

2023年乡镇服务能力建设调研报告(精选5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

乡镇服务能力建设调研报告篇一

根据县纪委的通知，信访室就信访举报工作的基本情况、主要做法和经验进行了深入的调研，现将调研情况报告如下：

一、信访举报工作情况

(一)畅通和拓宽信访举报渠道，完善信访办理机制。为了让群众有地方说话，有地方倾诉，有地方解决问题，我县纪委监委结合本县实际，采取以下措施，方便群众反映问题。一是开展“星期一大接访”活动，定时、定点、定人接待群众来访；二是开展“领导干部挂牌群众点名接访”活动，建立信访举报公开栏，将领导干部的姓名、职务、联系方式，办公地点，信访工作的职责、制度、工作流程与信访人的权力、义务等向群众进行公布。并对一些群众联名反映的问题，请群众代表参与调查处理，让群众了解调查处理的全过程，取得群众的理解和信任使问题得到解决。三是开展“下访”活动，坚持主要领导亲自接访，带案下访，对接访的事项实行“五包”（包掌握情况、包解决困难、包教育转化、包稳控管理、包依法处置）责任制。同时大力宣传信访条例和信访有关知识，引导群众依纪依法进行信访活动。四是充分发挥“12388”信访举报专线作用，24小时接听，受理信访举报情况。五是加强基层信访网络建设，信访网络是搞好信访工作的重要依靠，为此，我县在6个镇（街道办），192个村（居）委会和6个派出纪工委建立信访联络点，明确专职信访联络员，

制订相应的工作职责和制度，形成以县为主体，乡村联络点和联络员为基础和依托的信访网络，做到了组织、人员、职责三落实，通过建立基层信息网络，对信访问题早发现、早介入、早解决。六是在办理群众信访举报件过程中，严格执行保密规定，不对信访人歧视、刁难、压制，不将信访人揭发、检举材料及有关情况透露或者转给被揭发、检举的组织和个人等。积极保护举报人的基本权利。

(二)信访工作开展情况。一是认真受理接待来信来访工作，筛选了一批有价值的信访举报线索为查办案件服务。1—6月份全县纪检监察机关共收到信访举报线索133件(次)。其中：业务范围内58件，同期增长100%；上级交办19件，同期增长58%；业务范围外56件。针对群众反映强烈的土地补偿不足，拆迁安置不到位，财务不公开等问题。我们加强综合分析力度，及时反映信访举报中的苗头性、倾向性问题和群众关注的热点问题，为领导决策提供参考和依据，为办案提供有价值的办案线索，二是督办和直接查办了一批信访举报案件。县纪委信访室通过加强组织协调，加大督办力度，采取电话督办、派人督办、跟踪督办等形式，对信访案件和一些重要信访举报事项加强了督办力度，20县纪委信访室共督办信访案件50余件。三是加强信访监督工作，信访举报渠道进一步畅通。我们对反映党员领导干部思想、作风和一般廉洁自律方面的问题，早打招呼、早敲警钟、采取发信访监督通知书和诫勉谈话等形式进行监督，年来，信访监督总量5次，通过交办、督办等形式解决信访问题约40余件。在做好信访监督工作的同时，我们采取多种途径加大信访举报渠道，千方百计为群众信访举报创造便利条件。

(三)来访接待和应急处置工作情况。一是来信办理：1、对信访件进行登记编号，原件报送纪委有关领导阅批，凡署名寄纪委领导的信件直接送至有关领导本人阅批。对于涉及信访人权益、署真实姓名科级以上领导干部及专项治理的重要信访件，报县纪委书记批示，其它信访件报县纪委主管副书记领导批示。2、根据领导批示及管理权限，交由各职能部门归

口办理，对信件进行答复。3、做好存档工作，按来信类别，整理后存档。二是来访接待：1、热情接待来访人员，认真填写《纪委监察局接待来访记录表》。2、接待人员认真听取来访人的陈述，了解来访目的、要求及所反映问题的时间、地点和主要事实、证据等，做好来访记录。3、对不需要处理的一般问题，说明理由或原因做好来访人的思想工作。应由各职能部门解决的问题，通知部门负责人接待处理，并做好记录。4、需向领导汇报、请示的，同《接访记录表》一并报送有关领导审批办理。5、对重要来访、突发性或重大集体上访，要汇报相关领导接待。6、做好存档工作，来访处理完毕，按来访类别整理相关材料存档。三是应急措施：发现重大信访苗头或突发事件发生后，1、立即召开信访领导小组会议，通报上访情况和接访情况，分析研究可能出现的重大问题及对策。2、对已发生的群众集体上访，一定认真对待，做到有访必接，防止矛盾激化，把上访群众稳定在当地。3、立即赶赴上访现场做好耐心细致的疏导工作。4、对问题复杂、规模较大的集体上访，有关领导一定亲自出面做工作，及时提出处理意见。5、坚决劝阻集体赴京、赴省市上访，对已进京、进省市的集体上访群众，立即通知有关单位，尽快将他们接回，做好疏导工作。6、对多年上访的老户，坚持属地管理的原则，在摸清主要问题的前提下，采取请上来或走下去的方式，与当地有关方面共同研究解决，想方设法把他们稳定在当地。

(四) 指导基层信访工作，解决初信初访问题。认真贯彻执行中纪委《关于加强纪检监察基层信访举报工作意见》和《关于加强纪检监察信访案件工作的实施意见》精神，在处理基层的重要信访举报件时，多与基层沟通联系，听取基层意见，了解信访举报的办理情况；及时印发《信访简报》，让基层了解信访举报工作情况；定期向基层反映越级信访和重要举报情况，做到上情下达、下情上达，对基层报送的转办要结果件认真进行审核，促使基层重视查办信访案件、认真解决群众反映的信访问题。

(五) 加强制度建设，提高依纪依法办事水平。结合工作实际，

不断完善信访举报工作制度，健全信访工作责任制，依纪依法规范信访举报工作。坚持领导干部挂牌群众点名接待制度，信访监督制度，署实名举报双项承诺制度；积极推行重点信访公开制度，信访听证终结制度等，为信访举报工作责任制的实施提供了强有力的保证。

