# 政务服务整治方案6篇

作者：空谷幽兰 更新时间：2025-05-14

*以下是为大家整理的关于政务服务整治方案的文章6篇 , 欢迎大家参考查阅！【篇一】政务服务整治方案　　　　为进一步落实县委优良环境、促进发展、示范、争创第一讨论活动的要求，进一步提高政府服务效率，努力创造四一流的商业环境，制定《政府服务专项整...*

以下是为大家整理的关于政务服务整治方案的文章6篇 , 欢迎大家参考查阅！

**【篇一】政务服务整治方案**

　　为进一步落实县委优良环境、促进发展、示范、争创第一讨论活动的要求，进一步提高政府服务效率，努力创造四一流的商业环境，制定《政府服务专项整改行动计划》。

　　(1)定期加强窗口人员的业务培训。定期对窗口工作人员进行服务标准、服务礼仪、服务程序、服务系统、服务效率等专项培训，加强窗口工作人员服装礼仪、访问接待、服务态度等日常检查，规范窗口服务行为。严格执行第一问责任制、一次性通知、容缺验收、限期完成等服务机制，杜绝群众来回跑，提高服务效率。

　　(2)注意选择和匹配强大的窗口工作团队。实行窗口服务首席代表责任制，配备热心工作、业务精良、作风积极、素质好、能力强的优秀干部到窗口岗位，以窗口作为培训干部的重要地位。

　　(3)规范行政审批行为。加强内部法律监督，坚持窗口(行政审批)档案评审，制定评审方法，扩大评审范围，加强结果应用，规范审批行为，提高依法行政水平。严禁以登记、备案、年检、监督为名的伪装审批。

　　(4)全面开展政府服务的好坏评价。加快各乡(场)、各单位自身业务服务体系与省政府服务好坏评价体系的接入，确保服务事项、评价对象、服务渠道、差评整改反馈。

　　(5)公布立即、在线、就近、一次性审批服务项目目录。增强主动服务意识，重点下移。在符合法定受理条件的情况下，通过简化申请材料、减少服务环节、缩短服务时限、实现全过程在线服务等具体措施，为申请人提供保姆式服务，在原承诺处理期限的基础上，根据申请政府服务的处理期限，全面加快50%以上，实现一次性完成、群众满意，充分利用信息手段，通过各种渠道公布立即、在线、就近、一次性的审批服务项目目录，有效提高企业和群众创业的便利性和满意度。

　　(6)着力强化办事大厅功能，优化审批办事流程。加快推进“三集中三到位”，除因安全等特殊原因外，依申请类政务服务事项全部进驻综合性实体政务服务大厅办理，提高事项办理集中度，实现“进一扇门，办所有事”。持续深化“一窗受理”改革，实现“一窗受理”率达到100%。深入推进政务服务标准化，进一步厘清办事要素、精简办事材料、优化办事流程、减少办理环节、压缩办理时限。

　　(7)深化“互联网+政务服务”应用。大力推进涉企服务网上办、掌上办、自助办，着力打造“赣服通”升级版，推动更多事项“不见面审批”、更多领域“无证办理”。按照“无条件归集、有条件共享”原则，进一步强化政务数据资源归集及考核，着力打通各部门之间的信息壁垒，解决信息孤岛问题。

　　(8)推动惠企政策全面落实。建立帮办代办机制，在行政服务中心大厅开设惠企“政策兑现”代办服务窗口，为企业提供政策特别是各项助企纾困政策兑现的“一门式”办理服务，通过“一窗受理、分流转办、帮办代办、限时办结”，努力打通惠企政策兑现“最后一公里”。

　　(9)推动中介服务网上交易。认真贯彻落实网上中介超市相关要求，按照“行业监管、协会自律、市场竞争、平台规范”的原则，清理规范所有行政管理领域中介服务事项，切断政府部门与中介机构的利益关联，培育开放、透明、规范的中介服务市场，加快与省级、市级网上中介服务超市平台对接，通过竞争方式，实现“一网选中介”。

