# 202\_市政务服务中心工作总结和202\_年工作计划

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2025-05-08

*202\_年，在市委、市政府的正确领导下,在各窗口单位大力支持和全体工作人员共同努力下，市政务服务中心紧紧围绕“廉洁、高效、务实、规范、便民”的服务宗旨,深入践行以人民为中心的发展思想，不断创新机制、锐意改革、提升服务、奋力拼搏，“中心”...*

　　202\_年，在市委、市政府的正确领导下,在各窗口单位大力支持和全体工作人员共同努力下，市政务服务中心紧紧围绕“廉洁、高效、务实、规范、便民”的服务宗旨,深入践行以人民为中心的发展思想，不断创新机制、锐意改革、提升服务、奋力拼搏，“中心”各项工作取得新突破。具体工作汇报如下：

　>　一、202\_年主要工作及成效

>　　(一)大厅业务办理情况

　　202\_年1-3季度，市政务服务大厅办件141006件，收费3.61亿，同比去年，办件量增长17%，收费增长33%。件件按时办结，办结率100%，满意率100%。

　>　(二)“最多跑一次”改革工作

　　制定出台了《关于推进“马上就办、最多跑一次”改革工作方案(试行)》(湘党办〔202\_〕22号)，坚持“以人民为中心”理念，进一步深化“放管服”改革，不断优化办事创业和营商环境，切实解决企业和群众办事难、办事慢，多头跑、来回跑等问题，增强群众和企业对改革的获得感，助推实力湘乡、幸福龙城建设。

　　>1、升级改造政务服务大厅。目前，市政务服务大厅面积约4000平方米，进驻单位30家，设置窗口65个，入驻工作人员158人，集中办理行政审批和办事服务事项260项。为进一步改善硬件环境，我市计划投入3000万元，对政务服务大厅进行扩容提质(大厅标准化建设、政府门户网站升级、市长热线升级、电子政务建设)，新增政务大厅面积1930平方米，增设窗口41个，进驻单位36家，进驻事项778项。目前正在进行大厅装修改造，进一步优化提升“一站式”服务功能，优化调整窗口设置，全力打造“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，将在今年年底投入使用。同时，大力完善乡镇、村级服务平台，完成22个乡镇(街道)便民服务中心建设，将涉及12个部门单位的28项审批服务事项下放至乡镇(街道)直接办理，新建(改造)村级便民服务点338个，有效打通服务群众“最后一公里”。

　　>2、清理事项，优化流程。由政务中心、编办、法制办、食药工商质监局等单位相关工作人员和聘请8名临时人员组成审改联合工作组，共清理出第一批“马上就办、最多跑一次”政务服务事项741项，进驻政务大厅“最多跑一次”事项629项，并按照“减环节、减材料、减证明、减时限”的四减要求进行流程优化。编制了35个部门单位共750个事项的一次性告知单，告知单分别由设定依据、许可条件、办理流程、申请材料、承诺时限、收费依据、收费标准、咨询电话、监督电话、办理地点等要素组成，办事者有了告知清单，就解决了所办事项该如何办理和办事所需资料，极大地提高了办事效率。

　　>3、大力推行并联审批。出台了《湘乡市深化投资建设项目并联审批改革实施方案(试行)》(湘乡联办通〔202\_〕1号)，按照政府投资项目、社会投资项目的不同要求，分类编制项目并联审批流程图，实行“一门受理、联合审批、限时办结”及“一表申请、一窗受理、一套材料申报、分阶段联审”的运行机制，实现“大并联审批、全流程服务”。同时结合并联审批改革，创新实施容缺受理、开展“多评合一”“多审合一”“一表制收费”、启动“区域性整体评价”等措施，加快推进中介机构改革，进一步提高项目审批效率，政府和社会投资项目审批办理时限分别压缩在73和47个工作日以内，产业项目3个月内可确保落地建设。

　>　4、落实“三集中、三到位”改革。出台了《湘乡市推行行政审批“三集中、三到位”改革工作实施方案》(湘乡政办函〔202\_〕20号)，各行政审批部门均成立了政务服务股，明确了分管领导和首席代表，确保授权到位;按照应进尽进的原则明确了进驻政务服务大厅的事项，确保进驻到位。

　>　5、深化“互联网+政务服务”。打破部门间的信息壁垒，让公共信息在部门间流动起来，我市按照“部门全覆盖、事项全覆盖、流程全覆盖”的要求，将非涉密的行政许可、非行政许可审批和公共服务事项全部纳入全省网上政务服务和电子监察系统办理。202\_年1-3季度，我市网上政务服务和电子监察系统共受理业务22948件，办结22982件。加大政务公开力度，我市通过门户网站对政务服务事项目录进行公示，列明依据条件、流程时限、收费标准、注意事项、办理流程、联系方式等，并保持内容即时更新，确保内容准确，与线下保持一致，做到一次告知群众，让群众少跑腿;其次，在政府门户网站设置了办事服务入口，为企业、群众提供一站式、跨地域、7×24小时、公开透明的公共服务。当公民进入网上“虚拟大厅”，找到自己需要的服务，系统就会自动将客户的资料分发给各相关部门，并在规定的时间内监督其完成审批，从而实现政务服务中心“实体大厅”与网上“虚拟大厅”审批服务一体化整合。

　>　6、成立“帮代办”中心。成立了行政审批和政务服务帮代办中心，以政府购买服务方式招聘15名工作人员，在XX市政务中心进行了为期一周的礼仪和业务培训，现已正式上岗，真正做到变“群众跑”为“干部跑”，切实提高服务水平，为企业和群众提供全程无忧的帮代办服务。

