# 政务服务中心2024上半年工作总结和下半年工作打算

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-03-11

*中心紧紧围绕区党委、管委会中心工作，按照“全区一盘棋”的工作思路，进一步夯实数字政府基础能力。本站为大家整理的相关的，供大家参考选择。　　政务服务中心2024上半年工作总结和下半年工作打算>　　一、工作情况 　　(一)强化宗旨教育，牢固树立...*

中心紧紧围绕区党委、管委会中心工作，按照“全区一盘棋”的工作思路，进一步夯实数字政府基础能力。本站为大家整理的相关的，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　政务服务中心2024上半年工作总结和下半年工作打算

>　　一、工作情况

　　(一)强化宗旨教育，牢固树立服务意识。进一步优化服务环境，提高服务质量，以扎实的工作努力推进“中心”规范、高效运转，着力强化“四个观念”的教育。一是强化党的宗旨观念教育，使全体干部职工牢固树立全心全意为人民服务是党的宗旨意识，时刻牢记肩上的重任和使命，把思想凝聚到干事业上，把精力集中到做事上，兢兢业业工作。二是强化科学发展观教育。使全体干部职工牢固树立以人为本的理念，坚持全面、持续、科学的发展观，积极投身到我县的各项事业建设中。三是强化政策法纪观念教育。行使政务审批服务，依法审批、依法管理是关键。四是强化服务群众观念教育，使全体干部职工牢记“服务群众”是“中心”立身之本。在日常工作中努力践行“高效、优质、廉洁、便民”的服务宗旨，牢固树立“服务就是招商，效率就是效益，政策有限，服务无限”的工作理念，切实为公民、法人和其他社会组织提供优质、高效、便捷的行政服务，让群众和投资者真切的感受到的行政服务是高效的，以此来吸引更多的客商到我县投资创业，谋求更大发展。

　　(二)着力开展好“满意服务在大厅”活动。在活动中要求全体干部职工“六做到、六杜绝、六一样”。一做到服务主动热情，杜绝冷若冰霜，受理、咨询一样热情;二做到告之清晰明白，杜绝模棱两可，生人、熟人一样和气;三做到办件准确高效，杜绝拖拉延误，忙时、闲时一样耐心;四做到处事廉洁公正，杜绝吃拿卡要，干部、群众一样尊重;五做到全程跟踪服务到位，杜绝折腾群众，大件、小件一样对待;六做到承诺言而有信，杜绝言毕无果，来早、来晚一样接待。同时，在行政审批服务中，要求干部努力做到“五查五看”：一要查审批时限，看是否存在超时限审批效率低下问题;二要查工作质量，看是否存在服务态度差、墨守成规、推诿扯皮问题;三要查收费依据，看是否存在擅自设立收费项目、提高收费标准问题;四要查审批范围，看是否存在超越法定职权范围实施审批、继续审批已取消的审批事项问题;五要查设定条件，看是否存在随意设定审批条件、擅自增加审批事项问题。围绕办事企业和群众的需求，完善服务功能，不断提高工作效率和服务质量。以出色的工作和良好的精神展示社会，树立“服务窗口”新形象。

　　(三)加强干部作风建设，扎实开展政务审批服务。一是通过严格的考勤、考核管理，要求进驻人员对各种做到令行禁止，加强自我约束。同时，把考勤、考核情况及时反馈给进驻部门，与进驻部门齐抓共管，共同监督，让进驻人员认真履职。二是继续开展好局长接访日活动。坚持“请进来与走出去”相结合，定期不定期到各部门走访、座谈等方式，加强与各进驻部门领导的沟通和交流，听取部门的意见和建议，面对面解决工作运行中存在的问题，使“中心、进驻部门、窗口工作人员”三者协调一致，和谐共振，构建“和谐中心”建设。三是继续严格执行“六公开”制度。即“服务项目、政策依据、办事程序、申报材料、服务时限、收费标准”六公开制度，使行政审批过程“看得见、管的住”，从源头上预防腐败行为的发生。四是认真开展行政问责制度。对办事者给予窗口工作人员政务服务的投诉进行受理，对具体问责事项，严肃开展问责。通过多措并举，形成全社会共同监督、内部管理科学的作风建设长效机制，不断推进“中心”作风建设，以扎实的工作作风，在优化全县经济社会发展环境中发挥更大的作用。截止5月30日，共办理各种证照975件，其中即办件917件，承诺件57件;另接待企业和群众各种咨询486人次。

