

# 政务服务独创亮点工作总结实用5篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/220843.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 政务服务独创亮点工作总结1

中心一成立，先后制定和完善了全面管理的13项规章制度和办法，使中心各项工作一开始就努力做到有章可循。

一是制度管人，严格纪律。中心对工作人员在劳动纪律、仪容仪表、服务态度和质​​量等方面都提出了明确的要求，如上下班实行电脑打卡考勤制度；工作人员临时外出实行登记制度；因病因事实行严格的请销假制度；中心还规定，工作人员上班时间不准打电脑游戏、炒股、聊天；要佩证上岗，热情服务，不得与顾客争吵；实行首问负责制，本单位事情自己协调，不得让服务对象去跑等。

二是制度管事，规范服务。中心制定了服务项目的管理办法，规定了各类服务事项必须实行“服务内容、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准”公开。服务事项按“五件管理制”（即办件、承诺件、联办件、答复件、补办件）和“五制办理制”（即一般事项直接办理、复杂事项承诺办理、重大事项联合办理、上报事项负责办理、控制事项明确答复）办理。在收费方面规定，凡收费项目一律实行亮证收费，无收费许可证的项目一律不准收费。

三是狠抓落实，严格考核。中心每月严格按照窗口人员考核办法逐项打分，与奖金挂钩，同时，还不定期地对出台的制度、办法进行检查、抽查和考试，并将检查、考核结果及时进行通报或公布。上半年主要对考勤制度、卫生制度、网络管理制度等进行了多次检查，其中分两次对管理制度、微机操作进行了集中考试，窗口人员平均成绩在90分以上。通过检查、测试，强化制度的严肃性和工作人员遵章守纪自觉性，真正使各项制度落到实处。

## 政务服务独创亮点工作总结2

截止12月底，“中心”共受理各类政务服务事项10126件，办结10126件，其中即办件9581件，现场办结率达100%，承诺件545件，按时办结率100%。代收各类税费542万元。中心窗口未出现超时、违纪等现象，办事效率进一步提高，受到办事群众的一致好评。现将一年来工作开展情况总结如下：

### >一、加强组织领导，进一步凝聚政务公开工作合力

几年来，随着中央、省市对政务公开工作的高度重视，我县各级各部门充分认识到了推行政务公开的重要意义，把政务公开工作列入了重要工作议程，纳入了各单位和乡镇党风廉政建设责任制、优化经济环境测评和绩效评估考核

范畴，做到了与政府其他工作同研究、同部署、同检查、同考核。县里成立了由县长任组长的政务公开领导小组，各部门和乡镇也成立了由行政一把手任组长的政务公开领导小组。政务公开工作基本上形成了党委领导、政府主抓、纪检监察、部门配合的工作机制。建立了重大问题集体研究，日常工作常务组长拍板，重要活动多部门联动，经常性工作办公室落实的工作格局。今年2月初，县委常委、纪委书记、县政务公开领导小组带队到政务中心进行了调研，在充分了解我县政务公开工作基本情况后，对今年我县政务公开及政务服务提出了明确要求，对基本建设项目进驻作出了专门部署。9月中旬，召开了全县政务公开领导小组会，会议传达了实中办[20xx]22号、湘办[20xx]16号文件及上级有关会议精神，并就如何贯彻落实好文件精神进行了研究部署，有力地推动了全县政务公开工作不断深入开展。

## >二、突出重点热点，进一步提高政府信息公开水平

今年来，我们按照“公开是原则、不公开是例外”的要求，进一步深入实施政府信息公开条例，准确、及时、全面地公开政府信息。县政府成立了由县长任组长政府信息公开领导小组，各级各部门都明确了政府信息公开分管领导和工作人员。对政府信息公开门户网站进行了全面改版，开辟了政务公开、网上办事专栏，对政府信息公开各项制度、信息公开指南、信息公开目录、部门信息公开、依申请公开制度等内容在网上进行了全面公开。同时我们对各乡镇各部门和公共企事业单位的政务公开工作进行了检查指导，要求各级各部门认真贯彻落实《政府信息公开条例》，全面推行办事公开制度。充分运用政府的网站、电视媒体、手机报、政务公开栏等形式，围绕财政预决算、重大工程建设、突发事件、办事服务指南等群众关注的热点问题，加大公开力度，扩大主动公开的信息量。进一步完善依申请公开的申请、受理、答复机制，畅通工作渠道，规范工作程序，提高公开的质量和实效。