(六)加强信访干部队伍建设，提高信访工作能力。县纪委大力加强干部培训，努力提高化解社会矛盾的能力，特别是加强干部思想作风能力建设，提高信访工作者处突应急的能力，每年对基层信访人员进行1-2次集体培训，提升队伍的整体素质和工作水平。同时建立新提干部到信访部门学习培训制度，加深对基层的了解，增进与群众的感情，努力打造一支能够胜任新时期工作需求的干部队伍。

乡镇服务能力建设调研报告篇二

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

为了提升我县医疗卫生机构服务质量和管理水平，满足全县人民群众健康服务需求，县人大常委会组成了专题调研组，通过听取汇报、座谈了解、实地走访、查阅资料、学习考察、比较分析等方法，对全县医疗卫生机构服务能力状况进行了全面调研。现将有关情况报告如下：

一、全县医疗卫生机构资源与需求现状

全县目前共有各类医疗机构*家，其中县级公立医院*家、疾病预防控制中心*家、中心卫生院*家、镇卫生院*家、分院*家、门诊部*所、民营医院*家、个体诊所*家、医务室（含学校和厂矿）*家、村卫生室*家。全县医疗卫生机构编制*人（其中：县级单位*人，基层卫生院*人），实有人员*人（其中：县级*人，基层*人）。学历结构为：本科及以上学历*人，大专学历*人，中专学历*人，非医科专业学历*人，卫生专业技术人员占比例*%；

年龄结构为：*岁以下*人，*—*岁*人，*—*岁*人，分别占比*%、*%、*%、*%；职称结构为：副高以上职称*人，中级职称*人，初级职称*人，无职称*人，其他*人。县镇两级*家公立医疗机构编制床位*张，实际开放*张；*家民营医院编制床位*张，实际开放*张。平均每千人拥有床位*张。

近年来，在县委、县政府的正确领导下，医卫相关职能部门积极争取中央财政预算内投资项目*个，先后完成了县人民医院门诊楼、县急救中心、*个卫生院门诊楼和*个村卫生室建设项目，县中医医院整体迁建项目已完成门诊、医技、住院楼主体建设任务，全县医疗卫生机构基础设施不断改善；*类*个重大公共卫生项目有序推进，公立医院改革取得阶段成效，公共卫生服务均等化水平不断提高；基层中医药示范县成功创建，柞水整体医疗卫生水平进一步提升，人民群众看病难、看病贵问题有了一定缓解。

然而，随着经济社会的不断发展，人民群众对医疗卫生服务的需求越来越高。目前，我县的医疗卫生服务能力现状已经不能满足人民群众日益增长的健康需求，服务现状与健康需求的矛盾日益突出，导致大量患者流入镇安、西安等地就医，进一步加重了人民群众的医疗负担。据不完全统计，*年、*年，全县住院总人数分别为*人次、*人次，其中县境外住院就诊*人次、*人次，境外就医占当年住院总人数的*%、*%，境外住院患者医保报销为*万元、*万元，分别占当年住院人数医保报销总资金的*%、*%，医保报销资金大量外流。*年和*年，全县农村孕产妇免费住院分娩为*人、*人，其中县外住院分娩*人、*人，占住院分娩总人数的*%、*%，农村孕产妇免费住院分娩补助直接外流*万元、*万元。透过上述数据不难看出，我县医卫服务能力明显不足，就医现状已经不容乐观。

二、存在的主要问题

（一）公立医院发展缓慢。一是基础设施陈旧。县级三大公立医院建设规模普遍偏小，功能布局不完善，现有门诊部、住院楼均为二十多年前改扩建的，门诊部、住院部均无取暖、降温设备，住院部无呼叫系统，医疗服务设施不全，后续发展空间不足，无法满足群众就医需求。县医院没有标准化住院楼、实验楼、急诊楼，没有传染病区，医疗区与生活区混居，发展地域受限，与国家“县级综合医院（*—*张床位）应占地*亩”的标准相差甚远；

县中医院也存在类似问题，迁建工程进展缓慢；

县妇保院与计生站合并后，更是无法保证最基本的服务需求。

二是医疗设备落后。我县常规性的医疗设备大都陈旧老化、带病上岗；

大型、高端医疗设备太少，*—*万元的医疗设备仅有*台，*万元以上的大型医疗设备仅有*台，无一台*万元以上的医疗设备，医疗设备落后也是制约医疗卫生服务能力发展的重要因素。三是功能科室不全。受专业人才和缺少设备的影响，*个中心卫生院和*个镇卫生院均缺少妇产科等一些基本科室，除下梁卫生院外，其他中心卫生院手术室常年处于关闭状态。县级三家公立医院中，县中医院、县妇保院也没有妇产科、儿科、耳鼻喉科等基本科室，严重影响了医疗服务能力的提供与保障。

（二）管理服务水平滞后。一是管理人才紧缺。全县副科级以上医疗卫生机构*个，应配备副科级以上管理人员*人，现有副科级以上管理人员*名，其中：大专学历*人，本科及以上学历*人；

初级职称*人，中级职称*人，副高职称*人，无职称*人；

*岁以下*人，*岁至*岁*人。现有的管理人员学历不高、年龄偏大，且非专业人员多，存在着不是专业人员管理专业行业的现象，造成管理不规范、不到位的现象。二是用人机制不活。人才培养和用人机制不完善，导致年龄结构、知识结构极其不合理，后备管理人才出现断层，严重影响了持续发展。三是医院改革进展缓慢。公立医院管理体制、补偿机制、药品采购、人事编制、收入分配、医保制度、监管机制等综合

改革不到位，科学化、规范化、精细化、人性化管理程度不高，存在庸、慢、乱、散现象。四是医德医风教育薄弱。少数医护人员缺乏爱岗敬业精神，事业心、责任心不强，服务意识淡薄，服务态度差，缺乏与患者沟通；个别人员受经济利益驱使下，把单纯追求经济利益作为最高原则，导致部分病人得不到及时有效的治疗而延误病情，甚至造成医疗纠纷，损害了医疗卫生行业的形象。

（三）人才队伍现状堪忧。一是学历层次偏低。在岗的*名人员中，第一学历为全日制本科及以上学历的占*%，大专学历占*%，中专学历占*%，第一学历为大中专的人数居多。二是职称结构不合理。在岗人员中，没有一名高级职称，副高职称*人，占*%；