　　(10)推进重点领域审批改革提质增效。推进建设工程审批“六多合一”改革，实现审批流程、信息数据平台、审批管理体系、监管方式“四统一”，将工程建设项目审批从120个工作日缩减至89个工作日。深化商事登记改革，将企业开办时间缩减至1个工作日。

　　(11)完善错时延时预约服务。科学合理设定错时延时预约服务事项和服务方式，适当增加预约服务比例，统一规范服务时间，及时做好宣传引导，切实增强服务的针对性和有效性。与12345政务服务热线深度融合，在全市政务服务窗口全面推行“一号预约”服务，着力提高预约服务质效，实现“高频服务随时办、一般服务预约办”。

　　解读人：吴佩电话：0795-2991507

**【篇二】政务服务整治方案**

　　为认真贯彻落实视察东北三省重要指示精神、紧紧围绕区委、区政府关于营商环境建设的决策部署，深入整治“情、懒、散”，“门难进、脸难看、事难办”等问题，从细处入手、向实处发力，以一流的作风塑造一流的发展环境，为镇高质量发展提供坚强作风保障，结合我镇实际，特制定本实施方案。

　　以新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实区委、区政府关于优化营商环境的相关要求，以整治政务服务作风为重点工作，采取明确责任、完善制度、强化监督、严格整治等工作措施，实现全镇机关干部和职工的工作作风明显转变、纪律观念明显增强、精神面貌明显改观、工作效率明显提升。

　　(一)整治在“庸、懒、散”方面存在的突出问题。一是主动面对不足，着力解决工作人员在工作中不会为、不能为、不善为。整治在岗不在状态，出工不出力，不思进取、消极怠工;二是提升工作能力，重点整治部分干部、职工工作能力不强，工作思路不清、业务不熟、标准不高;三是严肃工作纪律，重点整治自由散漫，上班迟到早退，擅自脱岗，有事外出不按规定请销假，工作时间上网购物、玩游戏、炒股票、看电影等问题。

　　(责任领导：责任人：)

　　(二)着力解决部分干部在工作中“不作为、乱作为”问题。一是整治对上级领导的决定和安排消极应付，有令不行、有禁不止，上有政策、下有对策，见困难就退、遇问题就躲，敷衍塞责、推卸责任等问题;二是整治制度落实不力，办事拖拉、推诿扯皮，工作职责划分不清、执行落实不到，不能在规定时限内完成目标任务等问题;三是切实把各镇(街)、各部门工作人员的思想和精力集中到干事创业中来，营造风清气正的工作环境。

　　(责任领导：责任人：)

　　(三)保障全镇咨询、投诉等渠道不畅问题。一是整治“门难进、脸难看、事难办”，工作人员对群众、企业等来办事人员的态度傲慢、语气生硬、言行举止不文明等问题;二是全面排查已公开的政务咨询、投诉热线在工作时间是否畅通，整治“咨询不畅，热线不热”等相关问题;三是整治“岗位责任制、服务承诺制、首问负责制、限时办结制、责任追究制”等相关制度落实不力问题。

　　(责任领导：责任人：)

　　专项整治工作作为20\_年软环境建设第四季度重点工作。主要分为动员部署、自查自纠、整改完善三个阶段进行。

　　(一)动员部署阶段(20\_年11月3日至11月10日)

　　制定专项整治工作实施方案，进行宣传动员和工作部署，把治理政务服务作风作为一项重要工作来抓。深入开展爱岗敬业学习教育、警示教育等活动，切实提高党员干部对开展政务服务作风专项整治工作重要性的认识，增强整治工作作风的紧迫感和自觉性。

　　(二)自查自纠阶段(20\_年11月10日至11月25日)

　　在深入学习的基础上，以“治庸提能力、治懒增效力、治散严风气”为主要内容，紧密联系领导班子和党员干部个人实际，通过多种形式开展查摆工作，全方位开展自我剖析，多渠道、多方面查找自身在政务服务方面存在的突出问题，认真剖析原因，制定整改措施。

