

# 政务服务大厅工作汇报 党务政务服务热线工作汇报(实用5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 政务服务大厅工作汇报篇一

\*\*县人民政府政务服务中心于20xx年5月30日挂牌成立并正式对外办公。作为县委、县政府优化经济发展软环境，扩大招商引资，打造廉洁高效和服务型政府新形象的重大举措，\*\*县政务服务中心运行半年多来，切实履行自身职能职责，充分发挥了窗口作用、载体作用、效率作用，降低行政成本，转变机关作风，不断优化我县经济发展软环境，真正把我县政务服务中心建成了“政务创新的样板、便民利民的超市、展示形象的窗口”。现将相关情况汇报于后：

### 一、高度重视，筹建政务服务中心体现“\*\*速度”

按照省委、省政府“在5月底前建成政务服务中心，消除空白县”的要求，县委、县政府将政务服务中心建设纳入20xx年政府重点工作，明确由县委常委、常务副县长孙忠亲自抓。20xx年5月，抽派县政府办3名同志、乡镇2名同志、相关部门1名负责同志成立政务服务中心筹建工作组，加快实施政务服务中心筹建工作。从5月12日到5月30日正式运行，18天内完成了建筑面积1800余平方米（大厅1500余平方米）的装饰装修工程施工和办公设备采购安装、道路平整、绿化等。

政务服务中心规划设置办事窗口52个，实际使用办事窗口48个，其中：独立办事窗口46个，综合窗口2个。设置了监察投诉处、银行、打字室。中心拥有电子触摸屏、窗口工作人员

监控系统、指纹考勤系统、行政审批平台系统等现代办公设施。统一为窗口单位设计、制作了办事指南11万余份，统一为窗口单位配备了计算机、办公桌椅，统一了窗口工作人员着装。作为县级政务服务中心能达到这样的高起点、高标准和高质量，在全市是为数不多的。省、市有关领导多次莅临我中心视察指导，充分肯定了我中心的建设速度和硬件环境。

## 二、明确职责，奠定政务服务中心运行基础

\*\*县政务服务中心明确为县政府正科级派出行政机构，确定行政人员编制5名。目前，进驻中心办公的县级部门38个，企业4个，集中受理行政许可、行政审批和公共服务项目435项。中心主要职责是：负责对县级行政审批办证和收费工作实施集中管理、协调、监督和服务；组织各窗口高效、快捷地实施行政许可（审批）；负责制定、组织实施政务服务中心的各项规章制度、管理办法；负责有关行政许可（审批）投诉事项的受理、交办、催办和督办；研究、总结行政许可（审批）制度改革的新经验、新问题和新情况等。\*\*县政务服务中心是依法产生的行政机关，县政府对行政审批负有监督管理责任的政务服务中心给予了定性和定位，明确为行政机构，政务服务中心管理工作人员进入了公务员管理系列，主体明确，职责到位。所以，政务服务中心对具有行政职能的窗口部门和具有公务员身份的窗口工作人员的监督和管理，名正言顺，奠定了政务服务中心运行的基础。

## 三、健康运行，充分发挥政务服务中心作用

——来源网络整理，仅供学习参考 面的重要作用。

（一）办件和收费情况。截止20xx年11月30日，\*\*县政务服务中心累计受理各类行政许可、行政审批项目、公共服务收费13439件，办结12787件，按期办结率为100%，其中现场办结6649件，占办件总数的52%。政务中心各窗口累计收费2133万元。

（二）项目清理情况。\*\*县政务服务中心按照《四川省人民政府办公厅关于进一步做好清理取消和调整行政审批项目的通知》（川办函[20xx]142号）等文件要求，会同县政府办、县监察局、县审改办等相关单位对全县行政审批项目进行了2次清理，目前的情况是：全县38个具有行政审批职能的部门入驻政务服务中心的审批项目417个，清理中，按照文件要求取消了4个，因扩权强县增加了29个；水、电、气、电视、电话等公共服务项目入驻21个。

### （三）主要做法和成效

1、加强管理，发挥服务功能。\*\*县政务服务中心按照“法制公平、规范高效、便民廉洁”的原则，不断强化中心管理，实行“一个中心对外、一个大厅办理、一条龙服务、一站式办结、一次性收费”的“五个一”运行机制，减化程序，提高办事效率，方便企业和群众办事，显著提高了行政效能和人民群众对政府工作的满意度。

