

# 乡镇办事窗口工作总结通用66篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/221039.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 乡镇办事窗口工作总结1

今年截止20xx年7月底，中心共计组织固定价比选建设工程项目 46宗，涉及金额万元。为确保固定价项目顺利实施，中心高度重视、精心组织，采取多种措施全力确保该项工作规范、公开、透明、高效。

主要做了以下几方面工作：

三是事后加强跟踪：对已确定承包人的项目实行了跟踪服务，加强了与业主的经常联系，及时跟踪合同签订和施工情况，掌握项目的工作进度，并将跟踪服务过程中发现的部分项目存在的问题向市纪委、市监察局做出汇报，促进了该项工作的进一步规范。同时为确保资金安全，中心规范了对履约保证金的支付流程，对每个已竣工项目书面材料严格审核，一方面及时将相应资金采取以市财政局代管方式进入财政非税专户；另一方面中心制定了《履约保证金管理办法》和《履约保证金支付制度》只有在工程完工经验收合格后，才能由企业提出申请，经业主单位和监理单位主要负责人签字盖章后再交到中心由具体负责人和主要负责人签字确定，方才能顺利取回保证金，从而确保了工程建设项目的工程质量。截止20xx年7月31日，已退还履约保证金 63 宗 万元。

通过以上措施，我市政府投资固定价比选建设工程项目服务工作成效显著。从20xx年2月23日正式开展以来，该项工作不仅得到了德阳、什邡各级领导及周边县市区的高度肯定，同时，还得到了广大投标企业发自内心的中标企业觉得满意，未中标企业觉得公平的由衷评价以及各类锦旗和表扬信10余份，无一例有效投诉。真正实现了灾后重建的提速增效，助推了我市灾后重建工作

## 乡镇办事窗口工作总结2

政务大厅窗口工作人员行为规范

### 一、禁止行为

- (一) 禁止旷工或窗口缺位。
- (三) 禁止工作时间打扑克、下棋及其他娱乐活动。
- (四) 禁止迟到早退。

- (五) 禁止在大厅吵架。
- (六) 禁止工作时间在窗口讲粗话、脏话、大声喧哗、嬉闹、串岗、扎堆聊天。
- (七) 禁止工作时间在窗口看与工作无关的书籍、报刊等。
- (八) 禁止窗口工作人员不挂牌上岗。
- (九) 禁止在服务大厅内吸烟、用餐、吃零食。
- (十) 禁止带小孩或无关人员上岗。
- (十一) 禁止窗口内会客、干私活。
- (十二) 禁止打闲聊电话。

## 二、仪容仪表

- (一) 穿着服饰庄重、大方。女工作人员不得浓妆艳抹，不得穿过分暴露的服装，男工作人员不得留长发或剃光头、蓄胡须。
- (二) 仪表端庄，举止文明，体现良好的修养和素质。
- (三) 姿态文雅、自然。坐姿要端正，站姿要挺立。
- (四) 言行举止要和善、谦恭、庄重、得体。
- (五) 面对服务对象时应面带微笑，自然真诚。

## 三、服务规范

- (一) 要主动热情接待服务对象，服务对象咨询有关事项或递交申报材料时，应站立回答或接件。
- (二) 对待服务对象，必须做到“五个一样”，即：受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。接待时做到“三声”，即：来有迎声、问有答声、走有送声。
- (三) 服务对象来咨询有关问题时，要主动热情、耐心解释，禁止厌烦、冷落、刁难、歧视。
- (四) 服务对象提出意见、建议和批评时，要持欢迎态度，耐心听讲，不争辩，做到有则改之，无则加勉。
- (五) 服务对象出现误解、出言不逊时，要做好政策的宣传和解释工作，不争吵、争辩，复杂问题及时向窗口负责人或中心督查科汇报。

#### 四、语言规范

- (一) 与服务对象交谈应当口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明，应当使用普通话。
- (二) 接听服务对象电话应当使用“您好，政务大厅××窗口”，“您有什么事？”，“我能转达吗？”，“请稍等一下”，“请您再说一遍”等文明用语。
- (三) 接待服务对象应当使用“您好，您要办什么业务”，“请您到××窗口办理（指明准确位置）”等文明用语。
- (四) 为服务对象办理业务应当使用“请稍等”，“请填写xx”，“请您听我详细解释好吗”，“请到××窗口缴费”，“您的手续已办好，请核对”，“请保管好您的资料”，“请您×月×日来领取证照”等文明用语。
- (五) 服务对象离开时应当使用“请慢走”，“再见”，“感谢您的合作”等文明用语。
- (六) 服务对象提出意见或建议时应当使用“谢谢您，欢迎您监督和帮助”等文明用语。
- (七) 受到服务对象表扬时应当使用“没关系，这是我们应该做的”等文明用语。

#### 五、电脑及桌面规范

- (一) 办公桌面只能摆放电脑、打印机、电话、办公文具、备查文件和工具书等办公用品，物品摆放整齐，保持桌面整洁，不得摆放私人物品。
- (二) 禁止安装与工作无关的软件，不得设置屏幕保护程序，电脑桌面按中心统一要求使用Windows系统自带页面（Bli）。
- (三) 电脑显示屏应正对自己摆放，基本与服务台成直角或近似直角（屏幕反光的除外），不得擅自改变电脑摆放位置。
- (四) 因事外出或暂离工作岗位时，应当将椅子推进办公桌下摆放整齐。
- (五) 工作人员座牌、办事指南、样表夹、书写笔等，应当与服务台成水平线整齐摆放，不得摆放与工作无关的物品。

#### 六、考勤规范

##### (一) 考勤制度

- 1、大厅工作时间为上午8：00—12：00，下午2：30—6：00。上下班前半个小时为上岗、离岗准备时间，此时段内签到、签退不为迟到、早退。
- 2、大厅实行指纹考勤，每天签指纹4次，考勤时段为规定上下班时间的前后各一小时，在此时段外，考勤机不接受考勤，计缺勤。（超过1小时按缺勤半天登记）

3、考勤以半天为单位。半日内各一次签到、签退计出勤半天，不完整者不计算（即有签到、无签退，或无签到、有签退者，均计缺勤半天）。签到后立即离开，到下班前又来签退者无效，作缺勤半天记载。

4、窗口工作人员指纹签不上、漏签的，须及时(两天以内)向中心督查科说明，督查科核实后书面记录实际出勤情况

5、窗口工作人员考勤情况由中心督查科如实记录，纳入窗口工作人员及其所在窗口的绩效考核内容,督查科每月通报一次考勤汇总情况。

6、窗口人员更换，窗口带班班长要及时做好规章制度的交接，因不熟悉考勤规定而未参加考勤或未能正确参加考勤的，责任及后果自负。

## （二）请假制度

1、窗口工作人员因公务、因私离开工作岗位的，均应事前履行书面请假手续，假期届满应及时销假。特殊情况需续假的，应及时办理续假手续。

2、窗口工作人员在保证窗口有人当班情况下临时外出，不影响签退的，由窗口带班班长批准，在中心督查科填写外出请假单。因私外出每次超过1小时，按请假半天计算，当月累计每3小时按半天计算；因公外出的需将加盖单位公章的回执单交回督查科，否则按私假对待。

