# 区政务服务中心2023年上半年工作总结和下半年工作思路范文

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-06-18

*区政务服务中心2023年上半年工作总结和下半年工作思路范文　　今年以来，xx区政务服务中心紧紧围绕“十四五”战略规划和“一区五城”工作部署，紧盯市区两级考核考绩重点任务，以整体智治理念推进数字化改革，谋划和迭代推进政务服务和公共资源交易...*

**区政务服务中心2023年上半年工作总结和下半年工作思路范文**

　　今年以来，xx区政务服务中心紧紧围绕“十四五”战略规划和“一区五城”工作部署，紧盯市区两级考核考绩重点任务，以整体智治理念推进数字化改革，谋划和迭代推进政务服务和公共资源交易工作，着力在政务服务标准化、数字化、便利化和公共资源交易阳光化、电子化、一体化建设方面真抓实干、积极履职，助推营商环境持续优化，全方位推动我区政务服务实现高质量跨越式发展。现将工作情况总结如下：

　　一、上半年工作情况

　　(一)坚持整体智治，迭代升级“智慧化”服务模式

　　1.全力打造政务服务2.0新模式。一是优化政务服务2.0应用。全面梳理进驻中心政务服务事项，通过浙江政务服务2.0系统，实现1061项政务服务事项统一办事指南、统一办理流程、统一表单材料，线上线下多端体验一致、同标准办理，打造网上随时办、全域就近办、简易快捷办的“一网通办”模式。二是推进政务服务2.0向基层延伸。争取状元街道列为全市街道级2.0试点地区，对街道行政服务中心事项、人员、设备进行配置授权，同步优化窗口布局及办事流程，加强窗口人员业务培训，并在各街道进行同步推广。目前，街道一级通过政务服务2.0系统可实现x项政务服务事项就近办理。下一步，继续谋划政务服务2.0向社区延伸工作，于5月x日走访调研了xx社区，拟试点推动基层延伸全覆盖。

　　2.全力提升行政服务中心新形象。一是抓好浙委办发(2023)x号文件贯彻落实。根据省市文件，结合xx实际形成了《关于加强行政服务中心建设的实施方案》初稿，召集区相关部门进行了讨论，待进一步完善后提交区政府研究。二是推进区行政服务中心改造升级。组织入驻窗口赴义乌、萧山学习考察线上线下融合自助办、去中心化等经验，结合政务服务2.0建设要求，对中心进行智能化改造，并制定了大厅智慧化改造方案。目前，已基本完成大厅空间布局腾挪方案，率先启动税务大厅改造升级。

　　3.全力探索极简审批服务新路径。一是持续推进“一件事”改革。在全市率先推行加装电梯“一件事”改革，起草《关于xx区推进既有住宅加装电梯工程流程审批“一件事”实施方案》，从简化办理流程、精简办理材料、强化提速增效等方面入手,打造住宅增设电梯“民心工程”。二是推行“极简审批+代办服务”。重点开展了以“承诺制”为核心的涉企极简审批服务，深入推进减环节、减材料、减跑动，着力推进审批事项“创新办”“集约办”“智慧办”和“兜底办”。建立掌上代办直通车，将重点项目纳入“一事一微信群”服务，以解决企业难题为导向，将助企服务落到实处。

　　(二)坚持多跨协同，加快推进“数字化”创新步伐

　　深化跨区域通办服务，推出跨部门联办新机制，推进“政企银”合作，聚焦群众办事高频事项，推进政务服务从分项办理到整体推进，推进政务服务大厅向智慧化“政务综合体”转型，减少群众来回跑、跑多部门的时间，实现政务服务便利度有效提升。

　　1.建立跨区域通办服务机制。为加快推进长三角一体化、海西经济区等省域间的政务服务合作体系建设，确保“跨省通办”事项高质量落地应用。与贵州榕江县和江西鄱阳县对接“跨省通办”合作事宜，签订了“跨省通办”政务服务战略合作互信协议，初步梳理“跨省通办”事项榕江县28个、鄱阳县98个。下步，还将利用“全球通”服务平台，在办理跨境通办业务的基础上，探索开展跨市、跨省通办服务，并推出为侨服务“全球通”移动版的应用。

