

村委政务大厅工作总结热门19篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/214713.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

村委政务大厅工作总结1

20XX年，市政务服务中心在市委、市政府的领导下，在开发区综治办的业务指导下，认真按照《年度社会治安综合治理工作目标》开展各项综治工作，完善工作机制，落实机关人防、物防、技防措施，积极配合相关部门开展“大调解”工作，排除调处各类矛盾纠纷，取得了良好成效，顺利完成了全年各项综治工作目标任务。现将工作情况报告如下：

一、领导重视，责任落实，切实发挥职能作用

中心领导班子高度重视综治工作，把社会治安综合治理和平安创建工作纳入年度工作目标管理体系，与各项业务同部署、同检查、同总结。一是机构健全，由市政务服务中心社会治安综合治理领导小组负责机关的领导、组织、协调工作，中心主任、市政府副秘书长伍建明同志负总责，分管领导具体抓，各级干部抓落实；二是领导重视，中心党组多次就机关综治工作和各乡镇便民服务中心、村（社区）便民服务站基层维稳工作进行专题研究；三是责任到位，将社会治安综合治理工作目标分解到科室，落实到个人，形成统一领导，上下联动，部门配合，齐抓共管的工作格局。

二、积极支持社区工作，落实各项综治措施

在去年荣获社区年度综治工作先进单位的基础上，中心进一步加强工作力度，多次与旌东街道办事处、沂河社区主动联系，及时向辖区汇报中心的综治工作开展情况，并积极支持社区的平安创建工作。在沂河社区居委会开展的联防联控工作中，中心积极参与，主动配合，会同进驻大楼办公的市政府采购中心、旌阳区政务服务中心等单位，牵头建立了协作联防机制，发挥了模范带头作用，受到了辖区的好评。特别是在“ ” 涉日聚集游行事件发生后，中心迅速召开干部大会，统一思想，与社区一道投入到安全保卫工作中，全力维护社会政治稳定和群众生产生活秩序正常。

三、加强综治宣传活动，营造良好舆论氛围

由于中心各服务大厅往来人员繁多，我们根据工作实际情况，配备了专业物业负责大楼的各项安保服务工作，17名保安人员24小时轮流值班，在办公大厅、大楼通道、停车场等人员较为集中的地方设立了监视器，保安人员随时在大楼内进行流动巡视，对可疑人员严加询查，严防各类公共事件发生。同时，我们还积极接洽保险公司投保群众公共责任险相关事宜，全力保障广大办事群众的生命财产安全。今年以来，中心进一步加强了安防工作的督促检查，确保大楼及周边的各项机关人防、物防、技防措施落实到位，刑事治安事件零发生。

五、完善四级政务服务体系，维护基层和谐稳定

推进政务服务向基层延伸，建立市、县、乡镇（街道）、村（社区）四级政务服务体系是今年中心的一项重点任务。在工作中，我们将信访接待和调解工作纳入到乡镇便民服务中心标准化建设规范项目，部分有条件的乡镇、村还实行了乡镇便民服务中心与“大调解”中心、村便民服务站与“大调解”服务工作站的一体化平台建设，让群众“进一道门，办所有事”，切实发挥基层便民服务中心（站）在方便群众办事、维护基层和谐稳定、促进干群关系融洽的重要作用。

在各方面的支持下，通过一年来的工作，市政务服务中心没有发生涉及社会治安综合治理方面的案件。年，中心将继续绷紧综治工作这根弦，夯实基础，抓好防范，进一步促进综治工作再上新台阶，为构建平安做出贡献。

村委政务大厅工作总结2

截止12月底，“中心”共受理各类政务服务事项10126件，办结10126件，其中即办件9581件，现场办结率达100%，承诺件545件，按时办结率100%。代收各类税费542万元。中心窗口未出现超时、违纪等现象，办事效率进一步提高，受到办事群众的一致好评。现将一年来工作开展情况总结如下：

一、加强组织领导，进一步凝聚政务公开工作合力

几年来，随着中央、省市对政务公开工作的高度重视，我县各级各部门充分认识到了推行政务公开的重要意义，把政务公开工作列入了重要工作议程，纳入了各单位和乡镇党风廉政建设责任制、优化经济环境测评和绩效评估考核范畴，做到了与政府其他工作同研究、同部署、同检查、同考核。县里成立了由县长任组长的政务公开领导小组，各部门和乡镇也成立了由行政一把手任组长的政务公开领导小组。政务公开工作基本上形成了党委领导、政府主抓、纪检监督、部门配合的工作机制。建立了重大问题集体研究，日常工作常务组长拍板，重要活动多部门联动，经常性工作办公室落实的工作格局。今年2月初，县委常委、纪委书记、县政务公开领导小组带队到政务中心进行了调研，在充分了解我县政务公开工作基本情况后，对今年我县政务公开及政务服务工作提出了明确要求，对基本建设项目进驻作出了专门部署。9月中旬，召开了全县政务公开领导小组会，会议传达了实中办[20xx]22号、湘办[20xx]16号文件及上级有关会议精神，并就如何贯彻落实好文件精神进行了研究部署，有力地推动了全县政务公开工作不断深入开展。

二、突出重点热点，进一步提高政府信息公开水平

三、加强载体建设，进一步完善政务服务体系

一是抓窗口建设，努力增强政务中心服务功能。针对我们政务中心窗口设置过少的现状，为进一步增强政务中心的服务功能，今年以来，我们把协调基建审批流水线进驻政务中心作为一项头等大事来抓。年初县纪委欧阳学书记带队到政务中心调研，就基建审批项目进驻一事做出了明确部署，并组织国土、建设等拟进单位到隆回考察。我们对基建审批服务项目进行了进一步清理，在压缩办结时限的基础上编制了办事指南和流程图。目前国土、建设、环保、人防、气象窗口工作人员基本到位。同时，我们正在全力争取政务中心的搬迁扩容，多次与县相关领导进行了汇报沟通，搬迁意向已基本明确，具体场地正在选择确定中。

二是抓乡镇便民服务中心建设与运行。在去年新建7个便民服务中心的基础上，今年县财政安排

了便民服务中心建设经费12万元，经过我们多次指导督促，目前除儒林、西岩等乡镇办公场地没有竣工条件不具备外，其他乡镇基本都建立了便民服务中心。为了确保已建便民服务中心规范运行，我们制定出台了《关于乡镇便民服务中心规范化建设的意见》，协同县纪委在7月份和11月份对各个乡镇进行了明查暗访，对个别建而不用乡镇提出了整改意见，要求正常启用的乡镇进一步完善便民服务制度、健全运行机制、完善便民台帐，确保便民服务中心高效运转、切实便民。

四、狠抓内部管理，进一步提升政务服务质量

政务中心各窗口工作人员来自不同部门不同岗位，人员素质参差不齐，人权、财权都在原单位，管理难一直是困扰政务中心的一个重要问题。为此，我们坚持以教育提素质，以制度促规范，以管理强服务，切实提升了机关形象，在市县对政务中心多次明查暗访中，得到了上级领导一致好评。

一是加强对全体工作人员的教育培训。结合“加快发展大家谈”和机关效能建设活动的开展，组织全体干部职工学习党的方针政策，学习市委、市政府、县委、县政府的重大部署精神，学习相关业务知识，鼓励大家为中心的发展献计献策。开展了干部职工“知足感恩、爱岗敬业”的心态教育活动，在全体干部中形成了团结向上的良好工作氛围。

二是健全完善运行机制。进一步完善了“首问责任制，一口告知制，限时办结制，并联审批、全程代办”等一系列办事制度。对进驻中心的审批服务项目，通过加强与各窗口单位的沟通、协调，不断优化窗口办件审批流程，压缩办件审批时限。目前，进驻中心的审批项目承诺办结时限基本上在法定办结时间上压缩了三分之一以上，对在中心受理的审批服务事项，一经受理，严格按照承诺，在规定时限内办结。

三是加强管理，严格考核。认真落实管理人员现场办公制度，加强现场的不定时巡查，并及时纠正检查中的违纪违规现象。严格执行《窗口工作人员考核操作办法》、《进一步加强干部作风建设具体实施办法》等规章制度，按月对窗口和窗口人员逐项打分考核，并将考核结果进行通报，奖惩严明，极大地增强了窗口工作人员遵守规章制度的自觉性，形成窗口争先创优、人人比学赶超的良好工作氛围，极大地提高了服务意识与服务水平。

此外，我们坚持对综治、信访、安全、计育、文明创建等工作常抓不懈，做到工作有机构，年初有计划，实施有方案，负责有专人，年终有总结。中心全年没有发生任何治安案件、安全事故，越级上访和计划外生育事件，办公场所时刻保持整洁卫生，为全体工作人员提供了一个良好的工作环境，为广大办事群众提供了一个非常和谐的办事氛围。

在即将过去的一年里，全县政务公开和政务服务中心工作虽然取得了一定成效，但是离上级和群众的要求还存在一定的差距，政务公开工作开展不平衡，政务中心场地有待进一步扩展、功能有待进一步提升、管理有待进一步加强，政务公开监督检查机制有待进一步完善等等。今后，我们将有的放矢、求真务实、开拓创新，努力把我县政务公开和政务服务中心工作提升到一个新的水平，为我县经济社会发展做出更大贡献。