　　(三)整改完善阶段(20\_年11月25日至11月30日)

　　针对自查自纠查找出的问题，认真梳理、仔细研究，积极整改。将问题整改贯穿于整治工作的全过程。

　　(一)加强领导，落实责任。成立专项整治工作领导小组。各部门主要负责人为本部门专项整治工作的具体责任人，在工作中要严于律己、带头示范，务必要做到认识到位、责任到位、措施到位。

　　(二)统筹兼顾，注重成效。各部门将专项整治工作要与日常工作紧密结合起来，落实治理措施，坚决杜绝不作为、慢作为、假作为、乱作为等现象，确保活动取得明显成效。

　　(三)立足当前，着眼未来。通过完善制度建设，规范监督管理，建立健全机制等举措，积极营造扬优惩劣的良好氛围，努力形成风清气正的良好环境。

**【篇三】政务服务整治方案**

　　为进一步整治全县各单位政务服务及窗口存在的突出问题，加快提升政务服务水平，不断优化营商环境，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率，根据《中共县纪律检查委员会印发的通知》精神，结合实际，制定本方案。

　　(一)坚持自查自纠和暗访督查相结合。强化问题导向、目标导向和需求导向，结合政务窗口服务质量集中整治行动和集中整治“人民群众的操心事、烦心事”工作安排，积极采取自查自纠、以普通公民身份体验办事、陪同企业和群众办事、暗访督查等方式查找问题。

　　(二)坚持分级负责和分类梳理相结合。按照一级管一级、一级抓一级的原则，各单位涉及政务服务的科室及进驻大厅的部门窗口同步开展突出问题梳理工作，按照问题的不同类型及整改难易程度形成分类清单，做到底数清、情况明。

　　(三)坚持检查验收和追责问责相结合。强化督促整改，通过检查验收提升突出问题整治实效，确保梳理出来的问题件件有整改措施，件件整改到位。对问题突出、整改不力的单位要进行全县通报，并从严追究相关责任。

　　(四)坚持统筹推进和重点整治相结合。紧紧围绕直接面向企业群众、依申请办理的行政审批和公共服务事项，既要统筹推进解决面上存在的问题，又要重点整治企业和群众反映突出的问题以及暗访督查中发现的问题，促进政府部门办事效率、服务质量全面提升。

　　(一)审批事项“不集中”，群众办事“来回跑”。整治进驻部门审批事项进驻不彻底，应进而未进、明进暗不进、进而不能办、进了不授权问题；整治企业和群众办事仍然要来回奔波于窗口与部门之间、部门与部门之间，进驻部门窗口仅起到“收发室”作用问题。

　　(二)办事指南不清楚，办理事项难搞懂。整治部门审批服务事项办事指南覆盖不全、内容笼统、更新不及时，企业和群众看不懂办理流程和材料要求问题；整治窗口办事流程不透明、审批职责不明确、信息更新发布不及时、审查细则不精准、网上公开标准与实际办理标准不一致问题。

　　(三)服务质量待优化，服务态度需提升。整治入驻部门以单位急需用人为由随意调换窗口工作人员，或将业务能力不强、单位不好管理的人员派到窗口工作问题；整治窗口工作人员上班期间着装不规范、作风散漫，存在迟到早退、脱岗离岗、打瞌睡、玩手机、上网、嬉笑聊天等问题；整治个别窗口摆出休假、病假、外出学习培训、下乡参与脱贫攻坚工作等牌子，上演“空城计”，存在空岗问题;整治个别部门服务意识不强，对待群众态度冷漠、生硬，缺少真情实感，服务不精准、不到位，增加企业工作负担问题。