2、阳光操作，发挥监督功能。县监察局在政务服务中心设立监察投诉处，落实专职工作人员，对各个办事程序全天候监督，规范审批行为，防止“吃、拿、卡、要”；通过对行政事业性收费的统一收取，加强了对预算外收入的监督管理，从源头上预防腐败。半年来共受理29件投诉，其中有效投诉6件，均得到了妥善处理，投诉人非常满意。

心积极协调帮助有关部门分清职能，理顺职责，促进工作配合，节约审批时间，切实提高审批效率。

4、强化服务，发挥纽带功能。树立“行政就是服务”的思想，延伸政务服务范围，加强政务服务配套建设，把自来水、燃气、电力、电信等服务机构引入政务服务中心，努力建设政务服务中心综合性服务平台，通过优质高效的服务，塑造亲民为民的政府形象，密切党和政府同人民群众的血肉联系，推动我县和谐社会的构建。

5、创新措施，发挥示范功能。在政务大厅开展“服务明星”和“流动红旗窗口”评选活动，通过一定的奖励措施，激发窗口工作人员的工作积极性。实行窗口部门主要领导每月1次和分管领导每月2次到政务大厅现场办公制度，提高即办件的比例。通过政务服务中心建立的新型运作机制，\*\*县政务服务中心成为政府转变机关作风，建设法治型、服务型、责任型、效能型政府的示范和标杆。6、丰富内容，延伸服务功能。 \*\*县政务服务中心努力建设综合服务平台，形成横向到边、纵向到底的政务服务网络体系。水、电、气、电视、电话等关系人民群众生产生活的公共服务项目已经全部进驻中心。乡镇便民服务站建设已经启动，在乡已试点运行。招标投标（比选）交易中心施工方案已经敲定，目前正在建设中。

——来源网络整理，仅供学习参考 该说，半年多来的运行，充分发挥了自身职能作用，取得了一定的成绩。但我们也清楚的看到，\*\*县政务服务中心起步晚，运行时间短，目前还存在一些较为突出的问题。

我们将紧跟国内发展趋势，不断完善创新各种管理措施，推动\*\*政务服务中心朝着代表政府服务社会公众的综合性服务平台方向发展。不仅行政许可、行政审批在政务服务中心进行，工程建设的招投标、国有资产产权交易信息发布、新闻发布、文件查阅等所有政府为社会提供的政务服务事项都可纳入政务服务中心进行，从而实现政府从无限向有限、从权利到责任、从管理向服务的根本转变。

——来源网络整理，仅供学习参考

## 政务服务大厅工作汇报篇二

下面是小编为大家整理的，供大家参考。

今年以来，\*\*以“能力作风建设年”为指引，不断增强做好政务服务的紧迫感、责任感、使命感，狠抓各项工作措施落地落实，持续推动营商环境不断优化。

一、优化责任指标，持续强化合力。强化落实责任。出台了《\*\*2022年优化营商环境工作实施方案》，制定工作任务，明确完成时限，成立了18个县级专项领域工作专班和1个督导考评问责专班，通过建立督导问责制度推进指标领域各项工作任务落实落靠，切实发挥工作专班高位推动、统筹协调、协同高效作用，强化工作推进。按照《伊春市2022年优化营商环境工作实施方案》，结合我县实际，围绕提升我县18个专班对应指标的便利度，服务保障能力、质效、规范化水平等重点工作目标，制定台账、细化重点任务和责任分工，清单式对标对表推进工作落实，收到县各相关单位反馈意见15条，均已修改完毕，确保优化营商环境工作落到实处。

二、提升业务水平促进工作推动。提升改革攻坚水平。\*\*积极承接落实省市赋权事项，按照政府权责清单标准化管理，推行行政审批信用承诺制改革和“最多跑一次”改革，有效推进了电子印章、电子证照在政务服务领域的应用；提升政务服务水平。全面推行“一窗综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”政务服务模式，实现政务服务线上线下一“好差评”全覆盖，县政务服务中心政务服务事项“应进必进”率达到100%。同时对“好差评”评价器进行了防泄密改造，为39个评价器安装了防窥膜；提升主动服务水平。以企业需求为导向，建立健全“水电气热讯”报装服务响应机制，形成需求受理、问题解决反馈闭环体系。严格落实政企常态化沟通机制，落实领导包保重点企业和服务项目工作制度，帮助企业解决“急难愁盼”问题，构建“亲清”政商关系。