村委政务大厅工作总结3

20xx年，我们按时按质完成了政务服务及政务公开的相关工作，收到了良好效果。今后，我们将打造服务型政府机关的要求，进一步建立健全政务公开相关制度，拓展委机关政务公开的形式和

途径，努力提高服务质量和效率，竭诚为服务对象提供优质、高效、便捷的政务服务，为广安的社会经济发展作出应有贡献。

20xx年是我区经济迅速发展，繁荣之年，辉煌之年。一年来，我窗口人员在区委区政府领导下、大厅领导的指导下、区国土分局领导业务指导下，按照区委、区政府的工作部署和要求，从实际出发，紧紧围绕政务服务中心工作，扎扎实实抓好各项工作，并不断提高党建工作科学化水平，进一步加强群众路线教育实践活动，营造出廉洁行政、依法办事、规范行为的良好氛围，促进我局窗口各项工作又好又快发展且取得了一定的成绩。

现将本年度工作总结如下：

村委政务大厅工作总结4

>一、工作总结

（一）持续提高政务服务质量

- 1、按照镇村（社区）便民服务中心规范化服务要求，不定期抽查镇村（社区）便民服务情况x次。
- 2、按照规范化服务工作要求，x月我镇便民中心共计接待群众xxx余人次，接办xxx件；镇便民服务站（原二办公区便民服务中心）共计接待群众xxx余人次，接办xxx件；周六（预约）延时服务共计接待群众xx余人次，接办件xx件。

（二）持续深化政务公开力度

- 1、持续规范镇村基层公开综合服务监管平台信息发布质量，本月监督检查错敏字为x，不断提高政务公开准确性。

>二、工作计划

村委政务大厅工作总结5

为加强乡镇政务服务中心建设，加快乡政府职能转变，强化基层组织服务功能，提高办事效率，密切干群关系，高山乡政府成立了政务服务中心，建立公正、透明、廉洁、高效的服务窗口，使权力在阳光下运行，促进服务型、法治型、效率型和廉洁型政府建设。

在落实建设政务服务中心的工作中，高山乡始终坚持领导带动、责任推动、考核促动三个原则，扎实推进政务服务中心建设工作。

>一是精心组织，服务科学发展。

严格按照法定依据、法定程序办事，着力提升务水平、提高为民服务工作质量。严格执行政务中心工作标准，同时，广泛征求民意，合理安排工作，进一步提升中心工作人员素质，努力为办事困难群众开辟高效、便捷的“绿色通道”。

>二是规范运行，提升服务效能。

>三是严格管理，推进标准化建设。

进一步健全和完善各项制度，严格落实首问负责、一次性告知、服务承诺、限时办结、责任追究和效能评估等制度，做到以制度管人、管事；加快推进乡镇事务“一站式”服务模式的运行；各政务窗口硬件要达到标识醒目、设施完备、卫生整洁的要求；办件流程要统一要求、统一标准、统一程序；政务公开要做到透明彻底、形式多样、便于监

督。

>四是公开透明，深化政务公开。

深化公开内容，丰富公开形式，坚持方便群众知情、便于群众监督的原则，通过公示、现场查询等形式，确保办事群众能及时、准确了解办事过程与进度，确保政务窗口人员严格依照法律规定的权限履职尽责。

高山乡政府还将政务服务中心窗口纳入目标管理考核，在考核中排名靠前，被政务中心评为红旗窗口，工作人员评为优秀个人的，给予表彰和奖励；对考核排名落后、工作责任不落实的，要督促限期整改，整改不力、不到位的，要视情予以及时处理；对日常反映损害群众合法权益、造成严重后果的，要严肃追究责任。

村委政务大厅工作总结6

20xx年，在县委、县政府的正确领导下，我镇以党的群众路线教育实践活动为指导，紧紧围绕县委五大发展战略和五个新变化目标，加快推进天府新区建设，不断提升群众民生福祉水平，全力打造“产业配套优美城镇”，建设“天府新区，幸福金华”。现将工作汇报如下：

>一、主要经济指标完成情况

上半年一产增加值达3350万元，完成目标任务的；二产业增加值达62000万元，完成目标任务的；三产增加值达6500万元，完成目标任务的；规模工业增加值达49000万元，完成目标任务的；固定资产投资达63700万元，完成目标任务的；工业投资达10300万元，完成目标任务的206%；引进并到位县外资金达20900万元，完成目标任务的；财政税收完成10209万元，完成目标任务的。

>二、重点及特色工作完成情况

(一)抓项目拆迁和财政税收，推动功能区建设发展。一是抓项目拆迁和项目促建。上半年，全镇共拆迁交地1016亩，东方希望、华西希望、鲁城科技、怡宝、雄港玻璃等11个项目已进场施工。继续加大对硅宝、中德、明天高新、蜀菱等38个项目的服务，确保项目早日投产、达产。积极抓好好康、友谊及大件路外绕线岷江大桥及引道建设的拆迁及进场服务工作，做好滨河路、机场快速、白鹤滩湿地公园项目拆迁前期工作。二抓财税改革，增强财政造血功能。成立镇投促办，组织人员到先进地区学习；摸清镇域企业底数，制定了《金华镇20xx年财政税收方案》，落实了协税护税征税任务，定期与工业园区、国地税务所分析、研究税收入库措施及进度。6月底全口径财税收入完成10209万元；加大总部经济招引力度，已引进凯程贸易、多力多新材料、蜀菱科技、岭和贸易、成都绿粒等五家总部企业，6月份入库379万元。占全年任务(任务1000万元)的37%，排名占乡镇第一位。

(三)抓安全稳定，确保一方平安。一是强化主体责任意识。坚持把维护稳定作为第一责任，镇、村、组层层签订《维稳责任书》，落实逐级负责制，传递压力；坚持领导坐班制和维稳工作月报制，及时收集、梳理、研判不稳定因素，确保社会安定稳定。强化企业安全生产主体责任，加大督查力度，省级安全社区建设工作已全面铺开。二是强化安置社保工作。积极做好岳店小区、普兴火车站小区等安置房的交接工作，及时启动安置房分配工作。今年上半年，共安置群众约2790人，其中火车站和普兴安置点新安置880人，岳店小区安置1910人。截止3月底，全镇20xx年整组拆迁、整组失地的10个组，已全部解决了社保。

(四)抓干部作风建设，扎实开展党的群众路线教育实践活动。以解决问题为重点，抓好思想发动，认真查找问题，创新了“三心”工作法，切实解决群众关心的热点难点问题，做到常规动作不变通，活动推进有亮点。在活动第一环节开展理论学习、讨论80余次，镇、村、组干部联系群众3038户，走访率达100%，镇级收集问题119条，销账率70%；村级收集问题241个，销账率74%。

(五)抓特色工作，以项目建设推动经济发展。一是抓

特色镇建设。紧紧围绕打造“产业配套优美小镇”，建设“天府新区，幸福金华”的发展定位，制定特色镇工作方案，实施基础设施及配套项目12个，总投资为27662万元，现正在有序推进，5月份，此项工作在全市的特色镇竞选中名列前茅。二是抓集体经济发展。以XX市金鑫源投资管理有限公司(村集体公司)为载体，招引社会资金，发展壮大集体经济。目前清凉商业配套体已基本完工，该项目定位为中高端商业综合体，总建筑面积为16000平方米，投资4000余万元。岳店商业街已打围进场施工。

>三、上半年工作存在的问题

上半年，金华镇各项工作推进较为顺利，但个别工作还有所欠缺。主要表现在：

- 1、经济指标上，总部经济、税收未实现时间过半任务过半；
- 2、征地拆迁上，亿邦建材项目区内还有一户群众未能搬迁；
- 3、签单未打卡问题还需继续化解和做好群众工作；
- 4、重点工作上，特色小镇建设推进较为缓慢。

>四、下半年工作措施

为确保今年目标任务全面完成，我镇正在积极想办法、添措施，主要从以下七方面努力：

(一)狠抓征地拆迁，推动功能区建设。主动作为、创新工作方法，严把项目拆迁“标准关、时间关、服务关”，强化领导、强化监督、强化宣传，有效发挥群众主体作用，全力做好拆迁工作。按照时间要求9月底前将白鹤滩湿地核心区交地建设，抓好华康、友谊、太古、岷江大桥及引道等项目的交地建设服务工作，确保项目顺利施工。

(二)抓实财政税收，确保完成目标任务。

1、强化税收征管。一是深入开展分行业、分区域和重点企业税源发展变化趋势；二是加大稽查力度，确保税收及时入库，抓好欠税清缴，清理旧欠，防止新欠；三是加强与税务、财政、工业区的沟通，形成合力，狠抓综合治税，防止跑冒滴漏，做到征管不留死角；四是加强收入计划落实情况跟踪，不定期召开分析会，查找分析存在的问题，及时解决，力争收入及时入库。