　　>(三)政务服务工作

>　　1、严格实行考勤管理。“中心”严格按照影像考勤签到制度，将窗口工作人员和分管领导的考勤结果以周统计、月汇总、季通报的形式反馈各单位。加强日常考勤管理和巡查督查，严格执行临时外出登记和请销假审批等制度，有效维护了“中心”的正常工作秩序，进一步提升了窗口工作人员服务水平。

　　>2、开展“三亮三比三评”活动。“中心”根据“四责四诺”和“五联五问”大调研要求，开展了“三亮三比三评”党建主题活动，即“亮身份、亮职责、亮承诺”“比创新、比作风、比业绩”“评党员先锋岗、评红旗窗口、评服务明星”。通过开展“三亮三比三评”，进一步强化“中心”机关、大厅窗口党员干部和工作人员的责任意识、执行能力和实干精神，激发学习先进、崇尚先进、争当先进的热情，逐步实现“一流标准、一流服务、一流形象”的人民满意型政府的目标。

　　>3、畅通市长热线平台运行。1-3季度，56612345市长热线(便民服务平台)共接到群众诉求10349件次(其中电话受理9446件次，湘乡市书记、市长信箱受理343件次，XX市长信箱转办68件次，XX市长热线转办492件次。按期办结率98%，回访群众满意率85%。编发内部刊物《市长热线》通报9期。近年来，市长热线成为群众向政府反映情况、咨询问题的渠道之一，服务成效明显，充分发挥了热线“倾听民声、服务民众”的重要作用。

　>　4、开通“预审批”，实行提前办。预审批一直是“中心”深化行政审批制度改革、推进行政审批方式创新的一项重大举措，针对申报材料不太齐全，又具有季节性和特殊性的重点建设项目的行政许可、审批，在项目单位作出承诺的基础上，进行预审批，提前办。今年实行重大项目预审批2个(东台山国家森林公园旅游道路一期工程、华能湘乡市梅桥镇风电项目)，每个项目至少缩短审批时限2个月以上，极大地方便了项目的快速推进。

　　>5、积极拓展服务领域。按照板块合理布局，以群众和企业“办一件事”为标准，牢固树立人人都是咨询员、导办员、代办员的理念，坚持换位思考、定位思考、对位思考，为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道，对重点区域重点项目针对性提供个性化定制化服务，帮助企业和群众解决办事中的痛点、难点、堵点问题，让企业和群众办事更舒心、更满意。积极开展延时服务、预约服务和上门服务，努力营造优质、高效、便民利企的政务服务环境。今年，市政务服务大厅各窗口单位共开展“三个服务”1031件，其中预约服务785件，延时服务221件，上门服务25件。

　>　(四)政务公开工作

>　　1、政务公开内容全面。修订完善本级政府和部门符合《条例》要求的政府信息公开目录和政府信息公开指南，全市38个市直单位和22个乡镇办都在市政府门户网站和本单位网页上更新了信息公开指南，主动公开内容全面、真实、准确。坚持以公开为常态、不公开为例外原则，全面推进重点领域信息公开，扩大公众参与，增强公开实效，助力稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险。202\_年至今共公开各类信息12207条。

　　>2、政策解答回应到位。及时发布了全市重要的规范性文件，按照“谁起草、谁解读”的原则，详细介绍政策的背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等。同时做好了政策文件与解读材料的相互关联，在政策文件页面提供了解读材料页面入口，在解读材料页面关联了政策文件有关内容。202\_年至今共公开规范性文件和政策解读近40条。

　　>3、依法申请公开到位。在市政府门户网站设立了依申请公开专栏，开通了现场申请、电子申请、信函申请渠道，公开依申请公开的受理部门、程序、办理时限等内容，依法依规办理公众的政府信息公开申请。202\_年至今共办理依法申请公开11件，其中网上受理8件，信函受理3件，均在规定时限内及时答复好申请人，无一例投诉。

>　　二、202\_年工作计划

>　　(一)严格落实“三集中三到位”工作。

　　按照《湘乡市推行行政审批“三集中、三到位”改革工作实施方案》(湘乡政办函〔202\_〕20号)文件要求，明确应进驻政务中心的部门单位和事项，按照应进尽进的原则，确保全市所有行政审批项目和社保、医疗、公共安全、就业、养老、食品药品安全、教育、社区服务、水、电、气等与群众生活息息相关的其他公共服务事项进驻政务大厅，督促各部门单位真正做到“三集中三到位”。

　　(>二)全面推进“互联网+政务服务”项目建设。

　　建立“一网一线一库两厅两平台”和“省、市、县、乡、村”五级全覆盖的政务服务体系，实现政务服务标准化、智能化、便利化，让全市所有的企业和群众在这一套系统上能够办理所有的事情，做到“只进一扇门，能办所有事，最多跑一次”，实现“信息多跑路，群众少跑腿”。

　　>(三)强力推进简政放权工作和并联审批改革。

　　按照深化“放管服”改革和进一步转变政府职能的总体要求,全面梳理建设项目涉及的审批事项和部门,按照不同阶段,再造审批流程,通过实行一窗受理、并联审批、限时办结,着力解决建设项目审批过程中办事环节多、时限冗长、互为前置等问题,提高审批效率,营造便利化营商环境,助力湘乡振兴发展。

　>　(四)快速推进“马上就办、最多跑一次”工作。

　　以推进网上办事大厅、大厅标准化建设等为基础，以“互联网+政务服务”建设为支撑，全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。建立实体大厅和网上大厅相融合的办事系统，提高限时办结率、网上办事率。

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！