　　(一)开展自查梳理。采取明察暗访、现场抽查、调查问卷、企业和群众访谈、网络调查等方式，全面开展政务服务中心及进驻部门窗口存在问题的自查，按照问题的不同类型及整改难易程度，形成立查立改、限期整改、长期整改问题“三张”清单。(责任部门：各乡镇（街道），各相关部门；完成时限：20\_年11月30日前)

　　(二)制定整改方案。结合查摆出来的突出问题制定具体整改方案，细化整改任务、提出有针对性的整改措施、明确完成时限和责任人，形成突出问题整治工作台账，并将整改方案报县软环境建设办公室备案审查。(责任部门：各乡镇（街道），各相关部门；完成时限：20\_年12月11日前)

　　(三)全面检查整治。对问题清单上列出的问题，要一项一项整治、一个一个突破、一件一件销号，确保整治工作取得实效。县软环境建设办公室要对各乡镇（街道）、各部门的突出问题整改情况进行检查验收，并将督查情况全县通报。力争20\_年9月底前，推动所有问题得到有效解决，切实提升企业获得感满意度，推动我县营商环境不断优化。(责任部门：各乡镇（街道），各相关部门；完成时限：20\_年9月30日前)

　　县软环境建设办公室要不定期调度各单位进展情况，对进度迟缓、工作不力的，及时督促。对问题严重的通过通报、约谈、将追责建议报送县纪委等方式，对有关部门负责人及相关责任人员进行追责问责。

　　(一)加强组织领导。深入贯彻以人民为中心的发展思想，主动提高政治站位，把整治工作作为重点任务来抓，各单位主要负责同志要亲自谋划推动，分管负责同志要具体组织实施，确保整改责任落实到人。在自查整改工作中，要将遇到的困难和问题及时向县软环境建设办公室报告，由县软环境建设办公室汇总后报县人民政府。

　　(二)逐项抓好整改。各单位要根据梳理出来的问题清单及研究提出的整改措施，按照时间节点逐项抓好整改落实。整改工作不能走过场，更不能搞“一阵风”，要敢啃“硬骨头”、下硬功夫，切实解决好企业和群众反映突出的问题，确保整治工作落地有声，立竿见影。

　　(三)强化巡查力度。县软环境建设办公室将对各单位服务质量开展不定期巡查，通报曝光一批负面典型，确保问题查摆准确、整改措施到位、行动落实有力。同时，将巡查中发现的问题及整改落实情况纳入全县年度绩效考核内容。

**【篇四】政务服务整治方案**

　　各村（居）、为民服务大厅各窗口：

　　为贯彻中央及省、市委、区委关于对“不忘初心、牢记使命”主题教育的统一部署，认真落实“守初心、担使命，找差距、抓落实”的总要求，不断提升政务服务水平，根据《关于开展政务服务领域漠视侵害群众利益问题专项整治工作实施方案》文件精神，结合高新区实际，制定本方案。

　　高新区为民服务大厅、各村（居）为民服务工作站在政务服务工作中存在的问题。

　　坚决纠治行政审批和政务服务中“吃拿卡要”、办事效率低下等现象，重点整治以下五个方面突出问题：

　　（一）利用职权“吃拿卡要”，不给好处不办事，慢办事方面。重点整治：1、宗旨意识淡漠，对办事人“冷硬横推”；2、应受理的不受理，可快办的拖延办，以各种理由刁难，让办事人猜心思、找关系；3、利用特殊资源谋私利，接受办事人的财物、宴请及活动安排，收受名贵特产，导致不能办的事给办了等乱办事行为；4、强迫或暗示办事人接受有偿服务、购买指定商品、报销个人费用、摊派赞助、参加协会社团、指定中介服务。

　　（二）群众不清楚也不容易搞清楚办事要求方面。重点整治：1、办事指南不明晰，只提供办事环节名称，没有清晰描述具体要求，不提供表格下载、示范文本，存在其他材料等兜底性条款：2、不同渠道发布的办事指南不同源，同一事项的申请条件、材料、标准各异，线上线下办理条件不一致，办事人无所适从：3、咨询电话经常占线或无人应答，形同虚设；4、一次性告知不到位，“说半句留半句”“问一句答一句”，让办事人来回跑。