2、强化总部引进工作，拓展税源促进增收。一是督查重点企业和有效信息的追踪落实情况，确保每月有突破；二是依托税务、工业园区梳理一批重点企业逐户分析论证，加强与企业的沟通对接，取得企业的支持，形成以商招商、以情招商的良性循环。

(三)打造特色城镇，助推“山水卫星城”建设。以特色小镇建设为契机，依靠两大功能区建设，加快推进两化互动，助推我镇工业化、城镇化进程。

村委政务大厅工作总结7

今年以来，我市政务信息工作在省局办公室的正确领导和具体指导下，紧紧围绕全市公路建设工作和省局的重要部署，充分发挥信息工作的参谋助手作用，针对重点、热点、难点、群众关切的问题，积极有效的开展各项工作，及时报送有价值的政务信息，为领导及时掌握情况发挥了积极作用，信息工作质量和水平有了一定的提高。现将我市全年信息工作有关情况和明年工作计划汇报如下：

一、加强组织领导，提高对信息工作重要性的认识

我市对政务信息工作高度重视，并把信息工作摆在全市公路建设的重要工作日程上，当作全市经常性工作常抓不懈。根据省局的会议精神，我市及时充实调整了政务信息工作领导小组，由处长李振江同志担任组长，书记杨敬东同志担任副组长，办公室主任及各业务科长为成员，并定期召开会议，研究部署信息工作，把政务信息工作同公路建设工作紧密结合起来，统一思想，提高认识，当好参谋和助手，扎实做好政务信息工作。

三、制定工作制度，实行目标管理

针对我处各科室业务工作繁忙，人员少、任务重的情况，我市从实际出发，制定了信息工作制度并对信息考核目标进行了量化分解。根据各科室工作业务量和工作性质，将信息工作量化细化到每个业务科室，规定业务科室负责其业务范围内的信息采集内容、制作和报送工作方式及完成任务目标和评比标准。办公室在做好本身信息工作的同时，还要负责督促检查各业务科室信息责任制的落实并认真审核把关，确保按时、按量、按质完成信息工作任务。

四、拓宽信息发布渠道，加强信息发布工作

通过不断的努力，我市已构建完善多层次的信息发布渠道和载体，通过各种形式发布全市公路建设的重大项目、重点工程(工作)进展情况等方面的信息。

一是向市交通局办公室和市委信息科报送信息;

三是通过报刊、电台、电视台等媒体向社会发布信息。

五、加强监督考核，健全激励约束机制

我市将信息工作考核纳入对各业务科室和各段年度考核的一项重要内容。

一是定期统计信息报送和发布情况，既有量的增加又要有质的保证，鼓励先进，鞭策后进;

二是建立奖惩机制，以各科室和各段为单位列入综合考评，年终对各科室和各段信息工作进行计分考核，对信息工作成绩突出的给予表彰奖励。

20xx年我市信息工作将在省局办公室的领导下，紧紧围绕全市公路建设重点(中心)工作，进一步加强信息工作制度建设，完善各项制度，再接再厉，全力推动我市信息工作再上新台阶，不断取得新的成绩，圆满完成信息工作的各项任务，为全市经济社会又好又快发展做出新的贡献。

村委政务大厅工作总结8

20XX年我村便民服务中心在镇党委、政府的正确领导及上级业务部门的指导下，坚持以人为本的执政理念，以转变职能，优化服务，方便群众，提高效率为目标，创新政务形式，拓展政务服务领域，深化服务内涵，完善工作机制，努力创建行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的行政管理体制。

>一、统一认识，加强领导

建设便民服务中心是创新服务模式、提高行政效能、打造服务型政府的一个重要平台和载体，因此，村支两委高度重视此项工作，成立以村党委书记亲自为组长的波乍村便民服务中心领导小组，领导小组下设办公室，由村党支部书记、村委主任及一村一名大学生组成。有力的保障了工作的顺利开展。

>二、科学安排，落实到位

村便民服务中心根据上级文件要求设立民政、财政、司法援助、计生、劳动社会保障等与人民群众密切相关的政务服务项目，凡是法律、法规确定的行政许可、审批、办证、收费及服务群众、服务农村的项目，原则上都进入便民服务中心，实行集中对外服务，据统计，20XX年我村便民利民服务中心共为群众办理计生、民政、财政补贴、法律服务等事项100余件。

>三、深化服务理念，增强服务大局意识

便民服务中心本着“便民、利民、为民”的服务原则，加强中心工作人员的思想教育，业务技能培训，从文明用语、一言一行严格要求，真正做到笔脸相迎，一声关切问候、耐心解答问题，认真细致办理各项工作，得到了广大群众的一致好评，既塑造了干部形象，又密切了干群关系。

>四、完善制度，确保工作顺利开展

针对便民服务中心日常工作，专门制定了相关的管理制度，并将制度上墙，每月考核一次，每月将实际工作报镇党委、政府备案。制定了规范有序的长效管理机制，给工作提供了根本性的保证。

>五、优化发展环境，促进招商引资

村便民服务中心运行后，不仅使全村干部进一步明确了自己的职责，而且也让普通群众都知道每个干部身上的责任

，从而促进了部门之间协作和工作人员之间的配合，有效地防止了推诿扯皮现象。一站式办公服务模式进一步优化了发展环境，有力地促进了招商引资工作。

>六、存在问题

1、宣传还不够。从实际情况来看，由于成立时间短，宣传还不深入，从而使农村部分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。

2、窗口职能受限制。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，浪费时间和精力。

>七、运行建议和下步打算

（一）做好宣传工作。农村便民服务中心是一项实实在在的民心工程，所以要在群众中进行广泛的宣传，要通过张贴公告、印发宣传单、集会宣传等，让群众认识到中心确实是好，确实便民。

（二）依法行政，规范运行。农村便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作人员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。

（三）拓宽服务领域。只有不断拓宽服务领域，在事关群众的生产生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务，农村便民中心才能把群众中建立起对乡镇便民中心的信任、依赖和支持。农村便民中心要坚持在做好大厅窗口工作作为到中心的群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。

（四）加强中心队伍建设。农村便民服务中心的工作人员要具备两种素质：一要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二要有熟练的业务技能，要“一专多能，一岗多责”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。今后，一要强化宗旨教育，二要加强业务技能培训，三要做到一专多能，一岗多能。

村委政务大厅工作总结9

20XX年，锦江区政务服务中心在区委、区政府的领导和市政务中心的指导下，围绕区委、区政府中心工作，进一步完善政务服务中心建设，深化规范化服务型政府建设，提高行政效能，优化投资环境，为四区建设服务好。现将区政务服务中心20XX年度工作总结报告如下：

一、全面完成两集中、两到位工作

一是完成部门行政审批（服务）职能向一个科室集中。全区21个有行政审批职能的部门全部设立行政审批科，由行政审批科代表本部门集中办理法定的行政审批事项，全面完成部门审批权向一个内设科室集中。其中行政审批科单设的部门3个，挂靠其它科室的部门18个。

二是完成行政审批科建制向政务服务中心集中。锦江区根据各部门设立行政审批科的情况，3个单设行政审批科的和4个审批业务量较大的，审批科建制进驻区政务服务中心，在政务服务中心设立8个后台办公室，后台办公人员23人；增挂牌子的也保证有足够的力量和专业骨干进驻区政务服务中心，全面完成各审批职能部门的行政审批科全部集中到政务服务中心工作，政务服务中心共有25个职能部门进驻，设立了43个服务窗口。

三是完成各职能部门将行政审批权向办事窗口授权到位。全区504项行政审批事项及政务服务事项有494项集中在政务服务中心（分中心）办理，集中率达98%。各部门在办事窗口设立首席代表，将行政审批权限充分授权给窗口首席代表，并于今年年初签订书面授权书，全面实现行政审批权向政务服务中心窗口授权到位。四是确保行政审批事项在政务服务中心办理到位。实行一个窗口受理、一个窗口办结的一条龙服务，杜绝办事群众多头跑、来回跑的现象。今年1—10月，区政务服务中心（分中心）共办理行政审批事项及政务服务事项316994件，其中现场办结298702件，现场办结率为。

二、全面推进政务服务中心标准化建设工作

锦江区以创建一流政务服务中心的目标，采取切实有力的措施推进政务服务中心标准化建设。

一是锦江区政务服务中心面积2550m²，大厅宽敞、明亮、整洁，服务窗口办事指南、办公电脑等办公物品整齐统一，摆放有序；服务大厅窗口分布、楼层分布等指示牌清晰准确，配套服务设施设置合理，齐备，中心积极营造规范、舒适的办公环境，使群众到中心办事一目了然，方便办事。

二是调整窗口布局。结合推进并联审批要求，将企业登记类的办事项目所涉部门分区域相对集中，便于服务对象咨询和审批内部流转，促进服务效率提高。

三是中心严格规范各窗口的收费，统一由入驻中心的银行收取，向社会公布服务事项的收费标准及收费依据等，有效杜绝了行政审批乱收费和搭车收费等不规范行为，避免发生窗口乱收费的现象。

