为建设项目招投标提供良好的开评标环境。截至10月底，共为招投标、拍卖、比选等89宗活动进行了现场管理与服务，涉及金额8.44亿元。政府采购中心出台了有关政府采购监督管理、政府采购操作程序、评审专家管理、提高政府采购效率等方面的各项措施和制度，建立政府采购“协议供货价格信息库”、“供应商信息库”，进一步加强政府采购透明度建设，今年签订了本县信息化设备协议供货，对零星采购的信息化设备和空调实行协议供货制度。目前已和6家空调销售商和10家信息化设备协议商签订了协议书，并试行运行。截至10月30日，政府采购中心共计采购450宗，采购预算金额4428 万元，采购实际金额4028万元,节约资金400 万元，资金节约率9 %。

2、中介管理规范有序，服务经济保障有力

年初，县中介办再次组织相关人员，对全县中介组织进行全面清理，重点清理了还没有脱钩的事业单位：全县中介组织分为10大类，80个小类，共有148家。其中：评估机构8 家，鉴证机构4家，代理机构108 家，咨询机构 1家，审计机构1家，经纪机构 4家，监理机构1家，担保机构 3 家，培训机构9 家，介绍机构9 家。今年继续将为行政审批提供前置服务的部分中介机构纳入中介服务大厅集中办公，实行“阳光作业、限时办结”的运行模式，在中介办的监督下开展业务，并实行每季度报送业务情况制度。同时县中介办建立了公示监督管理制度，在互联网上公布了合法经营中介机构名单，强化社会各界对中介机构的监督。继续开展中介机构失信行为惩戒制度建设工作，

一是各相关主管部门切实抓好分类指导，重点突破，构建起了中介机构行为失信惩戒制度的长效机制，建立了失信行为披露、失信查处和案例剖析等机制。

二是继续通过富顺县社会中介组织协会，团结组织社会中介组织遵守法律法规，建立健全中介服务业的自我发展和自我约束机制，不断提高服务水平和工作质量。截至10月底，中介服务大厅共接件14452件，办结14452件，实现收入8916.46万元，办结率为 100%。

3、惠民帮扶工作稳步推进

20xx年，县惠民帮扶中心出台了《富顺县惠民帮扶中心领导小组20xx年工作要点》，强化四大服务阵地、五个服务窗口、四个分中心、26个乡镇惠民帮扶中心、 26个村社(区)惠民帮扶点、24个县级惠民帮扶成员单位、15家惠民医院、24家惠民药房、 6家慈善惠民超市的建设，截至10月底，中心共帮扶困难群众54.31万人次，共投入帮扶资金0.91亿元。廉租住房补助3700人次，补助金额达240.00万元;咨、信接待1.15万人次，已受理8994人次，惠民医院、药房、超市三大阵地共帮扶救助困难群众2.82万人次，优惠金额达42.50万元。

4、加强行政事业性收费(基金)管理，助推项目建设

为进一步规范投资项目行政事业性收费(基金)的收取和减免行为，根据省、市有关文件精神，中心对投资项目涉及的行政事业性收费(基金)项目进行清理，明确减免的范围和幅度，理顺减免审查和审批程序，制定了《关于加强投资项目行政事业性收费(基金)管理的通知》，由县政府印发执行。中心以政务服务联席会议的形式召开行政事业性收费(基金)减免联审会，截止10月底，累计为经济适用房、校安工程、部队营院建设等七类项目、68个单位办理行政事业性收费(基金)减免手续。

大力开展“党员先锋号”创建活动。一是通过在乡镇便民服务中心和政务服务中心命名表彰“便民服务示范单位”、“红旗小组”、“政务服务示范窗口”、“政务服务标兵”等荣誉称号，有效发挥了共产党员的先锋模范作用，在机关和窗口工作人员中形成争创“红旗小组”、“政务服务示范窗口”和争当“政务服务标兵”的浓厚氛围。二是通过完善学习考核机制，开展党员干部读书日、政务服务技巧与礼仪培训等活动，号召中心全体共产党员不仅在思想上重温入党誓词，还要在行动上践行立党为公、执政为民这一根本宗旨，积极在政务服务工作岗位上优质服务，千方百计为群众谋福利。三是开展基层组织建设年活动，“七一“为帮扶镇乡彭庙镇柏林村3名贫困党员和3名困难群众分别送去慰问金各200元。同时，为援建柏林村希望小学，中心联系3名社会爱心人士共同捐资8500元。为帮扶单位创建了西瓜、蔬菜基地，对基地内项目参与户提供技术指导、培训和入户指导3次，为12户新增户和25户帮带户送去帮扶资金3700元。

