# 最新政务服务中心202\_工作总结和下半年工作要点

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-01-27

*工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。今天为大家精心准备了最新政务服务中心202\_工作总结和下半年工作要点，希望对大家有所帮助!　　最新政务服务中心202\_...*

工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。今天为大家精心准备了最新政务服务中心202\_工作总结和下半年工作要点，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　最新政务服务中心202\_工作总结和下半年工作要点

　　XX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，202\_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202\_年工作开展情况总结如下：

　>　一、开展的主要工作

　　(一)狠抓内部管理，着力打造政务服务新形象

　　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。

　　(二)以治庸问责行动为契机，切实加强行政效能建设

　　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。

　　(三)以试点工作为载体，进一步深化政务服务内涵建设

　　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。

　　>二、存在问题及原因分析

　　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。

**最新政务服务中心202\_工作总结和下半年工作要点**

　　X年，我县政务服务中心建设按照“打服务牌、走创新路、全力提升政务服务质量”的工作思路，紧紧围绕年初确定的各项工作目标任务，积极开展“创先争优”及“文明单位”创建活动，大力推进政务服务基层网点建设工作，严格管理，规范服务，各项工作取得了新的进展。

　>　一、业务办件量实现“双突破、一提升”

　　今年1月1日至11月20日，县政务服务中心共接待群众咨询480件，申请22110件，同比增加10632件;受理22004件，同比增加10525件;办结21776件，同比增加10414件;当月办结率98.63%，平均日结率72.01%;月均办结1980件，月均办结件数与去年同期相比增加947件。进驻中心办理的行政审批服务事项平均对外承诺办理时限由法定20.6个工作日压缩为11.74个工作日，承诺件平均受理时间0.43天，承诺件平均办结时间4.04个工作日，承诺提速43.01%;实际办理提速74.21%。服务评价率达98.91%，满意率99.99%，连续16个月保持零超时件，投诉件为零。

　　今年县政务服务中心的业务量实现“双突破、一提升”。“双突破”：一是今年3月份我县月办件量首次突破202\_件，二是今年全年办件量突破20000件大关，办件量再创历史新高。至20XX年10月，中心办件量已达20237件，预计至今年12月31日，业务办件量将达25000件，同比增长89.60%;“一提升”是指我县政务服务中心办件量在全区的排名较去年有了较大提升，去年我县办件量在全区的排名为42-47名，今年1-10月份的排名均在35-37之间，办件量排名提升了7至10名。

>　　二、全面完成行政审批事项清理工作

　　县政务服务中心按照县政府办公室《关于开展行政审批事项清理工作的通知》(柳城政办〔20XX〕5号)文件要求,积极会同县级有关部门开展第二轮行政审批事项清理工作，根据现行法律法规及法律依据的调整，按照“该取消的一律取消、该调整的一律调整、能下放的一律下放”的原则，及时清理取消、精简调整行政许可、审批事项，杜绝了自行设定、变相设定行政许可、审批事项的行为,做好对区、市下放的项目的衔接工作，进一步规范行政审批目录，压缩审批时间，简化办事流程，提高工作效率。经全面清理，共审定全县39个行政机关(含区、市驻县单位)的行政许可、非行政许可事项483项，清理结果已于3月16日经柳城县第十五届人民政府第74次常务会议审议通过并以正式文件的形式对外公布，为我县深入推行行政审批制度改革工作奠定了扎实的基础。

>　　三、依法规范行政审批行为

　　1、以“三项制度”为保障促进审批规范有序。中心严格实施首问负责制、限时办结制、责任追究制三项制度，并进一步建立健全了项目管理、人员管理、大厅管理、网络管理等规章制度，从审批服务的程序到工作人员的行为规范都做了严格的规定，在政务服务过程中，坚持用制度管人，用制度管事。通过各项制度的落实，机关工作作风明显改进，服务能力明显增强，办事效率明显提高。