三、深化并联审批，减免新办企业注册登记费

锦江区深化并联审批，按照统一受理、抄告相关、并联审批、限时办结、集中回复的要求，积极推进新办企业注册并联审批，并于今年3月20日起，免收新办企业注册登记相关费用，包括企业注册登记费、营业执照副本工本费、税务登记证工本费、组织机构代码证工本费。受理新办企业注册申请后，区政务服务中心并联审批窗口督促工商、税务、质监实施并联审批，于2个工作日内办结相关证照，核定相关费用。申请企业取件时，并联审批窗口将三证（工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证）一并发放给企业，企业无需交纳注册登记相关费用政务服务中心工作汇报工作报告。截至10月底，并联审批窗口共办理注册新办企业873户，共计减免企业注册登记费73万余元。

四、进一步规范政府投资工程项目招标投标工作

为切实加强我区政府投资工程项目招标投标（比选）活动的监督，进一步规范招标投标（比选）行为，锦江区下发了《贯彻《关于进一步规范全市有形建筑市场的通知》的实施意见》（锦监发〔20XX〕35号），要求自20XX年1月1日起，我区所有国家投资工程建设项目的招标投标或比选活动，必须进入成都市建设工程项目交易服务中心进行。

五、严格使用统一的行政审批业务办理和电子监察系统

按照电子监察系统建设的要求，锦江区推行使用省、市统一的行政审批业务办理和电子监察系统

一是按照统一确定的原则、分类、标准和名称，组织开展行政审批及政务服务事项清理。

二是对清理保留的504项行政审批（服务）事项，积极做好行政审批（服务）事项的规范工作，完善行政审批（服务）事项基础数据，包括：项目名称、设定依据、审批条件、数量、审批程序、审批时限、收费依据和标准、申请材料等22个要素，完成行政审批（服务）事项流程、办理环节的规范和优化工作，并纳入政务服务中心集中办理，实现省、市、区政务服务中心行政审批项目名称和标准统一。

三是严格使用省、市统一的行政审批业务办理系统，做到超前防范、动态监管和硬性约束相结合，促进窗口单位及工作人员按法定程序办事，有效规范行政审批行为，推进依法行政。自市级行政审批业务办理系统运行至今，无一件因窗口办理超时而产生的超时件。

村委政务大厅工作总结10

今年，我镇政务中心在上级xx部门的正确领导下，在镇党委、政府的高度重视和鼎力支持以及全体工作人员的共同努力下，落实科学发展到实际工作，突出发展主题，坚持“勤政、务实、高效、便民”的服务宗旨，积极探索新机制、强化内部管理、完善服务手段，做好各项宣传工作，得到了各级领导的充分肯定和广大群众的一致好评。

>一、政

务中心基本情况

我镇政务中心内设五个窗口、九个工作人员，主要办理农村合作医疗住院补偿兑付、村帐镇代管、部门集中核算、招商经贸、分户、立户、计划生育的流动人口证、独生子女证、劳动社保、城镇居民医保等与村民有直接关系的各项事务。

合作医疗方面，今年合作医疗窗口共收缴农户合作医疗基金xx万元，全镇合作医疗参与率达100%，今年给农户住院补偿兑付达xxx多人次，补偿兑付金额达xxx多万元，门诊重症补助达xxx万多元，爱心助医达xxx多户，计xxx万多元。使我镇因病住院的农户和因病致贫的农户得到了一定的补偿，也得到了上级领导和全镇村民的一致好评。

村帐镇代管方面，我镇农经会计代管中心共代管村（居）委会帐务12个单位，今年协助村代管村集体资金达xxx多万元，真正实现了资金和账双代管。由于我们管理到位，村级财务得到了市县领导的充分肯定，为村级化解了许多矛盾和问题，使党群、干群关系得到了更进一步的融洽，村级经济得到了迅速发展。我镇村级财务规范化管理在前年就得到了长沙市经管处和市农财处的验收，也被县财政局评为先进单位。

部门集中核算方面，按照县财政局规定的“乡财县管乡用”以及国库集中支付的要求，我镇将农技、水管、蔬菜、民政、敬老院等五个部门也实行了部门集中核算，全年共代管部门资金xxx多万元，将部门账也实行了双代管制度。

招商经贸方面，我们能配合镇党委、政府积极引进外资，大力推介和宣传黄兴的地理优势、人文优势、区位优势和发展前景。今年以来，由于黄兴大桥的建成，黄江公路的拉通，外来客商也不断涌现，该窗口共接待外来客商xxx多人次，发放招商宣传资料xxx多份，为黄兴镇经济的快速发展提供了很好的平台。

分户、立户、落户方面，由于国家的惠农政策，使许多外来人想来我镇，镇党委、政府看到这种形式，加大了对我镇人口的管理，分户、立户、落户都必须按严格的程序和要求办理，这项工作也归入了我镇政务中心，今年以来，共办理分、立、落户手续xxx多起，让老百姓少走弯路，少跑白路，减少了许多不必要的麻烦。

计划生育方面，主要办理流动人口证、独生子女证和发放各种计生宣传资料，今年政务中心共办理流动人口证xxx多本，独生子女证xxx多本，发放计生宣传资料达xxx余册，为计生对象提供了许多方便。

劳动社保、城镇居民医保等方面，主要是退休工人的认证、企业劳动纠纷的调解、城镇居民医保的办理和发放劳动社保的各项宣传资料，今年共为xxx多名退休人员进行了认证，调处劳动合同纠纷xxx起，办理城镇居民医保xxx多人次，发放各种劳动社保宣传资料xxx多份，为企业、为工人解决了许多矛盾纠纷和问题。

在配合镇上的中心工作和部门工作方面，中心工作人员能服从大局，听从指挥，在搞好窗口工作的同时，努力做好领导安排和部门需要配合的工作，在黄兴镇的十多个部门中处于领先地位。

>二、加强创新工作做法

强化服务意识，今年中心组织开展了多次活动，从强化工作人员大局意识、发展意识和服务意识出发，加强各类形式的培训学习，提高窗口人员业务水平，有针对性地组织、引导工作人员学习和掌握政策理论知识、法律知识及业务知识，特别是《政务信息公开条例》实施以后，我们更是加大了宣传力度，今年又在原来的办事程序公开栏的基础上，又制作了《xxx镇人民政府政策信息公示栏》，并将《政务信息公开条例》共印120多份，下发到所有党政领导、办线主任、村、部门单位负责人，以加大宣传力度。在财力非常紧张的情况下又添制了11000多元的工作服。对新进窗口人员从中心管理方式、办件原则、中心制度等方面进行岗前培训，做到有问必答，有件必受，态度热情，服务优质。

严把工作人员素质关，为全面提高政务中心窗口人员的综合素质，加强对窗口人员的全面考核，我们每天都进行工作登记，如有特殊情况需要外出办事的，除跟大厅主任请示外，还要在大厅小黑板上进行公示。通过考核，中心工作人员的整体素质得到了提高，服务语言、服务仪表、服务态度等更加规范，温馨服务、微笑服务时时可见。

认真执行各项规章制度，强化监督机制。规范化的管理离不开严谨的制度和强有力的监督机制作保障。政务中心成立以来制定了10项规章制度，设立了意见投诉箱和投诉电话，每月对工作人员进行严格的考核，每季度对中心工作人员进行综合考评。经过进一年多的实践，在工作中不断加以完善，使其更具科学性和可操作性，做到以制度管人，使中心规范化管理提高到了一个新的水平。

认真组织例会讨论学习，政务中心定期召开工作例会，对如何做好窗口工作等问题进行讨论。例会上，通报阶段性工作成果，部署下阶段工作，找准需要改进的地方。

在以后的工作中，我镇政务中心将努力做到内强素质、外树形象，将窗口办成务实为民的政府窗口、和谐社会的形象窗口、看病就医的导向窗口，我们将用一颗换位的心、一张带笑的脸、一杯解渴的水、一句温馨的话、一块自律的牌、一本清白的账为广大农民朋友搞好服务，争取做到让领导放心，让群众满意；争取在省、市、县政务中心和

镇党委政府的领导和支持下，争创全省一流的示范性政务窗口。

村委政务大厅工作总结11

20xx年，在区委、区政府的领导下，在市政务中心和市、区审改办的指导下，我中心积极在全区推进行政审批制度改革工作，加强高效便民的政务服务建设，使政务大厅窗口服务运行规范得到进一步提升，政务服务流程不断优化，政府服务热线工作得到加强和升级。现就今年的工作情况总结如下：

一、基本运行情况

二、工作情况

(一) 今年初区级事项14项下放到镇街实施，目前区级行政审批服务事项是139项，并严格按照清理规范后的办理时限、运转流程、材料精简等标准执行。

(二) 完成了区对政府服务体系和审改工作资金448万元的预算安排。依据省规范化服务指导意见，列入区审改工作要点，并正在组织实施，对11个镇街126个村居的资金在8月初拨款到位。

(四) 积极推出一批便民服务措施。为进一步做好便民服务工作，区审改办下文要求有服务事项的单位提出便民措施，经整合，积极推进实施全区40项行政审批服务制度改革便民服务措施全部落实到位。