随着“党员先锋号”创建活动的深入开展，中心党员、群众创先争优积极性进一步高涨，整个政务服务中心的工作质量和办事效率得到明显提升，中心的服务水平越来越多地得到广大群众的肯定和支持。

20xx年，中心积极开展理论与业务技能学习，把全体干部职工思想和认识统一到争创“一流服务”工程上来，切实提高全体干部职工的积极性和创造性，进一步采取有力措施，强化大厅管理，切实加强对工作人员的培训教育，健全严格的管理制度，确保“中心”工作规范、高效开展。9月7日，中心组织广大职工搞好政务服务中心成立十周年庆典活动，进一步丰富了职工文化生活，增强了工作人员之间的团结协作精神。

截止10月底，中心编制政务服务9期，完成了市政务服务中心和县委、政府下达的信息目标任务90%。完成了县委、政府交办的其他工作。

一是从目前的办事效率、办事流程来看，个别部门“两集中、两到位”仍未真正落到实处，对窗口授权程度不高，办事群众在中心窗口、局办公地“两头跑”的现象仍然存在。

二是并联审批工作尚有差距。行政服务职能交叉，部门强调各自的办事程序，并联审批工作推进较难。

三是个别部门不严格按要求选派窗口工作人员，人员素质参差不齐，对行政审批队伍整体服务能力有一定影响，给中心管理加大了难度。

四是试点工作取得了一定成效，但我们在推进过程中也发现了诸多困难和问题，一方面，基层工作人员少，专业人才匮乏，难以保证工作质量。此次试点工作时间紧、任务重、要求高，而县级部门、乡镇和村(社区)缺乏精通信息技术的专业人员，计算机专业人才严重缺乏，给中心的工作指导加大了难度;另一方面，目前使用的四川省行政审批业务通用软件系统与政务公开和政务服务系统不能完全对接，也影响了试点工作的效果。

**推荐政务服务窗口问题清单总结三**

市政府办公厅：

20xx年，我们认真贯彻春城书记、红林市长在市政务服务中心召开的“诊断会”精神和今年7月1日新都现场会精神，始终坚持以“高起点、高标准、高效率”为要求，以建设“全国一流政务服务中心”为目标，注重把共产党员先进性教育与实现群众满意相结合，积极主动地吸收服务对象的意见和建议，狠抓窗口服务态度、服务质量和服务效率，使各项工作取得了较大进展。20xx年1-10月，市政务服务中心共受理各类行政审批和服务事项13.3万余件，办结通过13.04万件，全部在承诺时限内按时办结，其中即办件达到6.64万件，占办件总数的50.8%;预计全年受理量达15.9万余件，其中即办件将达到8万余件，占办件总数的50%以上。一年来，中心的服务环境、服务态度和服务质量得到了市民和企业的广泛认可，未发生一例部门窗口及窗口工作人员“吃、拿、卡、要”的投诉。

(一)以共产党员先进性教育为契机，把问题管理融入改善窗口具体服务。

一是按照市委共产党员先进性教育领导小组的总体部署和要求，中心党组织结合中心工作实际和窗口特点开展教育，把先进性教育作为推动窗口规范化服务建设的契机和动力，以“教育”树形象，以“教育”促规范，以“教育”促效率，务求实效。期间，中心采取“走出去、请进来”的方法，主动深入到部门、区县和企业，并发出“征询意见书”，听取各类服务对象的意见;专门召开了以“贴近群众，规范服务，争创一流”为题的服务对象恳谈会，把10余家外资、私营和股份制企业的代表请进来，给中心工作提意见、出主意，为中心深化各项工作献计献策。中心管理机构把来自各方面的意见和建议全部逐一梳理归纳成类，逐条制定了改进措施，并把责任落实到处室、窗口和人头，限期整改，推动中心各项工作再上新台阶，使窗口呈现出崭新的工作风貌。20xx年，中心各窗口共收到 120余封感谢信和感谢意见反馈卡,35面服务对象送来的锦旗，对窗口工作给出予了高度评价。