## >三、加强载体建设，进一步完善政务服务体系

一是抓窗口建设，努力增强政务中心服务功能。针对我们政务中心窗口设置过少的现状，为进一步增强政务中心的服务功能，今年以来，我们把协调基建审批流水线进驻政务中心作为一项头等大事来抓。年初县纪委欧阳书记带队到政务中心调研，就基建审批项目进驻一事做出了明确部署，并组织国土、建设等拟进单位到隆回考察。我们对基建审批服务项目进行了进一步清理，在压缩办结时限的基础上编制了办事指南和流程图。目前国土、建设、环保、人防、气象窗口工作人员基本到位。同时，我们正在全力争取政务中心的搬迁扩容，多次与县相关领导进行了汇报沟通，搬迁意向已基本明确，具体场地正在选择确定中。

二是抓乡镇便民服务中心建设与运行。在去年新建7个便民服务中心的基础上，今年县财政安排了便民服务中心建设经费12万元，经过我们多次指导督促，目前除儒林、西岩等乡镇办公场地没有竣工条件不具备外，其他乡镇基本都建立了便民服务中心。为了确保已建便民服务中心规范运行，我们制定出台了《关于乡镇便民服务中心规范化建设的意见》，协同县纪委在7月份和11月份对各个乡镇进行了明查暗访，对个别建而不用乡镇提出了整改意见，要求正常启用的乡镇进一步完善便民服制度、健全运行机制、完善便民台帐，确保便民服务中心高效运转、切实便民。

三是抓网上政务服务与电子监察系统建设。去年底，县财政投入150余万元建设了外网平台，全县120余个单位纳入了外网平台。今年来，我们把网上政务服务与电子监察系统的建设与应用当成一项重要工作来抓。联合县监察、法制、信息中心对各部门的行政许可、非行政许可审批及办事服务项目进行了进一步清理，完成了46个项目录入工作。8月底正式启用网上政务服务与电子监察系统，目前有26个单位基本实现了网上申报、网上咨询和网上办理。

## >四、狠抓内部管理，进一步提升政务服务质量

政务中心各窗口工作人员来自不同部门不同岗位，人员素质参差不齐，人权、财权都在原单位，管理难一直是困扰政务中心的一个重要问题。为此，我们坚持以教育提素质，以制度促规范，以管理强服务，切实提升了机关形象，在市县对政务中心多次明查暗访中，得到了上级领导一致好评。

一是加强对全体工作人员的教育培训。结合“加快发展大家谈”和机关效能建设活动的开展，组织全体干部职工学习党的方针政策，学习市委、市政府、县委、县政府的重大部署精神，学习相关业务知识，鼓励大家为中心的发展献计献策。开展了干部职工“知足感恩、爱岗敬业”的心态教育活动，在全体干部中形成了团结向上的良好工作氛围。

二是健全完善运行机制。进一步完善了“首问责任制，一口告知制，限时办结制，并联审批、全程代办”等一系列办事制度。对进驻中心的审批服务项目，通过加强与各窗口单位的沟通、协调，不断优化窗口办件审批流程，压缩

办件审批时限。目前，进驻中心的审批项目承诺办结时限基本上在法定办结时间上压缩了三分之一以上，对在中心受理的审批服务事项，一经受理，严格按照承诺，在规定时限内办结。

三是加强管理，严格考核。认真落实管理人员现场办公制度，加强现场的不定时巡查，并及时纠正检查中的违纪违规现象。严格执行《窗口工作人员考核操作办法》、《进一步加强干部作风建设具体实施办法》等规章制度，按月对窗口和窗口人员逐项打分考核，并将考核结果进行通报，奖惩严明，极大地增强了窗口工作人员遵守规章制度的自觉性，形成窗口争先创优、人人比学赶超的良好工作氛围，极大地提高了服务意识与服务水平。

此外，我们坚持对综治、信访、安全、计育、文明创建等工作常抓不懈，做到工作有机构，年初有计划，实施有方案，负责有专人，年终有总结。中心全年没有发生任何治安案件、安全事故，越级上访和计划外生育事件，办公场所时刻保持整洁卫生，为全体工作人员提供了一个良好的工作环境，为广大办事群众提供了一个非常和谐的办事氛围。