三、创新服务方式，提高服务效能。以企业群众办事需求为

导向，进一步转变工作作风，紧抓业务与服务两个主线，在业务管理中，全面梳理进驻事项，优化办理流程，平均压缩办理时限60%，提高企业为群众办事效率；

在服务水平上，累计开展业务能力和服务礼仪培训12次，提升窗口人员业务技能和服务质量，既能够娴熟办理各项业务，又能够发扬“店小二”精神，做到来有迎声、问有答声、去有送声、微笑服务；

提升政务服务质量，用好政务服务平台，实现更多事项“网上办”“掌上办”，更好利企便民，全县政务服务事项网办率达到93%；

积极探索、不断创新，实现服务指引全方位、服务对象零投诉，树立良好的窗口形象。截至目前，中心满意率达到100%；通过常态化开展老年人事项“一对一帮办”，累计为老年人提供咨询服务290人次，帮办服务75人次。

## 政务服务大厅工作汇报篇三

### 2014年政务服务工作汇报

今年以来，在上级区委、区政府的正确领导下，XX街办紧紧围绕“勤政、廉洁、便民、高效”的目标，以创新抓服务，以纪律作保证，大胆实践，不断探索，不断提升政务服务水平，打造“为民、务实、清廉”政府形象。现将街办一年来的政务服务工作汇报如下：

#### 一、机构建设情况

1. 健全机构，强化组织保障。成立街道便民服务中心领导小组，由党工委书记、办事处主任任组长，副书记任副组长，下设办公室，负责街道、村两级便民服务中心的管理监督、考核。

2. 加大投入，完善便民服务中心建设。硬件建设。在街道办

事处一楼设立便民服务大厅（街道便民服务中心）和财务服务大厅，两个服务中心面积达到130m<sup>2</sup>，并配备了档案柜6个，电脑9台，办公桌椅12套，饮水机2台，休息椅5把，报纸架2个，制作了便民卡、便民服务中心工作制度牌，设立了公开栏和领导干部去向牌，同时公布了领导分工、科室职责及分片包村职责。建立11个村级便民服务中心，面积均达到20m<sup>2</sup>以上，并完善了办公用品配备。街道、村两 1 级便民服务中心标识统一，设备完善，均符合标准，并正常开展工作。软件建设。所有工作人员在均挂牌上岗，公布每个人的工作职责，并制定了工作人员的考核办法，落实首问责任制、服务承诺制、限时办结制、责任追究制度等。

3. 优化服务环境，提高行政效能。两级便民服务中心工作人员工作无空岗、溜岗和串岗现象，工作期间文明用语，热情，耐心细致的宣传解释，成为转变机关作风的第一站。

## 二、工作开展情况

1. 提高效率，推进服务创新。按照“审批提速、服务提质”的工作目标，结合为民服务代理制度，通过符合条件立即办、材料不全帮着办、重大事项联合办、群众有难上门办、跟踪服务主动办等方式，同时实行限时办结、首问负责、效能问责等多项措施，实现“服务方式无距离、服务效率无积压、服务流程无障碍，服务质量无差错，服务对象无投诉”的工作目标，

2. 加强管理，规范行政行为。全面提升服务中心的运行质量和管理水平，确保服务窗口服务标准化、制度化、规范化。一是强化制度管理。实行签到签退制度、请销假制度，加强对工作人员的管理。二是强化社会监督。开设举报电话、举报信箱，动员社会各界对中心工作进行监督，形成督查合力。三是强化工作监督。一方面加强对窗口人员的仪容仪表、2 行为举止、服务态度、文明用语、公务行为和工作作风的严格监督检查，切实维护和提升服务中心对外良好的窗口形象，另一方面，结合纪委严肃查处各种不作为、乱作为、不会作为的现象。

3. 抢抓载体，加强作风建设。一是开展“三亮、三比、三评”活动，促进服务中心工作人员主动解民难、排民忧、顺民意，解决好联系服务群众“最后一公里”问题，积极践行“国际级景区、五星级服务”理念，实现了服务意识明显增强、服务作风明显改进、服务效能明显提高、服务能力明显提升的目的。二是开展“学先进、找差距、促赶超”集中学习活动的形式进行公开，在方便群众的同时，也加强中心功能宣传，进一步提高群众“办事到大厅”的意识，真正实现“政务超市”的建设目标，发挥勤政、廉洁、便民、高效、的功能。