　　2、以全方位的监督体系促进审批规范有序。一是实行日巡查制度。中心督查股每天不少于2次不定时到各窗口巡视督查，对发现问题及时指出，并做好记录，录入当月考评，年度考核档案。二是强化电子监控。在中心安装全区统一的政务服务审批及电子监察系统，设置了4个视频监控点，对政务服务中心大厅进行全面视频监控。实行网上效能监督，所有入驻中心项目一律通过行政审批系统受理、办理，窗口工作状态、审批效率、服务质量等均通过网上系统自动进行统计和评价，使政务服务监督机制得到了进一步规范和完善，保证了行政审批的阳光运行。三是强化群众监督。每个窗口均配备了政务服务评价仪，办事群众对窗口工作人员的服务态度、服务质量等进行现场评定。全年评价率为98.91%，满意度达99.99%。公布投诉举报电话，工作人员挂牌上岗，自觉接受群众监督。全年未收到任何举报信，未发生一例有效投诉。四是以严格的考核推动审批规范有序。加强对窗口工作人员的日常考核，严格落实了每月对政务服务中心窗口工作人员进行的月度考核和通报工作，并将考核数据汇总存档，为年终考核和年终“服务示范窗口”、“服务标兵”评比工作准备了充分的考核依据。年度考核作为评优评先的重要依据。

　　3、以专项督查为手段促进审批规范有序。今年9月16-22日，我县由县纪委、监察局牵头，政管办、政府督查室、法制办、绩效办等部门配合，对全县行政审批和政府信息公开工作进行一次专项督查，主要检查各有关部门是否将清理后列入我县《行政许可项目目录》、《非行政许可审批项目目录》的审批事项全部纳入政务服务中心办理，是否存在“两头受理”及“体外循环”现象，是否存在收费不规范等现象。对于工作中发现的问题，督促有关部门限时整改。通过专项督查，进一步规范了我县的行政审批工作。

　>　四、加强自身建设，激发和调动工作热情，提高工作能力

　　1.抓好政治、业务学习。一是组织政管办管理人员参加区、市举办的各类业务培训，提高管理人员的管理水平;二是组织窗口工作人员认真学习党的基本理论、法律法规、政策业务和党风廉政建设等方面的知识，提高窗口工作人员的政治素养。三是加强业务技能培训，增强窗口工作人员的业务素质和工作能力，提高了服务质量和办事效率。今年以来，我办共开展政务服务业务培训4期，学习覆盖率达到100%，特别是今年邀请了市政管办的领导亲自对窗口工作人员进行政府信息公开业务培训，为我县政务公开政府信息公开工作的顺利开展奠定了基础。

　　2.认真抓好“服务示范窗口”和“服务标兵”评比活动。今年共表彰20XX年度“服务示范窗口”5个，“服务标兵”8个。通过创先争优评比活动，提高窗口部门及工作人员的工作热情。

　　3.有计划地开展各类文体活动，年内组织各窗口工作人员开展2次气排球比赛，组队参加柳州市政务服务中心成立十周年气排球赛，派出队员代表柳州市参加全区民政系统篮球赛等，在活动中加强了各部门之间的沟通与合作，增进了工作人员之间的感情，活跃了工作氛围，健康身心，使窗口工作人员感受到中心对他们的关心和爱护，为中心建设和完成各项工作任务创造良好的宽松、和谐的工作环境。

>　　五、开展项目并联审批，提高行政审批效率

　　中心在规范运行的同时，积极探索项目并联审批模式，开通重大投资项目行政审批“绿色通道”，初步形成“一门受理，协同相关，联合审批，限时办结”的并联审批机制，抓好投资建设项目前置审批联审会和建设过程相关手续办理协调会。今年我县政务服务中心与县招商局共同组织了县工业区管委会、发改、国土、建设、环保、经贸局等相关部门，召开了2次项目并联审批会，相关部门参会人员就柳州市金鹏动力机械有限公司10个项目选址、用地面积、环境保护等问题进行了会审。会审后，我办积极督促中心相关窗口部门加强配合，按照“对各审批环节之间存在法定因果关系的，实行串联;对各审批环节之间无法定因果关系的，实行并联”的原则，开展“一窗式”并联审批，最大限度地实现了各审批环节的同步审批，尽量减少和压缩前置审批时间，提高行政审批效率。

　>　六、推进政务公开政府信息公开，打造阳光政府

　　今年以来，我县初步理顺了“一服务两公开”工作管理体制，明确由县政管办负责抓好全县政务公开政府信息公开工作。政管办在工作中切实负起责任，将政务公开、政府信息公开抓出初步成效，努力打造“阳光政府”。