(五) 认真梳理各单位职责，厘清各单位的职责边界。由区编办牵头，积极开展修订完善各单位“三定”规定工作，指导各单位修改、上报“三定”规定，通过修订完善各单位“三定”规定，制定各单位责任清单。

村委政务大厅工作总结12

我中心在区委、区政府的直接领导下，高举理论的伟大旗帜，努力实践“三个代表”重要思想，坚持解放思想，求真务实，围绕机关后勤管理和优质服务的主题，加强政治思想工作，不断增强服务意识和提高服务质量，为机关、领导、干部职工服务，在机关后勤管理、保障及服务等方面做了大量的工作。

一、按照区委的统一布置，组织开展教育活动

在分析评议阶段，我中心党支部全体党员同志，以高度的政治责任感和良好的精神状态，积极投入到分析评议的各项工作中，完成了规定的程序和内容，主要进行了以下方面的工作：一是搞好转段动员，对分析评议阶段进行动员部署，明确工作要求；二是广泛征求意见，找准突出问题，通过召开座谈会，发放征求意见表，个别访谈等形式，广泛征求意见，共征求到意见和建议35条；三是深入开展谈心活动，党员之间相互沟通、提醒和帮助，化解了矛盾、增进了团结，找准了问题；四是紧密结合个人实际进行自我剖析，广大党员对照党员义务，对照“六个坚持”、“两个务必”和“八个坚持、八个反对”的要求，对照党员先进性的具体要求，结合征求到的意见，认真进行自我分析，撰写个人党性分析材料，剖析思想根源，明确努力方向；五是认真开好专题组织生活会和民主生活会，组织党员切实开展好批评与自我批评；六是党组织按照规定对党员个人提出实事求是、客观公正的书面评议意见，肯定成绩、指出问题、提出整改方案；七是按要求在一定范围内通报民主生活会的情况，并得到群众认可；八是坚持边议边改，对查出的突出问题落实整改措施和责任人，进行着手整改。通过分析评议，广大党员发现并深刻剖析了自身存在的问题，明确了整改方向，为做好下一阶段工作奠定了基础。同时，我们还注意做好第二阶段的查缺补漏和总结工作。

在整改提高阶段，我中心党支部认真结合本单位的实际情况，

围绕如何“依法行政”提高机关后勤管理、保障及服务水平展开了讨论，根据各股室的实践情况开展了边学习边整改。同时，围绕“三为”服务开展了一系列的思想教育工作，切实为领导、干部职工解决实际问题，促进了干部职工工作作风的转变，牢固树立了全心全意为人民服务的思想，开创机关后勤服务各项工作的新局面。特别是整改提高动员大会召开后，支部将整改措施、方案与实际工作结合起来，围绕服务是宗旨，管理是根本，创新是动力，狠抓问题整改的落实。在整改过程中，紧扣机关后勤服务的宗旨，努力提高“三为服务”的水平，进一步提高机关后勤服务的质量。为了使整改取得真正的实效，各股室就结合自己的实际情况，存在的问题逐一开展整改，特别是针对水电、安全保卫、会务接待等方面存在的问题进行整改。对工作中的意见和问题，具备整改条件的，要马上解决；对于干部职工反映强烈、通过努力能够解决的问题，要限期整改；对应该解决但由于受客观条件限制一时解决不了的

问题，也向群众说明情况，采取措施逐步解决，明确整改时限;对情况复杂、涉及面大，单靠本单位难以解决的问题，通过多方协调，采取综合治理措施加以解决。通过整改，我中心的各方面的工作得到了进一步的发展，服务水平得到了提高。

二、*年度各股室的工作情况

(一)、办公室和财务管理方面

(1)在*区机关后勤服务中心实行年度目标责任管理.为了加强干部、职工队伍建设，调动全中心干部职工工作的积极性，加强党风廉政建设，规范、推进机关后勤服务、管理、保障工作，全面完成20_年的各项工作任务。经过中心全体干部职工充分讨论并经请示区政府分管领导同意,中心决定在全中心干部职工中实行年度目标责任管理，中心主要领导与各股(室)股长签订责任书;各股(室)股长(主任)与个人签订责任状，对股(室)领导、干部职工实行风险抵押。把落实岗位责任制情况与年度考核、年终奖挂钩。

(2)办公室认真做好日常工作，对来电来文，认真登记，及时做好上传下达工作，真正发挥了枢纽的作用。同时，当好领导的参谋助手，按时、按质、按量完成领导交给的各项任务。

(3)财务负责管理区委、区政府及10多个单位的财务工作，工作量大，任务重，但他们从无怨言，严格执行财经制度，精打细算，堵流节支，严格把好各种开支。充分发挥资金的经济效益和社会效益，确保收支平衡，多次得到领导干部的好评。对历年欠交的各单位、各住户水电费进行全面清理。通过下发通知、上门收缴、电话联系、重点欠费户整顿等多种方式工作

目前水电费收支差额部分的原因：

- 1、水管老化滴、漏水严重。
- 2、大院内绿化、公厕、办公使用水。
- 3、区政府配电间两台变压器及线路损耗大。
- 4、大院内庭院灯和公用路灯用电。
- 5、各单位办公用电不自觉及时交费。
- 6、区四家班子办公使用水电，会堂、区委会议室使用水电，财政没有按时划拨办公、会务水电费专款。
- 7、部分住户不自觉按时交纳水电费。对今年的水电费，我中心已多次下达通知并上门代收，但效果不太好，很多住户习惯于每半年或一年交一次水电费。

(二)、水电管理方面：

加强对水电线路和水电表的管理，对大院周边用户和大院内的各住户、各单位的水电表进行全面的检测、检修，并进行了封表，杜绝漏水跑电现象。对没有安装电表的杂物房线路进行拆除，避免私人用电公家出钱的现象。投资多元安装一个总水表和总水阀，控制大院内的所有用水，避免原来抄登12个水表凌乱现象。

目前政府大院水电管理存在的主要问题是

办公区、会务区、生活区和公共场所的总电表没有划分，支付难以分清。

大院内的水管安装复杂，地下水管是否完好难以弄清，一些水管使用时间长，老化腐蚀，目前又缺乏资金更换检修。

由于大院内供电线路和电表的陈旧，加上各单位、各住户增加安装空调、电脑、复印机等电器的用电量增大，特别是夏季用电高峰季节很容易出现电路故障，给正常的办公、生活带来了一定的影响。

(三)治安保卫工作方面：

政府大院和各生活区的治安工作，严格执行持证上岗制度，保安员24小时值班制度，来访人员登记制度等整改措施。今年以来重点对大院管辖区内的乱停乱放车辆进行整治，明确划清停车道，使车辆摆放井然有序。对二区的乱搭乱盖、乱停乱放进行全面整治，为干部职工创造干净、整洁的生活环境。

村委政务大厅工作总结13

xxxx年，在县委、县政府的正确领导和各窗口单位大力支持下，县政务服务中心紧紧围绕“工业强县、生态立县”的战略，以“两学一做”专题教育为重要抓手，狠抓作风建设，不断创新探索和优化经济发展环境，各项工作均取得较好成绩。

>一、工作成效

截止xx月底，中心审批平台共受理业务xxxx件，办结xxxx件，费税收入万元，按时办结率，提前办结率达，共同完成重大项目并联审批业务xx件，全程代理xxx件，开展联合图审xxx项。公共资源交易平台完成交易项目xxx项，交易总额亿元，其中完成国土资源交易xxx项，交易总额亿元，超起始价亿元；建设工程xxx项，交易金额亿元，节约预算资金亿元；政府采购xxx项，交易金额亿元，节约预算资金万元。县长热线平台共受理各类热线xxxx件，转办市长热线xx件，已全部办结，办结率xxx%。共有xx个部门（乡镇）承办了相关热线，反映问题共xx类，编发县长热线专栏xxx期，编制《每周要情》xx期，上报热难点问题xx个。开展窗口服务满意度测评xxx人次，窗口主管单位领导坐班xxx次，开展日常巡查xxx余次，解决问题xx件。

>（一）创新机制，深化改革，打造便捷高效服务平台

1.全面梳理审批事项。

一是制定我县行政审批事项的标准化服务流程。对承接的行政审批事项按标准化程序进行梳理，明确事项名称、依据、实施主体、受理条件、申报材料清单、部门承诺时限、收费标准、依据等xx项具体内容进行逐项审查，优化审批流程、规范审批程序、提高审批效率。

二是做好承接事项的入库、公开工作。审批事项通过标准化设置后，纳入我县事项库实行动态管理。目前，下放的事项均已报县审改领导小组批准，并全部进驻中心窗口统一管理和开展服务。

三是在管理好我县原有项目的基础上，通过事项服务信息化管理，事项办理结果自动公开等方式，充分利用社会监督和舆论监督，重点对承接项目的运行进行监管，防范“明放暗不放”的现象发生。

同时，根据政务服务信息化建设需要，年初中心又组织各相关部门业务骨干及软件xx人员开展了最新一轮服务事项梳理工作，通过对项目的“xxx”梳理，落实我县权力清单中政务服务类权力的公开，确保我县政务服务综合信息平台顺利上线。