4. 多策并举，扩大党务政务公开力度。依照服务中心工作实际，将办事流程、办理事项、办事时限、工作纪律和责任追究制度公示栏的形式进行公开，在方便群众的同时，也加强中心功能宣传，进一步提高群众“办事到大厅”的意识，真正实现“政务超市”的建设目标，发挥勤政、廉洁、便民、高效、的功能。

### 三、2015年工作规划

1、继续推进干部作风整治工作。进一步开展对服务中心工作人员的仪容仪表、行为举止、服务态度、文明用语、3 公务行为和工作作风的严格监督检查，切实维护和提升两级服务中心对外良好的形象，严肃查处各种不作为、乱作为、不会作为的现象。

2、进一步创新机制、提高效率。一是继续狠抓基础性工作，推进中心制度化、规范化建设；二是加强督查，调动各方面力量对中心工作进行督导检查，形成督查合力，保证中心工作健康运行。

3. 切实加大宣传，深化政务公开。通过宣传单、宣传栏展示牌等多种形式搞好政务公开，扩大对外宣传。

总之，在今后的工作中，我们将大力强化政务服务意识，虚心接受社会各界监督，开拓创新、积极进取、关注民生，不

断提高办事效率和服务质量，推进机关效能建设日常化、制度化、规范化，在推动我办经济社会又好又快发展方面发挥更大作用。

## 政务服务大厅工作汇报篇四

### 一、政务服务中心基本情况

政务服务大厅设在一、二层，一层设有电子触摸屏和电子显示屏，可随时查询办事指南，显示相关办事信息等。三层为服务中心办公室和会议室。大厅共设31个服务窗口，设有咨询服务台和投诉中心，负责办理公民、法人和其他组织申请的审批、核准、办证、办照等事项，并提供咨询、投诉等服务。

政务大厅成立初期入驻单位29家，现入驻大厅单位18家(工商分局、地税分局、国税分局三个部门已撤出政务大厅，统一到区工商分局办证大厅联合办公，计经局、公安分局、人防、残联、商贸局、林业局、水务局、司法局、财政局长期空岗)。入驻单位有：一层现驻窗口14个，教育局、规划分局、国土资源局、建管局、环保分局、计生局、安监局、房地局、劳动和社会保障局、市容环卫局、卫生局、文体局、统计局、民政局；二层现驻窗口3个，交通局、物价局、农业局。

政务服务中心主要职能：

- 1、负责制订政务服务中心的各项规章制度、管理方法，并组织实施；负责对窗口工作人员的管理考核。
- 2、负责对进入和退出的审批服务项目的确定和调整。
- 3、负责区政府各部门的行政审批等项目的审批依据、收费标准、办理程序、办理时限等的对外公开。

4、负责对行政审批项目运转情况进行协调和督促办理。

5、负责基层单位和群众对区政务服务大厅工作人员违规、违纪行为的投诉；受理对各部门、各乡、街政务服务窗口工作人员违规、违纪行为的投诉。

政务服务大厅的主要职能：

政务服务大厅主要办理公民、法人和其它组织申请的审批、核准、办证、办照等事项，并提供咨询、投诉等服务。

1、集中办理和提供本区权限范围的行政审批服务。

2、集中受理和提供相关政策法规、办事程序、办事要求及投资指南等方面的咨询服务，提供审批服务项目流程办理情况及办理结果的查询服务。

3、实行“一门受理，并联审批，一口收费，随时办结”的行政审批运行机制。做到“一站式”服务和本区范围“内转外不转”。

二、政务服务中心成立以来的工作情况

区政务服务大厅正式启动以来，在区委、区政府的领导下，在各有关部门的大力支持和配合下，内强管理，外塑形象，各项工作正常开展，基本达到了开好头、起好步的要求。

(一)政务大厅成立以来的工作情况

1、领导重视。区委、区政府主要领导对政务大厅工作始终给予高度重视，将这项工作作为优化我区发展环境的重要大事来抓，亲自过问大厅运行情况，并多次听取大厅负责人的工作汇报。对政务大厅运行过程中出现的问题，及时研究，认真解决。

