

***2017年度工作总结***



**2017年县机关效能建设工作总结**

机关效能建设是一项系统性和长期性工作，今年我县的机关效能建设工作以服务群众为宗旨，以“作风更实、服务更优、效能更高、形象更佳”为目标，大力开展“提高工作效率、提高服务质量、降低行政成本”机关效能建设主题活动，找准载体，落实各项措施，进一步创新体制机制，优化政务环境，着力解决机关效能建设中存在的突出问题，促进机关及工作人员勤政、廉政、优政，确保机关效能建设取得新实效。现将上半年工作总结如下： 找材料 到网上服务最好的文秘资料站点 一、以监督促规范，以考核促建设，着力构建机关效能建设长效机制 根据省委《关于在全省开展“两提高一降低”机关效能建设主题活动的意见》（省委办XX55号）和《XX年全市机关效能建设工作意见》精神，根据我县实际，县效能办起草了《XX年全县机关效能建设工作意见》，并以岱委办的名义下发到各乡镇和各单位，明确了今年机关效能建设的各项工作任务。重点要求各乡镇各部门强化长效机制建设，从建立健全效能建设领导机制、测评机制、监督机制和责任追究机制这四大机制入手，着力构建机关效能建设长效机制。

1、以效能监测点为载体，拓展群众监督渠道。为拓展人民群众和社会各界对机关及其工作人员的监督渠道，方便群众反映投诉问题，县效能办制定出台了《关于设立首批机关效能监测点的通知》（岱效能办XX1号），在部分县属单位、社区和企业设立了17个机关效能监测点，受理人民群众和社会各界对机关效能建设的各类意见和建议，重点收集对机关及其工作人员在工作作风、依法行政、办事效率、服务态度、资源节约、廉政勤政等机关效能建设方面存在的问题及相关意见和建议。统一制作了监测牌，标明监测点的受理范围、县投诉中心投诉电话、行风热线电话、网上投诉信箱、通信地址等内容，并在各监测点的醒目位置设牌上墙，方便了群众投诉和反映问题，得到了群众的欢迎。

2、充分发挥特邀监察员、行风监督员、效能监督员的作用。我们于3月20日召开了特邀监察员、行风监督员、效能监督员座谈会，广泛征求了监察员和监督员对机关效能建设的意见和建议，并向各监察员、监督员印发了《特邀监察员、效能监督员、行风监督员工作安排》（岱纪XX10号），进一步明确了各监察员、监督员的职责和具体工作，充分调动了他们的工作积极性。今年上半年，各监察员、监督员共参与4次“行风热线”电话投诉活动， 3起投诉件查处工作，1次供水、供气、公交等公用事业单位行风评议活动，对县审批办证中心窗口单位服务质量进行了1次监督检查。

3、制定科学考核办法，不断促进和深化效能建设工作。为实施有效的管理和科学考核，加强效能监察，深化效能建设，我们根据实际，多方听取意见，制订出台了《岱山县机关效能建设测评暂行办法》（岱纪XX12号），对全县各乡镇、各部门的效能建设情况实行量化测评，以评促建，解决机关效能建设中认识模糊、工作松懈的问题，形成机关效能建设长效运行机制。《暂行办法》对如何进行科学有效的测评考核作了明确规定：一是测评范围和对象：全县党政机关、人大机关、政协机关、司法机关、人民团体和具有行政管理职能的事业单位及部、省、市属驻岱单位均属测评对象；二是测评内容：涉及提高工作效率、提高服务质量、降低行政成本、执行“四条禁令”等四个方面，具体共有九项内容：1是否认真贯彻执行《行政许可法》；2对审批办证事项是否做到应进尽进、环节减少、程序简化；3重大决策是否民主、科学；4是否有效解决服务过程中存在的办事拖拉、效率低下问题；5是否制定出台相关便民利民服务措施；6是否实行规范服务、文明用语，主动接受群众监督；7是否及时受理、办理群众投诉件；8是否严格执行公务接待限额和公务车辆管理规定；9是否严格执行省纪委机关效能建设“四条禁令”；三是测评方式：由专项测评、满意度测评、民主评议三种形式组成，实行百分制的综合测评办法，其中专项测评为70分，满意度测评和民主评议各占15分。专项测评由县效能办组织，采用倒扣分的方式进行，对在工作效率、服务质量、降低行政成本、“四条禁令”执行情况四个方面存在问题的测评对象予以倒扣分；满意度测评由群众代表、服务对象填写调查问卷的方式进行，分满意、比较满意、基本满意和不满意四个档次；民主评议邀请党代表、人大代表、政协委员及特邀监察员、监督员代表，通过投票的方式进行测评，并最终计算得分；四是测评结果运用：对测评为优秀的单位进行通报表彰，宣传推广其好的经验和做法；对测评为差的单位则进行通报批评；同时将测评结果与县委、县政府对各单位的年度考核有机结合起来，作为各级各部门评优评先的依据之一。

