# 政务中心进驻单位工作总结(合集37篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-10-02

*政务中心进驻单位工作总结1在过去的一年中，我一直以一名优秀党员的标准要求自己，认真学习，努力工作，积极思考，力求在工作、学习上有进步，在党性修养上有提高，在党员先锋模范作用上有发挥，踏踏实实做好本职工作，现总结如下：过去的一年，我在思想上，...*

**政务中心进驻单位工作总结1**

在过去的一年中，我一直以一名优秀党员的标准要求自己，认真学习，努力工作，积极思考，力求在工作、学习上有进步，在党性修养上有提高，在党员先锋模范作用上有发挥，踏踏实实做好本职工作，现总结如下：

过去的一年，我在思想上，认真学习党和国家的各种路线、方针、政策，在思想上同\_保持一致；深入学习\_理论和;三个代表;重要思想，进一步树立正确的世界观、人生观、价值观和利益观，坚定共产主义理想信念和;为人民服务;的意识；加强学习《中国\_章程》、《党内监督条例》和《党纪处分条例》，进一步加深对中国\_的历史、宗旨和精神的了解和理解，努力提高自身的党性修养和思想觉悟。工作上，时刻牢记自己是一名光荣的\_员，用;一滴水可以折射出太阳的光辉;来警醒自己，踏实进取、认真谨慎，尽职尽责，遵纪守法、廉洁自律，努力发挥党员的先锋模范作用，努力把;全心全意为人民服务;的宗旨体现在每个细节中；以改进工作作风、讲求工作方法、注重工作效率、提高工作质量为目标，积极努力，较好地完成了全年的各项工作任务。

存在的主要不足：

1、学习不够深入，不够系统。特别是到编办工作以来，业务性、专业性强，业务知识的学习掌握不够，学习仍停留

在面上，没有深入研究和掌握机构编制工作。

2、工作中缺乏;钉子;精神，工作的主动性不够，有时存在应付了事情况，精益求精的工作态度需要进一步加强和培养。

3、思想还需进一步解放，创新工作能力不强。

存在问题的原因剖析：

以上存在的问题，虽然有一定的客观原因，但主要是主观愿因造成的。问题出在表面上，根子生在思想上，从更深层次上分析起来，主要有以下几点：一是满足于完成领导交办的任务，满足于面上不出问题，创新意识淡化，忽视了工作的积极性、主动性、创造性。二是自我要求有所放松。忽视了自我约束、自我监督、自我提高。用一般的工作纪律、工作要求代替了党的先进性要求。

整改措施：

1、加强学习，提高整体素质。在以后的工作中，注意学习方式，系统、全面地学习政治理论、党的路线、方针政策特别是业务知识。

2、进一步增强责任意识，在以后的工作中，树立工作的高标准，锲而不舍。

3、进一步解放思想，适应工作需求。认真遵守党的廉政建设规定。

自评：合格

请领导和同事们给予批评，帮助我查找不足。

**政务中心进驻单位工作总结2**

会同市住建局、市综合行政执法局、市交通局、市水利局等部门，全面推进外线工程联合审批“一件事”改革工作，加快优化用水、用电、用气报装手续，以进一步提升企业投资项目审批便利性、满意度和获得感，目前实行外线工程审批“一件事”项目x个。四是推进企业投资项目全程无偿代办。对“xxx”工程、重点建设项目、招商引资项目、乐商回归项目等实行全程无偿代办，主动上门对接xx诚亚供应链有限公司仓储物流园项目、中央储备粮xx直属库有限公司仓储物流项目等企业，对代办项目进行排查摸底，分别制定审批进度计划表，倒排审批时间节点，实行“一个投资项目、一张审批进度表、一本代办日志、一名专人负责”的点对点服务模式，为企业提供“店小二”式服务。目前已为xx家企业提供全程无偿代办服务，其中xx家已领取施工证，涉及投资额xx亿元，总建筑面积xxxxx平方米。

**政务中心进驻单位工作总结3**

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及同事们的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让满意度提高的目标，努力把农机窗口建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的窗口。现将一年来的学习和工作梳理总结如下：

>一、提高思想认识。

作为政务中心窗口工作人员在为人民服务的同时，思想要统一到县委、县政府的决策上来，从而提高思想认识。本人是农机窗口的工作人员，一年来，严格遵守中心各项规章制度，始终不放松业务知识的学习，以便运用到实际的工作中去。

>二、明确工作职责。

在窗口工作中我深知树立责任感和使命感是最重要的，加强服务意识，强化服务职能，提升服务品质，深化服务姿态，做到以亲切、端庄、和谒、热情、主动、耐心、周到的服务。窗口办事实行公开、公正、阳光操作，树立政府的良好形象，使群众放心、舒心。优质、高效的便民服务，使群众办事放心，解决群众办事难的问题，以营造和谐的社会氛围。同时对于办事群众的疑难给予耐心的解决和答复，并且以便民、为民、服务于民做为工作的出发点和落脚点，以帮助办事群众解决疑难为目标，明确了自己的工作职责。

>三、增强业务知识，提升效能服务。

窗口是代表全局的行政职能，所以本人在服务上一定做到热情、业务娴熟，对服务对象的问询能给予正确无误的答复;遇到群众有疑问的地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解；接待外地的服务对象时，使用普通话应答；遇到服务对象文化程度有限时，能主动指导；接听电话时，能做到主动问好。忠于职守、爱岗敬业；做到与单位内部团结协调共同推动工作；一直以来没有与服务对象争执与不愉快的现象，没有履职不到位而受到投诉举报。回想自己到服务中心工作已经一年了，工作中还是会存在一些小的差错，我深知对于业务知识方面还需要更多的学习，更严格要求自己，从而充实自己的业务知识更好的为办事群众解决难题。

>四、今后的努力方向。

在今后的工作中要加强学习，努力提高自身素质，不断树立职业道德和服务水平。把学习上级政策，把握好正确方向；转变工作作风，端正窗口工作思想；把不断改进工作作风作为推动工作的重要手段。本人始终把“以服务为己任、方便群众、奉献社会”作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，争做一名文明优秀的窗口工作人员。我将这次总结作为对我个人的支持、监督和帮助，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，为推进我县政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。

**政务中心进驻单位工作总结4**

20xx年，在市委市政府的正确领导下，我们坚持以科学发展观为指导，以“建设一流服务中心、打造一流服务窗口”为目标，深入开展干部作风建设年活动，进一步创新服务方式，拓宽服务领域，改进工作作风，提高审批效能。从扩大规模、完善设施、科学管理、提升服务、满足需求入手，进行了新一轮的大规模改造和高层次提升，中心服务企业、服务群众

的作用更加明显，优化发展环境的作用进一步增强。全年办结各类行政许可和服务事项312915件，按时办结率达到100%，收到锦旗108余面，表扬信35封，中心建设的相关经验多次得到了省委、省政府的通报表扬。下面，将中心领导班子一年来工作情况报告如下。

>一、主要工作完成情况

(二)围绕服务热线，创新服务品牌。为切实方便企业、群众生产生活，加强企业家服务热线暨“1890”社会服务网络建设，建成了集咨询、求助、投诉、建议为一体的政务服务平台，形成了24小时电话与网络双轨运行服务机制，平均每天为企业和群众办理各种事项260余件，最多时达830件，回访满意率99%以上，以“拨就灵、一拨就灵(谐音)”享誉港城，目前已成为企业的“救急线”、群众的“贴心线”、中外游客的“百事通”。

第一，做好企业的“救急线”，建立了由24小时问题受理电话、企业问题交办卡、工业运行联席会三部分组成的企业问题快速应对机制。去年，热线协调解决了乐岛公园暑期临时停电设备无法运行、哈电置业公司管网配套、欧登多机械公司退税、水产养殖公司排水管堵塞、工商年检搭车收费加重企业负担等问题400多件，为企业解答政策性咨询5000多件。召开北部工业区、山海关临港工业区企业、房地产企业沙龙座谈会3次，到工业园区现场办公4次，协调解决北部工业区香海粮油等多家企业建设中的相关问题，受到了企业的广泛赞誉。第二，当好群众的“贴心线”，建立了与水电气暖、城管、环保、物价、工商等部门的联动机制。针对群众的求助事项，热线除通过联办单形式向参加行评的93个单位交办外，还通过1700多家涉及群众生活的餐饮、婚庆、家政、布艺等加盟企业为群众提供服务，全年热线为群众投诉事项发放联办单1097件，推荐服务企业2300余次，解答各类咨询6万余件。第三，成为中外游客的“百事通”，热线以市场化运作方式创办每周一期、每期2万份的《便民周刊》，宣传热线形象、功能，同时围绕“吃、住、行、游、购、娱”储备信息资源、提供帮助。此外，热线利用广告牌、公示牌、信息亭等多种形式扩大热线影响，全年共为游客提供车次、路线、景区、购物、住宿等信息万条，办理中外游客餐饮投诉、交通投诉、汽车救援等服务320多次。