3、在保证窗口有人当班情况下，窗口工作人员因事需请假，应事前填写中心统一格式的请假单。

（1）带班班长请假，半天以上（含半天）报中心领导批准；二天以上（含二天），报本部门领导、中心领导批准。

（2）其它窗口工作人员请假一天以内（含一天），报窗口带班班长批准；请假一天以上，经窗口带班班长签字后报中心领导批准；请假三天以上（含三天），窗口带班班长签字后报本部门领导、中心领导批准。

（3）各类请假经批准后，应在外出前将请假单送督查科备存。

4、因公外出学习、考察、开会请假需提交单位文件、通知等书面材料证明。

5、窗口工作人员请假导致窗口无人接件的应由所在单位安排人员到窗口替岗后，方可准假。

6、因病休假的，应当提供医院出具的《病假证明》。因特殊原因当日无法提供《病假证明》的，应当在销假时提供；未能提供《病假证明》的，不能按病假对待；病假期满因故需延长假期的，应当及时补办手续。

7、按规定可享受公休假的，应当由所在单位在不影响窗口正常工作的前提下统筹安排休假。

8、有下列情形之一者，按旷工处理：

- (1) 未履行请假手续不上班的；
- (2) 请假未获批准不上班的；
- (3) 无正当理由超假不归的；
- (4) 以欺骗手段请事假或病假不上班的；
- (5) 擅离工作岗位时间超过半小时的计旷工半天；
- (6) 迟到半小时的计旷工半天。

### (三) 替岗制度

1、凡有以下情形之一的，应当由所在单位安排人员到窗口替岗：

- (1) 只有一名工作人员的独立窗口，替岗人员到岗后工作人员才能离开工作岗位；
- (2) 有两名工作人员的窗口，工作人员请假一天以上（不含一天）的；
- (3) 其他窗口工作人员请假超过五天的；

2、所在单位安排替岗人员，应当事前报中心督查科备案。

3、替岗人员上岗前应当到中心督查科领取临时挂牌，并在替岗结束后及时归还。

4、替岗人员上岗前应认真学习审批业务和服务规范，并遵守中心的各项管理制度。如出现违规违纪现象，审批收费错误的，将视情况扣除窗口的考核分值。

## 七、审批行为规范

### (一) 首问负责

回答服务对象询问时应当认真热情。咨询问题属于本岗位范畴的应当详细解答，并对解答结果负责；不属于本岗位范畴的，要告之服务对象应去的窗口，并准确告之窗口位置。

### (二) 受理责任

## 乡镇办事窗口工作总结3

20xx年5月中旬，餐饮服务行政审批进驻南谯区行政服务中心以来，从实际出发，强化行政审批管理措施，规范行政行为，提高工作效率和服务质量，扎实工作，确保了便民、高效、规范的窗口形象，受到了服务对象的一致好评，现将窗口工作情况总结如下：

### >一、认真学习，狠抓落实

入驻以来，多次组织工作人员对《行政许可法》、《食品安全法》、《餐饮服务许可管理办法》等进行认真细致的学习，并结合有关法规进一步系统学习了上级有关行政审批制度改革的文件精神。对照有关法规，窗口还对自己在工作中的贯彻执行情况进行严格自查。通过认真学习、深入领会、对照检查，提高了全窗口人员学习的自觉性，明确了自已的学习任务和学习要求，充分认识了《行政许可法》、《食品安全法》贯彻执行的重大意义。并增强了创新意识，保证了服务质量，提高了工作效率。济发展护航。

## >二、底数明白，分类清楚

上半年发放健康证1697人；共计发放餐饮服务许可120家：学校食堂6家，工地食堂10家，大中型餐饮单位36家，小型餐饮41、小吃店27家。发放明白纸及宣传资料300余份，接待来访、来电咨询900多人次，按时办结率达100%。申办人无一提出异议

## >三、健全制度，行为规范

入驻以来，窗口工作人员严格执行局党组和纪检组制定的行政责任追究和行政过失惩戒制度，并严格遵守南谯区食品药品监管系统八项禁令，杜绝各种违法、失职、渎职行为的发生。谁主管谁负责，谁违反规定谁受处理，并定期进行考核，严格按照规定进行奖惩。为督促检查经常化、制度化，窗口工作人员在对外工作时向相对人发放了信息反馈卡，公开了举报电话（0550—3118520）和举报箱，使管理相对人对窗口工作情况及意见能及时反馈。窗口还及时向相对人发放了意见卡，征求群众的意见和好的建议，努力使窗口的工作更上一个台阶。

窗口工作人员还严格遵守“中心”的各项纪律，按时上下班，不脱岗，不空岗，上班时间不聊天、不玩游戏，外出现场验收或有事按规定向管理办公室请假，严格按照时限要求办理行政审批事项。

## 乡镇办事窗口工作总结4

岁末将至，回想这一年来，我始终保持着“道虽通不行不至，事虽小不为不成”的人生信条，在工作中紧跟支行引导班子的步调，围绕支行工作重点，精彩的完成了各项工作任务，用智慧跟汗水，用举动和后果体现出了爱岗敬业，忘我贡献的精力。下面我从三方面对自己20\*\*年工作进行总结：

### >一、端正思维，迎难而上，时刻坚持高效工作状态

我在工作中始终建立客户第一的思惟，把客户的事件当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，请求自己对待工作必需有强烈的事业心和义务心，不辞辛苦，踊跃工作，从不挑三拣四，避重就轻，看待每一项工作都尽心努力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高尺度，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜就义业余时间，应用所有时光和机遇为客户服务，与客户交朋友，做客户乐意来往的朋友，通过自己不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满足的答卷。

### >二、事必躬亲，狠抓落实，力求美满杰出完成义务

在工作方式上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤着手、勤动脑，以博得客户对我行业务的支撑。在实际工作中可能做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得悉咱们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔先容，自己又几回登门访问，向客户宣扬我行的服务优势和产品上风，终极压服客户打算将130万的分地款存入我行，我晓得这还不是最终的胜利，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动帮助客户收集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到