二是深入整治中介机构的违规经营，有效维护了大厅正常的工作秩序。针对商报记者暗访发现的少数中介违规经营活动情况，我们主动召集当地派出所、新华物业、光大物业等单位进行协商，建立了联席会议制度，实行齐抓共管，在市公安局的大力支持下成立了警务室，加强对大厅秩序的管理，使中介机构在大厅违规经营活动得到了有效遏制。

三是督促个别窗口解决服务细节不到位的问题。针对春城书记和红林市长在4月19日到市政务中心调研，发现市工商窗口群众办事拥挤的问题，我们督促工商局窗口尽快落实春城书记的指示，从服务细节上下工夫。市工商局领导高度重视窗口建设，庚即进行了整改。此后不久，市工商窗口咨询和办事实行了分离，咨询、取表格等简单事项由咨询窗口来完成，办事窗口安装了排号机，大大提高了窗口服务效率。此外，我们还多次协调市工商局和市国内经合局解决外地企业在蓉设立办事处问题，使积压的300多户企业在蓉设办事处的问题得以解决，从而维护了市政府的对外形象。

四是建立长效管理和自我约束机制，确保中心规范、高效、廉洁运行。中心管理机构针对运行管理中薄弱环节和群众意见较多的问题，完善了“窗口首席代表责任制”，通过签订《窗口服务行为规范责任书》的形式，把热情服务、规范办理和高效审批的责任进一步落实到每一个窗口和岗位。有效地改善了窗口的服务态度和精神面貌，基本杜绝了个别工作人员服务态度僵硬的问题。

(二)以创建全国文明城市为重点，树立了窗口良好形象。

市政务中心作为规范化服务型政府建设的重要阵地，是我市创建全国文明城市工作的一个重要窗口。在市创建指挥部的领导下，我们精心组织、精心安排、精心实施，全面制定了工作方案并认真落实。

一是认真开展对窗口工作人员的培训。将全国文明城市测评标准中的有关部分分解成为政务中心窗口服务的要点和原则，利用下班后的时间组织窗口全体工作人员认真学习，从思想上明了文明城市与窗口服务之间的紧密关系。

二是大力营造创建全国文明城市的氛围，加大了宣传的力度。在读报栏、宣传栏中随时展现创建全国文明城市的消息、动态;在大厅接办件系统弹出窗口设置提示性文字，使全体窗口工作人员在每个工作日都能感受到创建工作的气息;向所有窗口工作人员发出创建文明城市倡议书。

三是强化制度和督查。针对窗口工作人员中出现的个别问题及创建指挥部提出的整改意见，中心管理机构高度重视，立行立改，采取强有力的措施予以整改，对整个政务中心制定的20多个规章制度落实情况进行了认真梳理并进行重申;对43个部门的首席代表进行了再培训;对硬环境进行再整治和完善。通过这些工作，政务中心全体工作人员的创建意识更强，创建氛围更浓，创建积极性更高，以最佳工作状态、最佳工作成效、最佳工作环境为创建全国文明城市做贡献。

(三)以提高服务效率为重点，加强了流程再造和审批方式创新。

今年以来，按照市委、市政府主要领导的要求，我们在创新审批机制上狠下功夫，取得了初步成效。实践中，我们采取行政部门实际工作者、行政相对人与专家三结合的方式，尤其是请专家和企业代表对流程进行评判，引导部门设计不同的流程再造模式，开展了以缩短办理时限、精简办事环节、减少办理手续为重点的“三优”工作，实现了审批流程的再造，创新了审批方式，提高了办事效率。