3.三级联动服务体系全面完成。今年年初印发了体系建设的实施方案，制订建设目标和考核细则。先后组织乡镇、县直相关部门召开体系建设及信息化建设调研会、座谈会xx余次，x次赴省直部门协商我省组织机构代码库数据使用权限和平台对接，在充分调研的基础上，我县三级政务服务联动体系的信息化运行方案不断完善。目前，平台的基础支撑系统、政务服务及三级联动应用系统已安装部署完成，全县x个乡镇及xxx个村（社区）全部按照标准建成便民服务中心大厅。县、乡、村三级中心政务服务工作人员xxx人，已全部完成综合信息平台的工作人员登记和应用权限分配。同时，为确保工作人员能够切实做好政务服务，我们组织中心业务人员、信息平台开发工程师等先后x次前往各乡镇，开展镇村政务服务工作人员业务培训，做到培训全覆盖，参训率百分百。

>（二）强化管理，优化流程，构建公平公正公共资源交易环境

1.建立沟通协调服务机制。积极与公管部门、项目建设单位保持联系、加强沟通，把握项目建设特点及要求，合理安排招标时间节点，及时协调处理项目公共资源交易过程中的困难和问题。对每一个招标项目都要明确具体责任人，每一个招标环节、每一项具体工作都要制定目标计划，做到目标、重点、措施、进度、责任“五明确”，确保全县建设项目有序推进。

2.创新公共资源交易评标办法。积极配合监管部门，推动决策部门出台相关文件，试行三合一评标办法，即采用信用标、技术标、商务标综合评标的办法。将信用标纳入评标因素，一方面推动了省诚信平台的建设，另一方面着实拉近了交易场所和施工现场的距离，让两场联动落到实处。目前，已使用“三合一”评标办法评标项目达xxx余个

3.严格规范公共资源交易行为。一是超前做好招标准备。要求各招标单位超前做好项目论证审批，尽早开展招标准备，为招标活动留下充足时间。二是科学选择评标办法。综合考虑项目规模、行业特点和付款方式等多种因素，科学灵活选择评标办法。三是严肃评标定标纪律。坚持“规则主导”，严格按照法律、法规和招标文件确定的评标办法进行评标定标，确保招投标活动公开、公平、公正。

村委政务大厅工作总结14

>一、业务办件量实现“双突破、一提升”

今年1月1日至11月20日，县政务服务中心共接待群众咨询480件，申请22110件，同比增加10632件;受理220xx件，同比增加10525件;办结21776件，同比增加10414件;当月办结率，平均日结率;月均办结1980件，月均办结件数与去年同期相比增加947件。进驻中心办理的行政审批服务事项平均对外承诺办理时限由法定个工作日压缩为个工作日，承诺件平均受理时间天，承诺件平均办结时间个工作日，承诺提速;实际办理提速。服务评价率达，满意率，连续16个月保持零超时件，投诉件为零。

今年县政务服务中心的业务量实现“双突破、一提升”。“双突破”：一是今年3月份我县月办件量首次突破20xx件，二是今年全年办件量突破20xx0件大关，办件量再创历史新高。至20XX年10月，中心办件量已达20xx7件，预计至今年12月31日，业务办件量将达25000件，同比增长;“一提升”是指我县政务服务中心办件量在全区的排名较去年有了较大提升，去年我县办件量在全区的排名为42-47名，今年1-10月份的排名均在35-37之间，办件量排名提升了7至10名。

>二、全面完成行政审批事项清理工作

县政务服务中心按照县政府办公室《关于开展行政审批事项清理工作的通知》(柳城政办〔20XX〕5号)文件要求,积极会同县级有关部门开展第二轮行政审批事项清理工作，根据现行法律法规及法律依据的调整，按照“该取消的一律取消、该调整的一律调整、能下放的一律下放”的原则，及时清理取消、精简调整行政许可、审批事项，杜绝了自行设定、变相设定行政许可、审批事项的行为,做好对区、市下放的项目的衔接工作，进一步规范行政审批目录，压缩审批时间，简化办事流程，提高工作效率。经全面清理，共审定全县39个行政机关(含区、市驻县单位)的行政许可、非行政许可事项483项，清理结果已于3月16日经柳城县第xx届人民政府第74次常务会议审议通过并以正式文件的形式对外公布，为我县深入推行行政审批制度改革工作奠定了扎实的基础。

>三、依法规范行政审批行为

2、以全方位的监督体系促进审批规范有序。

一是实行日巡查制度。中心督查股每天不少于2次不定时到各窗口巡视督查，对发现问题及时指出，并做好记录，录入当月考评，年度考核档案。

三是强化群众监督。每个窗口均配备了政务服务评价仪，办事群众对窗口工作人员的服务态度、服务质量等进行现场评定。全年评价率为，满意度达。公布投诉举报电话，工作人员挂牌上岗，自觉接受群众监督。全年未收到任何举报信，未发生一例有效投诉。

四是以严格的考核推动审批规范有序。加强对窗口工作人员的日常考核，严格落实了每月对政务服务中心窗口工作人员进行的月度考核和通报工作，并将考核数据汇总存档，为年终考核和年终“服务示范窗口”、“服务标兵”评比工作准备了充分的考核依据。年度考核作为评优评先的重要依据。

3、以专项督查为手段促进审批规范有序。今年9月16-22日，我县由县纪委、监察局牵头，政管办、政府督查室、绩效办等部门配合，对全县行政审批和政府信息公开工作进行一次专项督查，主要检查各有关部门是否将清理后列入我县《行政许可项目目录》、《非行政许可审批项目目录》的审批事项全部纳入政务服务中心办理，是否存在“两头受理”及“体外循环”现象，是否存在收费不规范等现象。对于工作中发现的问题，督促有关部门限时整改。通过专项督查，进一步规范了我县的行政审批工作。

>四、加强自身建设，激发和调动工作热情，提高工作能力

1、抓好政治、业务学习。一是组织政管办管理人员参加区、市举办的各类业务培训，提高管理人员的管理水平;二是组织窗口工作人员认真学习党的基本理论、法律法规、政策业务和党风廉政建设等方面的知识，提高窗口工作人员的政治素养。三是加强业务技能培训，增强窗口工作人员的业务素质和工作能力，提高了服务质量和办事效率。今年以来，我办共开展政务服务业务培训4期，学习覆盖率达到100%，特别是今年邀请了市政管办的领导亲自对窗口工作人员进行政府信息公开业务培训，为我县政务公开政府信息公开工作的顺利开展奠定了基础。

2、认真抓好“服务示范窗口”和“服务标兵”评比活动。今年共表彰20XX年度“服务示范窗口”5个，“服务标兵”8个。通过创先争优评比活动，提高窗口部门及工作人员的工作热情。

3、有计划地开展各类文体活动，年内组织各窗口工作人员开展2次气排球比赛，组队参加柳州市政务服务中心成立十周年气排球赛，派出队员代表柳州市参加全区民政系统篮球赛等，在活动中加强了各部门之间的沟通与合作，增进了工作人员之间的感情，活跃了工作氛围，健康身心，使窗口工作人员感受到中心对他们的关心和爱护，为中心建设和完成各项工作任务创造良好的宽松、和谐的工作环境。

>五、开展项目并联审批，提高行政审批效率

中心在规范运行的同时，积极探索项目并联审批模式，开通重大投资项目行政审批“绿色通道”，初步形成“一门受理，协同相关，联合审批，限时办结”的并联审批机制，抓好投资建设项目前置审批联审会和建设过程相关手续办理协调会。今年我县政务服务中心与县招商局共同组织了县工业区管委会、发改、国土、建设、环保、经贸局等相关部门，召开了2次项目并联审批会，相关部门参会人员就柳州市金鹏动力机械有限公司10个项目选址、用地面积、环境保护等问题进行了会审。会审后，我办积极督促中心相关窗口部门加强配合，按照“对各审批环节之间存在法定因果关系的，实行串联;对各审批环节之间无法定因果关系的，实行并联”的原则，开展“一窗式”并联审批，最大限度地实现了各审批环节的同步审批，尽量减少和压缩前置审批时间，提高行政审批效率。

>六、推进政务公开政府信息公开，打造阳光政府

今年以来，我县初步理顺了“一服务两公开”工作管理体制，明确由县政管办负责抓好全县政务公开政府信息公开工作。政管办在工作中切实负起责任，将政务公开、政府信息公开抓出初步成效，努力打造“阳光政府”。

一是成立专门机构。县政管办专门成立政务公开股，负责对全县政务公开、政府信息公开工作进行指导。

二是将政务公开、政府信息公开工作纳入全县各单位绩效考核体系，以此促动各单位重视和推进政务公开和政府信息公开工作。

三是开展业务培训。今年6月16日，我办组织举办一期大规模的政务公开、政府信息公开工作业务培训，全县各乡镇、各有关部门共68名业务骨干参加了培训，邀请柳州市政管办领导和专业技术人员到我县讲课，使我县工作人员对政务公开、政府信息公开操作规程有了直观、全面的了解，促进业务水平提升。