(三)围绕服务延伸，促群众满意。根据县乡中心建设实际情况，以规范县区中心建设为重点，积极推进县乡(分)中心建设，延伸服务链条。目前，已建成了8个县区级中心、77个乡(镇)级中心，出台了《关于加强市县乡政务服务中心体系建设的决定》，《县区级政务服务中心管理考核暂行办法》，强化了业务对接与培训，基本完成了市、县、乡三级政务服务体系建设。按照“1+6”的建设模式(市中心加六个分中心)，稳步推进六个分中心的建设，房产分中心运行顺利，劳动保障分中心已挂牌成立，正在逐步推进出入境、车管、商检和海关分中心建设。

(四)围绕窗口管理，创新监察手段。为切实解决行政审批中的违规违纪和效率不高的问题，我市借鉴福州、泉州等地先进经验，积极推进网上审批和政务服务电子监察系统建设，以解决三类问题为重点强力打造电子监察平台。第一，以预设行政法律文书为重点，升级中心业务管理系统，解决行政许可法律文书不规范、程序不合法、厅外办理、体外循环等问题，规范窗口行政许可行为。第二，以中心迁址改造为契机，投资近200万元，在厅内安装了168个监控摄像头，升级音频、视频监控系统，解决办件不录入、收件无回执、不一次告知，企业和群众投诉后调查取证难等问题，升级

业务监督管理水平。第三，以首办一门受理集中录入为手段，完善项目并联审批。

机制，解决信息不共享、整体提速难等问题，加快项目开工审批速度。实现了对行政审批事项和重大投资项目的受理、承办、批准和办结等各个环节的双重监控，发挥了实时监控、即时录入、预警纠错、绩效评估等功能，杜绝了监察盲点，使行政许可项目审批全过程“看得见、管得住”。全年共纠正空岗、着装不整、办事效率低等违规行为106人次，查处首问责任人16名。

(五)围绕服务质量，实施绩效管理。进一步完善绩效考核办法，将窗口工作人员的业务技能、服务形象、服务效率、服务质量等纳入绩效考核范畴，按绩效考核结果分档次奖励

窗口工作人员，提高窗口人员的工作积极性和为群众服务的热情，营造各窗口及工作人员间既有分工、又有协作，既量化责任、又增强窗口间、工作人员间凝聚力的氛围。此外，我们坚持和不断完善绩效考核制度，更加注重鼓励窗口减少审批环节、缩短审批时限，鼓励窗口深入分析本部门业务重点和敏感问题;更加注重加大对个别窗口“两头办理”、“体外循环”和违规收费等行为的处置力度;更加注重社会评价，加大社会评价分值比例，广泛接受群众的监督。

(六)围绕服务形象，实施责任管理。为保证制度落实，我们积极探索问责追究办法，制发了《窗口人员问责办法》，针对窗口服务人员可能出现的33种不良行政行为，制定了责令检查、诫勉谈话、通报批评、离岗培训、调离岗位、责令辞职、免职、辞退8种问责方式，使对干部不良作风的处理有了明确依据。另外，我们又尝试探索了更为有效的过错责任管理模式。第一，公开曝光。每月制发一期《督察通报》，曝光违规违纪问题。第二，末位淘汰。绩效考核成绩连续两次在第四档的工作人员退回原单位。第三，推行“一票否决”。对违反河北省纪委等四部门《关于狠刹不良风气的规定》的“十个严禁”和我中心“六条禁令”的行为，取消评优评先资格。第四，行政告诫。对违规违纪问题，视情节制发《行政告诫通知书》，通知本人和单位。

(七)围绕关键环节，实现工作创新。在建设项目审批中，根据秦政20xx61号文件规定，我们取消了区级初审，市、区部门共同参加联合审查，减少了审批层次，形成了“扁平式”审批。将与市直部门进厅的行政许可事项、非行政许可审批事项和公共服务事项密切相关的社会中介服务机构引进大厅，打造高效、便捷的审批服务流水线(目前已引进工程咨询、环境影响评价、建工险、车牌代办、报社、公证处、热费咨询、刻章、商务中心、驾驶员体检、照相等机构)。在《河北省房地产开发项目行政审批流程示意图》框架内不断创新，提高建设项目行政审批效能。土地出让前，集中踏勘提前介入，解决由于规划部门掌握现场情况不够造成的规划设计条件难以落实问题。土地出让后，联合指导一次告知，解决由于项目单位了解审批流程不够造成的申报材料无法同步受理问题;设计联审时，设计单位参与交流，解决由于对技术规范理解不同造成的联审补正意见难以一次落实到位问题。对需要两个以上部门通过现场验收进行前置审批的企业，由市政府政务服务中心组织相关窗口进行联合指导和联合验收。在装修前的联合指导中，相关窗口详细讲解验收标准，提醒企业在装修改造中需要注意的问题，避免了由于装修改造不符合标准造成的浪费;在装修后的联合验收中，相关窗口现场出具书面验收意见，联合验收结束后立即对合格的企业发放批件，大大提高了工作效率。

(八)围绕综治目标，营造安全环境。在市综治委的指导下，建立了由中心党委书记、主任曹海波同志负总责，各分管领导具体负责的综合治理和平安建设工作机制，签订了综合治理目标管理责任书，调整充实了社会治安综合治理工作领导小组，增加公安局窗口首席、中心派出所所长、消防窗口工作人员为领导小组成员，及时处理厅内发生的治安事件，解决厅内的矛盾和纠纷。根据中心窗口多是执法岗位、日常业务繁忙的特点，开展定期和不定期的法律、政策学习，加强法制教育，增强执法能力。督察处、业务处侧重工作人员检查，中心派出所和物业保安侧重厅内流动人员，发现问题及时处理。设立投诉监督台、投诉电话，同时开展网上投诉，化解各类矛盾，取得了显著成效。为解决群众和职工停车困难、不安全等实际问题，扩建了自行车棚，增加了监控系统，划定了自行车、机动车停放区域并安排物业人员指导停车，基本解决了车辆停放安全的问题，消除了安全隐患。20xx年，中心无社会治安案件，无婚丧嫁娶大操大办，无赌博和封建迷信活动，无交通事故，无失火、失盗、失泄密案件发生。

>二、采取的主要措施

(一)加强班子自身建设，不断增强班子凝聚力和战斗力。

班子成员通过中心组学习、参加市委组织部学习讲座、参加党校学习以及自学等多种方式，系统学习了\_理论、“三个代表”重要思想、党的XX大、\_章以及市委、市政府重要决策部署，加强了政治理论教育和思想道德教育，班子成员的理论水平、政治思想素质和运用理论解决实际问题的能力得到提高。班子工作思路清晰，班子成员分工明确，都能够本着对党和人民事业高度负责的精神，保持一种昂扬向上、奋发进取的工作激情，对分管工作都认真负责，没有互相推诿扯皮的现象，都能够做到从大局出发，以大局为重，从未因局部利益影响全市工作大局的问题出现。能够做到对上负责与对下负责的一致性，都能够认真对待工作中出现的问题，及时汇报、沟通、调解。认真落实党风廉政建设责任制，履行“一岗双责”。在干部任用、重大项目开支、工作部署等重大问题上，坚持民主集中制原则，无盲目决策造成重大损失的现象。

(二)加强干部队伍建设，不断提高广大干部综合素质。根据市“科学发展观”和“干部作风建设年”活动领导小组的统一部署，我们开展了多种形式的学习教育活动，进一步加强中心全体工作人员政治理论学习和业务知识更新，不断提高广大干部职工的政治思想和业务素质。以党支部为单位成立学习小组，在周三、五下午4：30后组织业务知识、法律法规的学习，使工作人员熟知办事程序、规章制度、时限要求;以楼层为单位集中收看了牛玉儒、孔繁森等榜样的宣传教育片，使工作人员努力有方向、奋斗有目标;以流水作业线为单位，根据并联审批、联合踏勘、联合验收以及程序衔接的需要，组织部分窗口首席代表集中讲解本窗口的许可和服务事项，使同一流水线的工作人员相互掌握流程衔接的必要条件，促进流水作业线工作效率的提高;制发了《关于集中开展文明礼仪宣传教育实践活动的实施方案》，为各支部配发了《礼乐人生》、《公务员礼仪手册》等学习教材，坚持每月评选10个窗口为文明服务示范岗和10名同志为文明服务之星，并在一楼光荣榜集中展示。