窗口工作人员工作总结10篇（扩展5）

——社保工作人员工作总结5篇

## 乡镇办事窗口工作总结5

20xx年，在市政务服务领导小组的领导下，在市政务服务中心的具体指导下，我们圆满完成了政务服务的各项工作任务，现将有关工作总结汇报如下：

## >一、机构健全，责任落实

年初，我们制发了《关于20xx年度政务服务的工作意见》，将认真抓好《四川省政务服务监督管理办法》和《广安市政务服务监督管理办法》的贯彻落实，深化政务公开，规范办事行为作为我委年度政务服务工作的重要内容，纳入年度目标考核。成立了以党组书记、主任唐鹤松为组长，党组成员、副主任肖建华、甘惠英，纪检组长张清为副组长，各科室负责人为成员的政务服务工作领导小组，机关事业科和企业科分别负责市级行政事业单位资产管理和市属国有企业监管中涉及的政务服务工作，办公室负责统筹协调。委领导多次在职工会上强调，公开是最好的监督，民主是最大的约束，国资监管的每项工作都必须坚持公开、公平、公正的原则，实行阳光作业，不允许有暗箱操作等任何违法违规行发生，否则将严肃追究责任。

## >二、保障措施到位

一是明确专人负责相关工作。xxx作为新设立的新机构，我们在人员编制少、工作头绪多、矛盾多、困难多的情况下，仍然安排专职工作人员负责行政审批事项。二是落实了经费保障，xxx所涉行政审批事项均不收费，政务服务和政务公开所需经费均按须支付，确保相关工作顺利开展。

## >三、规范操作，实行阳光作业

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，为广安的经济社会发展作出应有贡献。

# 乡镇办事窗口工作总结6

20xx年，在区委、区政府的正确领导下，区政务中心的具体指导下，我委完成政务服务的各项工作任务，现将我委20xx年政务服务工作开展情况汇报如下：

## >一、20xx年各项工作落实情况

### （一）领导重视，积极部署

我委高度重视政务服务工作，成立以黄东强书记为组长的政务服务工作领导小组，切实保证了政务服务工作领导小组力量。领导小组下设办公室，明确办公室主任为政务服务工作的日常工作，确保了我委政务服务工作落实到位。我委采用规范发文稿，领导班子坚持以“公开为原则，不公开为例外”亲自审定每一个对外公布信息。

### （二）主动公开政府信息的情况

我委全面公开共青团各项规章制度、政策和工作动态，政务信息公开内容涉及：单位工作计划总结、青少年权益保障有关法律法规和规范性文件、工作动态及其他应主动公开政务信息等。累计主动公开政府信息158条。

### （三）丰富公开内容，服务青年群众

我委根据青少年需求，及时上传各类服务信息，及时公开共青团机关及基层共青团组织各项工作。及时更新共青团动态，团区委围绕中心，服务大局、服务青少年、服务基层开展的各项活动和工作相片和信息进行公开，接受群众监督。如：青少年维权、青少年之家、青少年综合服务活动内容信息及相片公开。

## >二、政府信息公开工作存在的主要问题及改进情况

20xx年，团区委政务服务工作取得了一定的成效，但政府信息公开存在的主要问题：1、信息公开的内容有待进一步完善；2、更新公开内容的速度有待于进一步改善。

### 改进措施：

1、统一认识，努力规范工作流程。进一步梳理本单位所掌握的政府信息，及时提供，定期维护，确保政府信息公

开工作能按照既定的工作流程有效运作，公众能够方便查询。

2、继续及时、准确公布各项信息，方便群众了解会同最新发展动态；向实践工作成功有效的部门学习取经，结合我委工作实际情况，不断提高工作水平。

### >三、20xx年工作计划

20xx年，我委将紧紧围绕区委、区政府的中心工作，按照区政务办的要求，进一步加强政务服务工作。一是进一步完善我委政务服务工作管理流程，努力在政府信息公开规范化、制度化、程序化等方面取得新进展。二是进一步梳理我委所掌握的与群众利益密切相关的信息，逐步调整完善公开内容。三是加强宣传培训工作，不断增强我委机关工作人员的信息公开意识，提高信息公开工作水平，使政府信息公开制度更好地发挥作用。

## 乡镇办事窗口工作总结7

20\_年，\_\_县行政审批中心在市行政审批中心的精心指导下，紧紧围绕县委、县政府的工作思路和目标任务，以\_\_县域科学发展示范点建设为统领，以“打造‘一个品牌’(临沪新城效率\_\_)、推进‘两头管理’(项目审批、竣工验收)、实施‘六大服务’(联合预审服务、一次办服务、模拟审批服务、项目代办服务、上门联合审批服务、联合竣工验收服务)，优化流程，实现高效审批”为工作目标，加快行政审批制度改革步伐，全力打造“事项最少、流程最优、效率最高、服务最好”政务平台。今年1-11月，共受理事项74637件，办结事项74523件，平均承诺工作时间的个工作日，实际办结时间个工作日，实际提速，按时办结率100%。

### 一、20\_年工作总结

(一)围绕“临沪新城效率\_\_”品牌建设，着力构建审批事项、环节最少政务平台。

1、四减少迈出实质性步伐。一是减少审批事项。结合《浙江省深化行政审批制度改革实施方案》中“四减少”的工作要求，在推进行政审批制度改革过程中，突出自我革命、自我削权的理念，努力把更多的审批事项回归市场。在前几轮清理规范的基础上，今年4月、11月又从维护市场主体和群众利益、提高行政效率出发，主动改革、自我瘦身，改“核准制”为“备案制”。目前我县行政许可事项保留332项，非行政许可事项从去年的82项缩减至58项。同时重点加强我县涉企类非行政许可事项的清理，精简率。日前，中心既受理又能办理的比例达到。二是优化审批流程。组织进驻部门对一些进驻事项的审批程序进一步作了规范，优化了审批流程，通过并、减、转、放等方式，精简了282个环节，并对内部流转环节进行了优化，提高了进驻事项的一审一核率。目前，我县进中心事项“一审一核”比例已达到。三是缩减审批时间。按照简便高效、保质保量的原则，实施审批流程再造工程，对国土、商务、气象、消防、水利、人力社保、交通、教育等8个部门共77个审批事项的承诺时限进行压缩，从原来的1016个工作日压缩到333个工作日。截至目前承诺时间比法定时间提速，新增用地的工业投资项目审批时间已经缩减至92天。