　　2.创新跨部门联办服务机制。一是创新推出了“五险直通车”实现医社保联办，通过梳理联办事项、互设直通车窗口、指定办理专员、开通绿色路径、创新直通办理机制，无差别办理、专业化受理，实现群众一次申报取号、两个部门直通办理，解决了以往群众两次取号、两处排队、两头咨询的问题。二是率先试点二手房公积金贷款、商业贷款和不动产登记业务联办，试点开展不动产“转移+抵押”组合流程，大大减轻群众购买xx区二手房支付全部房款造成的资金压力，既破解“过桥资金”周转难题，又同时缩短转移和贷款办理时限。这些改革的创新做法被人民网、浙江日报、温州日报等媒体相继报道。

　　3.推进“政企银”联动服务机制。大力推进工程银行保函、保证保险保函，推广保证金电子化，实现保函申请、审批、开立、修改、索赔、注销等环节全流程线上化，减少往返现场办理纸质保函的不便，有效解决资金占用的问题，缓解资金压，为企业添便利、降成本、减负担，同时也降低了保证金管理风险，助力我区公共资源交易公平、公正。

　　(三)坚持阳光运行，全面构建“立体化”督查体系

　　1.实施“公共资源交易强基提质工程”。制订公共资源交易工作“强基提质”工程实施方案，推进工程建设招投标领域“一件事”办理、健全公共资源交易信息机制、完善场内巡查监督管理制度、评标专家抽取制度，探索代理机构工作人员退出评标室机制，加强公共资源场内监管，规范代理行为，对公共资源交易活动进行监测分析，推动公共资源交易“公平公正、规范有序”。

　　2.实施“政务服务全方位大督查活动”。一是加强巡查。制定《政务服务中心巡查工作制度》，依托窗口单位及工作人员考核办法，加强“日巡查—双月考核—双月通报”的窗口管理机制。二是加强“好差评”管理。联合改革办、大数据中心出台《xx区政务服务“好差评”管理办法》，明确差评件的处理流程、申诉整改细则及各单位相关的工作职责。今年以来，收到“好差评”系统差评件67件，申述成功66条，答复12345交办的投诉件5件，有效推动“好差评”制度的落地执行。

　　(四)坚持聚力融合，扎实推进“示范化”机关建设

　　1.创建温州市“清廉机关”示范点。紧抓“清廉机关”建设总路径和主旋律，坚持党建引领、多元共推的一体化共创模式，创建“一墙一窗一屏一廊一室”廉政文化抓思想感化，制定“风险再排查、制度再落实”制度建设抓廉政防范，落实“警示教育月”和干部谈心谈话抓警示提醒，通过党建统廉、文化倡廉、制度立廉、实绩践廉等系列组合拳，打好廉政“预防针”，增强拒腐“免疫力”，着力打造“亲清政务”的清廉机关和“亲清政商”的营商环境。

　　2.全市率先开展“校地党支部共建”。中心党支部和温州大学资产经营有限公司第一党支部开展党组织共建工作开展机关与高校党支部共建，整合行政服务中心与高校优势资源，通过“共商、共建、共享、共进”的模式，进一步提升共建双方党组织的创造力、凝聚力和战斗力，推动形成具有温州特色的新时代区域化党建工作的新局面。

　　二、下半年工作计划

　　(一)打造“智慧化”政务服务综合体

　　实施行政服务中心提升工程，构建“智能导服、收办分离、线上线下融合”的“互联网+政务服务”运营体系，推动审批智能化、服务自助化、办事移动化，全面推进政务服务提档升级。以税务大厅改造为基础，凸显二楼大厅自助化体验区，扩展一楼自助办理区，升级东裙楼一楼大厅自助化培训区，改造西裙楼一楼大厅为不动产自助办理区，优化升级集智能导服、自助预约、自助申报等智慧化办事为一体的办事大厅，积极引进与政务服务相关的公共服务事项、金融机构服务事项向区行政服务中心进驻，持续推进政务服务“一站式”办结。