　　（三）事项集中办理不到位、窗口办事能力弱方面。重点整治：1、政务服务事项办理未实现“只进一扇门”、“最多跑一次”，办事人办事多处跑、多次跑：2、部门行政审批权相对集中不到位，审批权依然散落在各个业务股室，影响办事效率；3、部门向窗口授权不充分，窗口“只挂号、不看病”，审批服务“体外循环”，办事人仍需到机关股室“跑门子”；4、办事大厅形同虚设，工作人员空岗、脱岗，“一站式”服务流于形式。

　　（四）办事排除等待时间长方面。重点整治：1、窗口办事效率低，办事人等待时间长；2、未实行“一窗”综合受理，窗口设置不科学，冷热不均，或窗口设置偏少导致办事人排长队。

　　（五）其他漠视侵害群众利益的方面。重点整治：1、网上办的事窗口不给办，强迫群众网上办；2、推卸责任，搞“循环证明”，要求办事人对提交的证件进行验证；3、办事大厅场所小、条件差、配套服务不健全；4、办事大厅不规范，布局不合理，群众办事“找不着北”；5、大厅自助设备不能使用、形同虚设或信息更新不及时。

　　一是提高政治站位，明确责任主体。开展“不忘初心、牢记使命”主题教育。是以\*\*\*同志为核心的党中央统揽伟大斗争、伟大工程、伟大事业、伟大梦想作出的重大部署，各级政务服务机构要从事关全局的战略高度，充分认识在主题教育中开展此次专项整治的重要意义，切实把专项整治作为主题教育的重要抓手，全过程抓紧抓实，真刀真枪解决问题。高新区服务大厅各窗口单位负责人、各村（居）主任为专项整治第一责任人，认真抓好各项工作落实，确保专项整治用真招、见实效。

　　二是细化目标任务，强化工作调度。各窗口单位及村（居）要制定工作计划，细化目标任务，明确工作措施，把握时间节点，整体统筹推进。要加强工作调度，及时上报工作开展情况。专项整治期间，要注重收集报送专项整治措施落实、解决的突出问题、发现的典型案例等情况（附件1、附件2），每月19日前报送一次、今年11月10日前完成阶段性整治任务并形成专项整治总结报告高新区。

　　三是坚持问题导向，实施分类整治。要严格对照整治内容，同时结合国务院大督查、区委巡察、走访调研、群众反映等多种途径，全面查找存在问题，明确整治内容、目标要求、工作措施、进度安排及责任人，制定问题清单，建立整治台账。要实施分类整治，实行盘点销号，逐项推进落实，能够当下改的，明确时限和要求，近期整改到位；一时解决不了的，要盯住不入，明确阶段目标，持续整改，直到整改到位。要适时对专项整治进行“回头看”，巩固和深化整治成效。

　　四是建立长效机制，营造浓厚氛围。要把阶段性整治成果与构建长效机制有机统一起来，注重举一反三、建章立制，建立健全责任明确、监督有力、保障到位的制度体系，确保群众利益得到有交往维护、合理诉求得到有效解决，让群众切实感受到专项整治带来的成交和变化。要加大宣传力度，注重发挥安徽政务服务网、皖事通及办事大厅功能，加强宣传，不断拓宽群众监督渠道，广泛接受社会监督。同时也要发挥典型示范作用，及时推广好做法、好经验，确保工作有序推进。

**【篇五】政务服务整治方案**

　　为进一步营造风清气正的政务服务环境，结合自查自纠阶段征求到的意见建议，现提出政务服务中心优化政务服务环境整改方案。

　　\_\_区政务服务系统主要有\_\_区政务服务中心、2镇民生服务中心、5个街道市民服务中心，以及村、社区便民服务机构组成，共有对外服务窗口111个，服务人员111人，服务事项105项，其中\_\_区政务服务中心服务窗口11个，分别是：人力资源与社会保障局、计生局、卫生局、文化体育旅游局、司法局、就业局、残联、国税局、地税局、公安分局、环保分局。