中级职称*人，占*%；

初级职称*人，占*%；

非卫生专业和无职称*人，占*%，高职称人员少、占比低。三是编制缺口大。全县医疗卫生机构编制*个，正式在编在岗*人，临时聘用或返聘人员*人，占在岗人数的*%。受岗位编制限制，县医院现有*名已晋升副高职称的医护人员，因无岗位而无法聘任。四是人才培养力度不够。受经济社会发展水平和区位条件影响，高职称、高学历的医疗卫生专业人才很难引进，现有的用人机制和激励措施乏力，医护人员整体医疗水平偏低，出色、拔尖的学科带头人少之又少，特别是全科医生培训和业务骨干培养缓慢，医疗技术难以提高。

（四）内生动力严重不足。一是医疗机构综合收入（药品收入和医疗收入）有限，可用财力不足。县医院*年至*年综合收入为*万元、*万元、*万元；

中医院*年至*年综合收入为*万元、*万元、*万元；

县妇保院*年至*年综合收入为*万元、*万元、*万元；

医院的收入仅能维持正常运转，无力顾及后续发展。二是临聘人员多，潜在问题大。全县医疗机构临时聘用人员*人，占在岗人员的*%。特别是县医院、中医院临聘人员达到*人、*人，与单位正式在编在岗人员几乎持平。这些临聘

人员工资由医院自行解决，加重了医院的支出负担；临聘人员的工资只是同岗位正式职工的*%左右，而且不缴纳三险两金（养老保险、医疗保险、失业保险和住房公积金、职业年金），同工不同酬，长此下去，一方面造成人员流动性大，另一方面会引发一系列新的社会问题。三是分配政策保守，医护人员积极性不高。各医院的分配政策陈旧保守，不能很好地体现多劳多得、优绩优酬原则，使一些医护人员不愿承担风险，出现将病人向外推的现象。特别是镇卫生院的一些医技人员，怕担风险，将本可以在镇卫生院收治的病人推向上级医院。四是缺乏激励机制，人才培养滞后。各医疗卫生机构在人才培养上，缺乏长远打算和有效的激励措施，相当一部分医护人员只要调进县级医疗单位，只求过安稳的日子，提高技术能力动力不足，主动要求到外地大医院进修的医护人员少，导致出色的学科带头人才难以造就。

（五）基层医疗资源短缺。一是网底不牢固。全县*个村卫生室，现有村医*名，平均年龄*岁，现有的村医年龄偏大且知识结构老化，受投入政策、用人政策等因素的影响，许多医学专业毕业生未就业者，不愿到村卫生室服务，多数村卫生室出现后续无人接替的现象。同时，村卫生室不是国家卫生投入的主体，大部分村卫生室设施简陋、设备陈旧，影响着正常职能的发挥。二是服务跟不上。镇卫生院人员总量不足、新招录的人员留不住、现有的人员结构不合理，队伍整体素质不高；

村医队伍萎缩，无法得到及时补充。加之镇村医疗设施建设滞后，群众对镇村医疗服务质量不满意，导致对镇村医疗服务能力的不信任，不论大小病直接上县级医院或境外医院。三是宣传有缺失。村卫生室和镇卫生院在宣传党和政府的健康扶贫政策、公共卫生项目上，还存在不到位、有盲区的地方，群众对健康扶贫政策、公共卫生项目知晓率低。各卫生院更没有打造出自己特色的医院文化，影响了群众对卫生院的认可度。

三、外地经验与启示

调研组还实地考察了市内的商南县、山阳县几家公立医院的服务能力情况，通过学习考察，给予我们以下启示。

一是领导重视是关键。商南和山阳两县在县医院建设上均采取了整体搬迁，商南县医院占地*亩，投资*亿元，建筑面积达*万平方米；

山阳县医院占地*亩，投资*亿元，建筑面积*万平方米。两县建成了全省范围内*年内先进、*年内不落后的现代化县级人民医院。从两县的经验来看，他们都是县委县政府高度重视，把民生工程作为县域经济发展的头等大事来抓，选最好的地点、给最优惠的政策、投最大的精力，全力抓好县医院建设。由此可见，只有县委政府高度重视，把县域公共卫生能力建设放在突出位置，与社会经济发展统筹规划，与gdp等直接反映政绩的事项同部署、同考核、同奖惩，优先从人、财、物给予最大限度地倾斜，领导重视，部门协作配合，全力支持医疗卫生事业发展。否则我县医疗卫生要在短期内有所改观，只会仅仅停留在口号上，最终流于形式，成为空中楼阁。

二是主动作为是核心。商南县、山阳县的医疗机构，特别是两县的县医院和中医院，在同样面临人才队伍薄弱、政府投入有限、基础设施建设落后等多重困难下，不等不靠，主动作为，依靠自身内部管理和服务能力提升，赢得群众的认可。商南、山阳两县的干部群众县内就诊率达*%以上。为此，县卫计部门要对标中省市政府对医疗卫生服务体系建设的的要求，制定我县医疗卫生服务能力建设中长期规划，明确任务，落实责任，并督促指导各医疗机构严格组织实施。各医疗卫生机构要把提升自身服务能力水平作为自己的生命线，本着硬件不足软件补的原则，从抓规范管理、抓服务态度做起，用实际行动获得社会的认可、患者的信任。

三是部门协作是保证。商南、山阳两县的县医院整体搬迁项目能在短时间内实施到位，除了县级四套班子重视、政府分管领导主抓外，各相关部门配合协作也是最根本的保证。山

阳县人社部门，去年在市人社部门专门为该县医院争取了*名护理人员招录计划，有效缓解了护理人员不足的问题。我县县医院、中医院建设刻不容缓，更需要各相关部门团结协作，鼎力配合，齐心协力推进两家医院硬、软件建设。

四是人才培养是基础。商南、山阳两县的卫计部门始终把人才培养作为一项硬性任务来抓，各医疗单位从重点科室每年选送业务骨干到西安、北京等地大医院进修培训，培训人员的工资由单位全额发放，培训费由单位承担，并给予适当补助。山阳县县医院*名在职卫技人员，高级职称达*人；商南县县医院*名在职卫技人员，高级职称达*人。学科带头人员的不断增加，从而保证了医疗服务能力越来越高。因此，医疗卫生能力要得到进步和提高，就必须把人才培养作为提升服务能力的重中之重、急中之急，有计划、有针对性地选派有培养前途的业务骨干到西安等地大医院进修培训，培养一批有名望的学科带头人，提高医技水平，博得广大患者的信任，满足新形势下的群众就医需求。