在即将过去的一年里，全县政务公开和政务服务中心工作虽然取得了一定成效，但是离上级和群众的要求还存在一定的差距，政务公开工作开展不平衡，政务中心场地有待进一步扩展、功能有待进一步提升、管理有待进一步加强，政务公开监督检查机制有待进一步完善等等。今后，我们将有的放矢、求真务实、开拓创新，努力把我县政务公开和政务服务中心工作提升到一个新的水平，为我县经济社会发展做出更大贡献。

### 政务服务独创亮点工作总结3

在县委、县政府的领导下，在市政管办的精心指导和各窗口部门的大力配合下，县政务服务中心坚持以科学发展观统揽全局，按照建设规范化服务型政府的要求，以优化政务环境为目标，以“便民、规范、高效、廉洁”为原则，以提高办事效率和便民服务为宗旨，全面提高政务服务中心标准化、规范化建设，不断地完善政务服务体系，创新服务举措、提高行政效能、提升中心窗口形象，全面完成了年初制定的工作目标。现将20xx年工作情況点总结如下：

#### 一、行政审批服务情况及成效

(一)行政审批服务业务办件量及办结率有效提升。截至11月30日止，县政务服务中心共接待群众咨询1535件，申请11871件，受理11866件，办结11690件，办结率(其中当月办结率)，平均日结率;月均办结1063件，月均办结件数与去年同期相比增加987件;投资受理5860万元，同意投资5860万元。

(二)实现高效、快捷办理行政审批服务工作目标。进驻中心办理的行政审批服务事项平均对外承诺办理时限由法定个工作日压缩为个工作日，20xx年1-11月份，县政务服务中心受理的行政审批服务事项，平均受理时间天，承诺件平均办结时间个工作日，承诺提速;实际办理提速。

(三)对外宣传报道工作成效明显。今年以来，政务服务中心规范、高效、快捷、阳光、廉洁的行政审批服务工作被柳城电视台、柳州晚报、柳州日报柳城专栏等媒体作为经验和典型进行宣传报道。

(四)得到社会各界和办事群众广泛认可。从今年6-11月份，政务服务中心政务服务评价率达，满意度，回访群众58人次，无不满意及投诉现象。

#### 二、主要工作措施

##### (一)进一步优化服务环境，大力推进硬件标准化建设

继去年我县启用新政务服务中心后，县政管办高度重视政务服务中心硬件建设，按照建设规范化服务型政府的要求，切实推进政务服务中心标准化建设，今年共投入经费2万元，为政务服务中心各窗口配备了25套政务服务评价仪，更新了1台电子触摸屏，进一步加强了监督，方便了群众，提高了行政透明度，着力打造优质高效的政务环境。目前我县已基本实现了政务服务中心审批项目、审批流程、办事制度、服务模式、场地建设标准化。政务服务中心占地面积400多平方米，内设15个工作窗口，3个综合窗口，进驻事项197项，一个收费窗口，一个投诉窗口，一个政府信息公开查询点，2个办事群众休息区。服务大厅宽敞明亮、设施齐全、环境整洁、功能完备，配置了休息座椅、书写文具、饮水器具、复印设备、液晶彩电、大厅工作窗口分布示意图等多项便民服务设施，有电子监控设备、电子评价仪、电子触摸屏查询设备、银行等，为群众提供优质的服务环境。



## (二)完善运行机制，强化政务中心规范化管理

1、加强制度建设，完善运行机制。在坚持首问负责制、一次性告知、限时办结制的同时，针对中心日常管理中出现的新情况、新问题，制定和完善了《柳城县政务服务中心流动“服务示范窗口”评比办法》、《办件管理办法》、《窗口单位及窗口工作人员绩效考核办法》、《首席代表管理暂行办法》、《窗口工作人员服务规范》、《窗口服务过错责任追究制》等30项制度，强调了限时办结、责任追究、廉洁自律等方面的纪律，明确了窗口工作人员职责，规范了窗口的办事程序及工作人员行为，完善了对窗口工作人员的考核评价体系。

