

## 市政务服务中心 2024 年度总结

XX 年，县政务服务中心认真贯彻省、市行政效能建设暨政务服务工作会议精神，紧紧围绕县委、政府工作目标，坚持以“服务经济建设、服务社会发展”为宗旨，以转变政府职能、提高行政效能为目标，继续以开展创先争优活动为契机，紧紧围绕在全省市州中“审批事项最少、程序最简、时限最短、收费最低”的目标和依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作要求，努力推进行政权力运行程序化和公开透明，切实解决审批服务事项较多、程序复杂、时限较长，办事效率不够高等问题，20xx 年，工作稳步推进，实现机关效能明显提升，发展环境明显优化，为进一步打造良好的政务服务环境和对外窗口形象奠定了坚实基础。现就 20xx 年工作开展情况总结如下：

### 一、开展的主要工作

#### (一) 狠抓内部管理，着力打造政务服务新形象

今年1月，中心顺利搬迁到县政务服务综合办公楼办公，办公区域面积在原有基础上增加了两倍，县就业局、医保局和社保局整体入驻，县地税局办税大厅、交管服务大厅同时进驻政务服务大厅，仅政务服务大厅窗口工作人员就增加了50余人。为进一步抓好新中心的建设和管理，中心从制度建设入手，内强管理，外树形象，采取了一系列有力的措施。一是由县政府办公室印发了《富顺县人民政府政务服务中心综合办公大楼使用和管理办法(试行)》、《富顺县人民政府政务服务中心进驻单位工作管理暂行办法》，明确了政务中心的管理地位及对各入驻单位的管理要求，为政务中心对综合办公大楼的统一管理奠定了基础；二是建立了政务服务联席会议制度，定期召集相关部门及各入驻单位分析讨论政务服务工作中存在的问题，并逐步加以改进；三是强化对政务服务大厅的管理，研究制定了《富顺县人民政府政务服务中心部门窗口考核办法》、《富顺县人民政府政务服务中心窗口工作人员考核办法》、《富顺县人民政府政务服务中心部门窗口工作人员考勤管理办法》，做到奖惩有度、有章可循；四是为加强对大厅窗口工作人员的日常管理，建立了中心管理人员值班制度，采取领导带班，工作人员值班的形式，定时巡查大厅，及时纠正窗口工作人员的不规范行为，解决大厅运行中的突发事件，维护政务服务大厅的正常秩序。通过采取以上措施，确保了政务中心整体搬迁后的规范、有序运行，基本达到了搬迁后开好头、起好步的要求，打造了政务服务新环境、新形象。

## (二)以治庸问责行动为契机，切实加强行政效能建设

### 1、大力开展行政审批事项“一清理三减少”行动

紧紧围绕市委、市政府提出的在全省市州中实现“审批事项最少、程序最简、时限最短、收费最低”的目标，中心与县监察局、县法制办、县发改局(物价局)和县编办协调配合，本着该取消的取消，该下放的下放，该整合的整合的原则，指导全县46个部门和单位对本单位的审批服务事项逐一清理。通过集中审核和清理，全县审批服务事项由原399项减少、调整为238项。其中行政许可(审批)事项由原来264项减少为76项。原有的40件承诺办结事项调整为即时办结事项，承诺件减少比例为20%。在238项行政审批服务事项中，承诺事项的总法定时限为5204个工作日，承诺办理时限为1674个工作日，承诺时限压缩到了法定时限的32%。取消土地证工本费等收费项目一共12项。截至10月底，县政务服务中心共受理行政审批和公共服务事项16230件，办结16230件，按时办结率达100%，现场办结率达99.8%，承诺提速54.73%，办理提速97.37%，群众评议满意率100%。

## 2、深入推进“两集中、两到位”

审批服务事项“一清理三减少”工作结束后，县政府对全县保留的审批服务事项进行了公告，并对审批服务事项的受理和办理进一步提出要求，要求凡是县政府确定进驻政务服务中心的部门和单位，本部门、本单位保留的审批服务事项的受理和办理职能全部集中到行政审批股室，行政审批股室按要求成建制集中进驻政务服务中心。县级各部门、各单位与本单位窗口首席代表签订《四川省行政审批授权书》，授予行政审批股室负责人(或者是政务服务窗口首席代表)四项权力，一是审批决定权、二是审核上报权、三是组织协调权、四是印章使用权

