# 便民服务中心建设工作交流材料

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2025-01-21

*便民服务中心建设工作交流材料XX镇总面积109.8平方公里，有10个村、1个社区，36个村民组11843户，总人口53626人。由于镇人民政府是在原区政府不足280平方米的旧址上办公，镇政府的多数窗口部门只能分散办公，有限的条件给群众办事带...*

便民服务中心建设工作交流材料

XX镇总面积109.8平方公里，有10个村、1个社区，36个村民组11843户，总人口53626人。由于镇人民政府是在原区政府不足280平方米的旧址上办公，镇政府的多数窗口部门只能分散办公，有限的条件给群众办事带来了极大的不方便,严重影响了干部工作的积极性。为加强机关作风效能建设，进一步提高基层为民办事效率，为群众提供廉洁、高效、便民的办事场所。按照县委、县人民政府的安排部署，在县行政服务中心的指导下，我镇于8月开始着手便民服务中心的建设，于8月15日正式挂牌办公。目前该中心已有社保所、合医站、国土所、村管所、民政办、残联、林业站、财政所、农技站9个窗口部门进驻，实行“一个中心对外、一个窗口受理、一站式办结”的服务模式，为广大人民群众提供更加优质、便捷的服务。通过一段时间的运行，已经初步显现了预期效果。现就我镇的主要做法汇报如下：

一、加强领导，迅速启动便民服务中心建设

镇党委、政府高度重视便民服务中心建设工作，成立了便民服务中心建设工作领导小组，镇党委书记任组长，镇长任副组长，制定了《便民服务中心建设实施方案》，讨论出台了《便民服务中心内部管理制度》，从机构设置、职责范围、进驻单位、主要任务、方法步骤、制度建设等方面进行了细化部署。按照高起点规划、高标准建设的要求，在镇财力十分紧张的情况下，投入经费10万元，在河滨新区广场新装修120平方米便民服务中心办公大楼，统一配备了13套办公桌椅，2台打印设备、安装空调4台和光纤接入等，解决了中心基本办公需求。开设了大屏幕显示屏、读报

栏，随时为群众提供政策信息服务。为群众办事提供了座位休息、便民伞和饮水供应处，中心安排专人接待群众，负责安全、卫生和考勤记载以及日常管理。

二、加大宣传，营造便民服务的良好氛围

一是召开镇党委会议，组织学习便民服务相关的文件精神，充分借鉴外地经验，统一思想，拓展思路，明确了建设便民服务中心的目标任务。

二是召开机关干部、镇直相关单位负责人和职工会议，宣传外地好的经验和做法、建立便民服务中心的好处和意义，从而消除了部分干部思想上的模糊认识，调动了全员参与建设的主动性、积极性。

三是以网站、电视新闻、广播、宣传栏的形式宣传我镇建立服务中心的做法，营造良好的便民服务舆论环境，得到干部群众的大力支持。

三、建章立制，逐步规范服务中心运行

一是实行窗口部门集中办公。

我镇召开3次部门负责人和进驻工作人员专门会议，安排部署便民服务中心运行事宜。将社保所、合医站、国土所、村管所、民政办、残联、林业站、财政所、农技站等单位集中起来，安排工作人员派驻中心服务大厅统一办公，统一作息时间，统一考勤考核。

二是制定了中心管理制度。

我镇便民服务中心成立之初，就以服务群众为基本的便民服务理念，将中心员工服务予以定位，置于群众监督之下；建立了党委班子成员值周制、进驻单位领导定期服务制、一次性告知制、首问责任制和考核、考勤、廉政建设、档案管理等制度。中心设置六个窗

口，对于能办的事情，要求中心必须及时予以办理；不能马上办的事情，要及时指引、告知办事程序，并给予明确意见和时限。同时要求工作人员要及时和本单位取得联系，争取在最短时间内给群众一个满意答复。要求中心工作人员要认真对待前来办事的每一位群众，被首问部门或者工作人员都必须主动热情接待，不得推诿、怠慢；中心安排专人记录工作人员考勤，每月通报工作人员所在单位；中心将工作人员各方面表现纳入年底考核，反馈所在单位；还制定了中心学习、会议、档案管理、卫生、安全保卫等制度。

三是加强协调，强化对中心的监管。

镇党委明确由镇长兼任中心主任，镇党政办负责人兼任中心副主任，镇合医站站长兼任执行副主任，安排专职管理员一名。实心中心办公会、各成员单位协调会制度，定期研究中心工作，通报情况，收集意见和建议，解决中心运行中存在的问题。镇党委班子成员每人在中心值班一周，实行轮流挂牌值班，检查督促各部门工作运行情况，研究解决运行中出现的问题；进驻单位领导每周至少要到中心检查督促一次工作，研究本单位实际操作中遇到的各类具体问题。

四、强化服务，效果初步显现

通过一段时间的运行，我镇便民服务中心的建立受到了群众的广泛赞誉，达到了预期效果。

一是程序规范，群众办事由过去的“求人办事”演变成如今的“进中心享受服务”。

“过去到乡镇办事，不跑个三、五趟办不成，现在只需到镇便民服务中心一个窗口就能把事办好。”有不少群众反映说。我镇建立便民服务中

心以后，中心对各项办事程序予以公开透明，群众办事时限较以往有较大缩短，实现了真正意义上的“政府提速”。自中心集中办公以来，共受理群众办事近200余起，已办结180余起、告知办结20起。

二是机制健全，达到了便民的目的。

中心的建立运行，中心工作人员的服务态度和服务水平较以往有很大转变，改变了以往群众办事找不到人，找到人办不成事的局面。

三是作风转变，实现了机关效能的提高。

便民服务中心作为效能建设的有效载体，突出了综合服务职能，整合了行政资源，最大程度地实现政府主管、社会监督、群众受益的目标。

由于我镇便民服务中心运行时间不长，工作中还存在很多需要改进问题。少数干部群众对于“一站式”服务方式的转变持怀疑观望态度，思想还不够统一；进驻的部分单位人手少，不能坚持每天都在大厅办公；极少数工作人员业务素质还不能适应工作需要；由于受到政策程序等限制，中心个别单位对少数群众的审办事项不能在较短时间完成等。总之，在下一步工作中，我们将逐步规范便民服务中心的运行，不断拓展服务领域和范围，进一步提高中心办事效率，为广大人民群众提供更加优质、便捷的服务。

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！