2、推进规范化管理。一是加强巡查管理。今年下半年，我办下文明确了各股室负责人及股室职责，同时将督查股调整到大厅办公，加强对中心大厅的管理。督查股采取视频巡查和每2次不定时到各窗口巡视相结合的方式进行，对发现问题及时指出，并做好记录，实施对窗口工作人员有效监督，确保政务服务中心真正建立起依法、规范管理的长效机制。二是严格考勤管理。对窗口工作人员日常考勤实行每日上下班指纹考勤，挂牌上岗，每月统计一次政务服务中心窗口工作人员考勤情况，并将月考勤情况作为月度考核的主要内容，在月度考核通报中进行单列，促使窗口工作人员增强遵规守纪意识，进一步规范窗口管理。三是坚持考核管理。从11月份开始，认真组织实施窗口月考评工作，严格落实了每月对政务服务中心窗口工作人员进行的月度考核和通报工作，并将考核数据汇总存档，为年终考核和年终“服务示范窗口”、“服务标兵”评比工作准备了充分的考核依据。

## 3、使用“三套管理系统”及政务服务评价仪，强化效能监管

县政务服务中心使用“三套管理系统”进行管理，安装了政务服务评价仪，有效地强化了效能监管和服务监督。一是考勤管理系统，实行指纹认证考勤，进一步强化了内部管理，规范了工作人员的上下班行为，树立良好的政务服务形象;二是安装区、市、县三级联网的视频监控系统，对各窗口工作人员现场行政审批行为实行全程视频监控，有效督促工作人员改变作风、提升行政效能;三是统一使用自治区政务服务及电子监察通用系统，政管办可通过电子监察系统对各窗口受理的行政审批事项进行全程监控，密切掌握办件流向、状态。政管办技术人员利用该系统的超时预警功能对在办的行政审批事项进行实时监督，有效防止超时办件的发生;四是在每个工作窗口安装政务服务评价仪，让群众对各窗口工作人员的服务情况进行评价和监督，进一步规范审批服务行为。

## (三)深入推进镇、村政务服务网络建设

今年下半年，我县全面落实《柳州市建立乡镇(街道)政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作方案》(柳政务办字〔20xx〕2号)文件精神，把建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作列入重要议事日程，予以强力推进。一是积极开展调研，共投入人力16人次，5次深入乡镇、村委(社区)开展建立乡镇便民服务中心专题调研工作，通过基层群众代表座谈、实地走访等形式，对我县乡镇、村级的办公场地、服务项目等进行摸底调查，对乡镇便民服务中心运行模式、服务方式、人员管理等进行初步探讨。二是根据本县实际情况，精心制定并印发《柳城县建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作方案》(柳城政办〔20xx〕93号)，明确乡镇便民服务中心标准化建设的工作目标、组织领导、建设标准、进度安排等具体事项，确保各项标准化建设工作按计划有序推进。三是成立了柳城县建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作领导小组，由县政府常务副县长区军雄同志亲自担任工作组组长，为开展试点建设工作提供强有力的组织保障。四是细化工作，“菜单式”推进。采取操作性强的“菜单式”工作推进模式，将试点乡镇近一个月内要落实和完成的工作，详细地列出菜单，要求试点乡镇“定人、定时、定责”，按时按质按量完成工作。至10月31日，我县两个试点乡镇及一个试点村委都顺利完成了试点建设任务。今年11月10日，我县马山乡政务服务中心举行了揭牌仪式，标志着我县乡镇级政务服务中心正式对外运行。

据统计，两个乡镇政务服务中心运行近一个月以来，共受理行政审批和服务事项2228件，办结率100%，深受群众欢迎和好评。

## (四)加强教育培训，提升工作人员综合素质

为促进政务服务水平的提高，中心从教育工作入手，内强管理，外树形象，有计划、分层次地开展一系列政治思想教育活动和业务技能培训，做到与时俱进，力促作风转变。一是组织政管办管理人员参加区、市举办的各类业务培训，提高管理人员的管理水平;二是组织窗口工作人员认真学习党的基本理论、法律法规、政策业务和党风廉政建设等方面的知识，提高窗口工作人员的政治素养。三是加强业务技能培训，增强窗口工作人员的业务素质和工作能力，提高了服务质量和办事效率。今年以来，我办共开展政务服务业务培训5期，其中邀请柳州市政管办领导到我县授课1期;组织全体窗口工作人员参加自治区政务服务信息化培训4期，学习覆盖率达到100%。