四、对策与建议

借鉴临县和*省天长市的成功经验，针对以上存在问题，现就我县医疗卫生机构服务能力建设提出以下建议。

（一）发挥政府主导作用，大力改善就医环境，努力让人民群众有地方看病。县政府及相关部门要加强项目争取力度和招商力度，努力改善公立医院基础设施条件和就医环境。一是高起点大手笔做好县医院建设。充分利用县医院住院楼国家投资机遇，通过国有资产置换或政府购买方式，利用棚户区改造投资政策，将临河路以东、太白路以北、原建行以南的地域用于县医院建设，扩大县医院发展空间。二是灵活融资方法，多渠道招商引资，吸引社会资本参与县中医院建设，加快县中医院搬迁进程，促使早日建成并发挥作用。三是待中医院搬迁后，将县中医院的房产划拨给新组建的县妇幼保健计划生育服务中心使用。四是加大镇卫生院和村卫生室基

基础设施建设力度，为保证“小病不出村、一般病不出镇”奠定坚实基础。

（三）加强硬件设施建设，着力提高服务质量，努力让医疗机构看得了病。一是加大政府投入力度，实行“定项+专项”的财政供养办法，将县级公立医院政策性亏损、离退休人员经费、重点专科建设、人才培养等列入财政预算，对大型设备购置、基础设施建设、人才引进等给予定项财政补助，对医院的历史债务、设备更新、价格调整补贴、药品耗材补贴等给予专项财政补助，保证医院基础设备及时更新、正常运行，必要的大型设施购得回来、用得上。二是科学规划医院建设，县级三家公立医院要按照各自的功能定位，科学编制医院中长期发展规划，突出重点，强化特色功能，避免重复建设，促进医院良性发展。三是开展提档升级活动，县级三家医院要围绕自身定位，深入开展医疗服务能力提升工程，全面提升县级医院服务能力，力争县域内就诊率达到*%以上。四是重视医院文化建设，县级公立医要紧扣各自发展理念和宗旨，通过美好的医院远景、医院信念、院训、院歌、院风等内容，打造独具特色的医院品牌文化，提升医院品位和竞争力。

（四）完善医疗体系建设，深化医药体制改革，努力让人民群众看得起病。一是坚持公立医院的公益性。努力让全体人民群众病有所医是政府的责任。医改新方案也明确指出，坚持公共医疗卫生的公益性质，把基本医疗卫生制度作为公共产品向全民提供，逐步实现人人享有基本医疗卫生服务。县政府及相关职能部门要牢牢把握公立医院的公益属性，把保障人民群众的健康放在第一位、把救死扶伤放在第一位，努力在加大对医院的投入、优化医疗资源、提升医疗服务质量、做好贫困人群的医疗救助等方面出实招，促使基本医疗服务公平地惠及所有人群。二是探索建立医疗服务共同体。坚持区域协同，以资源共享、人才下沉、双向转诊为导向，推进医联体、医共体建设及其内部人才、资源柔性流动，健全运行考核机制，医疗服务协同配合，畅通双向转诊渠道。三是建

立规范有序的药品供应保障制度。坚持和完善药品“三统一”制度，严格执行基本药品零差价，破除以药补医，减轻患者负担；

及时更新基本药品目录，对基本药品和高值医用耗材实行集中采购，确保医保目录内的基本药品在各医院的供应。四是成立医疗保险管理中心，将农村合疗、城镇居民医保和大病医疗保险整合在一起，实行三保合一，建立健全医疗保险“一站式”直通车报销机制，方便就医群众。

（五）深化人事制度改革，强化人才保障，努力让医疗机构看得好病。一是加强队伍建设。一要按照《国务院办公厅关于印发全国医疗卫生服务体系规划纲要（*—*年）》规定的要求，重新核定调整我县各医疗单位的人员编制和床位编制，用足用活人才引进优惠政策，加大对医疗卫生技术人员的招聘力度，用优惠政策吸引高学历、高职称、高技术的医疗卫生技术人才和专家，满足群众看病需求。二是要加强现职人员的培训力度，卫计部门要制定医疗卫生人才队伍建设规划和年度任务，每年选送*至*名业务骨干到西安、上海或北京等地的大医院进修培训，大力培养学科带头人；

各医疗单位要将人才培养作为一项硬性任务来抓，所有在职技术人员每两年必须到外地大医院进修半年以上。镇卫生院、村卫生室医技人员分批到县级医院跟班培训，多途径更新医技人员的知识结构。三要积极妥善解决临聘人员的待遇问题，我县各医疗机构临聘的*人，*%的人员都已工作*年以上，且大部分已成为岗位能手。一方面是在招录医疗卫生技术人员时，适当降低招录门槛，限定地域范围，最大限度地从现有的临聘人员中招录，既能解决临聘人员的身份，又能缩短新录人员的见习期，还减轻了医疗单位的负担，一举多得。另一方面要综合运用就业创业、公益性岗位等优惠政策，将不能招录的临聘人员纳入其中，解决临聘人员后顾之忧。与此同时，各医疗单位要给临聘人员缴纳保底的养老保险、医疗保险和失业保险，逐步提高临聘人员的待遇，基本做到同工同酬。四要研究探索基层卫生院专业人才招录和管理办法，激励医疗卫生专业技术人员立志基层服务，真正使基层卫生

院招得来人、留得住人、用得上人；鼓励医学专业大中专毕业生未就业者到村卫生室服务，探索村医养老措施，解决村医后顾之忧。二是放开医院自主经营管理权。落实县级公立医院独立法人地位，将用人招人、科室设置、收入分配等权力下放到医院。改革医疗机构人员职称晋升办法，实行公立医院编制备案制管理，破解编制受限难题。建立自主灵活的分配激励机制，实行按岗定酬，多劳多得。三是建立高效的医院管理队伍。积极探索建立县级公立医院院长公开招聘和年薪制度，由院长选聘副院长，分管副院长选聘分管科室主任，实行全员聘任制，严格聘期目标管理，调动内部积极性；建立完善基层卫生院院长选聘、招考、任免等制度，通过公开招聘、组织考察、职工直选等方式，把政治可靠、责任心强、懂经营、会管理、群众拥护的人才选拔到领导岗位上来，带好基层队伍。四是加快建立医疗绿色通道。一方面充分利用对口援助医疗单位和西安知名医院的技术优势，派员学习管理经验和诊疗技术；另一方面加强建立与省市大医院重大病人转院绿色通道，满足群众外地就医需求。