　　根据《\_\_区营造廉洁高效服务优良的政务环境工作实施方案》的要求，通过召开座谈会，发放征求意见表、开通电子信箱、设立意见薄等方式，面向基层和服务对象广泛征求政务服务中心在发展环境方面的意见建议，经过梳理，存在以下几个方面问题：

　　1、提高窗口办事能力，即能挂号，又能治病;规范窗口服务，确保各个服务窗口人员按时到岗，微笑服务。

　　2、加强管理，探索双向管理模式，积极健全各项制度。

　　3、窗口授权不充分，审批程序不够简化;

　　4、办理事项不能一门办理，跑路多，建议实行一门式办公。

　　一是理论学习不够深刻，深度广度把握不够。虽然平时中心也较为注意学习，但受到窗口单位不能集中学习的约束，导致学习的内容不够系统，尤其是对营造风清气正发展环境的理解上还不够全面。

　　二是工作作风不够扎实。在实际工作中，对群众需要没能做到全面了解，只满足于按程序规范办事，在延伸服务上办法不多，缺乏创新精神。

　　1、加强理论学习，强化服务意识

　　开展多种形式的学习活动，进一步强化服务意识。一是创新学习方式，充分利用网络广播系统及时组织全体工作人员学习党的各项方针政策、相关法律法规以及各级党委政府文件精神，提高服务群众的能力，提高的行政效率。二是加强服务型机关建设，坚持每周学习制度，定期组织文明礼议、服务规范培训，开展争创“红旗窗口”、“文明礼仪之星”、等活动，争创文明岗，不断提高机关工作人员的综合素质;定期开展向广大服务对象征求意见建议活动，对发现的问题立说立改，切实解决实际问题，全面提高群众的满意度。

　　责任人：\_\_

　　责任时限：20\_\_年12月底

　　2、落实“三减两提高”，优化政务服务环境

　　按照“三减两提高”(减程序、减费用、减时限，提高服务质量、提高服务效率)的要求，对行政审批及服务事项进行再摸底、再精减，切实解决行政审批事项程序繁琐、时限长、办事效率低下等问题，达到行政审批事项更少、程序更简、效率更高、费用更低、时限更短、服务更优。实现了流程再优化，环节再精简，效能再提升，切实为人民群众提供优质便捷高效的政务服务。努力提高服务质量，积极推行“文明用语”，切实做到态度热情、和蔼、不超时限，讲效率，求质量，特事特办、急事急办、跟踪服务、专人负责;坚决杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”的现象发生。

　　责任人：\_\_

　　责任时限：20\_\_年12月底

　　3、提高窗口办事能力，规范窗口服务

　　严格实行“一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务、一个窗口收费”的运行模式。探索开展部门职能进镇、街道工作，前移服务窗口，方便居民群众办事，强化服务功能，全面推进政务大厅集中审批、办理、收费。按照审批职能集中、事项集中和人员集中的要求和“应进必进”的原则，将与群众息息相关的相关的行政许可、非许可审批及公共服务事项全部纳入政务大厅及镇(街道)民生(市民)服务中心集中办理。进一步提高窗口办事能力，确保行政许可事项、非行政许可事项在承诺时限内全部办结，服务态度、服务质量、服务效率进一步明显提高。结合开展营造风清气正发展环境活动中征求到的意见，推行电子政务建设，建立村(居)民生服务代办点，完善全程代办制度。实行代办员提供全程免费代办、陪办服务;开展便民信息化系统建设，利用57个村(居)已接通的光纤，开通政务网络广播和网络对讲系统和村(居)信息资源库及场景式动画模拟系统，实现“一门式”办理。