## 政务服务独创亮点工作总结4

20xx年，我县政务服务中心建设按照“打服务牌、走创新路、全力提升政务服务质量”的工作思路，紧紧围绕年初确定的各项工作任务，积极开展“创先争优”及“文明单位”创建活动，大力推进政务服务基层网点建设工作，严格管理，规范服务，各项工作取得了新的进展。

### 一、业务办件量实现“双突破、一提升”

今年1月1日至11月20日，县政务服务中心共接待群众咨询480件，申请22110件，同比增加10632件；受理220件，同比增加10525件；办结21776件，同比增加10414件；当月办结率，平均日结率；月均办结1980件，月均办结件数与去年同期相比增加947件。进驻中心办理的行政审批服务事项平均对外承诺办理时限由法定个工作日压缩为个工作日，承诺件平均受理时间天，承诺件平均办结时间个工作日，承诺提速；实际办理提速。服务评价率达，满意率，连续16个月保持零超时件，投诉件为零。

今年县政务服务中心的业务量实现“双突破、一提升”。“双突破”：

一是今年3月份我县月办件量首次突破20件。

二是今年全年办件量突破200件大关，办件量再创历史新高。

至20xx年10月，中心办件量已达207件，预计至今年12月31日，业务办件量将达25000件，同比增长；“一提升”是指我县政务服务中心办件量在全区的排名较去年有了较大提升，去年我县办件量在全区的排名为42—47名，今年1—10月份的排名均在35—37之间，办件量排名提升了7至10名。

### 二、全面完成行政审批事项清理工作

县政务服务中心按照县人民政府办公室《关于开展行政审批事项清理工作的通知》（柳城政办〔20xx〕5号）文件要求，积极会同县级有关部门开展第二轮行政审批事项清理工作，根据现行法律法规及法律依据的调整，按照“该取消的一律取消、该调整的一律调整、能下放的一律下放”的原则，及时清理取消、精简调整行政许可、审批事项，杜绝了自行设定、变相设定行政许可、审批事项的行为，做好对区、市下放的项目的衔接工作，进一步规范行政审批目录，压缩审批时间，简化办事流程，提高工作效率。经全面清理，共审定全县39个行政机关（含区、市驻县单位）的行政许可、非行政许可事项483项，清理结果已于3月16日经柳城县第xx届人民政府第74次常务会议审议通过并以正式文件的形式对外公布，为我县深入推进行政审批制度改革工作奠定了扎实的基础。

### 三、依法规范行政审批行为

1、以“三项制度”为保障促进审批规范有序。中心严格实施首问负责制、限时办结制、责任追究制三项制度，并进一步建立健全了项目管理、人员管理、大厅管理、网络管理等规章制度，从审批服务的程序到工作人员的行为规范都做了严格的规定，在政务服务过程中，坚持用制度管人，用制度管事。通过各项制度的落实，机关工作作风明显改进，服务能力明显增强，办事效率明显提高。

2、以全方位的监督体系促进审批规范有序。

一是实行日巡查制度。中心督查股每天不少于2次不定时至各窗口巡视督查，对发现问题及时指出，并做好记录，录入当月考评，年度考核档案。

二是强化电子监控。在中心安装全区统一的政务服务审批及电子监察系统，设置了4个视频监控点，对政务服务中心大厅进行全面视频监控。实行网上效能监督，所有入驻中心项目一律通过行政审批系统受理、办理，窗口工作状态、审批效率、服务质量等均通过网上系统自动进行统计和评价，使政务服务监督机制得到了进一步规范和完善，保证了行政审批的阳光运行。

三是强化群众监督。每个窗口均配备了政务服务评价仪，办事群众对窗口工作人员的服务态度、服务质量等进行现场评定。全年评价率为，满意度达。公布投诉举报电话，工作人员挂牌上岗，自觉接受群众监督。全年未收到任何举报信，未发生一例有效投诉。

四是以严格的考核推动审批规范有序。加强对窗口工作人员的日常考核，严格落实了每月对政务服务中心窗口工作人员进行的月度考核和通报工作，并将考核数据汇总存档，为年终考核和年终“服务示范窗口”、“服务标兵”评