(三)加强机制建设，不断提升政务服务水平。为促进行政审批效能的提高，中心努力探索具有我市特点的服务窗口运行管理模式，在规范、巩固、提高上下工夫。一是公开承诺，促质量提高。中心自筹资金6万元，在厅内安装了40块承诺公示牌，对410项常办事项的内容、时限、收费进行了集中公开，让群众关心的事情一目了然。同时，我们还利用中心网站、《便民周刊》对进厅所有事项的内容、依据、标准、程序、时限、收费进行了更为详细的公开，方便企业和群众查询。为了跟踪和评定践诺情况，我们组织开展了一事一评议活动，引导办事群众积极参与评价工作，并邀请100名人大代表、政协委员和服务对象每个季度开展一次集中评议活动。通过公开承诺、认真践诺、民主评诺促进服务水平和质量的提升。二是优化流程，促效率提升。中心明确提出“简单事项即办、一般事项当天办、复杂事项限时三天办结”，要求各窗口及派驻单位对所属事项优化流程、精简环节、缩短时限。同时，集中精力开展了建设项目流程再造工作，重新制订了《房地产开发项目审批流程》、《工业、旅游项目审批流程》和《政府投资的社会公益项目审批流程》，完善了建设项目联合踏勘、联合审图、联合验收机制。三是完善制度，促规范管理。我们相继修订完善了《超时默许制度》、《缺席默认制度》、《首问(办)责任制度》、《服务承诺制度》、《限时办结制度》、《责任追究制度》、《岗位责任制》、《一次性告知制度》、《一站式服务制度》、《ab岗工作制度》、《办事公开制度》等10项管理制度，修订了《进驻单位民主评议考核办法》和《绩效考核办法》，形成了制度管理的“三条线”：即以《进驻单位民主评议考核办法》、《进驻单位领导班子考核评价的实施细则(试行)》等制度形成的规范进驻单位事项入驻、授权与否的“预警线”;以《公务员、事业单位进驻人员年度考核办法》、《绩效考核办法》等制度规范窗口工作人员的服务形象、服务效能的“警戒线”;以审批运行制度和行为规范制度形成的行政审批行为的“防火线”。

>三、存在的主要问题和不足

回顾一年来的工作，我们虽然取得了一定的成绩，但在服务水平、服务手段等方面，离各级领导的要求和广大服务对象的期盼，还有一定的差距。今后我们将继续以科学发展观为指导，进一步转变职能，改进作风，团结奋斗，以一流的姿态，一流的干劲，一流的业绩，打造务实、创新、高效、廉洁政务服务中心，让企业满意、让群众满意，让投资者满意，不辜负上级领导和群众对我们的殷切希望。

**政务中心进驻单位工作总结5**

今年，中心妇委会紧紧围绕市妇联的工作要求，在中心机关党委的正确领导下，以中心的妇女工作为重心，树立以中心工作为核心的工作理念，不断加强组织建设，组织开展富有意义、主体鲜明、形式多样的职工活动，调动女职工参与妇女工作的积极性和主动性，推动中心妇女工作取得进步。

>一、增强协调沟通，明确妇委会的工作重点

我中心本部女职工19人，下属的市公共资源交易中心女职工29人。今年，中心妇委会如成立之初一样，重视协调沟通，完善妇委会管理，加强委员间的联系沟通，进一步深入了解掌握女职工的生活和工作状况，及时调整阶段工作的重心，加强针对性。中心妇委会充分认识到女职工的重要性，坚持围绕中心的工作大局，运用细腻、创新的妇女工作思维，找准妇女工作的切入点，把妇女工作融入中心工作。在工作中树立人文关怀的服务理念。以人为本，把关心女职工、维护女工的合法权益作为第一考虑，关心孕期、产期、哺乳期女工的生活，关注两地分居、单亲家庭，让女职工可以做到安心工作。

>二、努力做好女职工素质提升工作

（一）树立楷模，彰显女工风采

今年，我中心妇委会的女同胞们在工作岗位上取得了骄人的成绩，特别是三位同志因出色的表现，成为女同胞们学习的楷模，为我们妇委会提升女职工素质提供了榜样的力量。

今年11月，按照市直妇〔20\_〕7号（关于开展今年度佛山市“三八红旗手”、“三八红旗集体”推荐评选工作的通知）精神，卢海英副主任因工作成绩突出，被推荐为“三八红旗手”候选人。

今年，市公共资源交易中心（我中心下属单位）邹璐蔚主任荣获由中国土木工程学会建筑市场与招标投标研究分会评选的“全国建筑市场与招标投标行业先进个人”称号。

上半年，我中心积极参与市妇联举办的关于开展今年佛山市“十大文明家庭”评选活动，周桂芳的家庭荣获候选家庭提名，中心妇委会配合市妇联进行了入户考察工作，周桂芳的家庭在本次活动中获得“十大文明家庭”提名奖。

（二）激发活力，响应妇联各项活动

1.发动鼓励女职工参加市妇联举办多的种形式符合女性特点、提高妇女综合素质的文化、艺术、健身等培训班。

月中旬，参加市妇联启动组织的“三八同乐-走出家门看发展”培训班；

3.积极参加“美丽家园”家庭摄影展，并获得1名优秀奖、1名入选奖的好成绩；

4.积极响应市妇联等单位主办的“美丽家园绽放幸福”家庭认养茶花活动并认养茶花；

5.积极响应捐款号召，组织中心女同志统一向中心妇委会共捐款480元全部汇转到佛山\_。

（三）贴心服务，关心女工身心健康

1..中心自主开展健身交流活动。为丰富职工的业余文化生活，增强体质，保证工作效率，在中心领导的大力支持下，应广大女职工（含窗口女职工）的要求，邀请了专业的健身及形体教练，购置音响设备，于每周1、周3下班后在三楼办事大厅开展健身交流活动，此项活动深得大家喜爱，有益身体健康的同时，也吸引了周边相关单位的女职工参加，意外地起到了广泛交流、方便工作的目的。

下半年，中心妇委会准备筹备一台演出，组织中心及窗口女职工健身爱好者，编排一个节目，为明年妇联“三八”活动做准备。

2.认真搞好计生工作，积极组织已婚女职工进行妇检，查孕查环；密切跟踪监督男职工配偶的计划生育情况并进行查孕检查登记。

3.“”送温馨。为迎接一年一度的三八妇女节，中心妇委会精心策划、周密筹备、积极准备了贴心小礼物，在节当天送到包括大厅办事窗口在内的近300名在岗的女职工手上，也同时将中心的温暖、贴心传递到她们心中。

4.慰问单亲母亲。中心女职工中工有3名单亲妈妈，她们在独立承担抚养孩子义务的同时，坚守岗位，在各自不同的岗位上都做出了成绩。为肯定并鼓励她们这种自强自立、积极生活的精神，中心妇委会多次组织专题慰问，并送达了慰问金。

5.“”慰问。六一儿童节，为女职工未满15岁的子女发放节日慰问金，表达妇委会对妇女儿童的关心和爱护。

6.密切关注中心某些女职工的家庭生活问题，开展谈心、贴心开导、正确引导等妇女维权活动。中心妇委会根据本单位女干部特点，积极与市妇联沟通衔接，选择合适项目参与，发动女干部投身妇女儿童服务工作当中。

>三、明年工作计划

（一）加强学习，积极参与组织各项培训，提高女工的业务素质。

（二）贴心服务，继续开展关爱女工，为女工送温暖活动。

（三）做好计生，建立和完善计划生育工作机制。建立已婚女职工进行妇检，查孕查环机制，完善中心女职工计划生育建档材料，建立中心男职工配偶的计划生育跟踪机制。

（四）提升理念，做好本职工作，在各自的岗位上为实现行政服务“六个一工程”而努力。

**政务中心进驻单位工作总结6**

政务服务中心工作总结为促进我县行政审批全面提速，创新创优行政服务环境，更好的方便群众，服务全县经济建设，在县委县政府领导的大力支持下，旬邑县政务服务中心于20xx年\*月\*日正式成立。中心成立后被咸阳市政务中心确定为咸阳市政务示范中心，下面将中心近两个月来的工作情况报告如下。

>一、主要工作完成情况

（一）目前，进驻中心的窗口为32个，入驻项目总数为113项。现中心共受理事项为5049件，咨询件6212件，办结5049件，办结率100%。

（二）围绕“12345”便民服务热线，创新服务品牌。为切实方便企业、群众生产生活，加强服务热线暨“12345”社会服务网络建设，建成了集咨询、求助、投诉、建议为一体的政务服务平台，现为企业和群众办理各种事项17件，回访满意率100%。

（三）围绕服务延伸，促群众满意。根据中心建设实际情况，以规范县中心建设为重点，积极推进乡（村）中心建设，延伸服务链条。目前，已建成了15个镇区级中心、47个村级中心，实现了县对镇乡村便民服务中心的实时监控和对便民服务事项受理办理情况的电子监察，政务服务窗口前移。

（四）针对全体中心工作人员进行礼仪培训一次，组织全体中心工作人员参加“政务服务千万家，真情奉献你我他”的演讲比赛，加强了全体工作人员的学习交流，深化服务意识，完善服务机制、改进服务态度、提高服务水平，为努力打造优质、高效、和谐的政务服务环境做出了铺垫。

>二、采取的主要措施

（一）加强自身建设，不断增强凝聚力和战斗力。中心成员通过中心组织学习、参加集体学习以及自学等多种方式，系统学习了\_理论、\_章以及县委、县政府重要决策部署，加强了政治理论教育和思想道德教育，中心成员的理论水平、政治思想素质和运用理论解决实际问题的能力得到提高。

中心工作思路清晰，中心成员分工明确，都能够本着对党和人民事业高度负责的精神，保持一种昂扬向上、奋发进取的工作激情，对分管工作都认真负责，没有互相推诿扯皮的现象，都能够做到从大局出发，以大局为重，从未因局部利益影响全县工作大局的问题出现。能够做到对上负责与对下负责的一致性，都能够认真对待工作中出现的问题，及时汇报、沟通、调解。认真落实党风廉政建设责任制，履行“一岗双责”。