　　一是成立专门机构。县政管办专门成立政务公开股，负责对全县政务公开、政府信息公开工作进行指导。二是将政务公开、政府信息公开工作纳入全县各单位绩效考核体系，以此促动各单位重视和推进政务公开和政府信息公开工作。三是开展业务培训。今年6月16日，我办组织举办一期大规模的政务公开、政府信息公开工作业务培训，全县各乡镇、各有关部门共68名业务骨干参加了培训，邀请柳州市政管办领导和专业技术人员到我县讲课，使我县工作人员对政务公开、政府信息公开操作规程有了直观、全面的了解，促进业务水平提升。四是中心在大厅设置了触摸屏系统，将中心基本情况、职责、各类政策法规、各窗口办事指南、服务项目等事项全部录入，并将该系统与审批系统连接，增加了办件查询等功能，实现了信息的综合利用，为群众搭建了便利、快捷的信息平台。严格推行“窗口式”办公，实行一次性告知制度，通过办事指南、触摸屏、电话和现场咨询等，使办事群众对办事内容和办理流程一目了然，明白办事、公正办事、便捷办事，有效杜绝了“吃、拿、卡、要”现象和乱收费行为，树立了廉洁型政府的新形象。五是设置了政府信息公开场所，带动了“两馆”建设。投入专项资金8万元，完善了政务服务中心、图书馆和档案馆3个政府信息公开查询点的软硬件建设，添加了查询电脑、档案柜等硬件设备，完善查询中心各项工作制度。年内还完成了全县67个单位的政府信息公开文件材料的接收工作。目前我县的政府信息公开查阅点已向群众提供查询电脑、触摸屏、纸质文件资料等多种方式查阅信息。六是加强政府门户网站建设，通过不定期抽查等方式，督促各有关部门及时在政府门户网站自行更新本部门公开信息，提高信息公开的准确、全面、有效及时。七是按照自治区的统一部署，完成了全区政府信息公开统一平台建设，为我县政府信息公开规范化奠定基础。

　>　七、延伸服务体系，夯实服务基础

　　为推动政务服务向纵深发展，我县在加强县政务中心建设的同时，努力延伸政务服务体系。今年我县在大埔、太平、凤山、东泉4个乡镇建立政务服务中心，至10月底已全面完成4个乡镇政务服务中心建设任务并对外运行。同时，我县政管办还成功举办了太平、凤山两个乡镇政务服务中心揭牌仪式，扩大了乡镇政务服务中心的影响力。至目前，含去年建成的2个乡镇政务服务中心，我县已覆盖了全县50%的乡镇政务服务网络体系，进一步夯实了服务基础，让广大人民群众真正的感受到了便民、惠民、高效、快捷的服务。截止11月20日，全县各乡镇政务服务中心受理行政审批服务事项13309件，办结13309件，办结率100%;其中今年4个新成立的中心受理1686件，办结1686件，办结率100%。

>　　八、加强对外宣传和交流，努力营造良好发展环境

　　今年来，县政管办高度重视、切实抓好宣传报道工作，加大宣传力度。一是在日常工作中，及时做好政务服务政务公开政府信息公开工作信息的上传下达;二是通过每月编制《政务服务中心情况通报》，向县领导、各窗口单位领导通报各窗口的及工作人员的考勤、纪律、业务等情况，今年在《通报》中增加信息平台板块，加大对政务服务中心各阶段工作的宣传报道;三是积极向市政管办、两办信息股投稿，及时反映政务服务中心建设的做法、取得的成效、存在的问题和困难，为领导决策提供参考。四是通过柳城电视台宣传和报道中心的有关工作，全面宣传政务服务工作的政策和职能，让社会各界关注、理解和支持政务服务工作，努力为中心建设营造良好的舆论氛围。

　>　九、开展文明单位创建活动，推进政务服务工作再上新台阶

　　积极开展创先争优和县级文明单位创建活动，中心将“服务示范窗口”和“服务标兵”评比活动与有机地融合在一起，用创建活动来促进各项工作，从大厅卫生、大厅环境、工作人员业务技能、人员工作作风、中心管理等方面入手，围绕“提高效率、提升服务，提高群众满意度”工作目标，创新服务方式，大力推行提醒服务、预约服务、延时服务、上门服务等方式，努力打造“零距离”贴心服务，切实提高服务质量，受到广大群众的称赞。今年以来，中心各窗口开展预约服务30余人次，延时服务200余人次、上门服务3人次，为群众办结各类行政审批服务事项21776件，服务满意率达100%，无超时件和投诉件，中心的做法也获得了县文明委的肯定，通过了县文明单位验收组的评估验收。