比工作准备了充分的考核依据。年度考核作为评优评先的重要依据。

3、以专项督查为手段促进审批规范有序。今年9月16—22日，我县由县纪委、监察局牵头，政管办、政府督查室、绩效办等部门配合，对全县行政审批和政府信息公开工作进行一次专项督查，主要检查各有关部门是否将清理后列入我县《行政许可项目目录》、《非行政许可审批项目目录》的审批事项全部纳入政务服务中心办理，是否存在“两头受理”及“体外循环”现象，是否存在收费不规范等现象。对于工作中发现的问题，督促有关部门限时整改。通过专项督查，进一步规范了我县的行政审批工作。

#### 四、加强自身建设，激发和调动工作热情，提高工作能力

##### 1、抓好政治、业务学习。

一是组织政管办管理人员参加区、市举办的各类业务培训，提高管理人员的管理水平；

二是组织窗口工作人员认真学习党的基本理论、法律法规、政策业务和党风廉政建设等方面的知识，提高窗口工作人员的政治素养。

三是加强业务技能培训，增强窗口工作人员的业务素质和工作能力，提高了服务质量和办事效率。

今年以来，我办共开展政务服务业务培训4期，学习覆盖率达到100%，特别是今年邀请了市政管办的领导亲自对窗口工作人员进行政府信息公开业务培训，为我县政务公开政府信息公开工作的顺利开展奠定了基础。

2、认真抓好“服务示范窗口”和“服务标兵”评比活动。今年共表彰2xx年度“服务示范窗口”5个，“服务标兵”8个。通过创先争优评比活动，提高窗口部门及工作人员的工作热情。

3、有计划地开展各类文体活动，年内组织各窗口工作人员开展2次气排球比赛，组队参加柳州市政务服务中心成立十周年气排球赛，派出队员代表柳州市参加全区民政系统篮球赛等，在活动中加强了各部门之间的沟通与合作，增进了工作人员之间的感情，活跃了工作氛围，健康身心，使窗口工作人员感受到中心对他们的关心和爱护，为中心建设和完成各项工作任务创造良好的宽松、和谐的工作环境。

#### 五、开展项目并联审批，提高行政审批效率

中心在规范运行的同时，积极探索项目并联审批模式，开通重大投资项目行政审批“绿色通道”，初步形成“一门受理，协同相关，联合审批，限时办结”的并联审批机制，抓好投资建设项目前置审批联席会和建设过程相关手续办理协调会。今年我县政务服务中心与县招商局共同组织了县工业区管委会、发改、国土、建设、环保、经贸局等相关部门，召开了2次项目并联审批会，相关部门参会人员就柳州市金鹏动力机械有限公司10个项目选址、用地面积、环境保护等问题进行了会审。会审后，我办积极督促中心相关窗口部门加强配合，按照“对各审批环节之间存在法定因果关系的，实行串联；对各审批环节之间无法定因果关系的，实行并联”的原则，开展“一窗式”并联审批，最大限度地实现了各审批环节的同步审批，尽量减少和压缩前置审批时间，提高行政审批效率。

#### 六、推进政务公开政府信息公开，打造阳光政府

今年以来，我县初步理顺了“一服务两公开”工作管理体制，明确由县政管办负责抓好全县政务公开政府信息公开工作。政管办在工作中切实负起责任，将政务公开、政府信息公开抓出初步成效，努力打造“阳光政府”。

一是成立专门机构。县政管办专门成立政务公开股，负责对全县政务公开、政府信息公开工作进行指导。

二是将政务公开、政府信息公开工作纳入全县各单位绩效考核体系，以此促动各单位重视和推进政务公开和政府信息公开工作。

三是开展业务培训。今年6月16日，我办组织举办一期大规模的政务公开、政府信息公开工作业务培训，全县各乡镇、各有关部门共68名业务骨干参加了培训，邀请柳州市政管办领导和专业技术人员到我县讲课，使我县工作人员对政务公开、政府信息公开操作规程有了直观、全面的了解，促进业务水平提升。