。通过授权到位，所有审批服务事项在政务服务大厅现场办理到位，严格禁止“两头受理、体外循环”。

目前，共有 41 个部门和单位派驻的 80 余人进驻县政务服务大厅，县地税局、县医保局、县社保局、县就业局、县房屋登记中心、县交管所等原办事大厅全部进驻中心，涉及立项、基本建设、环境保护、土地开发、水土保持、劳动就业、社会保障、医疗保障、涉税业务、工商登记、卫生管理、银行服务等项目，全部都能在政务服务大厅受理和办理。

### 3、以转变服务方式提升服务效能

一是坚持和完善预约服务和延时服务制度，为重大项目开辟绿色通道，提供特色化、差异化服务；二是要求各窗口工作人员坚持电子政务大厅网上值守，提供网上咨询、预约、预审等服务。县政务服务中心管理人员定期登陆电子政务大厅，及时解答咨询、处理投诉，截至10月底，接受网上咨询45件，处理并回复网上投诉13件；三是指导并协助晨光科技园区建立企业服务中心，延伸政务服务职能；四是制定富顺县投资项目领办服务暂行办法。由政务服务中心确定专人作为领办服务人员，在投资项目报批过程中，根据项目业主单位的意愿，提供“一对一”全过程审批指导和引领，协调解决遇到的困难和问题，帮助办理从立项到开工的所有审批管理手续。截止10月底，受项目业主委托，完成代办项目1件；五是着力推行并联审批制度，在认真贯彻《四川省投资项目并联审批实施手册（试行方案）》的同时，按照“统一受理、提前介入、信息共享、同步审查、公开透明、限时办结”的总体要求认真贯彻《富顺县并联审批操作程序》，截止10月底，并联审批办结24件。

### （三）以试点工作为载体，进一步深化政务服务内涵建设

今年，我县被确定为依托电子政务平台加强政务公开和政务服务18个省级试点县之一，中心抢抓机遇、攻坚克难，推动政务服务内涵建设再上新台阶。

1、充分运用“一清理三减少”行动的成果，深入推进政务公开

试点工作的核心内容之一便是行政权力清理。试点工作之初，中心按照行政权力清理的要求，对涉及政务服务的几类行政权力进行了清理，编制了政务服务目录。之后又按照“一清理三减少”的高标准、严要求对部门的审批服务事项进行了重新清理和调整，同时对乡镇便民服务事项进行了清理、规范。清理出的项目由县政府进行了公告。公告后，中心及时将调整、保留的项目在行政审批业务软件中进行了更新，并通过电子政务平台在试点工作新建的政务公开和政务服务网站上进行集中展示。公众可通过政务公开和政务服务网实时查询业务办理的情况，实现了行政权力的公开透明运行。

## 2、通过电子政务平台延伸，实现政务服务窗口前移

为进一步加强政务服务体系建设，提升服务内涵，在县人民政府的高度重视下，电子政务平台延伸到乡镇。5月底，全县26个乡镇便民服务中心全部安装视频监控设备和便民服务业通用软件、2个村和4个社区的便民服务代办点也安装了视频监控设备，与电子政务平台联通，实现了省、市、县对镇乡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。