2. 向上争取权限，向下放权有新突破。一是主动对接，争取放权。《\_\_县域科学发展示范点建设方案》中提出“赋予\_\_相当于地市级经济管理权限”，我县按照“能用、管用、实用”的原则，参照义乌、舟山、绍兴模式，主动向上争取行政审批权限。在与上级对口部门充分对接沟通的基础上，共梳理出需要省级部门和市级部门下放的行政审批和管理事项114项，涉及发改、经信、住建等23个职能部门。目前，已有工商、质监、国土已分别取得省级部门的事项下放文件，获得下放行政审批事项39项，另外公安、科技、银监也已获得了近40余项行政审批事项。各审批事项下放之后，工作开展正常，\_\_企业和群众已经开始享受到权限下放的方便、实惠。例如县工商局获得了省局一揽子“放权政策”，包括原由省局登记管辖的三类内资公司登记权限，目前完成有限合伙企业登记6家，核发零首付公司法人营业执照4张，一照多址11家，一址多照8家，并实现冠“浙江”省企业名称直通车，目前已经办理10家。二是助推基层，向下放权。结合姚庄小城市试点培育，我县把行政审批权限下放作为小城市体制改革的重要内容。22个部门129项涉及民生和企业服务的审批事项已经全部下放姚庄镇，并采取派驻、委托、联办和镇派员协助办理等方式全部纳入姚庄镇便民服务中心，实行集中办理、联合办理、统一办理或代理，保证群众不出镇就能办结。例如，姚庄镇行政服务中心获得省质监局权限下放，全省首家实现在小城市即可直接可办理机构代码证，解决了企业设立“一次办”的瓶颈问题。县国土部门将建设项目用地预审等15项审批事项下放姚庄国土所并进驻姚庄中心办理；劳动就业、社会保障、合作医疗等公共服务工作统一进驻到姚庄中心社保窗口统一办理。截至11月底，姚庄镇行政服务中心共受理23849件，已全部办结。在此基础上，积极推进西塘镇“扩权强镇”工作。目前初步确定了23个部门137个审批事项进驻西塘镇行政服务中心。

3、群众满意率进一步提高。研究制订了《\_\_县行政审批服务群众满意度测评实施方案》，委托中国电信嘉兴公司以电话回访方式开展行政审批服务群众满意度测评。每季度由第三方从当季申请办理行政审批事项的服务对象中随

机抽取5000名征询意见，测评包括行政审批服务依法公开、合理规范、办事效率、窗口服务、勤政廉洁等五方面。截止目前，已进行了三次群众满意度测评，结果分别为、、，部门满意率实现每季提升。同时县效能办和县行政审批中心将测评结果每季度进行书面通报，将收到意见建议均以一对一函告的形式反馈给相关行政审批部门，并督促落实整改措施112条，通过此项措施有效提高了服务质量和工作效率。同时加强电子监察系统应用管理考核，对行政审批工作进行了实时、全程和自动监控。依据监察结果每月对各窗口进行考核，按考核结果进行排名公布，并通报各进驻部门(单位)。1-11月份，无一例红、黄牌警告出现。拓宽群众监督渠道，通过使服务评价器，开通阳光投诉热线，采用电脑双屏操作系统，聘请行风监督员，发放服务对象满意度测评表，组织服务质量满意度调查等方式，有效开展服务质量的监督评估。今年服务质量评价器共评价38586次，群众满意度达。

4、中介机构清理、整顿、规范工作扎实开展。围绕减少服务项目、服务时间、服务收费，提高服务质量和效率，开展中介机构清理、整顿、规范工作。目前已经摸清前置审批的中介服务事项16项，从事中介服务的机构53家。我县各行业主管部门也分别制定了行业中介机构管理办法，实行备案登记，信用评价，并由中心建立电子信息平台，向全社会公示相关中介机构信息和信用等级。

(二)控制“两头”，建立“六大服务”机制，优化流程，营造“效率最高、服务最好”的政务环境。

今年以来，我县着力创新服务机制，坚持“两头”管理，在项目审批环节建立快审快批运作模式，在项目验收环节实行联合验收，大大缩短审批时间，全面推进行政审批服务提速提效。

1、推行项目联合预审制度，提前服务。为把好项目“准入关”，坚持推行项目联合预审。通过联审，各职能部门提前为每个项目答疑解惑、建言献策，就申报材料、审批流程、证照办理等事项作详细告知，需对上衔接、部门配合的进行明确要求，并对新增用地项目实行评价打分。今年1-11月，共召开联审会议30次，联审项目264个，占全市联审项目总数772个的，总投资亿元，注册资本亿元，盘活存量土地亩、厂房平方米，提高投资强度亿元、增加注册资本金9000万元。

2、推广企业设立登记“一次办”，集中服务。在企业设立登记环节推行“一次办”，工商、质监、国税、地税、统计、公安和刻章等七部门实行“五证一表一章”的快速联办机制，今年中心共受理完成项目296家，平均办结时间为天。

3、建立重大投资项目模拟审批机制，靠前服务。对重大项目实行模拟审批机制。将未取得土地的项目提前进入审批程序，待项目完全具备审批条件后，迅速实现审批文本转换，实现第一时间完成各项审批手续，真正实现了项目审批“零等待”。目前已为7个项目实行了模拟审批，涉及投资金额亿元，其中4个项目已完成模拟审批并进入开工建设阶段。

## 乡镇办事窗口工作总结8

努力提升行政服务水平个人年终总结一年来，在市行政服务中心党组和市卫生局、卫生监督局的正确领导和亲切关怀下，在窗口同事默契配合和大力支持下，我始终坚持“依法行政、执法为民”原则，牢记“便民、规范、廉洁、高效”的服务宗旨，以满腔的工作热情和高度的敬业精神服务于广大行政相对人。在工作纪律、服务态度、办事效率等方面均取得了一定成绩，为打造和谐卫生窗口做出了积极贡献，现小结如下：

### >一、成绩与作法

#### (一)积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照《湖北省人民政府办公厅关于推行行政审批“三集中”改革的通知》（鄂政办函[20xx]24号）等规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。

首先是行政许可实行一个窗口对外。今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻黄冈市行政服务中心卫生局窗口，实现了“统一受理、统一审核、统一送达”，最大限度地方便了行政相对人；

其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行了卫生行政许可首问负责、一次性告知、限时办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行为，切实保障了“依法许可、规范许可、公平许可”；

再之是实行“急办件”制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行“急办件”制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。

据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务卫生许可事项（新办、换证、变更、注销）330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利完成了我局依法承担的各项审批、服务工作。

## （二）不断强化政治业务学习力度

一是积极参加各项政治活动。认真学习理论、三个代表、科学发展观等重要思想，进一步提高个人政治素质，在政治上始终和xxx保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风；

二是认真学习法律法规知识。刻苦钻研《xxx行政许可法》、《xxx食品安全法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关卫生法律、法规，为做好窗口服务工作奠定坚实的法律基础；

三是注重工作水平磨练。我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

## （三）努力提升行政服务办事效率

1、实行限时办结制度。认真贯彻执行《xxx行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在黄冈市行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、热情服务，便民利民。认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

3、严把受理办结审检关。按照xxx“八条禁令”、廉政工作“五项制度”和行政服务中心“十不准”作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

4、严于律己，守纪守法。严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

## >二、问题与打算

虽然取得了一点成绩，但是与全市经济、社会发展相比，与人民群众健康需求相比，与树立和落实科学发展观的要求相比，与各级领导的期望相比还存在一定的差距。主要表现在以下几个方面：

1、缺乏大胆尝试。作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

2、窗口间交流不足。与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

## 乡镇办事窗口工作总结9

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及同事们的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让满意度提高的目标，努力把农机窗口建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的窗口。现将一年来的学习和工作梳理总结如下：