一是通过加强前后台衔接，缩短了办事流程。我们通过深入清理中心办事事项，研究调整审批流程，改进了审批方式。能实行现场办结的，坚持做到按“即办件”的方式办理;不能实行“即办件”的，实行了窗口形式要件审查与机关后台实质性审查相结合、分工明确、有机衔接、高速运转的审批方式，实现了责权明确、相互协同、有机运行，推动了审批效率的提高。截止目前，中心“即办件”项目总数由38个增加至75个;有29个窗口部门对113个行政审批事项进行了优化，共压缩办理时限2140个工作日;有43个审批事项取消了74个办事环节，有17个审批事项取消了32个原来需由申请者提供的申报材料。

二是把服务流程再造与部门内部行政资源整合有效结合起来。在深化行政审批制度改革中，因部门内部业务流程复杂而导致政府机关效率低下的问题比较普遍。针对这一现状，我们引导窗口部门以提高服务效率为标准，推动再造流程，理顺了部门窗口与后台之间的工作关系，建起了高效运转机制。实践中，我们主要采取了两种做法：一是引导窗口部门将所有窗口办理事项集中到部门法规处归口管理，其他承办处室按要求承办，使法规处成为窗口与机关之间的业务通道，避免了多头衔接、重复和交叉审批的问题，审批效率明显提高。成都市林业局、农委、规划局等窗口就是采取这种方式。以市规划局为例，通过将行政审查与技术审查适度分离，将分散在各处的规划勘测审查工作集中到政务中心窗口，后台内部处室则实行并行审查的方式，使服务对象往返跑路减少了5次，办理“一书三证”的承诺时限由42个工作日缩短为25个工作日。二是引导窗口部门将内部所有审批事项相对集中，直接在政务中心窗口办理。市工商局科学整合了内部行政职能，将办理行政审批事项的处室整体入驻政务服务中心，采取“一审一核”的办理方式，使全部事项都能在窗口即时办结。市卫生局将四个处(所)承担的22个行政审批事项全部集中到整合后的许可审查机构集中办理，再将许可审查机构整体进入政务中心窗口，同时对审批流程进行优化再造，把6个承诺办理类的审批事项转化为当场办结。

(四)以推动信息化办公为入口，促进了窗口部门前后台之间和市与区(市)县两级之间的网上业务联动。

建设高效政务服务需要高效的服务手段。我们按照建设一流电子政务的要求，与市政府目督办、规服办和信息办联合发出了《关于加快政务服务窗口网上协同互动平台建设，进一步提高行政审批效率的通知》，制定了比较切合实际的推进方案，提出了年内在部分市级部门实现政务中心窗口与机关后台“前后协同审批”，在区县政务中心的部分审批项目与市政务中心实现“上下协同审批”的具体目标和工作要求。在相关部门的积极配合下，经过艰苦努力，克服了诸多困难，使这项工作取得了突破性地进展。截止10月底，政务中心市林业局、农委、国安局、园林局、民政局、教育局、药监局等 20 个窗口 70多个事项实现了窗口所在部门之间、市政务服务中心与区县政务中心的网上审批业务互动，大大提高了审批服务效率。

(五)以实现统一规范运行为目标，加强了对区(市)县政务服务中心和分中心工作的指导力度。

今年以来，随着规范化服务型政府建设在区(市)县深入开展，各区(市)县政府政务服务中心的筹建工作紧锣密鼓，崇州、都江堰、龙泉驿、双流、青白江等区(市)县的政务服务中心相继建立，高新区和武侯区政务中心正在加紧筹建。结合新都现场会精神和规范化服务型政府建设要求，我们先后下发了《关于规范政务服务中心运行有关问题的通知》和《关于分中心建设的指导意见》，对区(市)县政务服务中心和分中心的业务进行指导和监督。

一是召开区(市)县政务中心工作会，及时传达了新都现场会精神，同时深入筹建中的区(市)县政务中心，为大厅布局和窗口设置出谋划策，帮助制定规章制度，为区(市)县政务中心培训窗口工作人员5批，近千人次。