；

乡镇服务能力建设调研报告篇三

县工业经济运行情况调研报告

根据县政协“深入学习实践科学发展观活动”安排，县政协组织有关人员对我县一季度工业经济运行情况进行了调研。今年以来，在县委、县政府的坚强领导下，全县经济工作围绕“保增长、保工业、保企业”，积极应对经济危机，扎实开展中小企业帮扶年活动，保持工业经济的平稳较快增长。

一、一季度工业经济运行情况

1、主要指标增速较快。据经济主管部门和统计部门数据，一季度，全县87家规模企业累计完成产值57697万元，同比增长65.1%；完成增加值16374.6万元，同比增长41.2%，增幅比去年同期快2.4个百分点，高于全市11个百分点，高于全省23.5个百分点。其中3月份当月完成产值30226.1万元，增加值8721.3万元，同比分别增长114.3%、117.8%，增速分别比前两月快82.5个、84.6个百分点。

2、主导产业发展提速。金属材料、装备制造、非金属新材料三大产业增速加快，一季度累计实现产值46143.9万元，占总量的80%。金属材料业9户规模企业，累计实现产值14877.4万元，增长93.8%，其中华兴线缆、大九华铜业分别增长29%、347.3%。装备制造业14户规模企业，累计实现产值18570万元，增长76.2%，其中雄伟泵阀、九华矿机、天平机械、朝云铸造、开云铸造、新辉铸造增幅均超300%。非金属新材料业36户规模企业，累计实现产值12696.5万元，增长55.4%。

3、工业投资增长强劲。一季度累计完成工业固定资产投资5亿元，同比增长107.6%，其中完成技改投资1.33亿元，同比增长44.5%。1-3月单月工业固定资产投资分别完成5000万元、1.3亿元、3.14亿元，同比分别增长30%、106.3%、225.6%。鼎胜矿业、金邦铜业、昌利锻造、**电器等一批重点项目建设加快推进，其中大部分项目将在今年上半年投产达效。

4、危机中寻找机遇。金融危机对县域经济造成一定的影响，但也孕育着一些机遇，大致可以分为两类情况：一是从危机中寻求机遇，如瑞泰汽配紧紧抓住国家对汽车业的扶持机遇，主动与奇瑞、江淮等汽车制造厂商联系，获得订单，今年一季度产值突破1000万元，同比上升300%；二是从危机中得到教训，主动进行企业技术升级，产品更新以适应市场内需，确保企业正常运转，经济利益不受影响，如方兴实业外贸产品受阻，将主要外销转为外贸内需相结合；思源麻业通过开发新产业竹节纱弥补国内空缺，提高单位产品价格，抵消危

机带来的冲击；大九华铜业与上海交大联姻，将高校的高端科技成果，运用到本企业的生产发展中来，获得较好收益。

二、存在问题

1、工业产销率持续低迷。受经济危机下行压力加大影响，市场需求下降、产品价格变动大，导致部分企业销售受阻、经营困难。一季度全县规模企业累计完成销售产值54466.7万元，产销率94.4%，比去年同期低2.8个百分点。

2、部分行业下滑严重。一是纺织行业：一季度仅完成产值2764.9万元，下降24.9%。其中重点企业飞达制丝、思源麻业、逸伦麻业分别下降87.6%、33.7%、和69.3%。二是非矿行业：虽然产品价格与去年同期比没有大的波动，但由于今年非矿产品增值税统一由13%调高至17%，而且劳工成本、运费上升，致使非矿行业盈利能力下降。三是外贸出口：全县9户外贸加工型规模企业3户增长、1户下降、5户无出口实绩，一季度累计完成出口交货值197.5万美元，同比下降21.7%。

3、支撑工业增长的新建项目、大项目少。目前全县85个在建项目，续建项目72个，占84.7%；新开项目13个，占15.3%。在建的上亿元投资项目只有6个，分别是九华电源、鼎胜矿业、海亿矿业、昌利锻造、瑞艾特和方兴实业。今年新开工项目中，大部分投资总额在3000万元以下，5000万元以上项目少。

4、对照全年目标任务，主要指标欠帐较多。从县对乡镇、经济开发区重点考核的6项指标看，一季度均没有完成时序进度。其中规模工业增加值只完成年度目标任务的13.6%，慢于时序进度11.4个百分点；全社会固定资产投资、财政收入、招商引资总额分别完成年度任务的22.7%、21.9%、21%，分别慢于时序进度2.3、3.1、4个百分点。从乡镇、经济开发区完成进度看，规模工业增加值：只有杨田接近时序进度为24.4%；全社会固定资产投资：有蓉城、木镇、丁桥、庙前、经济开发区达超时序进度；工业投资：只有木镇、丁桥达超时序进度；

财政总收入：只有庙前镇接近时序进度24.3%，县直一块超过时序进度为38.5%。

三、对策和建议

1、加大金融支持力度。一是加强银企业对接。建议县政府尽快建立金融服务联系会议制度，定期通报、调度各金融机构对企业信贷支持情况，综合运用金融机构信贷激励机制、中小企业贷款风险资金等手段，进一步加大对企业的信贷支持力度，尽可能降低贷款利率，减轻企业利息负担。年终根据各银行的贷款净增额和增幅给予一定奖励。二是进一步加强担保公司建设。尽快将县担保公司资本金补充到5000万元，进一步完善制度，简化手续，规范程序，建立运行灵活分级审批机制，确保成长性好的企业能得到应有份额的担保贷款支持。三是创造条件积极帮助成长性好的企业办理土地证、房产证，引导企业完善相关财务报表和会计基础资料，为企业融资提供更大的空间。