## 3、以平台搭建促进乡镇便民服务中心建设

一是与县监察局协调配合，加大考核力度。为进一步巩固乡镇便民服务中心标准化建设成果，县政务中心与县监察局协调配合，加大对乡镇人民政府巡查考核力度，并将便民服务中心建设和管理纳入年度目标任务考核，与“治庸问责”行动挂钩。通过督促整改，原个别没有落实场地的乡镇落实了场地，部分落实场地后没有及时启用的乡镇在完善相关硬件设施后正式启用，全县乡镇便民服务中心的“阵地”建设基本完成，形象普遍有了较大改观。二是加强培训，提升服务能力。乡镇便民服务中心业务通用软件安装到位后，中心于5月专门举办了便民服务中心业务通用软件操作和使用培训会，全县26个乡镇便民服务中心工作人员70余人参加了培训。之后，中心共组织人员先后三次到乡镇指导便民服务中心窗口工作人员正确使用软件，并进行视频监控设备和网络的维护；三是建章立制，规范运行。中心会同县监察局研究制定了《富顺县乡镇便民服务中心管理暂行办法》，由县政府办公室印发执行。《办法》明确了便民服务中心的职责和定位，对便民服务中心的事项办理和人员管理提出了具体的要求，为下一步便民服务中心的规范运行提供了制度保障。截至10月底，乡镇便民服务中心便民服务咨询事项66806件，受理事项77171件，办结76619件，按时办结率100%，满意率99.5%。乡镇村(社区)便民服务咨询事项94334件，代办事项84719件，接待和处理投诉77件。

## 二、存在问题及原因分析

一是从目前的办事效率、办事流程来看，个别部门“两集中、两到位”仍未真正落到实处，对窗口授权程度不高，办事群众在中心窗口、局办公地“两头跑”的现象仍然存在。

二是并联审批工作尚有差距。行政服务职能交叉，部门强调各自的办事程序，并联审批工作推进较难。

三是个别部门不严格按要求选派窗口工作人员，人员素质参差不齐，对行政审批队伍整体服务能力有一定影响，给中心管理加大了难度。

四是试点工作取得了一定成效，但我们在推进过程中也发现了诸多困难和问题，一方面，基层工作人员少，专业人才匮乏，难以保证工作质量。此次试点工作时间紧、任务重、要求高，而县级部门、乡镇和村(社区)缺乏精通信息技术的专业人员，计算机专业人才严重缺乏，给中心的工作指导加大了难度；另一方面，目前使用的四川省行政审批业务通用软件系统与政务公开和政务服务系统不能完全对接，也影响了试点工作的效果。

## 市政务服务中心 2024 年度总结

20xx 年，行政服务中心在市委、市政府的正确领导下，全面落实党的 xx 届三中、四中全会精神，按照省政府《关于加强政务服务体系建设的实施意见》的要求、市委工作会议的要求，深入开展党的群众路线教育实践活动，扎实推进行政审批制度改革，全力打通行政服务最后一公里，各项工作稳步推进。截至目前，累计受理各类行政审批和便民服务事项 199406 件，其中即办件 169893 件，承诺件 29513 件，即办事项办结率保持 100%，承诺件平均提前办结率 99.9%。今年上半年，李省长视察行政服务中心，对中心在强化便民服务、创新项目审批服务方面的做法予以充分肯定，江苏省深化行政审批制度改革简报也对中心推进行政审批制度改革的做法进行了专门报道。中心连续第七年在盐城政务服务系统综合考核中排名第一，获市委市政府表彰的“党建、强基工程和五好班子建设工作奖”、“精神文明建设和宣传思想文化工作奖”、“反腐倡廉和作风建设工作奖”、“服务发展创新创优工作奖”。

## 一、简政放权，全力推动行政审批制度改革

1、加减结合，提升行政服务水平。做好加法，不断扩大便民服务内容。做到“两个进场”，涉民事项全进场。水、电、气、电视、电话、网络、市民卡等便民事项全部在行政服务中心办理。进驻行政服务中心的19家公共服务机构涵盖环评、注册代理、房屋评估、税务事务等多方面服务内容，真正做到企业、群众只要进中心，就能办成所有事。行政审批全进场。按照“三集中三到位”的要求，35个行政审批部门全部进驻中心；将涉及便民服务和项目审批的47个部门148个服务流程全部在大丰门户网站上公示，服务内容、咨询电话、服务流程、办理时限、可容缺材料、收费标准实行“六公开”。真正做到了审批部门100%进驻，审批内容100%公示。做好减法，实现应减尽减、应合尽合。按照“减、转、放”工作的要求，在第一时间将国家、省、市下放的，涉及我市的9批次114个事项，逐条对接到位，依法取消事项20项，合并事项5项，同时探索行政审批目录清单、收费清单管理模式，对206个收费项目进行逐一核查，取消收费3个，压降收费9个，形成了新的收费清单，实现清单之外无收费。