　　责任人：\_\_

　　责任时限：20\_\_年12月底

　　4、加强管理，积极健全各项制度

　　制定完善《\_\_区镇(街道)、民生(市民)服务中心绩效考评办法》、《\_\_区政务服务中心政务服务工作绩效考评办法》、《民生(市民)服务中心全程代办制》等制度，加强民生(市民)服务中心的管理，方便办事群众，并实行进驻窗口各部门主要负责人现场办公，每月到窗口值班半天，现场解答群众提出的问题，窗口人员请假一天以上的，必须有人顶岗，防止出现窗口空岗情况。

　　责任人：\_\_

　　责任时限：20\_\_年12月底

　　(一)巩固成果，进一步加强队伍作风建设。队伍作风建设是一个长期的过程，营造风清气正发展环境就要不断巩固所取得的成果。一要深入学习贯彻上级各部门工作要求和文件精神，抓好队伍教育培训工作。二要继续抓好队伍建设。在建章立制，总结提高的基础上，继续扎实推进队伍作风建设成果。三是在进一步营造风清气正发展环境活动期间形成和完善的一系列制度，坚决付诸实施，进一步建立配套的奖惩机制。

　　(二)积极进取，促进各项工作上新台阶。一是深入加强组织领导。要坚持加强领导不放松，遵守组织纪律从领导做起，从班子成员做起，以身作则，起“标杆”作用。二是深入抓好学习。要坚持学习不放松，保证学习的时间和效果。在注重理论学习的同时，也要注重业务学习;通过学习，进一步提高对进一步营造风清气正发展环境活动的认识。三是深入开展自查自纠。要坚持查找影响进一步营造风清气正发展环境活动的主要问题不放松，留意整改过程中出现的新情况、新问题，建立起发现问题并及时整改的工作机制，边整边改，确保整改工作不存漏洞，不留死角。

**【篇六】政务服务整治方案**

　　为进一步营造风清气正的政务服务环境，结合自查自纠阶段征求到的意见建议，现提出政务服务中心优化政务服务环境整改方案。

　　 xx区政务服务系统主要有xx区政务服务中心、2镇民生服务中心、5个街道市民服务中心，以及村、社区便民服务机构组成，共有对外服务窗口111个，服务人员111人，服务事项105项，其中xx区政务服务中心服务窗口11个，分别是：人力资源与社会保障局、计生局、卫生局、文化体育旅游局、司法局、就业局、残联、国税局、地税局、公安分局、环保分局。

　　 根据《xx区营造廉洁高效服务优良的政务环境工作实施方案》的要求，通过召开座谈会，发放征求意见表、开通电子信箱、设立意见薄等方式，面向基层和服务对象广泛征求政务服务中心在发展环境方面的意见建议，经过梳理，存在以下几个方面问题：

　　 1、提高窗口办事能力，即能挂号，又能治病；规范窗口服务，确保各个服务窗口人员按时到岗，微笑服务。

　　 2、加强管理，探索双向管理模式，积极健全各项制度。

　　 3、窗口授权不充分，审批程序不够简化；

　　 4、办理事项不能一门办理，跑路多，建议实行一门式办公。

　　 一是理论学习不够深刻，深度广度把握不够。虽然平时中心也较为注意学习，但受到窗口单位不能集中学习的约束，导致学习的内容不够系统，尤其是对营造风清气正发展环境的理解上还不够全面。

　　 二是工作作风不够扎实。在实际工作中，对群众需要没能做到全面了解，只满足于按程序规范办事，在延伸服务上办法不多，缺乏创新精神。

　　 1、加强理论学习，强化服务意识

　　 开展多种形式的学习活动，进一步强化服务意识。一是创新学习方式，充分利用网络广播系统及时组织全体工作人员学习党的各项方针政策、相关法律法规以及各级党委政府文件精神，提高服务群众的能力，提高的行政效率。二是加强服务型机关建设，坚持每周学习制度，定期组织文明礼议、服务规范培训，开展争创“红旗窗口”、“文明礼仪之星”、等活动，争创文明岗，不断提高机关工作人员的综合素质；定期开展向广大服务对象征求意见建议活动，对发现的问题立说立改，切实解决实际问题，全面提高群众的满意度。