四是中心在大厅设置了触摸屏系统，将中心基本情况、职责、各类政策法规、各窗口办事指南、服务项目等事项全部录入，并将该系统与审批系统连接，增加了办件查询等功能，实现了信息的综合利用，为群众搭建了便利、快捷的信息平台。严格推行“窗口式”办公，实行一次性告知制度，通过办事指南、触摸屏、电话和现场咨询等，使办事群众对办事内容和办理流程一目了然，明白办事、公正办事、便捷办事，有效杜绝了“吃、拿、卡、要”现象和乱收费行为，树立了廉洁型政府的新形象。

五是设置了政府信息公开场所，带动了“两馆”建设。投入专项资金8万元，完善了政务服务中心、图书馆和档案馆3个政府信息公开查询点的软硬件建设，添加了查询电脑、档案柜等硬件设备，完善查询中心各项工作制度。年内还完成了全县67个单位的政府信息公开文件材料的接收工作。目前我县的政府信息公开查阅点已向群众提供查询电脑、触摸屏、纸质文件资料等多种方式查阅信息。

村委政务大厅工作总结15

岁月不居，时节如流。进入政务服务中心烟草窗口工作近一个月了，虽说时间不长，但让我真切地体会到了服务中心窗口工作的平凡和不易，这里没有身临一线工作的风风火火、轰轰烈烈，但它是烟草系统联系普通百姓的纽带，更

能体现人生的价值，也使自己得到锻炼和和提高，收益颇多。

每一个窗口是一个单位对外受理业务的最前沿，是离广大人民群众最近，关系最密切的部分，工作态度及效率直接影响到单位在群众中的口碑和形象，在那里你要面对各各阶层的群众，但必须以诚恳的态度，简要朴实的语言去对待每一个来访的群众。

窗口工作的好坏，最重要的是体现在服务质量上，提高窗口工作人员的政治理论素养和业务素质是我们的必修课。因此，更要求我们窗口工作人员要熟悉掌握各项业务知识和办事流程，在服务对象来窗口咨询时做到一口清。大多数人对于政务服务中心工作的理解：单调而枯燥。是的，做好一件困难的事情姑且不容易，但做好一百件简单的事情更加困难。我理解为：平时工作未必有多困难，但却烦琐，需要极好的耐性和耐心，这就要求我们始终坚定一个服务理念“宁可自己麻烦百次，不让群众为难一次”。做到真诚为民服务，以微笑和热情让前来办事的每一个人觉得稍加的等待也是一段美好的时光和回忆。

文明礼貌是尊重的前提和基础。我们工作人员尽量对来窗口的每个服务对象热情接待，用语文明，并且让人感觉不是僵硬的、程式化的，而是发自内心的。带着这份热情去工作、去服务，服务对象会从窗口的细节服务感受到被尊重。优质的服务更多的体现在服务的细节上，比如来窗口办事的服务对象经常会因为申请资料不全，或相关手续不齐，无法及时办理，客户心里着急，就难免有怨言，这就需要我们有耐心的做好解释工作，详细告知相关事项。

我们每天都要面对不同类型的人群，需要付出报以微笑、热情和耐心，但有时也会出现语言和理解上的差异，甚至服务对象态度非常不好，这时我们也希望得到理解在我们烟草窗口柜台主要对外办理的是烟草专卖零售许可证，为了提高业务办理的效率，以前承诺20个工作日业务办结，现在提高到10的工作日，虽然给我们的工作带来了不小的压力，但大大缩短了业务办结时间，方便的广大群众。

村委政务大厅工作总结16

今年以来，在县委、县政府的正确领导下，在县政务服务中心的指导下，我镇便民服务工作以“便民、规范、高效、廉洁”为原则，以提高办事效率和阳光便民服务为宗旨，逐一从单一的行政审批型向综合便民服务型转变，各项工作均取得了较好的成绩，圆满完成了年初的计划，现将半年来的工作总结如下：

>一、上半年工作实绩

(一)完善制度，加强考核

为使便民服务中心真正起到便民、为民、帮民作用，我镇从加强管理，完善制度入手，切实推行“七公开”，即：项目名称公开、办事程序公开、申请条件公开、申报材料公开、办结时间公开、收费标准和收费依据公开;实行“五规定”，即：一般事项直接办理，特殊事项承诺办理，重大事项联合办理，上报事项负责办理，控制事项明确答复。首问责任制、一次性告知制、限时办结制、服务双岗制、和考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，逗硬奖惩都为便民服务中心的正常运转提供了保障。

(二)工作规范，措施完善

根据我镇实际情况，便民服务中心采取“集中办公”的模式，即每逢赶集日，各进驻窗口人员在便民服务中心集中办理各项业务，尽力方便群众。同时，平时工作日都安排了2名以上工作人员上班，保证便民服务。

便民服务中心坚持以人为本的科学发展观，把人民群众的利益作为各项工作的出发点和落脚点，以加强行政效能为轴心，大力推行依法行政、政务公开、简化办事程序、提高办事效率、创新服务方式，做到群众满意。

(三)狠抓能力建设

培养一支能力强，业务精的工作人员。为提高工作人员的服务本领，我们组织窗口工作人员学习了《行政许可法》，并组织专业培训3次，定期交流学习，提高了工作人员的业务素质和业务水平。

(四)规范服务，因人定责，公开承诺

我镇按照“热情周到、高效服务、依法办事、清正廉洁”的服务守则，要求中心工作人员做到热情接待、耐心解释

，坚持合理诉求解决到位，不合理诉求解释到位的原则，全心全意为人民服务，尽最大可能地为基层群众提供快捷、便利的服务。

>二、存在的不足

(一)个别窗口工作人员业务水平、服务质量、办事效率有待提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

(二)经费不足，使便民服务中心的办公硬件不完善。

>三、下一步打算

(一)加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。

(二)依法行政，规范运行。镇便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作人员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。

(三)继续开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。镇镇便民服务中心的工作人员要具备两种素质：一要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二要有熟练的业务技能，要“一专多能，一岗多责”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。

总之，我镇便民服务中心运行以来，进一步转变了机关干部作风，方便了群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，我们将进一步加大工作力度，真正把便民服务中心建设成服务群众满意的民心窗口，为维护社会和谐稳定发挥积极作用。

村委政务大厅工作总结17

为深入推进政务公开工作，按照《市人民政府办公室关于印发20xx年XX市政务公开工作要点的通知》(宣政办秘〔20xx〕140号)文件要求，结合中心实际工作，现将20xx年政务公开工作总结如下：

>一、公开、解读与回应情况

(一)决策公开。中心制定了决策公开制度，坚持做到了制定文件、政策解读、意见征集情况、采纳情况等及时公开。重要政策通过新闻发布、媒体发布等形式公开。20xx年以来更新决策公开信息7条。

(二)执行公开。及时公开政府工作报告、市委市政府重要会议等上级决策部署落实情况，20xx年以来更新执行公开信息6条。

(三)管理公开。对中心权责清单及动态调整情况进行了说明。按照统一要求，及时公布了预决算、三公经费、专项资金和扶贫工作情况，20xx年以来更新管理公开信息情况35条。

(五)结果公开。建立了规划计划专栏和决策部署落实专栏。公布了政务服务相关行动计划、工作规划，年度和半年工作计划、总结等。对上级决策中涉及到政务服务内容的，及时将贯彻落实情况在相对应的决策部署落实栏目中公开，定时公布人大代表建议和政协委员提案办理情况。20xx年以来更新结果公开信息情况17条。

(六)政策解读。一是合理设置政策解读栏目，中心根据政策类型，将政策解读栏目分为本级政策解读和上级政策解读，分类别及时对有关信息进行公开。二是加大政策解读信息公开频次，并着力在解读形式和解读方式下功夫，通过主要领导、专家、媒体角度对有关政策以图片、文字、漫画等形式详细解读，增强了政策解读的趣味性和实用性。通过媒体发布、主要负责人发布等形式，公开新闻发布信息6条。

(七)回应关切。今年以来，中心着力抓好回应关切事项，在做好互动回应工作的同时，积极开展主动回应工作。一是领导重视，主要领导带头做好回应关切，同时结合自身职责，对一些政务服务方面的热点问题主动进行了回应。二是回应互动有保障，在中心上下形成了舆情回应齐抓共管的工作格局，确保回应及时准确，今年中心无重大舆情回应不及时情况。

>二、政务公开平台建设

村委政务大厅工作总结18

20xx年，县国土资源局驻行政服务中心窗口以优化经济发展环境和开展为民服务、争先创优活动为目标，切实转变工作作风，提高行政效率，优化服务流程，着力打造一站式服务窗口，真正实现了业务办件窗口受理、窗口审查、窗口收费、窗口制证、窗口发证的“一站式”服务，使服务对象得到了高效、快捷、便利的优质服务，到目前为止窗口共办理各类审批项目1906件，按时办结率达到99%，现将全年工作情况简要总结如下：

