# 政务服务局接诉即办活动工作总结

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-04-24

*时光飞逝，伴随着比较紧凑又略显紧张的工作节奏，今年就这样快接近尾声，经过这一段时间的工作，有很多所感所悟，现总结一下。本站为大家整理的相关的政务服务局接诉即办活动工作总结，供大家参考选择。　　政务服务局接诉即办活动工作总结　　“接诉即办”工...*

时光飞逝，伴随着比较紧凑又略显紧张的工作节奏，今年就这样快接近尾声，经过这一段时间的工作，有很多所感所悟，现总结一下。本站为大家整理的相关的政务服务局接诉即办活动工作总结，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　政务服务局接诉即办活动工作总结

　　“接诉即办”工作开展以来，X区委、区政府始终高度重视，把“接诉即办”作为践行以人民为中心发展思想的重要实践，作为党建引领“吹哨报到”改革的深化举措，作为科学城建设良好环境营造的重要抓手，坚持统筹领导和高位推动，不断完善工作制度机制，全区上下协同联动，全力以赴解决群众诉求，努力办好群众身边的事，“接诉即办”工作取得了一定成效。

　　>一、区委区政府持续高位推动。

　　区委区政府召开半年接诉即办工作推进会，明确了下半年工作重点和目标要求;区委常委会、区政府常务会坚持定期听取接诉即办工作情况汇报，镇街书记工作点评会坚持对接诉即办进行重点点评;按照以位定分的原则，调整了考核办法，使全区形成争先恐后的良好态势。区纪委监委、区委组织部全程跟进监督接诉即办工作开展，区委督查室和区政府督查室分别对企业诉求和重点疑难诉求进行督查督办。

　　>二、开展“挂账清零行动”。按照区长X同志的指示要求，建立了《X区挂销账诉求动态台账》，开展了“挂账清零行动”。责成专人对全区重点问题和共性问题进行分析研究，提出办理意见。设立了X名工作专员，对全区X个镇街、X个重点区直部门进行一对一精准服务。目前，X年X件挂账诉求已全部清零，今年X件挂账诉求已销账X件。

　　>三、完善接诉即办运行机制。结合X疫情，制定了疫情类诉求X分钟快速响应、X小时办结、重点诉求双报告等工作机制。设立每月X日为“处级干部回访日”，X名处级干部走进区X指挥调度中心，拨打回访电话X余个，解决率和满意率均超过X%。

　　>四、着力攻坚疑难诉求.区政府持续开展疑难诉求攻坚行动，建立全区《疑难诉求工作台账》，区政府先后X次召开专题会议，对X大类X个问题涉及X多件疑难诉求进行研究，逐一梳理诉求成因，现场研究解决办法，明确解决路径和时限，各镇街积极履行主体责任，多部门协同联动，累计推动X余件疑难诉求得到解决，形成了攻坚克难解决疑难诉求的良好态势。

　　>五、抓好三项重点任务。一是开通网上X。以“X融媒”公众号“hrX”栏目和X区人民政府网“网站X”已上线运行，进一步畅通群众诉求表达反馈渠道，已受理网上诉求X件，均已第一时间派往各承办单位进行办理。

　　二是抓好企业诉求的办理工作。出台《X区X企业诉求办理规范》，对企业诉求一盯到底，不能办理的企业诉求，要见面答复并书面回复企业，建立“一刻钟”快速响应和X小时办结机制，推进企业诉求高效办理。截至目前，我区共受理企业诉求X件，解决率X.X%、满意率X.X%，会同区委督查室对X余件企业诉求进行督办，已全部办结完毕。

　　三是抓好“区直接抓村居”工作，建立全区高频村居台账和“日统计、周提醒、月函告”工作机制，每日专人统计分析村居受理情况和和办理结果，每周提醒诉求量大且解决率偏低的村居加大办理力度;

　　每月致函前X位高频村居属地党委，有针对性提出改进措施，强化主动治理。[\_TAG\_h2]　　政务服务局接诉即办活动工作总结

　　“接诉即办”工作开展以来，怀柔区委、区政府始终高度重视，把“接诉即办”作为践行以人民为中心发展思想的重要实践，作为党建引领“吹哨报到”改革的深化举措，作为科学城建设良好环境营造的重要抓手，坚持统筹领导和高位推动，不断完善工作制度机制，全区上下协同联动，全力以赴解决群众诉求，努力办好群众身边的事，“接诉即办”工作取得了一定成效。1—9月共受理群众诉求6.1万件，解决合理诉求5.2万件，解决率和满意率分别为94.76%和96.05%，综合成绩排名全市前列，连续7个月排名全市前三，4个月排名全市第一。