为搞好政务大厅的工作，区政府及时明确由区政府办全面负责政务大厅的管理工作，安排一名副主任担任大厅的常务负责人，管理日常工作，并选派2名责任心强，综合素质较高的同志到大厅工作。同时，我区入驻大厅各窗口单位主要领导大部分对这项工作的重要性有较高认识，能够给予积极的支持配合，有的部门分管领导还能够主动与大厅建立联系，共同研究做好窗口服务工作的办法。

2、建章立制。大厅成立伊始，我们就把建立各项管理规章制度作为重要的基础性工作来抓，及时出台了考勤制度、请销假制度、例会制度、微机管理制度、投诉督查管理制度、办件管理制度等，制定了《太原市x区政务服务大厅管理办法》《x区政务服务中心窗口服务人员考核办法和考核实施细则》等一系列规章制度，并以区优化发展环境办公室文件下发，统一制作了台卡和胸卡，全部实行挂牌上岗。设立了投诉监督电话，随时接受群众的监督和举报。在不断完善各项制度的同时，我们从工作纪律着手，狠抓落实工作，在大厅窗口每月一通报的基础上增加了大厅情况每周一汇报，不但确保工作时间内窗口工作人员全部在岗，而且能够认真履行工作职责。至目前为止，政务大厅未出现一起由审批不当，服务不周引起的投诉事件。

3、搞好业务。我区把区政务服务大厅建设作为行政审批制度改革的核心工作来抓。为了全面落实市委、市政府的“办公自动化”精神，更好的为办事群众服务，我区政务大厅专门邀请了北京电脑公司的软件工程师就我区政务大厅所使用的办公系统软件对大厅所有窗口工作人员进行了专门培训并取得了较好的效果。目前大厅已基本实现窗口受理，按时办结的承诺。进一步落实“牵头负责制”和“首问责任制”。群众进大厅后，所询问的第一人即为第一责任人，必须做到热情接待，属本职范围内的事情，即刻办理，不属本职范围的事情，有责任进行引导服务。由于大厅内部局域网未发挥出作用，大厅目前还不能实现“一条龙”的办公模式。大厅自2003年1月13日投入运行至2004年8月底共收件2936件，办

结2936结，办结率100%，所办事项均为即办件，能在窗口及时办理。大厅至今只有区计生局、区文体局、区市容环卫局、区统计局能在大厅开展正常的业务，其它部门窗口多处于“歇业状态”。六月份，根据区政务大厅运营以来的实际情况，在副区长、政府办主任、政务大厅负责人主任的安排下，政务服务中心以发放调查表的形式对入驻大厅的24个部门(工商分局、国税分局、地税分局根据区政府的统一安排已迁至工商分局办证大厅；公安分局、人防办、残联、商贸局、林业局、水务局、司法局、财政局长期请假无人)的入驻大厅审批项目的进行了调查，调查结果显示：可入驻政务大厅的有8个部门32项审批事项，其中：民政局3项：（1、社团审批 2、民办非企业单位审批 3、福利机构审批）；统计局5项：（1、〈统计调查登记证〉办理 2、〈统计调查登记证〉变更 3、〈统计调查登记证〉年审 4、〈统计调查登记证〉的缴销 5、统计违法案件的处理）；建管局2项：（1、〈施工许可证〉的初审 2、城市树木变动及占用绿地审批）；规划分局6项：（1、申请〈村镇建设项目选址意见书〉的受理 2、申办〈村镇建设用地规划许可证〉的受理3、申办〈建设工程规划许可证〉的受理 4、申办〈房屋翻修许可证〉的受理 5、申办〈店名牌匾、临时性广告规划许可证〉的受理 6、申请〈建设工程规划验收〉的受理）；交通局2项：（1、〈道路运输证〉开、停业受理2、汽车维修企业的开、停业受理）；计生局3项：（1、为流动人口办理〈流动人口婚育证明〉 2、为流动人口中的已婚育龄妇女审验孕检证明 3、为流动人口中的个体营业户审验〈流动人口婚育证明〉）；市容环卫局6项（1、垃圾准运证 2、市容临时占道、施工占道审批 3、非固定大型户外广告、标语、条幅及设点宣传展销审批 4、搭建非永久性建筑物构筑物和其它立面装修审核、会签 5、夜景灯饰审核 6、饲养家禽、家畜会签）；文体局5项：（1、图书、报刊出租、零售 2、打字、复印、名片制作 3、印刷 4、棋牌初审 5、音像制品初审），其余部门声称无业务可在大厅办理。