　>　十、强化“一服务两公开”应用系统建设

　　配合自治区人民政府办公厅开展政务服务专网及政府信息公开统一平台建设工作，目前政务服务专网的光纤已接入政务服务中心机房内，政府信息统一平台的后台运行工作已基本工作完成，正在调试当中。

　　202\_年，我县政务服务政务公开政府信息公开工作取得阶段性成绩，但仍存在一些困难和不足，主要表现在：一是受场地限制，县政务服务中心在拓展服务功能上难度较大;二是乡镇政务服务中心运行有待进一步规范;三是“两公开”工作纳入政管办职责后存在问题和困难较多，如没有人员编制和专项办公经费，各行政机关对推进“两公开”工作重视不够，未能主动向政府信息查阅场所提供政府信息公开资料，给“两公开”的推进工作带来很多阻碍。

　　在202\_年的工作中，我们将切实采取措施加以整改，积极探索新的项目审批和管理机制，着力提高办事效率和服务质量，完善“两公开”长效机制，努力打造公开、透明的“阳光政府”，为全县经济发展创建良好的政务环境。

**最新政务服务中心202\_工作总结和下半年工作要点**

　　XX年，是实施“十一五”规划的开局之年,也是大厅继续夯实基础，增强后劲之年。截止5月底，大厅共办理各类审批项目48922件，按时办结率为100%;收费311万元。现将半年工作情况作简要总结如下：

　>　一、上半年工作基本情况

　　(一)进一步理清工作思路

　　今年上半年，管委办在继承中发扬，提出了新的工作思路：1.工作理念：以群众满意为最高标准。2.工作目标：努力把大厅阳光、高效的作用发挥出来，为区委、区政府争光，为公务员队伍争气，进一步优化发展环境，更好地便民利民。3.工作角色：一是当好入驻大厅的审批项目的管理员、协调员;二是当好入驻大厅的窗口工作人员的服务员、督查员;三是当好行政审批制度改革的宣传员。4.工作作风要求：热情、周到、廉洁、高效。5.主要工作内容：一是以人为本，进一步把窗口工作人员凝聚起来;二是与入驻部门加强协调，进一步把行政审批效率提高起来。6.六条工作措施：一是严格劳动纪律;二是规范工作着装;三是统一服务用语;四是改进审批方式;五是精减审批环节及要件;六是强化群众测评。

　　(二)进一步加强制度建设

　　为进一步提升大厅窗口形象，优化沙区发展环境，更好地为企业、群众服务，大厅管委办根据原《考核规则》施行的实际情况，在反复征求窗口工作人员意见的基础上，再次修订了《大厅服务窗口及其工作人员考评规则》、《大厅服务窗口考核实施细则》和《大厅窗口工作人员考核实施细则》等三个制度，新制度的修订主要有3个变化：1.强化了《\*\*区人民政府关于印发的通知》(沙府发[XX]121号文)“第六章大厅考核奖惩”中关于对窗口工作人员进行月度考核和年度考核的评比要求;2.细化了月度“流动文明窗口标兵”和“服务明星”的评比细则，并加大了奖励力度;3.考核的形式从以前扣钱(凡违纪被扣钱者均取消月度评优资格)改为在100分的基础上实行加、减分制，与经济挂钩，更大程度地激发窗口工作人员创优积极性。

　　(三)进一步完善服务硬件环境

　　上半年，管委办围绕打造让群众和工作人员感到舒心、温心、欢心、安心的“四心型”服务大厅做文章，采取了六条措施营造工作、服务的硬件环境。一是重新排版编印了近3万4千份办事指南，供办事群众取阅;二是添置了背景音乐设备，坚持早、中、晚上、下班前播放动听的音乐和广播一些温馨提示，及时调节大厅的工作节奏，密切与窗口工作人员、群众的联系;三是开展下午一刻钟的工间操活动，让窗口工作人员舒展筋骨，锻炼身体。四是改造卫生间、开水房区域，增设蹲位、洗手池等，并常年摆放鲜花，使服务后台的功能更完善;五是针对窗口工作人员调节紧张的工作神经需要，开通了互联网，增强了学习新闻的实效性;六是在原健身中心已有跑步机、腹肌板、乒乓球台等文体设施基础上，添置了羽毛球拍、健身绳，更大程度地丰富了大家的业余文体生活。