2、强化政策扶持措施。一是设立中小企业发展基金。建议县政府从起每年安排100万元以上的资金，设立中小企业发展基金，整合现有对企业发明专利、税收贡献、产值进步等方面的奖励政策，每年年终对企业新增贷款、技术改造、节能降耗、资源综合利用、()新产品开发一并给予一定数额的奖励。二是加大项目争取力度。建议各相关部门，紧紧围绕国家扩大投资的机遇，指导企业编制申报技改扩规、节能减排、资源综合利用、环保等方面的项目，并帮助企业加大项目争取力度，确保每一户规模均有一个项目申报、每一户重点企业均有一项目申报成功。三是加强经济部门干部建设。目前，我县主要经济部门人员结构老化现象比较突出，尤其是经济管理专业人才严重缺乏，与我县实施“工业强县”战略极不相称，建议县政府在编制、人事安排上适当向经济部门倾斜，逐步配齐配强经济部门领导班子和工作人员。

3、加快产业结构调整 and 转型升级。一是加大招商引规力度。

围绕金属材料、装备制造以及非金属新型材料三大主导产业，突出大项目，瞄准大企业，着力提升招商引资质量和成效，加快招商项目落户、建设进度，确保尽快发挥效益，切实增强发展后劲。二是培育壮大龙头企业。立足主导产业发展现状，坚持将基础培育与重点扶持相结合，坚持将现有企业培育与招商引规相结合，集中精力、抓主抓重，着力培育一批成长性好、科技含量高、自主创新能力和带动能力强的龙头企业，切实提升工业经济发展基础实力。三是继续强力推进开发区和工业集中区建设，夯实基础，完善功能，打造项目落户和产业聚集的优越平台。四是加大企业技术改造和技术创新。积极引导企业加大技术改造、技术创新和节能减排等方面的投入，淘汰落后技术和产能，降低生产成本和能耗。加快推进企业与科研院所、高等院校在技术咨询、技术转让等方面的交流和合作，提升企业技术开发和产品研发能力，增强企业自主创新和市场竞争能力。

4、加强企业自身建设。一是积极组建行业协会。目前，我县的有色金属材料、机械装备制造以及非金属新型材料三大主导产业发展初具规模，规模企业数量分别达到了9户、14户和36户，但由于缺乏行业协会的指导和约束，企业间合作意识不强，产业不配套、项目重复建设和市场不良竞争现象比较突出，亟需通过组建行业协会这个平台，推进企业相关项目的配套建设，产品检测、科技人才的资源共享，市场共赢，真正实现各主导产业的组团推进、集聚发展。二是重视企业人才培养。一方面要加大企业家的培训力度，通过专家讲座、集中培训的方式，切实提高企业家市场经济、企业管理等方面的知识和能力，打造一支素质过硬的企业家队伍。另一方面，加强企业与高校、职教中心和专业培训机构的对接，大力引进培养企业市场营销、产品设计、生产管理等方面人才；并积极利用好民生工程劳动力培训这一平台，抓好企业专业技能人才的培训和教育，为企业培养输送合格的人才资源。三是规范规下企业管理。由财政、税务、经委、统计等部门会同各乡镇，对规下企业进行全面调查摸底，引导其健全企业销售、财务等方面基础台账，按照其实际销售量核定纳税

额，促进税赋公平。对达到规模企业条件的，引导其尽快入规，促进企业健康有序发展。

乡镇服务能力建设调研报告篇四

为落实开展“效能革命”优化经济发展环境领导小组会议上书记关于乡镇便民服务中心的有关讲话精神，近期，县纪委对全县各乡镇便民服务中心运行情况及下步发展方向进行了调研。我们先后走访了全县各乡镇的主要领导和中心工作人员，召开了来自农村人大代表、政协委员及工商界人士、一般群众等组成的座谈会，倾听社会各界对乡镇便民服务中心的意见建议。这次调研，全面了解和掌握了乡镇便民服务中心的运行现状和存在的问题，启迪我们创新工作思路，进一步完善中心运行机制，优化服务平台。

一、乡镇便民服务中心运行现状

2，按照焦作市统一部署，全县个乡镇全部建立了便民服务中心，月日正式投入运行。乡镇便民服务中心的初衷是，各乡镇具有行政审批、行政收费、行政服务的基层站所统一窗口对外办公，通过开展集中服务，提高工作效率，方便群众办事，改善政府形象。当时要求进驻的站所有财政所、土地所、民政所、计生服务站、农业办、信访办、公安派出所、工商所、教办等9个单位。一年来的实践表明，乡镇便民服务中心在方便群众、改善服务上起了一些积极作用，但离预定目标还有不小距离。存在的主要问题有：

．进驻项目有限。由于办公条件限制，等单位没有进驻中心，一些乡镇服务中心主要依托财政、信访等一二个站所进驻办公，才得以维持，保持门常开、人常在。

．办理服务事项少。我们对一个中心运行比较好的乡镇的调研显示，一年来，该乡镇便民服务中心直接为基层群众服务的事项只有信访、民政等个别窗口共个项目。

· 人员不到位。乡镇人员编制一般都在人左右，每位工作人员都有包村任务，镇中心工作又较多，中心工作人员经常进村或承担其它工作，造成人员不能坚守岗位，工作时断时续。

· 工作停顿。个别乡镇服务中心长期没有人坐班，全年没有基层站所开展服务，没有受理任何业务事项。

就调研结果看，中心运行效率很差，已经在社会上产生一定的负面影响，领导和群众称其为追求形式不讲效能。

二、存在的主要困难及问题成因

造成乡镇服务中心运行困难重重，运行效果不如人意的原因比较复杂，从主观上看，有宣传、认识上的因素，从客观上看，有定位与农村实际不相符、操作与现行体制不对接等因素，其中客观因素是主要的。