4、做好服务。为保证窗口服务工作落实，方便群众办事，我

们先后安装了16部分机电话，放置了3台饮水机及一台80升的电热水箱，并于2004年6月份，在财政吃紧的情况下为大厅购置了6台电风扇，为大厅窗口工作人员和办事群众提供了舒适的办公、办事环境。在一层服务大厅设置了电子触摸屏、电子显示屏、办事指南公告栏和咨询服务台，随时提供咨询、办事等各项服务。我们还印制500余册万柏林区政务服务中心办事指南及万余册窗口单位办事指南，向基层单位和办事群众发放，起到了较好的宣传效果。

## （二）、目前政务大厅运行中存在的问题

虽然我们做了一些工作，但大厅在运行过程中也出现了一些不容忽视的问题。

1、部门领导认识不够。部分单位领导不重视大厅工作，对大厅的发展持观望态度，不按要求选派“精兵强将”，而是派一些根本不懂业务、不会计算机操作的工作人员入驻大厅，窗口工作人员的消极闲散，给万柏林的窗口形象带来不良影响。部分窗口工作人员不能“专驻”大厅，部门领导随叫随回，也给大厅管理带来极大的难度。

2、事权下放不到位。作为城区，其单独完成的审批项目少，服务项目多，大多是由市里最终决定，集中审批效果不太明显。由于审批权力有限，有些仅起到一个窗口咨询服务作用，区“窗口”在市区局域网未通情况下，目前难以与市区联审、联办，真正能够在大厅办结的事项相对很少，“一站式服务，内转外不转”服务模式还不能完全实现。大厅成立以来：

办理业务量较大的窗口有：计生局、文体局、市容环卫局、建管局、统计局

有零星业务的窗口有：规划局、房地局、劳动局、环保局  
（按所办业务量的多少排列）

未办理任何业务的有：计经局、国土资源局、卫生局、人防办、民政局、残联、教育局、交通局、安监局、物价局、农业局、林业局、水务局。

已撤出大厅的窗口有：工商分局、地税分局、国税分局

长期空岗的窗口有：计经局、公安分局、人防、残联、商贸局、林业局、水务局、司法局、财政局。

## 二、对大厅今后的工作的建议

### 1、全面调查摸底，清理简化审批项目

结合新颁布的《中华人民共和国行政许可法》，区政务大厅近期计划对全区入驻大厅的26个职能部门的审批项目进行撤底的清查，认真核实入驻大厅部门的审批项目和收费项目，并依据省、市事权下放的有关政策，逐条、逐项的予以清理，坚决取消不符合市场经济运行规则的审批事项和收费项目，同时对窗口的服务项目实行动态管理，该增加的增加，该简化的简化，该归类的归类，该放权的放权，为进一步理顺政务大厅的窗口部门的入驻奠定了基础。

### 2、下放事权，规范办事程序，加强二级审批力度

各入驻部门事权下放的到位与否是大厅能否正常运行关键所在，办事程序的精简与否是大厅工作效率能否提高的首要问题。在下一步对政务大厅完善的工作中，一方面，建议上级主管部门制定相应的规章制度，强制市、县各部门将适合在大厅办理的事项完全下放，并派有相关业务知识的人员入驻大厅（至少两名），禁止出现在大厅办理的项目在各局的原办事点仍能接件、办件的情况出现，切实体现大厅的“内转外不转”、“一条龙”服务功能，从而大大提高职能部门的办事效率；另一方面，进一步规范办事程序，强化“准、精、快、清”服务，即对每一项审批项目都要严格规定审批内容，

明确审批条件，减少或取消审批人自由裁量权，做到内容“准”；减少审批环节，简化办事程序，对可由一个部门审批的项目原则上不再涉及第二个部门，做到程序“精”；明确办理期限，公示执行，做到办事“快”；按照国家、省市的有关文件规定，把好收费标准关，设置统一的“收费窗口”，杜绝“吃、拿、卡、要”乱收费现象，做到收费“清”同时积极探索简便、高效的运行模式，设立审批办证服务“快车道”使审批办证服务的节奏更快、效率更高，统一制作行政审批专用章，交办窗口使用和管理；做到一般事项在窗口办结。