一、提高思想认识。作为政务中心窗口工作人员在为人民服务的同时，思想要统一到县委、县政府的决策上来，从而提高思想认识。本人是农机窗口的工作人员，一年来，严格遵守中心各项规章制度，始终不放松业务知识的学习，以便运用到实际的工作中去。

二、明确工作职责。在窗口工作中我深知树立责任感和使命感是最重要的，加强服务意识，强化服务职能，提升服务品质，深化服务姿态，做到以亲切、端庄、和谒、热情、主动、耐心、周到的服务。窗口办事实行公开、公正、阳光操作，树立政府的良好形象，使群众放心、舒心。优质、高效的便民服务，使群众办事放心，解决群众办事难的问题，以营造和谐的社会氛围。同时对于办事群众的疑难给予耐心的解决和答复，并且以便民、为民、服务于民做为工作的出发点和落脚点，以帮助办事群众解决疑难为目标，明确了自己的工作职责。

三、增强业务知识，提升效能服务。窗口是代表全局的行政职能，所以本人在服务上一定做到热情、业务娴熟，对服务对象的问询能给予正确无误的答复；遇到群众有疑问的地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解；接待外地的服务对象时，使用普通话应答；遇到服务对象文化程度有限时，能主动指导；接听电话时，能做到主动问好。忠于职守、爱岗敬业；做到与单位内部团结协作共同推动工作；一直以来没有与服务对象争执与不愉快的现象，没有履职不到位而受到投诉举报。回想自己到服务中心工作已经一年了，工作中还是会存在一些小的差错，我深知对于业务知识方面还需要更多的学习，更严格要求自己，从而充实自己的业务知识更好的为办事群众解决难题。

四、今后的努力方向。在今后的工作中要加强学习，努力提高自身素质，不断树立职业道德和服务水平。把学习上级政策，把握好正确方向；转变工作作风，端正窗口工作思想；把不断改进工作作风作为推动工作的重要手段。本人始终把“以服务为己任、方便群众、奉献社会”作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，争做一名文明优秀的窗口工作人员。我将这次总结作为对我个人的支持、监督和帮助，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，为推进我县政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。

## 乡镇办事窗口工作总结10

根据市纪委、市监察局和市政府纠风办(四纪发[20xx]4号)精神，结合我市xx系统实际，经局党委研究，决定从20xx年开始，在全市xx系统深入开展创建“人民群众满意服务窗口”活动。现将创建工作总结如下：

### >一、加强领导，落实责任

为扎实开展好“人民群众满意服务窗口”创建活动，我局成立创建“人民群众满意服务窗口”活动领导小组，领导小组由xx为组长，副组长由xx、xxx副书记为副组长，成员由其他党委委员和各股室负责人、基层站所负责人组成，具体负责创建活动的总体部署、组织协调和检查指导。领导小组下设办公室，办公室设在党委办，负责创建活动的日常工作，督促和监督各服务窗口认真组织实施创建活动，切实加强对创建工作的领导，确保创建活动取得明显成效。

### >二、宣传发动，提高认识

(1) 召开会议，营造良好氛围。在全局召开了创建“人民群众满意服务窗xxx动”动员大会，全面部署创建活动的目标任务、办法措施和时间安排，使广大干部职工充分认识创建工作的重要性和必要性，认真自觉地投入到创建活动中去，印发20多条标语，分别分发到各基层林业站，营造“人人参与学习、人人提高认识、人人建言创建、人人监督创建”的良好的创建氛围。为我局各单位创建工作奠定坚实的思想基础。

(2) 制定方案，明确创建目标。结合我市xx工作实际，我局印发了《四会市xx局创建“人民群众满意服务窗口”活动的实施方案》(四林[20xx]26号)，要求全体干部职工认真学习、深刻理会，并认真贯彻执行。创建活动实施方案中明确指出了创建原则、创建范围、创建标准以及创建内容。实施方案的出台，加深了我局广大工作人员对创建工作的深刻认识，指导了创建工作的顺利进行，为创建工作迅速开展提供了有力保障。

### >三、自查自纠，整改落实

为切实开展好“人民群众满意服务窗口”活动，我局以xx行政服务大厅为主体，辐射各xx服务窗口，依照创建内容

和创建标准，进行一次深入、全面地自查自纠工作。

1、强化学习，提升人员素质。局经常组织窗口工作人员进行从政道德教育、职业道德教育和政治业务学习，做到学习经常化，工作制度化；落实政风行风建设领导责任制和教育、监督、考核、奖惩等制度，使得窗口内部管理制日臻完善，纪律严明。同时，要求各服务窗口工作人员，通过日常工作发现的问题，以及通过换位思考，站在前来办理业务群众角度，对照创建活动考核标准，逐条认真把关，审查服务窗口存在的硬软件服务是否有存有欠缺。在内部召开座谈会，通过相互交流、互提建议以及认真总结，为服务窗口制度整改积极建言建策。

3、健全制度，落实岗位责任。各服务窗口认真落实领导现场接办接访制、岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、首问责任制度、失职追究制，并公示上墙，主动接受群众监督；服务态度文明礼貌、热情耐心、认真负责、积极推行便民、利民措施，关心群众的疾苦，对他们提出的各种疑难问题能及时进行解答，做好耐心的解释服务工作，及时化解群众心里疑虑，在规定工作日内完成业务受理。并在大厅显眼处设有举报投诉意见箱和意见簿，及市行政效能投诉中心电话，主动接受办事群众及社会各界人士的监督和投诉。

## 乡镇办事窗口工作总结11

根据组织安排，我和李妍到县政务中心工作已快一年，现将工作总结如下：

四、环保局政务服务项目齐、后勤有保障、领导重视、群众评价高。目前我局进驻中心窗口行政审批许可项目共八起，行政许可收费内容全，进驻项目比较齐，局领导重视政务工作发展，环保局在中心设置了热线电话，群众可以通过114查询台，直接与我们窗口工作人员对话，了解情况、咨询问题；为了规范行政审批行为，我局在中心设立了行政审批股，刻了行政许可专用章，对窗口工作人员进行了统一着装……

今后工作的努力方向：一要有忧患意识，加强学习，不断更新知识；二要增强纪律意识，工作要有责任感，廉洁办事；三要团结协作共事，小事要在窗口共商，大事要向办公室和首席代表请教；四要创新发展，不能只在圈圈里打转，凡事多思多想，要有金点子，好主意，有利工作的要汇报，争取早日落实，工作要有新起色，发展力求新跨越；五要学习研究化、研究课题化。要挤出时间学业务学写作，努力形成自己的知识体系。