　　>一、区委区政府持续高位推动

　　区委区政府召开半年接诉即办工作推进会，明确了下半年工作重点和目标要求;区委常委会、区政府常务会坚持定期听取接诉即办工作情况汇报，镇街书记工作点评会坚持对接诉即办进行重点点评;按照以位定分的原则，调整了考核办法，使全区形成争先恐后的良好态势。区纪委监委、区委组织部全程跟进监督接诉即办工作开展，区委督查室和区政府督查室分别对企业诉求和重点疑难诉求进行督查督办。

　　>二、完善接诉即办运行机制

　　结合新冠肺炎疫情，制定了疫情类诉求10分钟快速响应、2小时办结、重点诉求双报告等工作机制。设立每月23日为“处级干部回访日”，34名处级干部走进区12345指挥调度中心，拨打回访电话150余个，解决率和满意率均超过95%。

　　>三、开展“挂账清零行动”

　　按照区长于庆丰同志的指示要求，建立了《怀柔区挂销账诉求动态台账》，开展了“挂账清零行动”。责成专人对全区重点问题和共性问题进行分析研究，提出办理意见。设立了23名工作专员，对全区16个镇街、7个重点区直部门进行一对一精准服务。目前，202\_年2379件挂账诉求已全部清零，今年1188件挂账诉求已销账309件。

　　>四、着力攻坚疑难诉求

　　区政府持续开展疑难诉求攻坚行动，建立全区《疑难诉求工作台账》，区政府先后3次召开专题会议，对9大类51个问题涉及202\_多件疑难诉求进行研究，逐一梳理诉求成因，现场研究解决办法，明确解决路径和时限，各镇街积极履行主体责任，多部门协同联动，累计推动1700余件疑难诉求得到解决，形成了攻坚克难解决疑难诉求的良好态势。

　　>五、抓好三项重点任务

　　一是抓好企业诉求的办理工作。出台《怀柔区12345企业诉求办理规范》，对企业诉求一盯到底，不能办理的企业诉求，要见面答复并书面回复企业，建立“一刻钟”快速响应和48小时办结机制，推进企业诉求高效办理。截至目前，我区共受理企业诉求209件，解决率86.1%、满意率86.7%，会同区委督查室对100余件企业诉求进行督办，已全部办结完毕。二是开通网上12345。以“怀柔融媒”公众号“hr12345”栏目和怀柔区人民政府网“网站12345”已上线运行，进一步畅通群众诉求表达反馈渠道，已受理网上诉求91件，均已第一时间派往各承办单位进行办理。三是抓好“区直接抓村居”工作，建立全区高频村居台账和“日统计、周提醒、月函告”工作机制，每日专人统计分析村居受理情况和和办理结果，每周提醒诉求量大且解决率偏低的村居加大办理力度;每月致函前10位高频村居属地党委，有针对性提出改进措施，强化主动治理。[\_TAG\_h2]　　政务服务局接诉即办活动工作总结

　　顺义区政务服务局下好“四步棋”为“接诉即办”工作提质增效。

　　1.下好“先手棋”，让工作“干在前”。以大数据为基础，对群众反映强烈的问题和区域进行分析梳理，每七天对诉求量较多、自回访排名靠后的单位，集中开展预警调度，找准改进方向，优化工作举措，并进行实地督导。

　　2.下好“关键棋”，让根基“扎得稳”。把各单位“一把手”会议调度、现场调度“接诉即办”工作情况在镇街党工委书记点评会、区政府常务会上进行通报，突出“一把手”工作责任。

　　3.下好“帮带棋”，让技能“过得硬”。将专班办公室工作人员划为5个组，实行划片包干制度，对所有部门和镇街实行全覆盖、全流程、全天候一对一帮扶指导，提高群众诉求办理能力和工作水平。

　　4.下好“解困棋”，让难题“有人办”。建立“争议诉求处置会商”机制，针对职责交叉、权属不清的问题，由会商小组确定主责单位进行办理，确保群众诉求有人办、马上办、能办好。

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！