　　(四)切实抓好挂钩帮扶工作。根据县委、县政府的有关文件精神，下派了新农村建设指导员，认真制定了挂钩扶贫工作制度和帮扶计划，并在把握村情的基础上，积极帮助村委员会干部理顺发展思路，修定和完善了《村委会发展规划》、《各村民小组发展规划》、《村委会规章制度》、《村务公开制度》等; 在单位资金困难的情况下，为挂钩村委会解决了1000元的“六一”儿童节经费，1吨复合肥，10支水泥管。

**政务服务中心2024上半年工作总结和下半年工作打算**

　　在区党委、区管委会的正确领导和市政数局的大力指导下，我中心紧紧围绕区党委、管委会中心工作，按照“全区一盘棋”的工作思路，进一步夯实数字政府基础能力，擦亮“粤系列”移动应用品牌，加大“粤康码”对新型冠状病毒肺炎疫情防控等重点工作的支撑力度，加快政府职能转变，提升政府治理能力和水平，推动我区营商环境和民生不断改善。

>　　一、2024年上半年工作总结

　　(一)疫情防控方面。

　　成立中心防控新型冠状病毒肺炎疫情工作领导小组，编写工作方案对疫情防控工作做好指挥部署。

　　对挂点村进行疫情防控网格化管理，实行新型冠状病毒肺炎疫情防控工作网格化管理，将防控措施落实到户、到人。优化在线政务服务保障政务服务大厅在防控疫情期间正常运行。加大“粤政易”协同办公平台的推广应用力度，实现在线审批、远程开会，减少人员聚集。加大对“粤省事”、“粤商通”移动政务服务平台的推广使用，大力推动我区“粤康码”的使用，通过粤康码可以进行务工人员的健康情况上报，保证企业顺利复工。

　　(二)数字政府建设方面。

　　加大力度开展全区“粤省事”、“粤商通”、“粤政易”移动应用平台宣传推广工作，提高我区“粤省事”、“粤政易”用户数量，让指尖办事提高我区政务服务事项办事效率，节省群众办事时间，减轻大厅工作量，同时推广“粤政易”移动办公平台并在全区范围内的应用，目前目前我区已有1035位公职人员加入“粤政易”移动办公平台。

　　(三)窗口服务管理和新政务服务大厅方面。

　　践行“为人民服务”的宗旨，切实抓好窗口服务管理工作，塑造良好的窗口服务形象。为助力我区企业复工复产，区政务服务大厅周末正常开放，全员到岗，统一服从安排。优化政务服务网上预约办事，减少不必要的跑动，为保证办事人员的健康，减少人员聚集，我中心安排人员轮值对前来办事的人员进行体温检测登记。2024年上半年截止到5月31日，区政务服务大厅通过“现场办”和“网上办”共办理行政审批及其他服务事项627件，办结581件，政务服务工作实现高效安全有序运行。加强政务服务大厅综合窗口和镇级政务服务中心标准化建设，实现市县镇村四级政务服务“一门、一网、一次、就近”办。

　　我区新政务服务大厅按市“一门一网式”政务服务要求高标准建设完成，5g网络已实现大厅大楼全覆盖，是我市第一个5g新型政务服务大厅。我中心前期已完成对各职能部门进驻新大厅窗口数量和驻窗口人员数量的收集工作，进驻部门11个，前台服务窗口25个、后台7个。24小时自助服务大厅网络布线也已完成，拟投放自助政务服务一体机和公安、税务、供电等自助服务终端共计10台。