二是深入调研了当前区(市)县政务中心建设中存在的主要问题，对区(市)县政务中心集中办理的行政审批事项和服务事项进行了摸底调查，对市与区县两级中心独立受理的审批事项在“事项名称、法律依据、申请材料、办理流程、办理时限、收费标准”进行了统一规范。有关调研情况以书面形式向市委、市政府领导进行了及时汇报。

三是指导区(市)县中心加快电子政务建设，积极开展了“上下协同审批”的准备工作，为下一步推行上下协同平台打下了良好的基础。

四是完成七个分中心的统一挂牌，对各分中心的对外服务工作标准和内部运行制度进行了指导、规范和监督。

政务服务中心我市规范化服务型政府建设的重要成果和载体，政务服务中心必须始终坚持“外树形象、内抓效率”，以提高效率为中心，抓住关键环节，发挥好协调、服务、管理、指导的功能，才能把市政务服务中心建成“人民满意工程”。20xx年，政务中心将从以下几方面加大工作力度，推动政务服务再上新台阶。

(一)加强网上协同方案的实施，推动审批效率再上新台阶。

20xx年，我们积累了一些较为成功的经验和做法，下一步将继续争取各部门的积极配合，加大对区(市)县网上业务的协同，全力推进“前后协同”和“上下协同”，在已经实施协同的项目上抓巩固和提高，在已经启动协同的部门和区县抓推广和普及，在尚未启动协同的部门和区(市)县推进和实施，从而使审批服务效率跃上一个新高度。

(二)启动政务服务中心“现行文件查询服务区”，完善政务公开工作。

政务中心是市委、市政府对外服务的重要窗口，也是推进政务公开的重要平台。20xx年，我们将结合政务公开工作，在中心大厅设立 “现行文件查询服务区”，汇集42个窗口部门审批事项的法律、法规依据向社会公开，使政务信息公开向纵深入推进，更加方便群众查询，方便群众监督。

(三)持续推动服务流程再造，探讨并联审批课题。

审批服务流程的优化和再造，是提高行政效率的重要内容，也是一个持续不断的过程。20xx年，我们在全力推进网上协同审批的同时，将协调和配合承担审批职责的各部门继续优化审批流程，减少环节，压缩时限，简化手续，进一步提高效率、方便群众。并联审批和前置审批是推进审批方式改革中的难题，从我们考察调研掌握的情况看，目前全国各地政务中心尚未很好解决这个问题，我们仍将以积极的态度继续深入地进行研究和探索。

**推荐政务服务窗口问题清单总结四**

20xx年在市政务服务中心党组的正确领导下，在分管领导的带领和安排下，黄石市政务服务中心以深入开展群众路线教育活动为动力，认真加强干部职工的思想素质建设和能力建设，积极开展创先争优工作，较好地完成了全年各项工作任务，现将20xx年工作总结汇报如下：

20xx年中心职能目标共有5项，均超额完成任务。

1.承诺件提前办结率达到80%以上，按期办结率达到100%(重点目标)。实际完成：承诺件194551件，承诺件提前办结179482 件，按期办结率为 100% ，提前办结率为92.3% ，完成目标值 115%。

2.办件群众满意率达到98.5%以上。实际完成：中心全年共收件276128件，办结276034件，其中即办件81483件，承诺件194551件 ，群众满意率99.97%，占目标值的101.5% ，超额完成1.5% 。

3.为市区重大招商引资项目提供联审协调、代办服务,重点落实不少于12 家工业项目的联审协调代办服务。实际完成：

4.完成行政审批制度改革理论探索调研课题3 个。完成《关于我市推进行政审批制度改革的调研报告》调研课题1个，并于11月9日上报市政府研究室。完成《浅析我市政务服务中心建设现状及改进措施》调研课题1个，在市委党校20xx年秋季学期主体班调研报告选中刊发。完成《立足五勤 遵规守纪》调研报告1个，分别在《黄石日报》理论版和《黄石改革与发展》党的建设栏目刊发。