二、围绕群众反映强烈的热点、难点问题，切实解决机关效能建设中存在的突出问题 今年以来，县效能办把解决群众反映强烈的热点、难点问题作为工作重点，加大纠风治乱工作，整合各方力量，采取各项措施，力求取得实效。

一是着力抓好治理教育、医疗乱收费工作。今年上半年组织人员对我县各学校收费情况进行了检查，督促各校落实义务教育阶段实行“一费制”、公办高中招收择校生“三限”政策，进一步建立健全教育收费登记、公示等制度，同时督促县教育局贯彻落实去年出台的《岱山县教育局关于加强在职教师有偿家教管理的意见》，切实规范有偿家教行为。县卫生局结合治理商业贿赂专项工作，对各医院的行风建设及从业人员医德医风进行了教育整顿，进一步健全了药品集中招标采购、大型仪器、物品采购管理、重点部门负责人及采购人员轮岗等制度，推行院务、医务公开、收费公示制，对住院费实行日结日清制，遏制过度检查、过度用药等现象，规范收费行为，严厉打击收受“回扣”、“红包”、“开单提成”等商业贿赂行为。

二是加强对安全生产的监督检查。根据中央六部委《关于对重特大安全事故责任追究落实情况开展检查的通知》和市纪委内部传真电报要求，组织人员先后走访了县安监局、县海洋与渔业局、县交通局等部门，对我县XX年10月以来已经结案的死亡3人以上的重特大安全责任事故调查处理及责任追究落实情况进行了认真自查，撰写了自查报告并上报给市纪委。在自查过程中，我们要求各部门认真贯彻执行《岱山县人民政府关于切实加强安全生产工作的意见》（岱政发XX78号），克服麻痹松懈的思想，落实各项措施，狠抓安全生产的薄弱环节和突出问题，坚决查处安全生产责任事故，切实维护人民群众的生命财产安全。

三是开展公用行业行风评仪活动。为进一步推进全县公用行业行风评议活动，有力促进行风好转，县纠风办出台了《关于对全县市政公用行业开展民主评议行风活动的意见》，对全县公用行业行风进行评仪。6月30日上午，组织县自来水公司、县汽运公司、供气行业共3家单位上街开展现场咨询投诉活动，得到群众的积极响应,共接待咨询30多人次，获得各类意见、建议7件（其中投诉3件），发放各类宣传资料500余份。

四是不断深化“行风热线”活动。根据去年“行风热线”工作开展情况，及时调整和完善“行风热线”工作方式，把答复形式由去年的电话答复和上门答复改为电视台直播答复，让基层群众都能看到投诉件的答复内容。加大宣传力度，定期在县电视台和岱山廉政网上预告“行风热线”上线单位。今年上半年共有4家单位上线，接受群众咨询投诉，共收到群众各类投诉19件，办结15件，受到了群众的普遍拥护和赞扬。