　　(二)释放“四个通办”服务平台效能

　　加快推进政务服务“跨省通办”，重点突出长三角一体化、海西经济区等省域间的政务服务合作体系建设，探索拓展“跨省通办”范围和深度;依托政务服务2.0平台，推进政务服务事项“跨市通办”;推进全区域通办，按照省市要求，逐步推进“全省通办”事项可在区、街道办理，努力实现xx全区域办理，实现一点受理，跨层级、跨部门、跨县域之间的业务无差别办理;建立涉企事项通办机制，梳理一批与企业生产经营息息相关的政务服务事项，依托政务服务驿站，实现涉企事项无差别通办;探索社区自助一体化通办点，归集自助终端机、自助收取件柜等自助设备，实现24小时无差别全自助化通办;扩展跨境通办业务，通过全球通服务平台，建立健全跨境通办服务机制，开展跨市、跨省通办服务;推广应用“温州市为侨服务‘全球通’平台移动版，制定《为侨服务“全球通”办事指引》。

　　(三)推进“政务服务咨询体系建设”。

　　建设覆盖智能导服、实体大厅窗口、政务网络平台、微信公众号、自助服务终端等线上线下相结合的非接触式智能客服系统，做好高频问题的收集，开发智能答疑、数据检索、数据统计、客服管理、来访管理、常用语管理、评价回访等模块，探索建立集语音、文字和资料传输等多元融合的综合咨询台。建立专兼职辅导人员队伍，编辑高频事项网上办流程手册和录制视频教程，逐步推行“肩并肩”指导服务新模式，组建线上咨询服务团队，为办事群众提供标准化、规范化、便利化的咨询服务。

　　(四)应用“政务服务大数据分析管理”。

　　进一步提升现有的大数据展示分析系统功能，通过加强对人流、取号、业务办理等数据的汇聚分析、综合研判，对高峰时间段作出预警。增设“潮汐窗口”，并根据人流量实时调整开设或关闭“潮汐窗口”，最大限度地缩短群众办事等待时间。加强招投标基础数据和专项整治工作业务信息数据的接收、分析、转办、反馈和报送工作机制，实现部门协同执法、案件限时办结、结果主动反馈，进一步提升智能化管理水平。

　　(五)推动“便利化”代办服务延伸

　　一是启动基层政务代办服务示范点建设。健全代办服务网络和人员，推动政务代办向基层延伸，建立基层红色代办帮办服务点;推进街道便民服务中心、社区代办点、政务服务驿站等代办阵地，实行代收代办、上门服务等“一站式”服务，着力解决企业群众“跑远路”问题，打响政务代办服务品牌。二是开辟特殊人群“直通车”服务。结合老年人等特殊人群办事需求，设立老年人专窗，建立特殊人群绿色通道，做到对特殊人群“一对一”专办服务;依托街道社区，建立老年人预约或上门提供高频等事项办理服务，让广大老年人切实感受到贴心、有温度的政务服务。三是推行“党建+代办”，发挥行政服务中心“双首席”领头作用，推出专项代办服务月，强化三级代办联动。四是深化项目审批代办。建成政务代办会客厅，主要用于项目前期咨询、红色代办专家团会诊、代办服务个性化定制、疑难件处理、部门企业接洽会客厅等，为企业群众解决办事的痛点、难点、堵点。

　　(六)发挥“立体化”监督检查实效一是启动“千人评议”工作。根据区“千人评议”工作实施方案的分工要求，制定审批服务类中层科室和街道服务中心的评议细则，充分利用第三方评议、群众满意度调查和特邀监督员督查等多种方式，对参评单位的工作进行较为全面、公正的评价，努力做到公平、公正。二是开展政务服务“服务之星”立功竞赛活动。通过竞赛活动，充分发挥先进典型的示范引领作用，激发窗口工作人员的工作热情和争先创优的进取精神，进一步提升政治素质和业务能力，全面提升窗口工作人员的服务质量和服务水平，切实为广大群众提供优质、高效、便捷的政务服务。三是切实发挥政务服务特邀监督员作用。结合双月考核现场观摩活动，使政务服务特邀监督员能参与日常的窗口考核，了解窗口单位的正式工作状况，更有效、更公正的对窗口部门工作进行监督。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找