## 乡镇办事窗口工作总结12

“窗口服务单位，不仅是办事的窗口、服务的窗口，更是文明的窗口。”自活动开展以来，要求下属各单位要按照公开承诺、领导点评、群众评议、评选表彰的推进方式，广泛开展活动，促进了环保系统创先争优活动的深入开展，提高了环保服务质量。我局行政大厅窗口一名职工获得了每季度一评的优秀标兵称号。

>一、推动从“跑部门”到“部门跑”的转变

1、立足环保工作实际，全力服务重大项目。加强与上级环保部门的沟通联系，加大对项目的环保业务指导力度，积极协助乙二醇、中再生、隆华传热募投项目等重大项目通过环评审批。积极协助百诚内燃、榕拓焦化等项目通过“三同时”验收。帮助华阳电厂、钰隆集团等项目及时获准投入试生产。积极争取上级向洛钢集团钢铁有限公司、榕拓焦化、隆华传热等企业及时发放排污许可证，为企业融资和上市创造了先期条件。规范排污行为，加快企业科学发展，并协助隆华获得“市级绿色企业”称号；优先为重大项目配置环境容量，已对洛阳瑞泰耐火材料有限公司等14个项目开展总量初步核定，同时争取使企业享受政策性资金优惠，在拜尔集团环境容量申请xxx节约排污权交易费用40余万元，现正在帮助乙二醇项目申请环境容量，预计可节约交易资金170余万元。

2、派出环保服务官，开通环评审批“绿色通道”。实行首席服务官制度，相继向华阳产业集聚区、空港产业集聚区、县城新区、乙二醇、铜一公司等项目派驻环保服务官，并进行全程、全方位业务指导；按照“新上必做、尽量补办”的原则，改进建设项目管理方法，完善环评审批机制，对符合环保准入条件的项目开辟“绿色通道”。20xx年，共办理环评项目116个，总投资亿元，较去年相比增加；验收项目33个，较去年相比增加，总投资亿元，较去年相比增加。

>二、服务企业，提出五项服务规范

（一）环境影响评价、“三同时”验收服务

### 1、实行环评办理联系卡制度

从项目环评咨询始，向业主发放《环评办理联系卡》，一次性告知业主环评办理的所需资料、流程、注意事项，提供环评前置条件文件示范文本。同时指明一名工作人员为项目联系人，全程指导项目环评办理，联系回访。重大项目实行局长、副局长跟踪服务。符合规定受理的提供“你喝水坐等、我协调相关（局内）”服务，对不能办理或需要完善手续的，要耐心解释、指导完善资料。

### 2、进一步缩短环评审理、审批时间。

环评资料审查受理，由原来的1天审结，调整为资料齐全立即现场办理受理单（俗称路条）。

环境影响报告书、环境影响报告表、环境影响登记表等环评文件形成报批版后县局申报由法定60日、30日、15日分别缩短为15日、7日、2日。

### 3、进一步简化程序

对于补办环评，属于县级审批权限内的，对不涉及土建工程的，现场勘验属实的，不再审验文物证明。

县级审批的环评项目不再需要进行试生产（试运行）申请，业主在正常生产3个月内可直接申请“三同时”验收。“三同时”验收时由法定30日完成缩短为15日内验收完毕。市批项目“试生产”委托县局核查的，由法定30日缩短为10日。

对于向上争取资金的项目直接出具路条、或者办理权限内的环评。

实施“路条”优先制度，新上项目已经具有审批权限的环保部门受理（路条）、且与环评科研机构已签订正式合同的，为业主办理工商营业执照、供电手续、供地手续提供环评证明服务。

#### （二）污染防治服务

1、转变服务理念，改变单纯以法律制裁为主要形式的管理，转换为履行法律责任和防治结合的环保新理念，以预防为主、治理为主，对企业非主观故意环境违法行为、没有对环境危害和人民群众生命财产安全构成损害的行为，做好预警、防范和指导，及时送达温馨提示函。

2、污染源限期治理项目验收工作，验收时间由接到验收申请后的法定60日内缩短为20个工作日。

3、污染防治设施的拆除或停运：收到拆除或停运申请后，由法定10个工作日内缩短为2个工作日内作出书面决定。

#### （三）环境保护政策法规服务

1、为企业高效便捷的环保守法考评服务。单位或个人办理环保守法证明的，属于县局审验权限内的，法规股工作人员提供“你喝水坐等、我协调审验”服务，符合有关规定的一次办结；对不能办理或需要完善手续的，要耐心解释、指导完善资料、提供资料范本。

2、实行环境违法案件立案处罚前案情回访制度，慎重核实验事实，对在法定期限内未进行陈述、申辩和提出听证要求的，在做出处罚决定前到企业复核，帮助企业查找分析违法原因，探讨整改纠正措施，落实整改。

3、坚持落实行为罚和经济罚相结合、处罚和教育相结合的执法理念，转变受罚人的环保意识，由被动守法转变为主动守法。

#### （四）环境监测服务

1、优化监测方案，降低企业监测成本，坚持上门服务。

2、实行监测零干扰制度，除需要企业提供水电工具之外，其他生活工作交通条件一律自行解决。

- 3、监测前将监测项目、监测方案、监测程序、成本费用、国家收费依据、标准等情况告知企业，防止时间、工艺与企业生产发生冲突，影响生产。
- 4、实行企业需要就是工作时间制度，随时随地提供监测检验服务，内部调节作息时间，保证满足企业需要。

#### (五) 环境监察监管服务

## 乡镇办事窗口工作总结13

一年以来，在局长的正确领导和干部职工共同支持下，我紧紧围绕社保中心工作，狠抓作风建设和业务工作，服务大局、服务领导、服务群众，各项工作迈出新步伐。回顾一年来的工作学习情况现总结如下：

### >一、加强学习，不断提高政治素质和领导能力

强化政治学习，不断增强政治敏锐性，增强学习的自觉性，坚持用先进的理论武装头脑，认真学习新时期党的路线、方针、政策，进一步强化党性观念，积极参加市局组织的各项培训，开阔了眼界，夯实了理论功底，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，保持良好的道德风尚，任何时候都从严要求自己，无论做什么工作都能摆正自己同组织、同事关系，在工作和事业面前，我历来顾全大局，从不争名夺利，不计较个人得失，保持良好的政治素养，自觉践行“三严三实”，积极维护班子的团结，在处理原则问题上以大局为重，毫不含糊。

### >二、履行职责，保持良好的工作状态

在工作中始终保持谦虚、谨慎、热情的良好状态，努力去做好自己所分管的工作，做好副职的角色，不越权、不越位，在所分管的工作过程中，主要是指导、管理、协调好各股室的工作，以人为本，充分发挥各股室的主观能动性，共同完成复杂繁重的工作任务，所以我所分管的工作都能够较好完成年度目标任务。