2、优化流程，提高行政审批效率。对审批的前置条件进行再梳理。对无法律依据的一律取消，共取消各类前置条件25项。对审批中涉及到的国土、住建、消防等审批难点和重点进行了专题研究，前置条件进一步压降。二是对行政审批事项服务流程进行再优化，在依法行政的基础上，对相关环节进行并联和优化。比如，以前办理护照、港澳通行证、大陆通行证三个证需要填写三张表格，交三套材料，现在“三证合一”，只需要填一张表格、一套资料，而且可以通过自助服务机扫描填写，大大方便了办件群众。

3、强化授权，推动行政审批“三集中三到位”改革。推动部门科室整建制进驻。工商、公安等涉及行政审批的科室整建制进驻中心，做到审批不出窗口。推行就地审批。住建、消防等部门的窗口负责人定期到窗口开展就地即时会办审批，授权到位率在去年基础上提高了18%，使得窗口真正能办事、能办成事。

## 二、创新服务，努力开通项目服务绿色通道

1、联合服务促进审批提速。出台相关工作办法。按照“三少一短”，即章盖得最少、收费最少、申报材料最少和审批流程最短的要求，制订了《项目办理“一次答复、二次办结”制度》、《大丰市重点建设工程项目快速通道(BRT)审批暂行办法》、《联合审批、勘察、验收和年检工作暂行办法》、《关于推行证照办理全程服务制的实施办法》，使得窗口服务更加规范高效。“联合服务直通车”开到家门口。真正做到了企业困难在哪里，中心服务就送到哪里，同时采取定期和不定期走访项目现场的办法，主动发现问题、解决问题。今年，共组织相关窗口上门联合服务 242 次。比如，为投资 2500 万美金的西团环球橡胶履带项目联合服务两次，一次解决了产业准入问题，使企业第一时间立项成功；第二次是在企业进行环境评价的同时，召集工商、商务、环保等部门联合会办，采取分段注册的办法，让企业边进行环评，边领取营业执照，避免环评周期长影响企业注册情况的发生。国土、住建、发改、环保等窗口更是在多次的项目挂牌方案联合服务的过程中，摸索形成了《建设土地使用权公开出让前期会签意见》，大大提高了服务水平。联合会审将解决问题的办法送到企业手上。出台《关于对市级建设工程项目实行并联审批的意见(试行)》，坚持每月都深入到各经济主体一次，重点了解项目审批进度、审批过程中存在的问题，将问题进行整理，通过组织多部门联合会审协调，帮助解决难题，目前共召开会审协调会 22 次，联合会审亿元以上项目 51 个，容缺审批 42 次，协调解决了上海农场旧房改造等 30 多个问题。

2、成立重大项目服务专窗。在一楼大厅设立重大项目服务专窗，为全市所有重大项目提供“专窗受理、专有时限、专属

流程”的“三专”式VIP服务，重大项目实现了一站式受理、一车式踏勘、一站式审批。盐城思达德民力阀门120xx吨阀门及配件制造项目、江苏康源印刷材料年产高科技印刷材料印版800万平方米项目等51个项目进入系统运行，平均审批时间在去年的基础上又缩短10%。同时积极落实市委、市政府的惠民政策，对两区工业项目实行“零收费”，共发放免缴证37本，减免相关费用175.68万元。

3、全面推行容缺预审。出台了容缺预审工作办法，明确了11个部门15个事项和61个可容缺材料，并扩展了可容缺的面，不仅实现业主与审批窗口之间实行容缺，同时上下道审批窗口间也实行容缺预审，有效减少了业主在审批中的等待时间。

### 三、多措并举，合力加强行政服务平台建设

1、推进便民服务中心建设。出台了《关于加强全市镇(村)级便民服务中心(站)建设的实施意见》，镇级便民中心实行了“8+X”服务模式，村级便民服务站达到“十个一”要求，截至目前，全市12个镇全部建成便民服务中心，绝大多数村建成便民服务站，有效为群众开展服务。大中镇恒北村等便民服务站的建设水平得到了盐城市领导的充分肯定，三级便民服务网络建设走在盐城前列。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/188060017057007004>