　　 责任人：XX

　　 责任时限：20\_年12月底

　　 2、落实“三减两提高”，优化政务服务环境

　　 按照“三减两提高”（减程序、减费用、减时限，提高服务质量、提高服务效率）的要求，对行政审批及服务事项进行再摸底、再精减，切实解决行政审批事项程序繁琐、时限长、办事效率低下等问题，达到行政审批事项更少、程序更简、效率更高、费用更低、时限更短、服务更优。实现了流程再优化，环节再精简，效能再提升，切实为人民群众提供优质便捷高效的政务服务。努力提高服务质量，积极推行“文明用语”，切实做到态度热情、和蔼、不超时限，讲效率，求质量，特事特办、急事急办、跟踪服务、专人负责；坚决杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”的现象发生。

　　 责任人：XX

　　 责任时限：20\_年12月底

　　 3、提高窗口办事能力，规范窗口服务

　　 严格实行“一个窗口受理、一站式审批、一条龙服务、一个窗口收费”的运行模式。探索开展部门职能进镇、街道工作，前移服务窗口，方便居民群众办事，强化服务功能，全面推进政务大厅集中审批、办理、收费。按照审批职能集中、事项集中和人员集中的要求和“应进必进”的原则，将与群众息息相关的相关的行政许可、非许可审批及公共服务事项全部纳入政务大厅及镇（街道）民生（市民）服务中心集中办理。进一步提高窗口办事能力，确保行政许可事项、非行政许可事项在承诺时限内全部办结，服务态度、服务质量、服务效率进一步明显提高。结合开展营造风清气正发展环境活动中征求到的意见，推行电子政务建设，建立村（居）民生服务代办点，完善全程代办制度。实行代办员提供全程免费代办、陪办服务；开展便民信息化系统建设，利用57个村（居）已接通的光纤，开通政务网络广播和网络对讲系统和村（居）信息资源库及场景式动画模拟系统，实现“一门式”办理。

　　 责任人：XX

　　 责任时限：20\_年12月底

　　 4、加强管理，积极健全各项制度

　　 制定完善《xx区镇（街道）、民生（市民）服务中心绩效考评办法》、《xx区政务服务中心政务服务工作绩效考评办法》、《民生（市民）服务中心全程代办制》等制度，加强民生（市民）服务中心的管理，方便办事群众，并实行进驻窗口各部门主要负责人现场办公，每月到窗口值班半天，现场解答群众提出的问题，窗口人员请假一天以上的，必须有人顶岗，防止出现窗口空岗情况。

　　 责任人：XX

　　 责任时限：20\_年12月底

　　 （一）巩固成果，进一步加强队伍作风建设。队伍作风建设是一个长期的过程，营造风清气正发展环境就要不断巩固所取得的成果。一要深入学习贯彻上级各部门工作要求和文件精神，抓好队伍教育培训工作。二要继续抓好队伍建设。在建章立制，总结提高的基础上，继续扎实推进队伍作风建设成果。三是在进一步营造风清气正发展环境活动期间形成和完善的一系列制度，坚决付诸实施，进一步建立配套的奖惩机制。

　　 （二）积极进取，促进各项工作上新台阶。一是深入加强组织领导。要坚持加强领导不放松，遵守组织纪律从领导做起，从班子成员做起，以身作则，起“标杆”作用。二是深入抓好学习。要坚持学习不放松，保证学习的时间和效果。在注重理论学习的同时，也要注重业务学习；通过学习，进一步提高对进一步营造风清气正发展环境活动的认识。三是深入开展自查自纠。要坚持查找影响进一步营造风清气正发展环境活动的主要问题不放松，留意整改过程中出现的新情况、新问题，建立起发现问题并及时整改的工作机制，边整边改，确保整改工作不存漏洞，不留死角。

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