五是积极发挥县经济环境行政效能监察投诉中心的作用，营造良好的投资软环境。投诉中心始终坚持“有诉必理，有理必果”的原则，按照重大事项自办制、一般事项督办制、中心事项协办制工作方式方法，努力解决群众的各项投诉。今年16月份，投诉中心共受理各类投诉10件，办结9件，办结率为90%，比去年同期投诉减少11件，下降幅度为52.4%。虽然群众投诉量比去年有明显的减少，但投诉中心工作并不为此放松精力，而是根据群众投诉情况，主动下基层，到相关部门进行衔接，处理结果及时与相关部门进行沟通，确保投诉件处理办理结果使群众满意、部门认同。在做好投诉件办理工作的同时，投诉中心积极配合、认真完成县委县政府交办的各项工作任务。如根据县政府的指示，中心组织人员对原高亭中心小学地块开发过程中开发商与周边群众的之间的矛盾纠纷问题进行了调解。在调解过程中，调解人员深入到高亭一村、安兰社区、群众和开发商中了解具体情况，努力做群众与开发商的思想工作，并召开了三次协调会，详细解释了各项政策规定，促使群众与开发商各让一步，最终达成一致，使群众和开发商都得到满意，受到了县政府领导的充分肯定，为优化我县的经济软环境做出了贡献。

三、深化行政审批制度改革，不断提高工作效率和服务质量 县审批办证服务中心作为直接面对广大群众的一个窗口，工作的好坏直接影响到群众的利益。自机关效能建设开展以来，县效能办一直把深化审批制度改革，建立健全各项工作制度，不断提高窗口办事效率和服务质量作为重点内容来抓，取得了良好的效果。今年上半年，中心和窗口全体工作人员充分发挥勇于探索、求真务实、迎难而上、拼搏奋进的精神，认真履行“便民高效”的服务宗旨，紧紧围绕全县工作大局，努力提高办事效率，在“办事提速、服务提质、形象提升”上有了新的突破。

1、全程代理得到有力推进。中心把推进全程代理制作为提高办事效率、创新审批手段、强化中心职能的重要内容来抓，上半年共为8家投资企业进行项目审批全程代理服务，其中有2家企业通过全程代理办结完成并投入生产，为各类投资者提供政策咨询服务30余次。通过全程代理服务制的实施，进一步显现了中心作为集中办理机构资源整合的优势，特别是在重大项目联合办理过程中，主办窗口发挥“领头雁”作用，主动牵头领办相关事项，协办窗口积极配合，全力支持，联办进程大大加快。为使全程代表制更加完善，中心领导还带领国土、建设、发改等窗口负责人深入乡镇、社区、企业走访，主动征求意见，及时掌握企业在审批办证中的困难和问题。目前，中心已起草《岱山县投资项目全程代理工作实施办法》，在进一步完善后将以规范性文件下发。

2、中心的服务质量进一步提高。今年以来，中心、各部门窗口都能按照机关效能建设的要求，不断提高审批服务质量。如县建设局窗口在争创一流窗口活动中提出争创“一多一快一好”的窗口服务工作目标，即在建设系统中做到审批项目进窗口最多、审批办理期限最快、联办件配合最好，同时对涉及该局的3个审批项目在时间上进行大幅度缩短，从而进一步方便了群众办证办事；县工商局窗口则根据每年1至3月是企业年检高峰期这一特点，积极推出“快速通道制”，对因年检而需要事先换照的企业及时受理、即时发照、收费减免的方式，使企业当天能拿到换发的新执照。通过各方努力，服务效率得到明显提升，所有进中心的申报材料、审批环节、办结时限都不同程度地进行了压缩，有的项目办结时限由文件规定的半个月压缩到几天内办结，切实方便了企业和群众的办证办事。

3、内部管理制度进一步完善。突出以制度管人这一环节，进一步抓好制度的完善和落实工作。在完善原有各项工作制度的基础上，中心从加强内部管理入手，推动规范化建设。一是在原来考核的基础上，制订出台了《关于窗口及工作人员评先评优的评选办法》，对审批制度改革、办件服务质量、窗口工作人员的日常行为规范等方面提出了明确的工作要求；二是加大外部对窗口的监督力度，县效能办在中心设立了机关效能监测点，对工作人员的工作作风、依法行政、办事效率、服务态度等方面进行监督；三是通过调研和认真分析，把中心所要解决的重点问题列入《岱山县机关效能建设测评暂行办法》的重点内容，把窗口效能建设情况与单位目标管理和个人奖惩挂钩，作为年终考核和评优评先的重要依据。