>一、xx年工作开展情况

（一）局领导高度重视“窗口”工作，支持力度大。

局主要负责人十分重视窗口工作，多次到中心检查指导工作，分管领导每周都到中心签到，与中心领导进行沟通。局里为工作人员配发制服两套，统一着装，树立了窗口工作人员良好形象。

（二）提高工作人员的服务质量和服务水平。

为进一步提高工作效能，强化管理，规范运作，提高服务水平，国土窗口率先在中心开展服务质量活动，既“五个一”活动。

一是对窗口工作人员进行一次再动员，统一思想，深化认识，为进一步提高窗口工作效能和服务质量提供思想保证；

二是每季度开展一次自查自纠活动，对照依法行政，规范办事，热情服务等方面进行自查自纠，表演先进，鞭策落后；

三是每个人每季度写一篇工作小结，联系各岗位职责，找不足抓整改；

四是每季度组织一次企业回访活动，上门征求企业对窗口审批，服务工作的意见和建议；

五是每季度开展一次业务培训，不断提高窗口工作人员业务水平。上述活动大大提高了窗口工作人员的综合素质，服务质量和服务意识明显增强。

（三）创新服务机制，实现窗口服务的便捷高效。

1、坚持实行“领导窗口服务制”。局分管领导每周一次到窗口驻点办公，直接面对投资者和办事群众，现场协调解决问题。体现了“以人为本，便民高效”的服务理念，树立了良好的政府服务形象。对窗口工作情况，工作人员服务情况以及执行大厅工作纪律情况进行现场督察。

2、实行“六公开”，提高办事效率。国土窗口严格按照文件要求，将原承诺件时间为一个月不等的统一为收件资料完备后，7个工作日内上报，领取证件，窗口所有收费项目在中心银行结算窗口统一缴纳。并按照标准化窗口建设的要求，在窗口放置了《服务指南》，《项目告知单》，提供示范文本。为了方便群众办事，提高了办事效率。国土窗口的工作人员在工作中心系群众，心为群众着想。当遇到前来办事人员因到下班时间而未能及时办理时，主动延迟下班时间，等群众办完事才下班。

（四）加强制度建设，强化窗口管理。

1、坚持“四项制度”严格执行“四条禁令”，“六个不准”规定。

2、赋予窗口首席代表全权处理局相关业务事宜，首席代表负责现场审查材料，现场审批，提高窗口办件效率。

3、严格执行机关效能行为责任追究相关规定，局领导不定期督察，重点是窗口工作人员严格依法行政，执行工作纪律，提高工作效率，改进服务态度，解决群众困难，推进工作落实等方面情况，努力把窗口打造成效能型窗口。

>二、取得成效

培养工作人员牢固树立“四个意识”，进一步提升了窗口服务质量。进一步树立服务意识，处处体现为民、便民、利民，以满意服务对象需求为出发点，以服务对象满意为落脚点；进一步树立了责任意识，时时处处体现依法、诚信，做到“言必行，行必果”，不断提高即办件比例，杜绝“两头受理”和“体外循环”等现象；进一步树立了法律意识，处处体现依法施政，把窗口工作纳入规范化轨道，始终确保依法行政；进一步树立效能意识，围绕“效能窗口”建设，积极创新服务方式，着力推进规范运作，全面提高行政效能和服务水平。

村委政务大厅工作总结19

政务中心工作总结及工作计划

今年以来，区行政服务中心（以下简称中心）在区委、区政府的正确领导下，在各进驻单位办事窗口工作人员的积极配合下，以为办事群众提供热情、高效、廉洁服务为目标，以改革创新为动力，创建中介服务中心，落实并联审批制度，运作“惠阳微城管”服务平台，推进“两集中、两到位”改革，加强三级行政服务体系建设和，同时坚持不懈地抓好业务办理工作，狠抓机关作风，确保优质服务。截止至5月底，中心今年上半年各办事窗口共受理业务19803宗（件），办结19802宗（件），办结率达99%。现将今年上半年的工作总结如下：

一、中心各项工作开展情况

（一）以整改中心业务用房为契机打造便民利民的综合行政服务平台。为进一步深化行政审批改革，切实提高便民利民服务水平，中心按照区委、区政府的工作部署以及《XX市XX区行政服务中心进驻窗口及业务用房安排工作方案》（惠阳府办〔〕67号文）的工作安排，会同区纪委监委、区编办、区发改局等业务用房整改领导小组成员单位，积极主动与各有关部门衔接，推动整改工作按照既定计划有序开展。根据该整改方案的工作安排，整改工作主要分二个阶段进行：第一阶段是将已进驻区行政服务中心不具有审批服务、公共服务、便民服务的11个职能部门的办公用房全部迁出；第二阶段是与企业和群众密切相关的，具有对公服务事项的各相关单位（共44个）全部进驻区行政服务中心。

（1）第一阶段迁出工作开展情况。中心积极联合区纪委监委、编办、发改局、财政局、审计局、机关事务管理局等有关部门，根据整改工作要求，确定了需要迁出的11个职能部门，然后在部分政府独立楼办公用房使用情况摸底调查以及与各迁出单位多次沟通协调的基础上，确定了这11个职能部门的迁出地点。之后，中心陪同区有关领导多次前往各迁出地点，了解掌握各迁出单位的搬迁进展，协调沟通解决搬迁过程中遇到的问题，督促各有关迁出单位按照搬迁时间节点有序有计划迁出。目前，第一阶段的迁出工作已全部完成，区公用事业局、区科技局等11个迁出单位均已按照搬迁方案计划的时间节点将所占办公用房腾出。

（2）第二阶段进驻工作开展情况。中心在推进第一阶段工作的同时，同步开展XX区行政服务中心业务用房整改项目的立项以及方案设计工作，并分别于3月2日和4月13日采取摇珠方式选取出了设计单位惠阳建筑设计院以及工程咨询单位广州国际工程咨询公司惠州分公司，分别负责为项目出具设计方案和可行性研究报告。目前，XX区行政服务中心业务用房整改项目的立项工作已完成，中心窗口及业务用房的平面设计方案也已确定，并经区政府常务会议审议通过，确定了由区行政服务中心作为此次业务用房整改项目的建设单位。

（二）以完善区、镇、村行政服务平台为基础加强三级行政服务体系建设。为推动行政体制改革的进一步创新，我区进一步加强区、镇、村（社区）三级行政服务体系建设。中心作为我区三级行政服务体系建设的牵头单位，不断完善行政服务中心自身建设，以整改业务用房为契机，对区行政服务中心进行功能再造，努力打造便民、利民、廉洁的行政服务平台。同时，中心不断协调各镇（街）完善镇级行政服务中心、村级便民服务站建设，推进镇级审批与服务事项、办事窗口、工作人员及审批授权向镇级行政服务中心集中，加强村级便民服务站建设，将政府服务领域与群众日常生活密切相关的服务事项延伸到村级便民服务站。目前，全区9个镇（街）均已建立镇级行政服务中心，各镇（街）行政服务中心，按照办理事项标准化、办事制度标准化、政务服务标准化、场所设施标准化的要求，不断完善服务场所软硬件建设。全区127个村（社区）也已全部完成村级便民服务站建设，覆盖率达到100%，共完成注册服务事项1741项。各便民服务站按照“六个有”的标准，建成有机构人员设置、有办公设施、有统一的标识、有统一规章制度、有联系监管途径、有工作台账的“一站式”一线服务平台。

（三）以边实践边完善为方向做大做强中介服务中心。为进一步规范中介机构服务行为，切实解决中介市场收费混乱、效率低下、权力寻租等方面的突出问题，去年，我区通过建立“一库一中心”即中介机构信息库和中介服务中心，来加强中介机构管理，促进中介行业健康发展。然而，区中介服务中心在全省乃至全国都是个新鲜事物，其建

设过程只能通过在实际操作的实践过程中去不断去摸索、总结和完美，中心今年主要从以下几个方面着手工作：

(1) 做好年度信用考评工作，促进良性竞争。根据《XX区中介服务中心信用考核评价制度（试行）》的要求，每年度需对入库中介机构的执业情况进行信用考评，考评主体单位是各行业主管部门。中心一方面将各入驻中介机构执业情况、群众投诉情况、业主单位满意度评价情况等材料发送给各相关行业主管部门作为信用考评的依据；另一方面协调、督促各行业主管部门按照《XX区中介服务中心信用考核评价制度（试行）》的规定对各自负责的中介机构进行考核评分，评分结果送中心审核汇总后向全社会公布。

(3) 重新对摇珠操作细则进行修订，促进摇珠工作规范运作。《XX区中介服务中心摇珠选取中介机构操作细则》自8月1日起实施以来，取得了良好的成效，有力地促进了摇珠选取中介机构工作的公平、公正、公开。为进一步推动摇珠工作规范运作，在实践基础上不断完善该《细则》，中心向各有关单位征求该《细则》实施过程中遇到的问题、需要协调解决的事项等方面的意见、建议，经汇总研究讨论后，形成《XX区中介服务中心摇珠选取中介机构操作细则》（修订稿），经区政府同意后，向全区各有关单位印发。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发