（二）加强机制建设，不断提升政务服务水平。为促进行政审批效能的提高，中心努力探索具有我县特点的服务窗口运行管理模式。

一是公开承诺，促质量提高。中心在一楼入口处对中心所办业务的内容、时限、收费进行了集中公开，让群众关心的事情一目了然。同时，我们还利用中心网站、查询机对中心所有事项的内容、依据、标准、程序、时限、收费进行了更为详细的公开，方便企业和群众查询。通过公开承诺、认真践诺、民主评诺促进服务水平和质量的提升。

二是优化流程，促效率提升。中心明确提出“简单事项即办、一般事项当天办、复杂事项限时三天办结”，要求各窗口及派驻单位对所属事项优化流程、精简环节、缩短时限。

三是完善制度，促规范管理。我们相继制定了“旬邑县政务服务中心管理制度（暂行）”、“窗口工作人员考勤管理制度（暂行）、”“行政审批和服务事项接办件管理制度（暂行）”、“行政审批及服务事项服务规范（暂行）”、“工作人员服务规范”、“窗口绩效考评制度（暂行）”、“窗口工作人员绩效考核制度（暂行）、”“首席代表管理办法（暂行）”10项管理制度，规范窗口工作人员的服务形象、服务效能的“警戒线”；以审批运行制度和行为规范制度形成的行政审批行为的“防火线”。

（三）加强干部队伍建设，不断提高广大干部综合素质。以窗口为单位自学牛玉儒、孔繁森等榜样的宣传教育片，使工作人员努力有方向、奋斗有目标；以流水作业线为单位，根据并联审批、联合踏勘、联合验收以及程序衔接的需要，组织部分窗口首席代表集中讲解本窗口

的许可和服务事项，使同一流水线的工作人员相互掌握流程衔接的必要条件，促进流水作业线工作效率的提高。

>三、存在的问题和建议

（一）审批办证问题

一是职能进驻不完善。窗口只受理、发证不审批的现象较多，首席代表大都有职无权，审批权大多集中在局长、分管副局长手里，部分单位审批手续繁琐，要经过多个股室若干人签字盖章，如房产办证、发证在大厅，填表、评估、测绘、审核在局里，当事人来回要跑六、七趟。我们要求即办事项进中心，仍然有些单位未按要求进驻，审批还是在局里，如食品流通许可证办理、药品监督局餐饮卫生许可证办理等，还有的单位强调网络安全为由、审批责任窗口不能担当等理由不肯进驻。

二是收费没有完全归拢。我们一直在和财政单位努力争取将所有具有审批职能的单位的收费纳入中心大厅财政窗口一家开票收费，但仍然有些单位在单位有票据自己开自己收，既造成收费混乱，伸缩性大，又会使部分单位的职能无法履行。还有一些服务性收费的收取，如规划单位、房产单位的服务性收费，弹性大，自由裁量权高，通过自行领税票收取，群众反映比较大。例如人社局居民养老保险基金的征缴，群众要先在中心开票，再去农业银行存钱，再来中心交收据，造成群众多跑路，跑冤路。

三是双重办件。在中心办理的业务，还在原单位继续办理，只在中心咨询，将办事群众劝回原单位办理。

对此，我们建议：

1、强化职能进驻，严格执行“首席代表管理办法（暂行）”，对各审批环节进行再次简化，首席代表具有事项的审批权（建议县政府研究审定后正式行文执行）。

2、加强收费监管，将所有收费包括服务性收费归拢，其它任何部门不得领票、开票、收费，中心要负起监管职责，对不按标准开票、随意减免和遗漏收费行为的打回受理窗口重办（建议县政府研究审定后正式行文执行）。

3、各单位上报在中心的开展的业务坚决不能在原单位开展，避免造成资源的浪费（建议县政府研究审定后正式行文执行）。

>四、窗口人员问题

中心规划初期，需窗口工作人员120名，现各单位以在中心不能开展业务，专网安全、专网不能搬迁为理由，中心实有窗口工作人员75人。且各单位对窗口工作人员调动频繁，调动后的工作人员非精干业务人员，对所开展的业务模糊不清，各单位存在敷衍现象。对此，我们建议：要求各单位要选派素质高、能够出任业务骨干的人员到窗口工作，并由中心进行考察政府统一组织培训后上岗，在中心工作期限不的少于2年（建议县政府研究审定后正式行文执行）。

**政务中心进驻单位工作总结7**

市行政服务中心深化政府信息公开工作，进一步发挥行政服务中心、公共资源交易中心在政府信息公开工作中的重要载体作用，主要工作有：

>一、规范管理促公开。

行政审批服务平台着重抓许可事项内容、许可依据、许可过程和许可结果的公开。许可事项内容公开方面，进中心的所有审批事项、事项表格、法律法规等全部公开，目前市中心已有389项行政许可“七公开”资料、500余个申请表格和相关范例可直接从网上查询或下载。许可依据公开方面，各进驻部门凡是与行政许可相关联、无密级要求的法律法规及时予以公布、更新，目前已有529项法律法规在网上公布。许可过程公开方面，系统自动生成“查询号”，用户可用“查询号”查询事项办理情况实时状态;同时还开通了短信通知功能，当窗口工作人员操作“受理”或“审批通过”申请事项时，都会自动向申请人手机发送短信信息，使申请人随时了解办理状态。许可结果公开方面，通过公告栏及时将企业资质审批、水利取水许可、水土保持方案、土地登记等许可结果予以公开。

招投标平台重点是抓建设项目、政府采购、土地交易、产权交易公开招标的条件、程序、中标信息公开。相关信息均在市公共资源交易网上进行及时发布。

此外，根据市政府信息公开网信息发布的相关工作要求，中心安排专人负责，由办公室把好信息发布关，全年共发布信息59条，并及时对有关内容进行更新。

>二、丰富载体促公开。

在继续利用好公示栏、公示窗、办事须知等形式实施政务公开的同时，充分发挥新闻媒体、现代通讯(如手机短信)、网络等覆盖面广、传播速度快的特点开展政务公开。一是利用电子政务公开。充分发挥网上办事大厅和公共资源交易网的平台作用，对于审批服务的办事指南、网上办事、政策法规、公告公示、中介服务、网上答疑等栏目以及公共资源交易的招标公告、中标公示、成交结果等栏目设置进一步完善。加强对许可事项、许可依据、许可过程和许可结果的公开。二是利用微博公开。除中心自身开通官方微博外，要求所有进驻部门窗口均开通微博，并制定相关管理办法，纳入月度考核。三是利用手机短信公开。办理事项完结后系统触发手机短信通知办事主体，当事人也可发送手机短信对办理状态进行查询等。

>三、加强督查促公开。

加大对窗口单位的监督检查，督促进驻部门按政务公开要求，建立相关配套制度，做到办事要求公开、办事方式公开、办事流程公开、办事结果公开、监督途径公开、责任追究办法公开。同时，结合电子监察系统建设，把行政审批系统纳入本级监察视线，由窗口工作人员将办理的所有许可事项全部输入行政服务中心内网审批系统，对各事项的办理时限、办理结果等实行网上监管，实现对窗口办件全过程的实时动态监督。

**政务中心进驻单位工作总结8**

自本人20xx年6月15日被局派驻xx市行政服务中心以来，到现在已经三个多月了。现在这三个多月的工作情况总结如下：

>一、我局领导高度重视“中心”工作，为“中心”工作开展奠定了坚实的基础

我局领导高度重视“中心”工作，为完善“中心”职能，我局制定出台了相应的管理规章制度和相关文件政策。为保证“中心”工作有序开展，我局安排有专门分管“中心”工作的领导，分管领导对“中心”工作认识到位，配合有力，在认真贯彻、执行市委、市政府有关“中心”工作要求的同时，还经常深入“中心”调查、了解窗口工作情况，并主动与“中心”管理办公室沟通、交流，及时采取相应措施，缩短项目办理时限，解决窗口运作中存在的问题。各级领导的重视，为“中心”工作开展奠定了坚实的基础。

>二、方便企业办事，实行全程跟踪服务

一切为了群众，一切为了发展，建立中心目的之一就是方便群众办事，努力为群众筑造一条畅通无阻的“绿色通道”。一旦受理业务，立刻实行全程跟踪服务。

>三，办结事项

自进驻中心以来，我一共受理办结了25件业务，其中《兽药经营许可证》一个、《\_水域滩涂使用证》一个、《动物防疫条件合格证》二十三个。均在中心要求的时限内提前办结，并通知申请人来中心领取。

>四、存在的主要问题

行政服务中心是行政审批制度改革中产生的新单位，其运作有一个不断完善的过程，对照建立中心的目的和广大群众的要求，我认为还存在以下一些问题：

1、局内部分领导对行政服务中心的工作关心不够，没有足够重视中心工作的重要性。

2、没有实现即受理即办的工作机制。

3、没有完全落实对中心派驻工作人员的补贴问题。

总之，20xx年，中心是挑战困难开创未来的一年，有成绩、也有问题，总结过去，展望未来、我们将在市委、市政府的正确领导下，与时俱进、开拓创新、团结奋斗，把中心建成一个真正体现党和政府的形象窗口、成为政府勤政为民、高效服务的有效载体。