· 宣传不够。从调研和座谈了解的情况看，农村80%以上的群众不知道有便民服务中心，或者不清楚便民服务中心的职能和作用，造成群众找中心要求提供服务的寥寥无几。

· 职能设置与群众需要不相适应，长期无业务，造成领导重视、干部轻视、群众漠视，从而缺乏生命力。调研中，包括乡镇主要领导在内的大多数干部群众对建立乡镇便民服务中心的必要性与可行性提出质疑，有些甚至认为乡镇服务中心是“形象工程”、“政绩工程”。一是认为中心提供的服务不是大多数农村群众所需要的，农村群众最需要的是信访调解、农业科技服务、法律援助，按目前的运行机制，中心重视的是行政服务，对群众最需要的服务力不能及。二是认为中心集中设立办公窗口是多余的。认为乡镇各站所办公地点相对集中，设立中心意义不大。三是认为各站所在中心设窗口限制了职能的发挥。本来可以进村入户服务的，农民反过来需要到中心办理，增添麻烦，比如粮食直补、救济补贴等，服务到户更实惠；有些事项到职能站所可以一次办结的，现在需

要中心和站所来回跑，效率低下，比如计生服务包括生育证等证件的办理发放，办证前申请人必须到计划生育服务站进行b超孕检，或者有县计生委的鉴定，如果将计生办证进驻中心，申请人需要在中心和计生部门来回奔波，浪费时间和精力。

3. 服务事项少造成人员闲置。由于经济发展水平不高等因素，当前农民要求提供行政服务的事项不多，多数服务事项和行政事项需要直接到县里办理，中心一些服务人员长期清闲。而同时，乡镇和各职能站所人员编制紧缺，镇经济和其它中心工作多，如招商引资、项目建设、秸秆禁烧、清查违规土葬、安全生产、防汛、突发性信访事件处置、植树造林、道路拆迁等，中心人员都有包村任务，还经常被借调参与其它中心工作。等站所只有一名工作人员，等也只有二三名工作人员，国税、地税等属于划区设所，几个乡镇只有一个所，人员也不多，而工商、公安等工作机动性大，人员多为身兼数职，如果进驻中心，势必影响其他工作，所以，这些部门从人员上考虑，也不愿进驻中心。

4. 职能站所工作性质限制，进驻中心阻力大。一是工作条件限制，不方便进驻。如派出所及国税、地税等，因为业务全部与上级联网，又有保密要求；计生服务站涉及b超等器械检查等；信访办工作环境嘈杂，也需要为举报人保密，影响了这些单位的进驻。二是工作地点限制，无法进驻。如工商所收取工商费用需要进村到户直接办理，而办理企业法人登记、办理营业执照工商户需要直接到县里办理，中心窗口形同虚设；土地所、农业办等都涉及实地勘查，无法在中心服务，影响了这些单位的进驻。三是工作对象限制，没有必要进驻。如教办主要进行新生学籍和中小学收费管理，这些项目针对学校而不直接针对群众，财政所绝大部分业务也只针对各村及有关报账员，不直接针对群众，影响了这些单位的进驻。四是服务时间限制，难以不间断进驻。如民政所主要服务项目为发放低保金、优抚金、生产救灾款物、福利企业项目审核等，多为阶段性工作，大多数时间在中心没有服务项

目，影响进驻效果。

三、办好乡镇服务中心的思路与建议

虽然乡镇便民服务中心在运行中出现这样那样的问题，但我们认为，乡镇便民服务中心建设的初衷是好的，体现了行政体制和行政服务阶段性方向，中心在一定程度上也确实为群众办了一些实事、好事，如有些乡镇在信访服务和一些代理服务上为群众提供了便利，民政部门有关补贴的发放依托服务中心，提高了工作效率等。群众对中心确有一定的现实需要，中心也有必要、有能力为群众提供一些便利服务，但具体操作上应因地制宜，适应农村农业农民实际，改进服务内容和服务方式，把虚事做实，实事做好。

．在服务的指导思想上。一是根据乡镇和各村所职能与市县不同的特点和农村群众的实际需要，淡化行政服务，突出政策服务、事务服务、技术服务、咨询服务，增强服务的针对性和实际效果。二是坚持循序渐进的原则。对一些确实有实质性服务内容，条件又许可的职能站所，要求必须率先进驻中心，条件暂时不具备的，待条件成熟后再进驻。

．在服务内容和方式上。一是在有安全条件和办公条件具备的情况下，会计核算中心和信访办进驻，经常性办公，服务中心主任和这些单位工作人员必须坚守岗位，保证门常开，群众随时能找到人，提供有关服务。二是民政、工商、涉农服务、司法等人员进驻，保留窗口，定期办公。三是建立文件查阅处，开展政策咨询和文件查询服务，将党和政府的各项政策，以及各级各部门非保密性文件集中在服务中心，由中心主任代管，随时接受群众咨询和查询。四是开展预约服务和电话服务，群众有什么要求，不管是不是进驻项目，不管是不是在服务单位办公时间之内，中心都协调这些单位按时提供优质服务。能上门服务的，提倡上门服务。

．在内部管理上。中心设主任名，由责任人强、协调能力强

的干部担任，明确要求不包村、不参与其它工作，专职负责中心的日常管理，负责接待群众，协调有关服务部门，负责各项服务向群众广泛宣传告知，负责各服务单位服务时间的安排，负责对服务单位服务情况进行督促、监督、考核、评比，负责中心的日常事务管理。凡服务单位不能按时到岗，中心又没有通知、督促到位的，追究中心主任责任。

以上思考，有待商榷，敬请批评指正。

乡镇服务能力建设调研报告篇五

最近，市政务服务中心在各区县、园区自查的基础上，采取明查暗访的方式，对全市乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站运行情况进行了抽查，倾听了社会各界对便民服务中心和便民服务站的意见和建议。总体情况是：便民服务中心和便民服务站在方便基层群众办事，改善服务方式上起着很大的积极作用，群众的认可程度较高，但离预定的目标还有差距。现将有关情况报告如下：

一、基本情况

自年3月我市全面启动乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设以来，通过各地的努力，到年月底，全市118个乡镇（街道）便民服务中心和2095村（社区）便民服务站已全部建成并投入运行。主要呈现以下几个特点：

（一）办公场地落实较好。

各乡镇（街道）立足于现有的办公用房和财力状况，整合资源，因地制宜确立便民服务中心建设模式。基础条件相对较好的乡镇，设立便民中心大厅，实行集中柜台式办公，涉及单位和人员全部集中入驻；条件相对较差的乡镇，采取集中调整2-3间办公用房或在主要街道租用2-3个门面，用于便民服务中心实行相对集中式办公。50%以上的便民服务中心场地