- 1、做实个人账户基金3089万元，记清率100%
- 2、养老保险实地稽核23户，789人，完成全年任务的100%。针对申报核定、到帐复核、在职退休人员基金支付，养老待遇领取资格等各业务环节业务环节开展内部稽核15次。
- 3、整理退休人员档案405本。
- 4、清理不合格数据53条。
- 5、局办公室工作。

局办公室工作主要包含组织工作、宣传工作(含精神文明建设)、档案、依法行政、信息公开，培训、办文、党务政务公开、会务服务、年终统计、绩效考评等工作，工作比较繁重，涉及面广，业务性强。为了使各项工作有序开展，提高工作效率，我先从改进工作作风抓起，加强了干部职工的教育管理，开展了与干部职工谈心活动，提高干部工作自觉性。其次完善岗位工作制度，明确工作分工，调动了干部职工工作积极性。再次，严格执行考勤制度，改进机关作风。

### >三、廉洁从政，自觉树立良好形象

作为一名党员领导干部，\*时能按照\*员和领导干部的标准严格要求自己，自觉遵守和执行党的政策、国家的法律和各项规章制度。在政治纪律上，始终保持了敏锐性和坚定性，敢于抵制不正之风，自觉与党组织保持一致;在组织纪律上，坚持民主集中制、个人服从组织，少数服从多数，下级服从上级，做到了有请示有汇报，自觉维护领导和组织的威信，执行组织的决定、决议，始终把自己置于组织之中、领导之下开展工作，做到有名不争、有功不居、有责不推，摆正位置。始终保持清醒的头脑，规范自己的行为。努力做到事事自省，处处自警—自己的实际行动树立起机关干部的良好形象。

### >四、存在问题及下一步打算

在\*时的工作学习中，理论联系实际有待提高，在工作中有时钻劲不足。今后要继续加强学习，提高自身的政治水\*

和业务知识，依法行政勤政廉政，认真履行职责，积极把分管工作做好，做细。

窗口工作人员工作总结10篇（扩展6）

——办公室工作人员工作总结3篇

## 乡镇办事窗口工作总结14

我工作的岗位是xx银行的一个服务窗口，我的一举一动都代表着我行的形象。所以，在我的工作中，不允许有一丝一毫的失误和马虎。大家都知道，我行的储蓄业务是最忙的，所以每天我们的工作都很重，但每个人都能很积极的完成。每天接待的顾客有几百个，所以，在这种工作环境下，我极力要求自己在任何方面都要仔细，严格按照规章制度来完成自己的任务。下面是我的具体陈述：

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

xx所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……x行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

## 乡镇办事窗口工作总结15

XX年上半年我窗口共受理业扩报装业务94件，其中高压客户用电申请39件，用电业务变更55件，到期办结率100%。在日常工作中我除了做好本职工作，还积极参与中心组织的各项活动，由于公司与窗口工作人员的共同努力取得了一定成绩。

1、年初为迎接盛市领导检查创建工作，按照大厅要求统一制作争创“优质服务窗口”材料红皮书，整理相关材料、档案。“优质服务窗口”创建不仅使我增强了服务意识，提高了服务水\*，规范了档案、流程，更使我养成了每天早到二十分钟打扫卫生，营造良好的办件环境的好习惯。

2、高度重视中心推行电子政务、提高行政效能，配合测试行政审批系统新软件；积极参与中心组织的四次业务培训和考试，并取得了较好的成绩。通过电子政务培训，我已能熟练的操作政务办公系统并上传扫描文件，缩短了办件时间，提高了工作效率。

3、积极参与中心组织的以“文明服务活动年”为主题的演讲比赛等各项活动，并获得好评。参加演讲比赛使我的身心得到锻炼和提升，拓展训练则是一次智慧与体能的挑战，使我增强了自信心，磨练了战胜困难的毅力，更增进了对集体的参与意识与责任心。

4、6月份我们窗口增加一名工作人员，业扩报装业务全部进驻中心，工作重新进行分工，责任到人、严格把关。业

务全部进驻这更激发了我的工作热情，每天都精神饱满的投入工作，整理业务清单，写好工作日志。

5、存在的问题：我的工作性质比较单一，对业务以外的营销知识了解的太少，缺乏工作经验，难以应对各方面的工作，有一些问题不能单独处理。

>XX年下半年工作计划

查找自身存在的问题，纠正问题，才能在不断的总结中前进，在下半年我会更好地履行职责，扎实工作，爱岗敬业。

1、自6月业务全面进驻中心办件数量较以往有多，更需细心记录业务清单，耐心的向客户解释，为前来咨询的客户提供热情、准确、周到、细致的服务。

2、无论业务多少，我都将在做好本职工作的前提下，积极学习供电营业规则，虚心的向老同志们请教，努力消化吸收，提升自己的业务素质。

3、在下半年，更要以行政中心发起的以创建省级文明单位和省级优质服务中心为重点，以“文明服务活动年”为主题的宗旨为契机，严格按照中心规定严肃工作纪律，改进工作作风，全面兑现优质服务承诺。始终坚持优质、方便、规范、真诚的服务理念，将文明服务、微笑服务、优质服务落实到日常工作中，真正做到一张笑脸相迎，一声暖语问候，一腔热情接待；真情接待零距离，真心办事零差错，真诚服务零投诉。

## 乡镇办事窗口工作总结16

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《xx分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，20xx年，我部对全辖xx个经营机构的近xx个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

>一、总体情况

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《xx分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

>二、值得肯定的几个方面

20xx年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

第一，xx年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运金融服务的统一要求和周密部署，依据xx的各项细则，我行及时将xx服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着xx的圆满落幕，我行也出色地完成了xx期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非xx承办城市，但也直接或间接地为xx的成功举办，贡献了我们的一份力量。

第二，经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经透过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

第三，过去的一年，我行在继续狠抓窗口服务的软、硬环境和条件的前提下，对服务工作的量化考核，也给予了前所未有的强化。临柜人员使用的星级柜员牌，作为真实反映我行个人金融业务的基础状况，和私人客户对我行服务的满意度的工具，一直以来，始终没有得到一线员工的足够重视，在服务考评中，也没有发挥其应有的作用。因为其具有反映业务、服务工作的客观真实性，能够避免人工评议的差错和偏颇，所以，从20xx年的服务竞赛一开始，我们就将星级柜员牌的使用情况，作为对各机构服务考核的一项重要指标。而且，这项指标从考核的一开始，就成为了决定各参赛单位名次的最重的一颗砝码。

这就不能不迅速引起各级领导的高度关注，思想汇报专题全体柜员也开始对这个在以往工作中被视作可有可无的器具，给予了全新的认识，并在日常工作中自觉地积极使用。一年的服务竞赛活动结束后，我们可以清楚地看到，窗口员工的星级柜员牌的使用状况得到了极大的改善，其反映的服务及业务量数据，从年初的哩哩啦啦，参差不齐，到年末，其中的各项数据指标均得到了大幅度的提升。这不仅为我部对各机构全年的服务考核提供了硬化的标准，而且，也为我行一年一度的星级柜员评定工作，提供了最为可靠的依据。