### 3、窗口“删、扩、设”，精选办事项目，保证大厅工作质量

针对我区的实际情况，大厅近期内准备对入驻的窗口进行资源整合，做到“少而精”，杜绝“多而滥”；“删”就是要在现有的26个窗口的基础上，删除一些窗口（如：人防、计经、规划、土地、环保、财政、林业、水务、农业；这些部门入驻大厅存在着办事程序复杂的，需实地勘测、技术论证的事项或确实无业务可办理的情况，根据大厅实际不适合入驻）；“扩”就是把与百姓贴近的、程序较简单的文体、计生、民政（婚姻）市容、劳动、卫生（防疫站）、交通等部门的窗口扩至两个三个；通过扩充这些部门，大厅在增进人气的同时，步入良好的运行轨道；在运行的过程中逐步填充其它的部门，充实大厅其它办事功能；“设”就是要在大厅设置一至两个流动窗口；此窗口为季节性、定时性办事部门设置（如残联、商贸）。平时，窗口可作部门联审联办的简易平台。

### 4、设立总服务台，实施星级化管理，进一步延伸服务链

在政务大厅日常的管理工作中，经常会有这样的情况：办事群众手握一摞材料，不知何去何从，咨询台形同虚设，或者一些群众需要复印、传真，政务大厅无此对外服务职能。对此情况，建议政务大厅进一步延伸服务链，实行星级化管理，

设总服务台，为大厅全局服务，下设商务中心、结算中心、咨询台，由专人负责。配备必要的办公设施，对外直接服务于群众，对内为一线窗口工作人员提供完善的后勤保障。在方便群众的同时，促进了大厅各窗口的工作效率。

5、建设互联网信息平台,全方位提高办事效率

6、强化教育培训,提高窗口人员素质

大厅内的20多名工作人员来自不同的部门、不同的岗位，年龄、自身素质参差不齐，为了大厅工作的正常运行，方便，快捷的为办事群众、投资者服务。需定时对窗口工作人员进行电脑基础知识、操作流程培训及必要的礼仪素质培训。要求每位窗口工作人员必须遵守“首问责任制”，详细回答每一位办事群众的询问，做到“文明办公、礼貌待人、来有迎声、去有送语”，“内强素质、外树形象”成为一个业务精通、形为得体的高素质窗口服务人员。

7、适当补贴 ，提高窗口人员工作热情

建议主管部门正式下文给政务大厅一线工作人员予以适当补助，以提高窗口人员的工作热情，做到塑政府形象，为百姓着想。

## 政务服务大厅工作汇报篇五

如下：

政务服务中心认真贯彻执行有关政策，积极抓好招商引资工作，今年共引进项目11项，计划总投资16963万元，实际到位6186.9万元。1、东兴五金建材电器经营部计划投资108万元，实际到位108万元；2、东方民族民俗文化传播中心计划投资250万元，实际到位250万元；3、永兴橡胶计划投资1500万

元，实际到位1406万元；4、翁嘎科土沉香种植计划投资100万元，实际到位46万元；5、翁嘎科英腊茶厂计划投资305万元，实际到位205万元；6、××自忠矿业有限责任公司计划投资3000万元，实际到位1660万元；7、云南力所乡矿业工程有限公司计划投资1000万元，实际到位120万元；8、老地古林场计划投资1000万元，实际到位11.9万元；9、-有限公司计划投资7500万元，实际到位520万元；10、源山矿业有限责任公司计划投资1200万元，实际到位400万元；11、-有限责任公司计划投资1000万元，实际到位1460万元。

为了进一步增强学习科学发展观学习效果，领会和掌握它的科学内涵、精神实质。政务服务中心在深入学习实践科学发展观活动中，紧紧围绕活动实施方案。统一思想，提高认识，深入实地进一步对我县的投资环境、地理环境、气候等进行了调研。目前我县的竹产业发展具有一定的空间，并与投资商达成种植2万亩连片竹林的意向。这将是我县农民发展增收的一条新路子。