4、规范服务进一步推进。中心以“服务零障碍、环境零缺陷、办事无梗阻”为基本要求，不断强化工作人员的服务意识。通过每半月一次的窗口主任会议和一月一次的窗口全体工作人员会议，找差距、找不足，边整边改，切实解决一些群众关心的热点、难点问题。如县国土资源局根据下属窗口建议，出台了《岱山县商品房多次转让从简补办相关手续暂行办法》，对单宗商品房多次转让无法提交前几任业主相关交易材料的情况提出了解决方案，从而进一步简便了手续，方便了群众。今年，中心针对企业和群众因特殊原因在法定工作时间无法办理审批手续的情况，积极推行预约审批服务和延时服务制，办理审批手续的企业和群众可直接拨打中心的预约服务电话进行预约，在工作时间以外（包括节假日）办理手续。工作人员接到通知后，按约定时间来大厅办理各项业务，做到招之即来，来之能办，赢到了广大企业和群众的称赞。

四、以建设节约型机关为目标，切实有效地降低行政成本 县效能办把“降低行政成本”做为一项重要工作，要求各乡镇、各部门牢固树立节约意识，深入开展资源节约活动，努力建设“节约型机关”，为建设节约型社会做好表率。 一是继续推行公务接待餐饮费限额制。按《岱山县公务接待限额包干的若干规定》，在分析去年各单位公务接待费的基础上，对今年全县各单位公务接待餐饮费总额作出核定。并做好了“一把手”公务接待承诺书签订工作。同时，强化日常督促检查，每季度对各乡镇、各部门公务接待餐饮费支出情况进行催报。不定期组织县财政、县府督查室、县审计，有针对性地进行抽查，对公务餐饮费接待中存在的问题进行分析、反馈、督促，并着力解决一般性会议列支餐饮费和转移餐饮费等问题。 二是继续抓好“三礼”清理工作。在元旦、春节等节假日，下发文件，强化提醒教育，进一步增强了领导干部自律意识，并走访重点商场进行打招呼，制止各单位以代币券、购物券等形式向职工发放福利和违规送礼等行为发生。上半年共收到领导干部个人“三礼”计1.16万元。 三是加强公务车辆管理工作。去年出台了《岱山县进一步加强公务接待车辆管理若干规定》，从公车购置、使用、保险、修理等方面予以规范，今年共审批各单位购买车辆12辆，有效把好了购车关，遏制了违规购车的现象。针对群众反映强烈的公车私用问题，今年年初县效能办组织了一次突击专项检查，到群众反映较为强烈县实验学校进行实地察看，共查处违规车辆10辆。县纪委监察局对违规的10家单位领导分别进行谈话，要求这些违规的单位切实予以整改，对该10名用公车送子女上学的个人进行了严肃的批评教育，并在全县进行通报，进一步遏制了公车私用现象。 四是做好领导干部出国境审批及出县公款学习考察备案工作。今年共审批领导干部出国（境）15人，出县考察学习备案37批次。 五是加强对各项招投标项目的监督管理工作。今年1月1日起，县招投标统一平台正式运行，建设工程招投标、政府采购、产权交易、经营性土地使用权出让等活动纳入县招投标中心统一操作，确保招投标工作的“公开、公平、公正”。今年上半年共受理各类招投标项目58项，其中建设工程招投标28项，政府采购17项，共节约资金1318.83万元，节约率为12.86%；产权交易13项，增加收益123.46万元，增益率33.6%，取得了良好的社会效果和经济效益。 今年上半年，我县的机关效能建设在去年取得成绩的基础上，有了进一步的提高和巩固，机关干部的工作作风得到明显转变，工作效率得到明显提高，服务意识得到明显改善，行政成本得到有效降低，总体工作开展地比较顺利，达到了预期目标。但还存在着一些问题：一是还有个别同志认为机关效能建设已经是过去的事，思想有些松懈；二是部门服务质量、办事效率还有待于进一步提高，个别部门“门好进、脸好看、话好听、事难办”的现象仍然存在，办事难、办事繁的问题仍未从根本上得到解决；三是还有部分机关工作人员没有严格按照制度办事，还有流于形式的现象；四是部分机关干部的业务素质与效能建设的要求还有一定的差距，还有待进一步加强。上述问题需要我们高度重视，认真对待，在今后的工作中，采取有效措施，切实加以解决。