5.加强现场监管，确保自查自纠服务大厅工作人员违反纪律规范行为件数高于暗访及媒体曝光件数的20%。实际完成：自查自纠服务大厅工作人员违反纪律规范行为54件，暗访及媒体曝光件数为4件，自查自纠服务大厅工作人员违反纪律规范行为的件数是暗访及媒体曝光件数的13.5倍。

(一)深化行政审批制度改革。按照“三集中三到位”行政审批模式，不断加大改革力度，进一步集中项目、精简流程，将行政审批改革向纵深推进。对照全省地市州级行政审批项目清单，对全市进驻政务服务窗口的行政审批项目进行“地毯式”清理，共涉及42个部门，其中垂管部门5个，直管单位37个。制作“承诺件流程图”、“即办件流程图”2个样本，合计有66项规范了项目编号和名称，共有11项由承诺件改为即办件，承诺件进一步缩短时限累计54个工作日。全面推行“三证合一”和“一照一码”改革，将《营业执照》、《组织机构代码证》、《国地税登记证》“三证”合为“一证一码”，统一使用18位的“法人和其他组织统一社会信用代码”，彻底免去了多部门并联审批。大力推行窗口部门领导接待日制度，窗口部门审批领导到中心窗口现场办公、现场签批，做到“审批办件不出中心”。从九月份开始，每月开展一次“窗口单位领导接待日”活动，接待日之前在媒体公告，告之服务对象，先后接待咨询和办事群众20xx多人次，办理审批服务事项800多件，进一步提升了审批效率。进一步加大公开力度，公开各环节审批行为、办件人(科室)和联系电话，方便行政相对人咨询事项，查询办件进展，确保在承诺时限内完成审批。积极推行政务审批电子监察系统，对进入中心的所有政务审批项目(事项)及工作人员进行统一管理，实现了对审批过程、服务态度、工作效率、服务收费等全方位的自动监管，有效规范了审批行为。开展了“荒唐证明大反思、着力破解办证难”活动，着力解决了一些职能部门审批权明放暗不放、前台“作秀”、信息共享不到位，以及窗口工作人员纪律松弛、作风拖沓等问题，通过开展大反思活动，破解了多年来行政部门未解决的办证难问题45个，受到了企业的好评。

(二)创新实施联审联办工作机制。进一步创新项目联审联办工作机制，根据重大项目联审协调会工作实际，制定了联审协调会固化模式机制、联审协调代办五步受理法，全面落实了联审协调会会后跟进规范化、会议召开程序化、会前准备标准化等工作。进一步更新完善了《黄石市工业项目联合审批流程示意图》,收集、整理四阶段审批事项的资料清单，充实完善了四阶段样表和《项目联合审批代办服务工作台账》、《黄石市新开工工业项目行政审批基本程序及中介服务事项目录》。对工业项目建设联合审批流程进行了再梳理、再完善，研究制定了《关于实施重点项目施工许可容缺受理并联审批的意见》，对重点项目实行容缺受理、并联审批，为项目建设开辟“绿色通道”，进一步缩短项目建设审批时限。对涉及工业、重点投资项目的17家窗口审批事项进行深度清理，共梳理登记284项审批事项(含小项);对涉及联审的中介服务机构原有资料进行了摸排更新，新增44家中介服务机构信息，形成了中介服务机构调研报告。通过审批流程清理，工业建设项目联审涉及的中心16家审批部门、38个审批事项、18个中介服务事项，承诺办理时限由串联审批模式下的701个工作日压缩到41—57个工作日。进一步修订完善《黄石市固定资产投资项目协同审批系统文件》，协调、跟进联审服务平台建设，全面推进网络联审办事大厅建设。在全市“双千”活动中，针对我市企业的现状，开展了“盘存量、激增量、破解办证难”活动，切实解决了因房产证未办理而导致资产闲置、融资困难等一大批企业和市民关注的重点难点问题，此次活动开展受到了市长的充分肯定。全年先后协调代办日丰、万达、盐田港等重大项目27个，组织召开项目联审协调会22次，现场踏勘26次，办理企业优惠证28个，督办落实优惠减免费用14.76万元。

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！