**政务中心进驻单位工作总结9**

今年以来，在区委、区政府的正确领导下，按照依法行政和政府工作全面提速的要求，坚持以“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕中心提出的“年内工作全区争第一，全市创一流”的工作目标，解放思想，实事求是，开拓进取，努力工作，始终牢记“为人民服务”的宗旨，创造性地开展了工作，使政务中心工作取得了较为显著的阶段性成果。

现在，纳入政务中心的单位已达4xxxx，承担着238项审批业务，面对这么多单位，中心的工作如何开展摆在自己的面前，我深知，面对这么大的工作量，要想把工作做好，就必须时刻把为人民服务的宗旨放在首位，勇于面对挑战，在本职工作岗位上努力践行“三个代表”重要思想，树立科学发展观，充分调动中心管理人员的工作积极性。 政务中心的主要职责包括政务办理、招商咨询、督查服务、外来投资、信息咨询“一站式”服务等，采取“一门受理、联合审批、一口收费、限时办结”的方式，实行集中办公。因此，抓好中心的审批业务当属重中之重。绝大多数单位把本单位承担的审批服务项目全部纳入大厅进行审批。因此，抓好中心窗口单位的审批服务质量尤为重要。根据分工，我经常组织窗口人员学习区委、区政府的有关文件，学习在审批业务中“六件”办理制的要求及程序，明确审批服务项目的审批依据，以便尽快地进入角色开展审批业务，并会同政府法制室、监察局、物价局的同志立即着手起草确定需要保留的审批项目的审核、审批业务流程图的设计等工作，确保现定的审批项目搞全，凡与规定不相符的行政审批，坚决予以取缔，凡上级已明令取消的，一律停止执行，然后通过报纸、电视台向社会公布，接受社会和群众的监督。为使广大客户真正享受到“一站到底”的优质服务，减少客户交费的麻烦，我又会同财政局、中行等部门，研究落实窗口单位统一收费问题，从如何开设帐户，开具发票到每月初如何将此款拨付到各单位等问题都一一解决。各单位统一收费在政务大厅进行，即方便客户，保证及时足额上缴财政，为政府聚财，又杜绝了行政审批收费过程中标准不一，暗箱操作等不正之风。在审批服务业务中，我特别注重要求各窗口单位要努力提高审批服务质量，遵循“高、严、快、实”的标准，只要属于窗口职责管辖范围内的业务，在承诺的时间内都要顺利地办完所有手续，真正为客户提供便捷高效的服务。

一、行政审批职能得到较好发挥，办理业务数量大，质量高。20xx年，共办理各类审批业务1015xxxx，窗口集中收费80xxxx元，受到了区委、区政府领导的高度评价和充分肯定，同时也得到了广大客户和社会各界的广泛赞誉和普遍认可。

二、审批时限明显缩短，行政效率大大提高。由于大厅实行“一条龙”式的审批服务和辖区内7日内办结制度，使有的项目需要十天甚至一个月才能办结的，现在在大厅内集中办理，数小时就得到及时办理，大大提高了办事效率，为广大客户提供了便捷高效的优质服务，取得了较为显著的成绩。

三、工作中采取的主要措施

一是制定工作思路，明确工作目标。年内实现“全区争第一，全市创一流”的工作目标，保持良好的精神状态，全面提高自身素质，确保各项工作争先创优。二是不断总结和完善工作思路，建立健全约束机制，确保政务中心的工作持续、健康地向前发展。三是规范审批，优质服务。在规定的时间内都能顺利地办完所有手续，热情为顾客服务，达到客户满意。同时做到“五坚持”、“五纠正”，即：就地审批要坚持，送批现象要纠正；联合审批要坚持，各自为政要纠正；按时办结要坚持，拖延时限要纠正；领导带班要坚持，不管不问要纠正；首接责任要坚持，推诿扯皮要纠正。

回顾政务中心一年来的工作，虽然取得了一些成绩，但距区委、区政府的要求还有一定差距，因此，在今后的工作中我将努力加强自身的政治业务素质，紧紧围绕“服务经济，方便群众”这条主线，积极研究在市场经济新形势下，如何更好地深化行政审批制度改革，研究新情况，解决新问题，总结新经验，努力探索出一套成功的适合长清实际的政务中心管理模式，进一步发挥政务大厅在全区的龙头带动作用，为全区经济和社会各项事业的快速健康发展做出自己的贡献。

不足之处：

平时学习抓得不够紧，有待于进一步加强。

**政务中心进驻单位工作总结10**

XX年，锦江区政务服务中心在区委、区政府的领导和市政务中心的指导下，围绕区委、区政府中心工作，进一步完善政务服务中心建设，深化规范化服务型政府建设，提高行政效能，优化投资环境，为“四区”建设服好务。现将区政务服务中心20xx年度工作总结报告如下：

一、全面完成“两集中、两到位”工作

一是完成部门行政审批(服务)职能向一个科室集中。全区21个有行政审批职能的部门全部设立行政审批科，由行政审批科代表本部门集中办理法定的行政审批事项，全面完成部门审批权向一个内设科室集中。其中行政审批科单设的部门3个，挂靠其它科室的部门18个。二是完成行政审批科成建制向政务服务中心集中。锦江区根据各部门设立行政审批科的情况，3个单设行政审批科的和4个审批业务量较大的，审批科成建制进驻区政务服务中心，在政务服务中心设立8个后台办公室，后台办公人员23人;增挂牌子的也保证有足够的力量和专业骨干进驻区政务服务中心，全面完成各审批职能部门的行政审批科全部集中到政务服务中心工作，政务服务中心共有25个职能部门进驻，设立了43个服务窗口。三是完成各职能部门将行政审批权向办事窗口授权到位。全区504项行政审批事项及政务服务事项有494项集中在政务服务中心(分中心)办理，集中率达98%。各部门在办事窗口设立首席代表，将行政审批权限充分授权给窗口首席代表，并于今年年初签订书面授权书，全面实现行政审批权向政务服务中心窗口授权到位。四是确保行政审批事项在政务服务中心办理到位。实行“一个窗口”受理、“一个窗口”办结的“一条龙”服务，杜绝办事群众“多头跑”、“来回跑”的现象。今年1-10月，区政务服务中心(分中心)共办理行政审批事项及政务服务事项316994件，其中现场办结298702件，现场办结率为。

二、全面推进政务服务中心标准化建设工作

锦江区以创建一流政务服务中心的目标，采取切实有力的措施推进政务服务中心标准化建设。一是锦江区政务服务中心面积2550㎡，大厅宽敞、明亮、整洁，服务窗口办事指南、办公电脑等办公物品整齐统一，摆放有序;服务大厅窗口分布、楼层分布等指示牌清晰准确，配套服务设施设置合理，齐备，中心积极营造规范、舒适的办公环境，使群众到中心办事一目了然，方便办事。二是调整窗口布局。结合推进并联审批要求，将企业登记类的办事项目所涉部门分区域相对集中，便于服务对象咨询和审批内部流转，促进服务效率提高。三是中心严格规范各窗口的收费，统一由入驻中心的银行收取，向社会公布服务事项的收费标准及收费依据等，有效杜绝了行政审批乱收费和“搭车”收费等不规范行为，避免发生窗口乱收费的现象。

三、深化并联审批，减免新办企业注册登记费

锦江区深化并联审批，按照“统一受理、抄告相关、并联审批、限时办结、集中回复”的要求，积极推进新办企业注册并联审批，并于今年3月20日起，免收新办企业注册登记相关费用，包括企业注册登记费、营业执照副本工本费、税务登记证工本费、组织机构代码证工本费。受理新办企业注册申请后，区政务服务中心并联审批窗口督促工商、税务、质监实施并联审批，于2个工作日内办结相关证照，核定相关费用。申请企业取件时，并联审批窗口将“三证”(工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证)一并发放给企业，企业无需交纳注册登记相关费用。截至10月底，并联审批窗口共办理注册新办企业873户，共计减免企业注册登记费73万余元。

四、进一步规范政府投资工程建设项目招投标工作

为切实加强我区政府投资工程建设项目招投标(比选)活动的监督，进一步规范招投标(比选)行为，锦江区下发了《贯彻的实施意见》(锦监发〔20xx〕35号)，要求自20xx年1月1日起，我区所有国家投资工程建设项目的招标投标或比选活动，必须进入成都市建设工程项目交易服务中心进行。

五、严格使用统一的行政审批业务办理和电子监察系统

按照电子监察系统建设的要求，锦江区推行使用省、市统一的行政审批业务办理和电子监察系统。一是按照统一确定的原则、分类、标准和名称，组织开展行政审批及政务服务事项清理。二是对清理保留的504项行政审批(服务)事项，积极做好行政审批(服务)事项的规范工作，完善行政审批(服务)事项基础数据，包括：项目名称、设定依据、审批条件、数量、审批程序、审批时限、收费依据和标准、申请材料等22个要素，完成行政审批(服务)事项流程、办理环节的规范和优化工作，并纳入政务服务中心集中办理，实现省、市、区政务服务中心行政审批项目名称和标准统一。三是严格使用省、市统一的行政审批业务办理系统，做到超前防范、动态监管和硬性约束相结合，促进窗口单位及工作人员按法定程序办事，有效规范行政审批行为，推进依法行政。自市级行政审批业务办理系统运行至今，无一件因窗口办理超时而产生的超时件。