面积超过100平方米；90%以上的便民服务中心购置了档案柜、电脑、办公桌椅等设备。各地在村（社区）委员会设立便民服务站，明确了代办员，在代办范围内，无偿为群众开展代办服务。

（二）工作人员配备较到位。

便民服务中心主任均由副乡镇长（街道办副主任）兼任，中心工作人员从乡镇（街道办）工作人员中调剂解决。绝大多数便民服务站确定村（社区）主任为代办员，有的村确定大学生村官为代办员。

（三）入驻项目较充分。

结合基层工作实际，各乡镇（街道）便民服务中心设立了计生、民政、规划建设、国土、劳动保障、新农合、信访、财政、农业、林业、水利、农机、畜牧、公安户籍、广电网络、国税、地税、工商等便民服务窗口，集中统一办理区县级部门清理下放或委托授权的、面向基层群众的60余项行政审批、公共服务及信访诉求服务事项。村（社区）便民服务站将农村低保、五保、户口迁移、建房、合作医疗、组织关系转接、人口计生、困难救助等20余项服务事项纳入代理服务内容。

（四）管理措施较有力。

各便民服务中心普遍建立了首问责任制、一次性告知制、限时办结制、联合办理制、上报事项负责办理制、责任追究制、ab岗位工作制等相关制度，确保便民服务中心（站）规范运作。各便民服务中心（站）所办理的事项均印制了办事指南和办理流程图，供群众免费索取，照“章”办事。部分乡镇在政府所在地或主要街道设立了“便民服务中心”路标指示牌，方便群众寻找；有的便民服务中心配备了办事引导人员，积极引导群众办事。乡镇党政办公室具体负责对便民服务中心人员的日常监督管理及年度考核工作。乡镇纪委具体

负责对便民中心违纪违规行为的监督管理，查处工作散漫、敷衍塞责以及“吃、拿、卡、要”行为。

二、初步成效

（一）提高了办事效率。

乡镇（街道）便民服务中心设立后，通过优化办事流程，群众办理多数项目，只要手续齐全，均可在一个工作日内办结，群众满意率达60%以上。区镇将国土、规划、建设、环保等部门归并到一起成立村庄规划所并整体入驻镇便民服务中心，群众申办宅基地手续，只需向村委会写出书面申请，张榜公示7天，本人往镇便民服务中心跑一次，10天内即可办完相关手续，而过去群众办宅基地手续需跑8个部门、等3至6个月才能拿到手续。年月，中央电视台、电视台、《日报》等媒体相继对镇的便民举措作了报道。

（二）规范了服务行为。

乡镇（街道）便民服务中心将所有审批项目的工作流程、法定依据、申报条件、申报材料、办理程序、承诺时限、收费依据及标准等上墙公示，一次性告知服务对象，同一审批事项一把尺子量到底。工作人员按照公示内容履行审批行为，做到了有法可依，有章可循，促进了政务服务和便民服务行为规范、公开和透明。

（三）方便了办事群众。

乡镇（街道）便民服务中心相对集中了办公时间（逢场天）和办公地点，实行“一站式办理”、“全程代办”服务模式，免除了群众的奔波之苦，群众办理一般事项，可以实现“不出村、甚至不出户”就能办结。

（四）融洽了干群关系。

便民服务中心和便民服务站为群众办事搭建了平台，过去群众办事往往要四处找人，来回跑好几趟，现在只进一个窗口就能办成，办理时限大大缩短，群众再也不必为办事牵肠挂肚。便民服务中心和便民服务站已成为党和政府与群众之间的一座“连心桥”，成为了最受欢迎、最能让老百姓得实惠的便民服务“超市”。座谈中，一些群众说：“便民服务中心就是好，群众办事省时、省力、省心，还省钱”。

三、存在的问题

（一）投入不足。

个别乡镇便民服务中心场所面积不足，难以满足项目全部入驻；部分便民服务中心缺少电脑等必要的办公设施；绝大多数便民服务中心运行经费难以解决。

（二）管理水平有待提高。

个别乡镇在建好便民服务中心后，忽视日常管理，加之窗口工作与驻村工作存在冲突，造成人员不能坚守岗位，三分之一以上的便民服务中心工作时断时续；个别便民服务中心存在工作人员业务能力不强，服务质量不优等问题，教育、管理、培训力度还有待加大；对窗口工作人员的激励手段较少，其工作积极性、主动性难以调动。

（三）职能作用发挥不到位。

个别乡镇行政审批事项应进未进、进而不全，与群众生产生活密切相关、为本乡镇经济发展服务的职能站所，如公安、工商、税务等未真正进入中心工作；有的便民服务中心的“便民功能”发挥得不好，窗口成了咨询台、收发室或摆设，便民服务中心流于形式。

四、几点建议

（一）加大投入力度，提升发展水平。

乡镇（街道）便民服务中心建设相对滞后的地方要建立长期稳定的投入机制，量力而行，尽力而为，舍得投入，加快改善便民服务中心办公条件和提供必要的运行经费。各乡镇要合理设置服务事项，整合服务窗口，切实搞好政策服务、事务服务、技术服务和行政服务，对有实质性服务内容的基层站所要成建制进中心办公，因具体情况不能成建制进驻的，要将服务事项充分授权给窗口工作人员，使窗口能办事、办成事。有条件的乡镇，应将乡镇工作人员全部集中在中心办公。

（二）建立完善机构，保证人员到岗到位。

各地各部门要把便民服务中心建设放在更加突出的位置，建立健全相关机构，保证人员到岗到位。乡镇和部门主要领导和分管领导要经常了解和掌握中心和窗口运行情况，及时研究解决好中心建设和运行过程中遇到的实际问题，切实把此项工作抓紧、抓好、抓出成效。

（三）完善规章制度，规范中心管理。

要建立健全并执行好办事公开、首问负责、限时办结、收费管理、考勤考核、建档销号、回访、分类管理和责任追究等各项规章制度，确保中心高效运转。有条件的地方可实行县级与乡镇行政审批软件系统、行政效能电子监控系统联网，以提高审批效率和对便民服务中心工作状态进行实时监控。区县（园区）效能、监察部门和政务服务中心，要加大对便民服务中心的业务办理、举报投诉等情况的督促检查，发现问题，及时查处，限期整改，确保全市便民服务中心和便民服务站真正投入运行。