　　(四)12345政务服务热线方面。

　　2024年，在区党委、区管委会的坚强领导和大力支持下，在区直各部门的积极配合下，我区12345热线投诉平台工单处理取得了优异成绩，做到件件有回音，事事有着落，在2024年度阳江市12345投诉举报平台各县(市、区)办理群众诉求工作考核中得到90分的高分，在全市各县(区)中排名第一，受到了市政数局的充分肯定。今年5月31日止，我区12345服务热线中心接收工单共287件，受理279件，办结279件，驳回8件，到期办结率100.00%，回访满意度100.00%。市民反映的问题主要集中在城市管理、消费维权、环境保护、行风政风等方面。

　　(五)基层公共服务平台方面。

　　中心继续加强对基层公共服务平台的管理工作，保障各村(社区)公共服务站正常运行，全面完成更换23个村(社区)公共服务站公开栏，并严格要求各个公共服务站做好信息公开工作，按时公开“党务、村务、财务”等信息。

　　(六)工程建设项目审批综合服务窗口建设方面。

　　为贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，推动政府职能转向减审批、强监管、优服务，提高工程建设项目审批的效率和质量，我中心于今年4月中旬在我区政务服务大厅设立工程建设项目审批综合服务窗口，购置了电脑、打印机、高拍仪等办公设备，并开展了工程建设项目审批相关的培训。目前进驻窗口人员暂由区规建局、区经发局、自然资源高新分局轮流派出。截至5月31日，我区共运用工建审批管理系统审批7笔业务(分别为：项目备案1笔，建设工程规划许可证核发1笔，建设工程施工许可证核发5笔)，其中已完成4笔业务(均为建设工程施工许可证核发业务)。

>　　二、2024年下半年工作计划

　　(一)疫情防控方面。

　　根据区委、区管委会要求，继续做好我中心疫情防控工作，安排人员做好大厅体温检测工作，继续推进“粤康码”的使用，保障我区企业复工复产。

　　(二)加快新政务服务大厅投入使用。

　　下半年我中心将进一步完善区新政务服务大厅配套设施，加快停车场和饭堂建设，争取早日将新政务服务大厅投入使用，全面完成“一门式、一网式”改革工作，使我区政务服务面貌焕然一新。

　　(三)继续做好“12345”政务服务服务热线工作。积极做好“12345”综合服务热线案件接收处理工作。明确各类工单的主体责任部门，在做好热线案件接收处理工作的基础上，健全热线案件上报制度，健全案件办理群众监督制度，完善案件回访制度，加强知识库建设，拓宽“12345”案件民意反映渠道。

　　(四)进一步优化基层公共服务平台。继续加强基层公共服务平台管理工作，优化平台设备及维护设施，确保各项工作正常运作，方便群众办事，切实做好基层公共服务“最后一公里”。

　　(五)切实做好驻点村脱贫攻坚工作。根据区委、区管委会关于脱贫攻坚工作部署，在区扶贫办的业务指导下，继续做好百禄村脱贫攻坚工作。

**政务服务中心2024上半年工作总结和下半年工作打算**

　　2024年，xx县政务中心按照省 市 县的统一要求，结合运行实际，继续以打造一流的服务窗口为目标，以“让群众满意 投资者高兴 领导放心”为最高服务宗旨，着力从促规范 提效能 强监管 重服务等方面探索创新，各项工作均取得了 较好的成绩。截至目前，累计受理各类行政审批 许可及公共服务事项83889件，按时办结率100%，即办率100%，提前办结率99.3%，现场办结率99.7%，群众满意率99.9%。

