# 行政服务中心2024年上半年工作总结

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-07-11

*2024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...*

2024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

（二）进一步加强制度建设

（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

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。

6.办好大厅对外交流平台——大厅工作简报，同时要加强政府门户网大厅子网站建设。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找