锦江区政务服务中心本着切实方便群众，完善电子政务建设的目的，建立了政务服务网站，为办事群众提供网上在线咨询、相关表格下载，即时将当天各窗口接办件数量和各审批事项的办理情况在网上进行滚动公示，做到办事事项、办事流程、事项办理过程、办理结果一目了然。

六、加强窗口队伍建设

一是为确保政务服务质量，提升政务服务形象，对进入中心窗口的工作人员严格把关，锦江区建立“政务服务窗口”工作人员的准入和退出机制。选派职能部门素质高、业务精、能力强的同志到“政务服务窗口”工作。二是积极组织窗口工作人员开展形式多样的培训和宣传教育，诸如：审批应用系统使用培训、普通话培训、服务礼仪培训等，牢固树立“以民为本、以客为尊”的政务服务理念，提高窗口工作人员的业务能力、服务水平，以提升政务服务窗口整体服务质量。三是实施月度优质服务窗口和年度优秀窗口的评选，树立典型，充分调动窗口工作人员的积极性和主动性。四是中心设立了监察投诉台、投诉举报箱等投诉设施，公开行政效能及投资软环境投诉电话，畅通政务服务投诉渠道，在服务第一线直接听取办事群众的意见，及时发现问题、化解纠纷、解决矛盾。今年，没有发生一起新闻媒体的负面报道，也没有发生一起因明察暗访而引起的通报。

七、创新推进街道便民服务中心和社区代办点标准化建设

锦江区把街道便民服务中心和社区代办点规范化建设工作与街道管理体制改革和创新社区治理机制相结合，构建覆盖全区、城乡均衡的公共服务网络。按照社区服务“网格化”的原则，结合街道、社区的地域和人口特点，在全区16个街道办事处采取“一站一居”或“一站多居”方式，建立了28个“公共服务站”，设立统一规范的服务窗口，作为街道办事处和社区向居民群众提供公共服务的窗口和平台。并通过统一的笔试和综合考核，建立了一只具备较高素质的300余人的社区公共服务站专职工作人员队伍，为提高基层公共服务水平提供了人才保障。

二是推进“民生类”审批服务事项进社区。我区对社区居民生活息息相关的“民生类”审批和服务事项进行了梳理，明确了公共服务站应承担的审批和服务事项。目前，公共服务站共承担了与社区居民日常生活相关的城乡最低生活保障待遇审批、《再就业优惠证》办理、再生育审批、《一孩生育服务证》办理等14个部门的6大类，49项“民生类”审批服务事项。

三是简化办事程序，优化办事流程。对审批权限在区一级的“民生类”审批和服务事项，区政府有关职能部门充分授权给“公共服务站”办理，并在全区范围内启用了街道办事处“审批专用章”。对暂不能委托授权的审批服务事项(或审批权在省、市)，将原来的“社区→街道办事处→区级职能部门”三级工作流程优化缩减为“公共服务站→区级职能部门”二级工作流程，进一步缩短了办理时间。另外，公共服务站进一步改进服务方式，严格落实“上门服务”、“全程代办”，“主动服务”等工作要求，变群众跑路为工作人员主动上门，为群众提供“一站式”、“全方位”的政务服务。

**政务中心进驻单位工作总结11**

20xx年来，县行政服务中心在县委、县政府和市行政服务中心的正确领导和各进驻部门的大力支持配合下，中心始终坚持以科学发展观为指导，紧紧围绕县委、县政府打好“三大战役”，建设殷实、文明、和谐的幸福崇仁的奋斗目标，大力加强中心规范化建设，全力推进“两集中、两到位”工作，努力提升行政效能，优化发展环境，改进工作作风，提高服务质量，较好地完xx县委、县政府和市行政服务中心部署的各项工作任务，20xx年1-12月份，中心共收件13420件，办结13341件，办结率达，提前办结率，大厅收费万元，办事群众对窗口工作人员评价满意率达以上。荣获市行政服务中心20xx年度综合考评先进单位。

>一、认真做好党风廉政建设工作，全面落实党委主体责任。

中心认真组织干部职工学习党的十八届三中全会、十八届中纪委三次全会、省纪委十三届五次全会、市纪委三届五次全会、县纪委十三届五次全会精神，全面落实党风廉政建设责任制，中心领导以上率下，带头讲授廉政党课，主动落实主体责任；班子成员按照责任分工，切实履行“一岗双责”，抓好分管领域党风廉政建设工作。

>二、全力推进“两集中、两到位”工作，为办事群众提供优质高效服务。

1、落实“两集中、两到位”改革。按照崇府办发【20xx】13号文件《关于xx县行政许可和公共服务事项统一进入县行政服务中心办理的通知》全面落实到位。各窗口都精心选调进厅人员，按照“两集中两到位”的要求，根据工作需要把素质高、业务精、服务好、责任心强的业务骨干派驻到中心窗口。

2、落实责任制，做到充分授权。（1）落实了“领导负责制”；（2）落实了“首席代表制”；（3）落实了“一审一核”制；（4）实行了“一次性告知制”；（5）实行了“服务承诺制”；（6）实行了“ab岗制”；（7）实行了“岗位责任制”；（8）实行了政务信息公开制度；（9）实行了“并联审批制”；（10）实行了“一体化征管”；（11）建立了“绿色通道”。

3、加强电子政务建设。各部门和单位均按照统筹规划、整合资源，统一实施的要求，将行政审批信息化建设纳入县政府电子政务建设的总体规划。

4、加强乡镇便民服务中心建设和管理。完善村级便民服务网络，各乡镇设立便民服务大厅、村委会设立便民服务室、村小组设立便民服务点，做到管理权限下沉、服务事项下放、工作中心下移，切实落实“134”服务模式。

规范乡镇便民服务中心工作机制，切实落实政务公开、首问负责制、一次性告知制、服务承诺制、限时办结制和岗位责任制，提供信息查询服务、延时服务、预约服务、上门服务、代办服务。

5、全面落实上级取消、下放、清理行政审批项目工作。

自20xx年以来，我县共承接和取消行政审批项目185项，其中取消21项，承接省政府下放10项，承接市政府下放152项，合并2项。经过梳理，我县共有行政审批事项294项，其中行政许可事项211项，非行政许可事项83项。

6、认真做好xx县便民服务事项目录编制工作。根据《xx市人民政府办公室关于印发xx市全面推行“三单一网”工作方案的通知》及《xx市便民服务事项目录编制工作实施方案》要求，由县行政服务中心牵头负责编制《xx县便民服务事项目录》工作。

7、全面实行企业“一照一码”登记模式。10月1日起，我县全面实行“一照一码”登记模式，通过“一窗受理、互联互通、信息共享”，将由工商、质检、税务三个部门分别核发不同证照，改为由市场和质量监督部门核发加载统一社会信用代码的营业执照，实现“三证合一、一照一码”证照130户，其中开业77户，变更37户，换照16户。

>三、进一步建立健全中心各项规章制度，加强中心日常管理。

1、建立健全各项制度。今年上半年中心进一步落实完善《关于进一步加强行政服务中心建设的实施意见》、《关于xx县行政许可和公共服务事项统一进入县行政服务中心办理的通知》等各项意见、措施和制度。通过制度的落实来加强中心日常管理，做到有章可循、任务明确、责任到人。

2、提供优质服务。中心从提高窗口工作人员素质入手，积极开展延时服务、预约服务、上门服务、代办服务，为办事群众提供一个整洁舒适的办事环境，统一中心窗口工作人员服装，提升窗口工作人员形象。做到热情接待、文明用语、公正办事。

3、强化考核。根据《xx县行政服务中心窗口服务考核办法》，对窗口工作人员进行日常考评和年度考核，每日进行巡查，每周进行公示，每月进行通报，每季进行评比，半年一考评，年度总考核。

**政务中心进驻单位工作总结12**

20xx年度，我窗口审批服务工作按照“以民为本、坚持标准、快速审批、优质服务”的工作原则， 进一步加强和规范行政审批工作，全年无缓批、漏批、错批等情况发生，无违反廉政纪律情况发生，无投诉和不满意测评事件，展现了我窗口纪律严明、办事严谨、态度热情的工作风貌。现将全年工作情况和明年的工作安排汇报如下：

>一、认真执行首问责任制，严格履行请销假制度。

认真执行首问责任制，热情接待每一位到中心办事的群众，办求解释规范准确无误，让办事群众满意而归，绝不让办事群众跑冤枉路。共接待群众咨询1000余人次，接受电话咨询500余次,接受群众预约和延时服务17次。严格按照要求按时到岗、佩证上岗、服装规范、语言礼貌规范、行为规范、认真履行请销假制度。今年我科室在工作中实现了无差错、无超时、无违纪的工作目标，得到了中心的肯定和企业的赞誉。