　　(四)进一步提高服务质量

　　一是为认真贯彻《行政许可法》“行政机关受理或者不予受理行政许可申请，应当出具加盖本行政机关专用印章和注明日期的书面凭证”的相关规定，在去年7月实行“行政审批专用章”制度的基础上，管委办规范了窗口不予受理行政审批申请回执单，以避免群众对申请的受理时间产生误会。二是管委办将工作岗位前移，在大厅设立值班台和投诉台，实行值班长制度。管委办干部从后台——办公室走到前台——大厅内轮流担任值班长，履行四条职责：一是主动、亲切当好群众的接待员;二是及时、有效当好突发事件的调停员;三是细致、周到当好窗口工作人员的服务员;四是客观、公正当好窗口工作人员风纪风貌的督查员。值班长的设置使服务更加便民利民，进一步拉近了与老百姓的距离。有了值班长的示范表率，大家的服务意识有了明显的提高，尽心尽力地搞好各项审批服务工作。国税、地税、劳社、卫生、消防、工商、规划、建委、人事等窗口工作量大，大家接待群众热情、提供服务优质、办理审批高效，树立了良好的公仆形象。规划、建委、消防、环保等窗口业务政策性强，办理周期较长，对工作人员的素质要求高，这些窗口的同志能够严格依法行政，认真搞好审批。劳社局、工商分局、计生委、卫生局等窗口多次获得了群众民意测评表扬。大厅形成了思想共识、行动共向、工作互动的良好氛围：有群众到窗口“问路”，我们的工作人员不会不理或随手一指，很多都会本着“首问负责”的态度为其指明方向，有的在不忙的情况下还会主动将群众带领到办事窗口;有需要临时离开的会放置出“请稍候”的温馨提示牌，网络出现故障，会放置出“网络故障、暂停服务”的友情提示牌，并积极想办法联系相关人员尽快修复或积极作好耐心细致的解释工作，让群众理解;90%的窗口工作人员积极登记响应为群众提供预约服务的号召;“钱物遗失不用愁，大厅人员为您留”是大厅拾金不昧蔚然成风的真实写照，上半年有记载的拾金不昧的窗口就有7个，共15人次。

　　(五)不断改进审批服务方式

　　今年上半年，大厅改进审批服务方式的工作重心放在协助推进《关于建设领域行政审批制度改革试点方案》(市政府190号令)的贯彻落实。3月6日、5月23日，由区监察局、区法制办牵头，大厅积极准备参加了两次建设项目并联审批专题会，旨在把建设领域59项涉及16个部门的审批改为只由计委、规划、国土、建委四个部门牵头实施的“五大环节有限并联(合并)审批”。目前，区计委、规划、国土、建委正分别拿出牵头实施方案。并联审批制度的建立，必将减少审批环节，缩短审批时间，缓解企业“二万五千里长征”的烦恼。

　>　二、存在的主要问题

　　一是大厅集中方便、阳光高效的作用还未充分发挥出来，有部门项目未完全纳进大厅，还存在“体外循环”现象;二是窗口工作人员素质还有差距;三是大厅的硬件设施还不能完全适应工作需要。

　>　三、下半年工作打算

　　1.继续精简和清理审批项目。本着“应减必减”的原则，继续依法精简全区的行政审批项目，停止不得再实施的行政审批项目。同时，进一步加强与派驻部门的沟通，加强内部监督、社会监督、舆论监督，确保区政府要求入驻大厅的项目全部在厅内接件、出件，实实在在让群众享受到政府提供的“一站式”服务。

　　2.继续精减审批手续。在建立我区建设、注册项目并联审批机制的同时，加大工作力度，清理审批过程中各部门互为要件的重复材料，减掉前阶段已通过审批、牵头部门已把关审查，其他部门再重复收取的材料;坚决取消无依据的、人为加上的要件;精简法规文件规定收取，但在实际审批过程中没有实际价值的审批材料，以解决因要件繁而影响审批效率的问题。

　　3.继续探索建立建设项目并联审批机制。试行建立区属建设领域并联审批“超时默许”制度、联合踏勘制度、责任追究制度，多管齐下，以确保并联审批办法的顺利实施。

　　4.扩大并联审批的实施范围。并联审批确实是在现行行政体制下解决审批环节多的一个有效手段。我们拟在建设项目实施并联审批的基础上，探索在注册领域实施并联审批，以缓解和解决最让群众头痛的、最影响发展环境的两大领域审批环节多，效率不高的问题。

　　5.进一步加强队伍建设。要通过人性化管理、制度化建设、深层次服务，努力使大厅窗口队伍做到认识到位、着装规范、用语亲切、服务周到、群众满意。

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！