四是中心在大厅设置了触摸屏系统，将中心基本情况、职责、各类政策法规、各窗口办事指南、服务项目等事项全



部录入，并将该系统与审批系统连接，增加了办件查询等功能，实现了信息的综合利用，为群众搭建了便利、快捷的信息平台。严格推行“窗口式”办公，实行一次性告知制度，通过办事指南、触摸屏、电话和现场咨询等，使办事群众对办事内容和办理流程一目了然，明白办事、公正办事、便捷办事，有效杜绝了“吃、拿、卡、要”现象和乱收费行为，树立了廉洁型政府的新形象。

五是设置了政府信息公开场所，带动了“两馆”建设。投入专项资金8万元，完善了政务服务中心、图书馆和档案馆3个政府信息公开查询点的软硬件建设，添加了查询电脑、档案柜等硬件设备，完善查询中心各项工作制度。年内还完成了全县67个单位的政府信息公开文件材料的接收工作。目前我县的政府信息公开查阅点已向群众提供查询电脑、触摸屏、纸质文件资料等多种方式查阅信息。

六是加强政府门户网站建设，通过不定期抽查等方式，督促各有关部门及时在政府门户网站自行更新本部门公开信息，提高信息公开的准确、全面、有效及时。七是按照自治区的统一部署，完成了全区政府信息公开统一平台建设，为我县政府信息公开规范化奠定基础。

## 七、延伸服务体系，夯实服务基础

为推动政务服务向纵深发展，我县在加强县政务中心建设的同时，努力延伸政务服务体系。今年我县在大埔、太平、凤山、东泉4个乡镇建立政务服务中心，至10月底已全面完成4个乡镇政务服务中心建设任务并对外运行。同时，我县政管办还成功举办了太平、凤山两个乡镇政务服务中心揭牌仪式，扩大了乡镇政务服务中心的影响力。至目前，含去年建成的2个乡镇政务服务中心，我县已覆盖了全县50%的乡镇政务服务网络体系，进一步夯实了服务基础，让广大人民群众真正的感受到了便民、惠民、高效、快捷的服务。截止11月20日，全县各乡镇政务服务中心受理行政审批服务事项13309件，办结13309件，办结率100%；其中今年4个新成立的中心受理1686件，办结1686件，办结率100%。

## 八、加强对外宣传和交流，努力营造良好发展环境

今年来，县政管办高度重视、切实抓好宣传报道工作，加大宣传力度。

一是在日常工作中，及时做好政务服务政务公开政府信息公开工作信息的上传下达；

二是通过每月编制《政务服务中心情况通报》，向县领导、各窗口单位领导通报各窗口的及工作人员的考勤、纪律、业务等情况，今年在《通报》中增加信息平台板块，加大对政务服务中心各阶段工作的宣传报道；

三是积极向市政管办、两办信息股投稿，及时反映政务服务中心建设的做法、取得的成效、存在的问题和困难，为领导决策提供参考。

四是通过柳城电视台宣传和报道中心的有关工作，全面宣传政务服务工作的政策和职能，让社会各界关注、理解和支持政务服务工作，努力为中心建设营造良好的舆论氛围。

## 九、开展文明单位创建活动，推进政务服务工作再上新台阶

积极开展创先争优和县级文明单位创建活动，中心将“服务示范窗口”和“服务标兵”评比活动与有机地融合在一起，用创建活动来促进各项工作，从大厅卫生、大厅环境、工作人员业务技能、人员工作作风、中心管理等方面入手，围绕“提高效率、提升服务，提高群众满意度”工作目标，创新服务方式，大力推行提醒服务、预约服务、延时服务、上门服务等方式，努力打造“零距离”贴心服务，切实提高服务质量，受到广大群众的称赞。今年以来，中心各窗口开展预约服务30余人次，延时服务200余人次、上门服务3人次，为群众办结各类行政审批服务事项21776件，服务满意率达100%，无超时件和投诉件，中心的做法也获得了县文明委的肯定，通过了县文明单位验收组的评估验收。

## 十、强化“一服务两公开”应用系统建设

配合自治区人民政府办公厅开展政务服务专网及政府信息公开统一平台建设工作，目前政务服务专网的光纤已接入政务服务中心机房内，政府信息统一平台的后台运行工作已基本工作完成，正在调试当中。