>　　一 主要做法

　　xx县政务中心以开展城乡环境综合整治暨创建全省“优美示范县城”和创建学习型示范单位活动为契机，倾力打造全市一流的服务窗口。

　　(一)加强制度建设，促进中心规范化运行

　　中心坚持以ISO9001质量认证标准作为衡量工作实绩的一个重要指标，认真执行首问责任 限时办结 一次性告知 责任追究等各项规章制度，继续推行日巡查 周通报 月考核 季考评制度，严格兑现奖惩;并结合实际运行中暴露出的问题和不 足，进一步修订完善了 窗口考核细则 请销假 联审会办 招商引资项目全程代办等制度，坚持用制度管人 管事 管物。

　　(二)深入推进审批体制改革，促进窗口办件提速增效

　　一是压缩办件时限。为真正把xx县政务中心打造成为体现“xx速度”的标志性窗口和载体，中心从便民 利企出发，本着该压缩的压缩，该精简的精简，该取消的取消，该整合的整合的原则，对进驻中心的276项行政审批 134项公共服务项目实施流程再造，经与部门反复磋商 修订，形成了 新的办件时限，总承诺时限由原来的7210个工作日压缩为1570个工作日，窗口即办件由14件增加到149件，实现政务提速79%。截至目前，在 中心已办结的83889件事项现场办结率达99.7%以上，实现了 县上提出的所有 进驻中心事项平均办结时限控制在 一个工作日内的指标。

　　二是推进并联审批制度。第一，确定由政务中心为重大项目并联审批的总牵头人，组织召开项目推进协调会，变“一站式”服务为“一体式”服务。先由申办方就项目基本情况和要求对各相关窗口进行集体告知，相关窗口根据项目情况，就自身办件流程 需要提交的材料以及收取的相关费用，在 协调会上向申办方当场告知，变企业办事各窗口分别跑为各窗口统一讲，进一步为办件人节省时间。第二，首办部门提出并联审批申请，政务中心适时组织并联审批会审 会签，采取“同步审批 限时办结”运作方式，为企业提供高效 便捷服务。截至目前，中心牵头召开并联审批会8次，会审项目22件，提前办结22件，得到了 企业业主和办事群众的普遍欢迎和一致好评。

　　三是完善招商引资项目办件服务制度。中心进一步健全完善了 《招商引资项目办件规则》，对招商引资企业办事只涉及单个部门窗口的，一律实行优先办理，即到即办;对涉及多个部门窗口的，由中心牵头组织联审会办，上门服务，各承办单位必须在 承诺时限内提前办结。

　　四是健全招商引资项目全程代办制度。由投资业主向首办部门提出申请，提供有 关要件资料，首办部门作为总代理，所有 相关审批手续由首办部门负责与其他相关部门衔接，为企业全程代办，并在 承诺时限内提前办结。

　　(三)坚持优质服务，促进窗口服务再上新台阶

　　一是拓展服务领域。积极配合县效能办开展了 园区政务服务工作站建设，让投资者享受到更加高效优质的服务;协助指导全县27个乡镇建立便民服务中心，321个村(社区)建立村级服务代办站，建成率达100%，同时，积极探索实施“网上申报 网上传递 网上办公”，截至目前，全县27个乡镇启用全省行政审批系统，录入办件3.2万余件，71个村(社区)开通全市审批系统，代办各类事项7.1万件，基本实现了 群众办事不 出村的目标。

　　二是积极拓展服务的外延和深度。各窗口坚持“今天再迟也是早，明天再早也是迟”的服务理念，严格按照“办事大厅不 送走最后一位办事群众不 离岗”的规定，积极推行延时服务 假日服务 预约服务 上门服务 特别通道服务等方式，深受办事群众的好评。截至目前，累计提供各项服务1378次，收到锦旗49面，感谢(表扬)信77封。