>二、各项工作完成情况：

今年进一步完善了窗口服务事项：行政事项公示、行政服务事项示范文本、行政服务事项一次性告知单等服务事项。按照《行政许可法》的要求，进一步理顺和完善了工作流程，实现办件制度、办件程序、办件时限规范化。完善办件指南，方便群众办事，接受群众监督。全年窗口受理餐饮服务许可申请248项，保健食品经营申请98件，药品经营许可事项266项，审批发放餐饮服务许可证248份，保健食品经营审核意见表92份，办结总数612件。在受理时，我们对每一份申报材料都认真核对、审查，无误后才进行登记，对不符合登记条件和材料不全的一次性告之。在工作中我们做到不延误、不漏登、不错登。对于受理的各类审批事项做到随时登记，按照办件的种类进行微机录入，同时严格按照局里的规定即时办理。在工作中我们还做到监督协调，随时做好监督协调工作，对发证的最后环节进行核查，发现有误的地方及时向业务科室和局领导沟通协调，经常督促办件时限，并随时把从客户中反馈来的意见和建议及时向局领导汇报。

>三、存在的不足：

在20xx年的工作中，我审批服务科不论从服务质量和工作效率上都有很大的提高，取得了一些成绩，但也清醒的看到存在差距和不足。对于有关政策不能深刻理解，只停留在表面是最需要改进的地方。

>四、20xx年工作计划：

一是进一步加强审批科人员的学习，提高服务意识、大局意识，认真执行上级有关制度。二是进一步改进工作作风，简化办事程序，提高办事效率。

**政务中心进驻单位工作总结13**

\_x县委：

根据要求，现将县政务服务中心20\_年工作总结和20\_年工作思路汇报如下：

一、20\_年工作简要总结

20\_年以来，在县委县政府的统一领导和市政务服务局的精心指导下，以数字化改革为指引，以政务服务建设为抓手，紧扣中心大局，紧盯核心指标，紧抓民心实事，持续推进改革创新工作。1-10月份中心各窗口共办件445687件，网上办件量218068件，日均办件量2024件以上，办结率达100%。

(一)坚持效果导向，迭代升级跨省;一网通办;模式。在去年与福鼎建立跨省通办协作机制的基础上，借助数字化改革的东风，运用数字化的理念、方法和手段，按照系统分析V字模型，以高频次、高关注度、高获得感事项为切口，围绕;打通两地数据系统、优化办事流程环节、提升群众满意度;的;一通一优一升;目标，开发浙闽(x福鼎)跨省;一网通办;系统，推行;一码登录、两地漫游、三端应用、四库共享、五大指标;，真正实现;数据跨省跑、群众掌上办;的应用效果。目前，该系统已在;浙里办;成功上架，户籍迁移、社保医保、企业注销等涉及公民个人和企业法人的93个事项可在线办理，全年办件量近500件，承诺时限压缩比，申报材料缩减率，材料电子化率，得到了两地企业群众的一致好评。

(二)坚持需求导向，全面开启;屏对屏;远程办事模式。结合政务服务新动向和企业群众新需求，充分应用;温州政务通;平台，通过单点联线、双向互动、多端协同等方式，不断拓展;远程踏勘;;远程办理;;远程指导;等服务形式，全面开启;屏对屏;远程办事新模式，让企业群众真正享受数字化改革的;红利;。目前，已梳理公布第一批涉及县市监局等9个部门的可适用;远程踏勘;事项31项，并推出可适用;远程办理;的156项民生类事项以及部分可量身定制的急特事项。同时，建立;1+18+N;的远程视频服务网络，依托县政务服务中心、18个乡镇政务服务中心和若干个红色代办点的平台功能，为企业群众提供专业、精准、优质的指导、帮办、代办服务，真正实现;就近可办;;就近好办;。

(三)坚持问题导向，积极助力老年人跨越;数字鸿沟;。针对老年人等特殊群体办事难的问题，我们进一步优化升级零障碍畅通办、零等候即时办、零距离就近办、零跑趟上门办的;四零;服务理念，通过ETC扫码系统无感识别、配置相关配套设施、设置长者关爱专窗、提供预约上门服务等一系列适老化举措，积极助力老年人跨越;数字鸿沟;。从10月份开始，面向全县70周岁以上老年人开通;刷脸乘公交;业务，出门无需携带任何证件，就能免费乘坐全县域城市公交，目前已覆盖117辆公交，为老年人群体带来实实在在的便利，也受到了全社会的广泛好评。

二、20\_年工作思路

20\_年，我们将继续以数字化改革为牵引，加快推进政务服务发展提质、工作提标、改革提效，全力打造;智慧政务综合体;，力争形成一批具有x辨识度的标志性成果。重点抓好以下三个方面：

一是以数字化为载体，加快建设政务服务智慧大厅。依托全县一体化多端应用平台、大厅数据联动一体化智能应用管家、政务服务大数据驾驶舱等系统平台建设，全面推进政务服务大厅向智慧化;政务服务综合体;转型。同时，依托;24小时自助服务区;和;‘互联网+政务服务’体验区;，强化线下政务大厅对;网上办;;掌上办;的支撑功能，引导群众形成;网上办;;掌上办;的办事习惯。

二是以标准化为抓手，优化升级政务服务工作体系。立足;三区一中心;功能布局，加快推进;综合窗口;建设，推动更多政务服务事项实现;无差别受理、同标准办理;。同时，优化升级跨省通办、全域通办、远程办理等标准体系，积极探索营商环境服务专区标准化建设，试点推行印刷、安居等个性化;一件事;;一窗办;，为企业群众提供全地域、全周期、全链条的政务服务。

三是以职业化为方向，建优建强政务服务专员队伍。立足;县乡一体、多员合一;的总体思路，统筹推进;减窗口、减人员、提效能;，加快政务服务专员队伍职业化、专业化建设。同时，适应;全域通办;改革要求，有序推进向乡镇;综合窗口;派驻政务服务专员。在此基础上，依托村社;红色代办;示范点和银行网点，试点推行;多员合一;，不断发展壮大政务服务专员队伍。

**政务中心进驻单位工作总结14**

XX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

今年上半年，管委办在继承中发扬，提出了新的工作思路：1.工作理念：以群众满意为最高标准。2.工作目标：努力把大厅阳光、高效的作用发挥出来，为区委、区政府争光，为公务员队伍争气，进一步优化发展环境，更好地便民利民。3.工作角色：一是当好入驻大厅的审批项目的管理员、协调员;二是当好入驻大厅的窗口工作人员的服务员、督查员;三是当好行政审批制度改革的宣传员。4.工作作风要求：热情、周到、廉洁、高效。5.主要工作内容：一是以人为本，进一步把窗口工作人员凝聚起来;二是与入驻部门加强协调，进一步把行政审批效率提高起来。6.六条工作措施：一是严格劳动纪律;二是规范工作着装;三是统一服务用语;四是改进审批方式;五是精减审批环节及要件;六是强化群众测评。

(二)进一步加强制度建设

为进一步提升大厅窗口形象，优化沙区发展环境，更好地为企业、群众服务，大厅管委办根据原《考核规则》施行的实际情况，在反复征求窗口工作人员意见的基础上，再次修订了《大厅服务窗口及其工作人员考评规则》、《大厅服务窗口考核实施细则》和《大厅窗口工作人员考核实施细则》等三个制度，新制度的修订主要有3个变化：1.强化了《\*\*区人民政府关于印发的通知》(沙府发[XX]121号文);第六章大厅考核奖惩;中关于对窗口工作人员进行月度考核和年度考核的评比要求;2.细化了月度;流动文明窗口标兵;和;服务明星;的评比细则，并加大了奖励力度;3.考核的形式从以前扣钱(凡违纪被扣钱者均取消月度评优资格)改为在100分的基础上实行加、减分制，与经济挂钩，更大程度地激发窗口工作人员创优积极性。

(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

今年上半年，大厅改进审批服务方式的工作重心放在协助推进《关于建设领域行政审批制度改革试点方案》(市政府190号令)的贯彻落实。3月6日、5月23日，由区监察局、区\_牵头，大厅积极准备参加了两次建设项目并联审批专题会，旨在把建设领域59项涉及16个部门的审批改为只由计委、规划、国土、建委四个部门牵头实施的;五大环节有限并联(合并)审批;。目前，区计委、规划、国土、建委正分别拿出牵头实施方案。并联审批制度的建立，必将减少审批环节，缩短审批时间，缓解企业;二万五千里长征;的烦恼。

>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。

**政务中心进驻单位工作总结15**

一年来，行政部在局领导和中心领导的直接领导、关怀和帮助下，在各部门的协助和本部门工作人员的共同努力下，行政部的工作开展得井井有条，圆满完成年初制定的计划，现将一年来的工作情况汇报如下：