今年以来，第\*\*届中国昆明进出口商品交易会、第九届普洱茶节暨第二届云南民族服装服饰文化节的召开，县委、县人民政府高度重视、精心筹备，组织中心干部职工参加两个节会。为利用好节会的有利时机，进一步扩大××对外开放程度，展示形象、宣传推介，积极开展招商引资，促进经济社会发展，把参加节会作为进一步促进我县对外开放、招商引资、经济社会发展的一件大事来抓紧抓好，及时成立筹备领导小组，统一领导，以政务服务中心为招商引资小组参加两次节会。认真制定工作方案，明确工作职责，确保参会期间各项工作有序开展。各项筹备工作具体、扎实。为全方位宣传我县经济社会发展现状、资源优势、投资环境，我县共准备了500余份宣传册、制作了9分钟的宣传片；节会其间，多媒体影像不间断滚动播放，全方位、多层次、宽领域的展示了我县县情、基础设施、投资优势及重点招商项目，吸引了国内外客商前来咨询。节会期间共发放《××县招商引资项目册》500余份，有力地宣传和推介了××。节会是以东南亚、

南亚为重点，进出口贸易与对外经济技术合作和招商洽谈相结合的重大盛会。

按照县人民政府办公室《关于印发××县贯彻阳光政府四项制度实施方案》和《××侏族自治县人民政府监察局关于印发阳光政府四项制度实施方案贯彻实施情况监督检查实施方案的通知》文件的要求。政务服务中心召开会议成立了县政务服务中心实施阳光政府四项制度领导小组。明确责任，以中心主任为政务服务中心实施“阳光政府四项制度”的第一责任人；副主任为具体责任人；各股（室）负责人为成员的中心“阳光政府”四项制度建设工作领导小组，领导小组下设办公室，负责日常事务。负责督促落实政务中心“阳光政府”四项制度建设工作。领导小组办公室，具体负责中心“阳光政府”四项制度“重大决策听证”、“重大事项公示”、“重点工作通报”、“政务信息查询”的推进工作。领导小组的成立，标志着政务中心阳光政府四项制度工作启动。同时，明确了职责分工，严格资料报送、政务信息查询等工作纪律。通过召开会议动员学习、传达精神等方式，切实增强政务服务中心干部职工对实施阳光政府四项制度重要性的认识。并下发了《××县政务服务中心关于印发××县政务服务中心贯彻阳光政府四项制度实施方案的通知》、《××县政务服务中心实施阳光政府四项制度领导小组》。

一年来，在做好招商引资、企业服务等主要工作的同时，政务服务中心在资金非常困难的情况下千方百计筹集资金和物资，为挂钩点解决了水泥管十根，改善雨季部分公路中的积水排不出去的困难；为8组购置会议室凳子50个、解决群众开会时还要自己带凳子的问题，为5组的老党员岩生购买化肥等，以上几项折合人民币6千多元；单位派出慰问组到扶贫挂钩点勐卡镇马散村小学、新农村挂钩点勐卡镇莫窝村小学进行慰问，并带去了慰问金及物资折合人民币4000元。

政务服务中心以实践科学发展观活动促进我县茶产业企业的新变革。政务服务中心应岳宋乡党委政府的邀请参加乡茶产

业座谈会，与其它部门领导和乡茶产业代表对茶产业企业今后的发展进行了座谈。并提出建立岳宋乡茶叶协会，制定相应规章制度以改变茶产业的现状，以协会为整体、变被动为主动引进龙头企业，打造品牌，将为我县的茶产业对外招商提供优越的前提条件。

存在的问题：一是群众对招商引资工作了解的多，认识不足，重视不够，缺少正确的看待和评价招商引资成果；二是外地优惠政策多，投资优势强，吸引了许多大企业的投资目光，相比较来说，××比较大的企业进不来。三是工作经费困难，交通工具老化不实用，难以开展招商引资工作。

### (一)总体思路

坚持以邓小平理论和“”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，进一步解放思想，扩大开放，以大开放促进大发展，以招商引资作为拉动经济增长的重要突破口，继续优化投资环境，以产业招商和引进大企业为重点，注重提高招商引资质量的信心，为实现我县科学发展、经济“提速”和谐发展而努力。

### (二)工作要点

- 1、以学习实践科学发展观为统领，进一步解放思想，创新招商方法、方式，\*\*招商引资难题。
- 2、高度重视投资，以引进项目为中心，注重以人为本，坚持把发展落实到项目上，以服务企业为重点。
- 3、配合做好南康河二级电站建设的协调工作。
- 4、强化服务，不断优化投资环境。
- 5、扎实做好招商引资基础工作，大力提高招商队伍的业务能

力。

6、继续做好编修部门志的资料收集工作。

7、努力完成县委、县人民政府交办的各项工作。