　　(四) 强化项目监管，打造一个公开 透明 阳光的政务大厅

　　中心除继续实施设立投诉箱 发放评议表 网上办件评议 效能监察 视频监控 现场评议 办件回访等监督方式外，进一步强化了 办件监督检查机制，建立了 窗口办件每日四个时段核查制度，并将核查情况登记在 册，作为对进驻部门窗口项目运行情况考核的重要依据;同时，中心进一步丰富了 社会监督形式，在 办事大厅入口处设立了 效能监察投诉电话，所有 入驻中心窗口单位面向社会作政务服务公开承诺等，自觉接受群众监督;面向社会聘请了 人大代表 政协委员 社区干部代表 企业代表 基层干部代表 新闻媒体代表等12名同志为政务中心行风监督员，进一步完善对各入驻部门窗口的有 效监督制约机制。

　　(五)解放思想，提升效能

　　今年，按照县上提出“课题调研年”和开展“解放思想，提升效能”活动的要求，政务中心作为优化政务环境 提高行政效能 提升政府形象的窗口和载体，不 断创新工作举措，促进中心各项工作再上台阶是当前的一项重要任务。而要加强政务中心的建设与发展，就必须要进一步解放思想，开拓视野。上半年，由政务中心牵头，先后组织中心部分管理人员 进驻副局长 年度红旗窗口首席代表 年度服务标兵 季度红旗窗口首席代表 季度服务标兵分别到海南三亚 云南昆明行政服务中心考察学习;同时，按照县政务中心牵头负责县 乡 村三级便民服务体系建设课题调研的要求，中心管理人员一行4人到成都市武候区 龙泉驿区 xx县 xx县政务服务中心以及成都郫县安德镇便民服务中心 内江市中区排楼街道临江社区等地进行了 考察学习。通过学习先进发达地区的成功经验，为下一步xx县政务中心在 深入推进审批体制改革 设立便民中心，推进三级便民服务体系建设等方面确立了 方面，将有 力推进中心各项工作上台阶。

　　(六)抓好基础性工作，切实加强自身建设

　　一是扎实推进城乡环境综合整治暨创建全省“优美示范县城”工作。中心责任区域车辆乱停 建筑垃圾乱倒等现象得到有 效遏制，环境面貌焕然一新。

　　二是抓党风廉政建设。中心重点从抓好“三化”建设和惩防体系建设入手，进一步牢固树立了 干部职工的风险防范意识和廉洁自律意识，打造了 一支业务精 素质高 能力强的人才队伍。

　　三是抓人性化管理。每月组织开展一次以上丰富多彩 寓教寓乐的支部 工会活动，促进入驻人员间的感情交流。每月集中为进驻人员庆生 进驻人员生病住院 亲人逝世均派人慰问等，厅内摆放鲜花，提供纯净水，添置了 桌椅 指示牌 触摸屏等设施，冬夏季空调连续开放，阅览室 活动室正常开放，为全体入驻人员提供了 一个温馨 舒适 健康的工作 生活环境。

>　　二、 存在的问题及下一步工作打算

　　今年上半年，政务中心工作虽然取得了 一定的成绩，但与上级要求和群众期望相比也还有 一定差距，一些问题亟待解决。一是县 乡 村三级便民服务体系建设推进不 理想，个别乡镇仍然存在 认识不 到位 应差等现象;二是个别进驻部门存在 进驻项目体外循环 两头受理等现象。针对上述问题，在 下步工作中，中心将着重从以下五个方面下功夫：

　　一是探索重点项目 建设项目审批提速。围绕办件提速增效探索并联审批运行新方法 新路子，开辟投资建设项目“专项服务绿色通道”，对同一事项涉及多个职能部门共同审批的重点事项，采取联审会办的形式提升效能。

　　二是拓展行政服务快车道。进一步细化服务标准，拓展服务的外延和深度;积极指导乡镇便民服务中心和村级服务代办站完善预约服务 上门服务 假日服务等工作机制，统一规范进驻项目目录及办事指南，努力实现行政审批网络向乡镇 村 社区全覆盖;进一步加强园区政务服务工作站建设，开设便企服务“直通车”。

　　三是构建长效机制。以勇争一流为载体，开展一系列创建活动。加强对入驻人员综合能力的培养，打造一支优质服务团队。

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！