>一、做好日常事务和后勤保障工作。

1、加强财务和票据管理工作。严格遵守财务制度，做好单位一年来的财务收支工作。每月都能及时把当月的收支情况汇报给中心领导，使领导及时了解和掌握单位的收支情况，坚持做到日清月结，每月收支平衡，按期做好月报表和纳税工作，为单位的开支提供准确数据。经常与财政局联系，使中心办公费用及时下拨，确保工作正常开展，保证了业务正常开支。此外，还加强了票据的管理工作。领用票据时必须将上一本票据交回注销，才允许领用新票据，原则上每次只能领用一本，有效止了票据用完不及时上交和丢失现象，而且规定票据管理人员必须每月与会计对票据帐，有效控制了出纳多记和少记帐现象以及票据遗漏现象，今年来无票据短缺和丢失现象发生。

2、做好办公用品的购买、保管和领用工作。为了保障各部门业务工作的正常开展，我们每月都向各部门了解所需的办公用品，根据各部门所列清单及时购买和提供。如遇特特殊情况需马上购买的，我们随时购买，及时解决。每次领用办公用品都认真做好物品的使用登记手续。

3、搞好单位福利工作。今年调出入人员较多，每次都能及时为相关人员办理社保、公积金等转移手续。

4、及时核定调资工作，认真做好单位各类统计和证照的年审工作。对需调整工资的同志能及时核定审批，并按期发放。做好一年一度的工资统计、干部统计及本单位相关统计工作，按时办理单位各类证照的换证及年检手续。

>二、完成本单位文字材料材料整理及文件的保管工作。

1、完善单位各项规章制度，使各项工作逐步走向制度化和规范化。

2、认真完成本单位工作计划的工作总结，做好相关文字材料的整理工作。

3、处理各种文件和做好上传下达工作。做到当天的文件尽量当天处理好。需呈报领导审阅的能及时转送，并分类归档保存。为了做好上传下达工作备有专用的电话记录本，以便及时、准确地传达上级通知。一年来没有过由于错传、漏传和误传现象，使单位领导能及时、准确地掌握上级下达的各种通知和文件精神。

>三、做好信件、档案的收发和报刊杂志的管理工作。

按时做好单位信件的收发及签领，档案的收寄及转交工作。每天做好报纸的分发、杂志的归类保存，使各类报刊杂志井井有条。年底做好明年报纸杂志的征订工作。

>四、认真做好综合协调工作。

行政部是一个综合协调的部门，在工作上既要考虑各部的实际情况，又要顾全整个中心工作，使各个部门分工不分家。一年来，行政部能从中心工作出发，积极主动协调好各部门工作，确保中心各项工作能顺利完成。

行政部一年来还积级协助各部门的业务工作，如：协助各部门印制各类表格，负责各部门及本单位各种材料的文印工作，协助交流部负责周五及大型交流会入场的出售及材料的复印工作等。

>五、存在问题是，在工作协调上有时考虑还不够周全。

**政务中心进驻单位工作总结16**

今年上半年，我中心继续贯彻落实省、市关于推进;最多跑一次;改革精神，积极围绕市区党委政府;三强两促;;八重清单;等目标要求，进一步推进行政审批和公共资源交易重点改革工作向纵深发展，取得了阶段性成绩。重点推出瓯海特色的光伏项目建设;一件事;和汽车充电桩报装;一件事;改革，创新;不见面开标;方式将开标时间从6-7个小时缩短到30分钟，全力推进基层政务服务标准化建设，相关工作得到了市局及市委改革办领导的重视和肯定。行政审批方面，1-5月份区中心及分中心共办理各类事项133418件，全区13个镇街政务服务中心共办理各类事项76366件，37个社区便民服务中心共办理各类事项61322件。公共资源交易方面，1-5月份共完成45宗工程招标项目，其中29宗不见面开标项目，成交金额亿元，节约率为％；完成43宗政府采购项目进场交易，采购预算金额万元，实际采购金额万元，节约财政资金万元，采购节约率为；完成产权交易12宗，成交金额万元。

一、上半年亮点工作

（一）突出抓好疫情防控和复工复产;两战;攻坚

一是配合全区开展防疫工作。疫情爆发期间，认真配合古岸头村开展疫情防控工作，每天安排人员准数到村防控卡点开展轮班值守、人员排查、出入登记、体温测量、疫情宣传等；成立专项小组进驻集中医学观察点，统筹做好安保维稳、后勤保障、健康监测工作；5-6月份继续承接机场轮岗与隔离点管控工作，作为瓯海区进驻龙湾机场轮岗值班。二是做好中心防疫工作。为积极应该新冠疫情，我中心及时落实相关措施，一手抓疫情防控，一手抓政务服务，在审批中心入口处设立扫码点，安排专班专人落实预约对接、身份核验、扫码登记等工作，利用海报、语音播报等加强宣传提醒，进一步确保大厅疫情防控工作落实到位。三是助力企业复工复产。一对一联系帮扶14家企业，派专人参加区级招工组部门前往安徽招工。疫情期间，创新优化审批和公共资源交易服务，如开展线上线下双线审批，积极引导和宣传;网上办、掌上办;；积极跑腿上门开展多种形式的代办服务；采取;不见面开标;方式重启招投标项目，切实助力我区复工复产。

（二）继续推进;最多跑一次;和;一件事;改革

一是深化便民利企;一件事;改革。继续深化省定41项;一件事;改革工作，重点推出瓯海特色的光伏太阳能项目建设报备验收并网;一件事;和新能源汽车充电桩报装;一件事;，得到了市局及市委改革办领导的重视和肯定。目前，光伏;一件事;已于5月份完成工作方案印发，30多个项目已进入流程运作，充电桩;一件事;工作方案也正在区里走印发审批流程。二是继续深化侨务;全球通;工作。将;侨务全球通;的功能向国内延伸，打造;远程办;;视频办;。目前，我区已设置4个服务点，已有17个部门、108项跨境事项可办理，截至5月底完成为侨服务咨询量1152件，温警在线为侨服务73件，;1+3;平台办理业务40件，位列全市前三。三是助推企业投资项目审批提效提速。为达成一般企业投资项目从赋码到竣工;最多80天;工作，牵头组织相关职能部门深入代办服务，做好项目前期服务和审批提速工作。目前完成;最多50天;项目5个、;最多30天;项目22个，实现率均达100%。试点开展企业投资低风险小型项目审批;最多20个工作日;审批，目前在进行项目筛选和对接。四是推进涉批中介服务;最多跑一次;改革。推进;网上中介超市;推广应用，及时审核中介比选项目申请，妥善处理中介比选争议问题，实现全网平稳运行，目前已完成比选项目79个，最高限价364万元，中选金额286万元，下浮率达21%。

（三）强势推进基层政务服务标准化建设

一是办事大厅标准化再提升。强化镇街内部政务服务事项和基层站所服务事项;两集中两到位;分类推进基层政务服务办事大厅标准化改造提升。目前已打造完成4个示范型、6个标准型、3个合格型镇街政务服务中心。二是服务事项标准化再提升。重新梳理调整街道政务服务事项395项，编制统一的办事指南模板；将355项部门下放事项推送到各镇街中心电脑受理端，由镇街中心进行确认、布设受理地址、受理环节，努力实现办事系统受理端向各镇街下移。三是办理模式标准化再提升。在镇街政务服务大厅布设电脑、浙里办;二维码;，引导办事群众实现;网上办、掌上办;。设置;瓯e办;24小时自助服务区，继续推进;瓯e办;、;市民之窗;自助服务终端的拓面增项。开展精细化无偿代办服务，今年以来已完成精细化代办3322件，办结率100%；社区、村居完成代办件数5936，办结率100%。四是队伍标准化再提升。要求各镇街政务服务中心作为正股级科室，专门负责日常管理和镇街;最多跑一次;改革工作，配足配齐窗口工作人员共54名，落实基层站所工作人员常驻窗口共42人。五是制度标准化再提升。继续完善规范办事指南、办事流程等，全面落实首问负责、限时办结、一次性告知、告知承诺、容缺受理、容错免责机制等制度；健全日常管理考核和奖惩办法，激励优秀工作人员，进一步提升服务热情和服务水平。

（四）积极提升政务服务信息智慧化水平

一是继续优化;网上办事;。积极参与全市数据家底普查、数据资源归集、系统平台整合工作，完善统一规范的公共数据资源目录，完善南威系统与浙江省政务服务网公共数据的交换与共享,将更多直接关系企业和群众办事的高频数据纳入共享范围。二是继续优化;掌上办事;。配合市政务局、区大数据管理中心构建;一网通办;的在线服务体系，继续优化提升政务服务网、移动端、自助端界面和功能，不断提高民生事项和企业事项的网上办理率。三是继续优化;自助办事;。进一步推广应用;瓯e办;便民服务终端，自主拓展;瓯e办;自助机功能，打造审批大厅;24小时;取件区，配合实现动车站;过路办;，最大限度为民谋便利。四是推进;智慧服务大厅;创建。以;互联网+政务服务;为指导，对智慧考勤系统、大厅背景音乐系统进行改造，引入集人体测温和智能人脸考勤门禁产品，打造智慧服务大厅。

（五）全力推进电子化公共资源交易服务

一是推出;不见面开标;服务。1月初上线试运行;不见面开标;系统，投标人可以在任何地方通过电脑参与开标，大幅降低企业投标成本和时间成本。

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