## 十一、着力推进场地标准化建设

为进一步推进县级政务服务中心场标准化建设，完善和拓展政务服务中心功能，我县拟在城东新区内新建政务服务中心大楼。该项目已经县委会讨论通过，列入我县推进经济社会发展五大工作组20xx年重点项目。县政管办积极开展项目前期工作，按高标准、高起点将大楼的建设规模、设计要求等报相关部门进行规划设计。

## 十二、党建工作抓出成效

在县政府办支部的指导下，我中心积极抓好党建工作，探索出一条抓政务建设促进党建工作的路子，目前已有3名同志向党组织递交了入党申请书，本年度已确定发展入党积极分子2名，预备党员1名，为党组织输入新鲜血液。

20xx年，我县政务服务政务公开政府信息公开工作取得阶段性成绩，但仍存在一些困难和不足，主要表现在：

一是受场地限制，县政务服务中心在拓展服务功能上难度较大；

二是乡镇政务服务中心运行有待进一步规范；

三是“两公开”工作纳入政管办职责后存在问题和困难较多，如没有人员编制和专项办公经费，各行政机关对推进“两公开”工作重视不够，未能主动向政府信息查阅场所提供政府信息公开资料，给“两公开”的推进工作带来很多阻碍。

在2xx年的工作中，我们将切实采取措施加以整改，积极探索新的项目审批和管理机制，着力提高办事效率和服务质量，完善“两公开”长效机制，努力打造公开、透明的“阳光政府”，为全县经济发展创建良好的政务环境。

## 政务服务独创亮点工作总结5

20xx年，在市政务服务领导小组的领导下，在市政务服务中心的具体指导下，我们圆满完成了政务服务的各项工作任务，现将有关工作总结汇报如下：

### >一、机构健全，责任落实

年初，我们制发了《关于20xx年度政务服务的工作意见》，将认真抓好《四川省政务服务监督管理办法》和《广安市政务服务监督管理办法》的贯彻落实，深化政务公开，规范办事行为作为我委年度政务服务工作的重要内容，纳入年度目标考核。成立了以党组书记、主任唐鹤松为组长，党组成员、副主任肖建华、甘惠英，纪检组长张清为副组长，各科室负责人为成员的政务服务工作领导小组，机关事业科和企业科分别负责市级行政机关事业单位资产管理和市属国有企业监管中涉及的政务服务工作，办公室负责统筹协调。委领导多次在职工会上强调，公开是最好的监督，民主是最大的约束，国资监管的每项工作都必须坚持公开、公平、公正的原则，实行阳光作业，不允许有暗箱操作等任何违法违规行发生，否则将严肃追究责任。

### >二、保障措施到位

一是明确专人负责相关工作。\_作为新设立的新机构，我们在人员编制少、工作头绪多、矛盾多、困难多的情况下，仍然安排专职工作人员负责行政审批事项。二是落实了经费保障，\_所涉行政审批事项均不收费，政务服务和政务公开所需经费均按须支付，确保相关工作顺利开展。

### >三、规范操作，实行阳光作业

按照政务服务和公开的具体要求，我们在对我委涉及的行政审批事项在清理的基础上，利用政务公开栏和政府门户网站进行了公开。对五项行政审批事项我们承诺了办理时限，在法定时限的基础上，承诺办理时限均有大幅缩短；公开了申请条件、申报所需要相关资料、是否收费等事项，明确了责任科室，按照政务中心的统一格式印制了《办事指南》，以方便群众咨询和办事，主动接受社会 and 群众的监督。一年来，我们共受理行政审批事项七件，均提前办结，没有发生任何投诉案件，没有发生一起违规受理或办理的情形，杜绝了吃拿卡要的现象，获得了服务对象的好评。同时我们将我委涉及的重要文件及信息在政府信息网站上进行了公开，今年5月份以来，我委通过门户网站面向社会发布信息共计13条。没有发生错报或其他泄密事件。

20xx年，我们按时按质完成了政务服务及政务公开的相关工作，收到了良好效果。今后，我们将打造服务型政府机关的要求，进一步建立健全政务公开相关制度，拓展委机关政务公开的形式和途径，努力提高服务质量和效率。



, 竭诚为服务对象提供优质、高效、便捷的政务服务, 为广安的社会经济发展作出应有贡献。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能, 由[ECMS帝国之家](#)开发