第四，去年全年，我行共接到、受理xxx转来的协查、建议、表扬及投诉信件xxx件。其中，协查信件xxx件，建议信件x件，表扬信件xx件，投诉信件xx件，其中真正有效投诉，不足xx件。值得肯定的是，在最能反映客户对我行服务满意程度的投诉信件数量指标上，与xx年年相比，20xx年，我行的客户投诉量大幅下降，这直接反映出我行的窗口服务水平和服务质量正在日益提高。

而尤其需要提出的是，随着服务竞赛活动的全面展开，客户通过xxx服务热线对我行窗口员工服务提出的表扬信件也与日俱增，全年表扬信件量达到xx封，而20xx年，该项数据指标几乎为零。

## 乡镇办事窗口工作总结17

光阴如梭，转眼间20xx年过去了，年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。回顾去年，总体来说工作上三点一线，按部就班，生活上波澜不惊，有条不紊，为更好发扬成绩，克服缺点，进一步开阔眼界，创新思路，真抓实干，作如下小结：

### 一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习^^思想和^^理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和应有的贡献。

## 乡镇办事窗口工作总结18

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、纪检监察、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，在规定时间内办结。

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。

## 乡镇办事窗口工作总结19

光阴如梭，转眼间20xx年过去了，年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。回顾去年，总体来说工作上三点一线，按部就班，生活上波澜不惊，有条不紊，为更好发扬成绩，克服缺点，进一步开阔眼界，创新思路，真抓实干，作如下小结：

### >一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习xxx思想和xxx理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

### >二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和应有的贡献。

## 乡镇办事窗口工作总结20

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，x年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

### 一、总体情况

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

## 二、值得肯定的几个方面

x年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

第一，x年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运金融服务的统一要求和周密部署，依据《中国银行x年奥运服务系列活动方案》和《奥运金融服务内容及评分标准》的各项细则，我行及时将奥运服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着奥运会和残奥会的圆满落幕，我行也出色地完成了奥运期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非奥运承办城市，但也直接或间接地为北京奥运会的成功举办，贡献了我们的一份力量。

第二，经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经透过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

## 乡镇办事窗口工作总结21

今年以来，市行政服务中心在市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实市委十二届二次全体扩大会议精神，忠实践行“服务经济、方便群众、提高效率、塑好形象”的宗旨，以全市能力作风建设突破年活动为要求，进一步转变机关作风，创新服务机制，改进服务方式，提升服务效能，优化发展环境。上半年，“中心”共办理各类行政审批服务事项万件，同比增长，其中即办件万件，占；承诺件万件，占；各类办件按时办结率为100%，承诺件提前办结率为96%；各类办件收费（含契税、车购税、各类基金等）亿元，同比增长。

### >一、创新创优服务机制，高效服务企业和群众

1、优化竣工联合验收机制。一是增加验收部门和内容。在原有8个部门同时验收的基础上，再增加城建档案馆，将档案预验收纳入联合竣工验收；二是优化验收流程。减少联合验收的前置条件，将竣前抽查、档案预验收和防雷检测等前置环节，与联合竣工验收同时进行，进一步减少验收环节，将承诺时限由4个工作日，压缩到3个工作日内，提高验收效率；三是逐步扩大联合竣工验收范围。逐步将联合竣工验收机制扩大到其他重点项目及商业服务业等领域。上半年，共对39个项目完成了竣工验收。

2、进一步压缩审批时限。“中心”各窗口对所有办理事项进行逐个梳理，做到程序能简则简，申报材料能少则少，办理时限能短则短，进一步减少环节，优化流程。目前各部门窗口已经拿出了压缩审批时限的方案，“中心”248个承诺件中有88个项目进行了压缩，共压缩117天，承诺件平均承诺时限由去年的3.8个工作日内压缩到3.4个工作日，实现了年初提出的承诺件平均承诺时限再压缩10%以上的目标。

3、建立实施建设工程绿卡制度。“中心”、优化办、住建局联合出台了《金坛市重点项目建设工程绿卡实施办法》，在重点项目取得项目备案、核准或审批文件手续、符合城乡规划和土地利用总体规划、落实土地指标后，只要建设单位以及项目所在区镇对工程质量、安全管理和及时办理手续作出承诺，均可到住建局窗口申领《金坛市重点项目建设工程绿卡》。建设单位持“绿卡”可按正常程序办理项目规划审批、工程报建等手续，并直接领取《建设工程规划许可证》、《施工图纸审查合格证》等7种相关建设手续，大大缩短了项目的建设周期。上半年，共对29个项目发放了绿卡，并按绿卡制度进行办理。

4、推行“三证一章”多证联办制度。在充分调研的基础上，根据实际情况，制定了《金坛市“三证一章”多证联办实施细则》，由工商、质监、国税、地税、公安和综合窗口组成“多证联办”服务窗口，对在“中心”办理的各类营业执照、组织机构代码证、税务登记证、刻制公章备案实行“多证联办”、即由原来申请人逐个窗口来回跑，

改为到“多证联办”服务窗口统一受理，实行“内部流转、资料共享、统一发证”的服务模式，方便企业设立、变更相关事项的办理。

5、制定领军型人才创业“绿色通道”制度。按照“专窗服务、全程跟踪、优先办理、限时办结”的方式，以“中心”为平台，为“领军型创业人才”提供企业注册、项目建设等方面审批事项的绿色快速地办理服务机制。凡是执“领军型人才服务绿卡”办理的事项，承诺件一律按照再压缩50%的时限办结，即办件优先办结，上报件由相关部门积极协调上级部门加速办理。同时，制定了领军型创业人才落户项目后续跟踪服务工作制度，做好全程跟踪服务。

6、优化服务机制。一是建立完善领导挂钩服务制度。“中心”领导班子成员按区域分片负责全市69个重点工业建设项目的审批协调，变被动服务为主动服务，切实帮助企业解决在项目审批服务过程中遇到的困难和问题。二是利用“一表制”登记注册企业487家，其中，新设立378家，变更109家。三是组织对工业建设项目联审联办47个，确保市权范围内的行政审批时间控制在18个工作日内，有效解决建设项目开工手续繁、材料多、时间长的问题。对需要进行项目会审、集中踏勘的重点工业建设项目，“中心”及时组织相关窗口负责人对项目进行会审，上半年共进行项目会审39次，对需要集中踏勘现场的，由“中心”负责解决交通工具，共对36个项目现场进行勘察。四是“一票制”扎口收费项目68个，其中工业项目41个，扎口收费216万元，非工业项目27个，扎口收费1523万元。五是做好外商投资企业集中年检年审工作。组织工商、财政、商务、外管、国税、地税、统计等7部门联合对245家外商投资企业进行了联合年检。

7、热情服务群众。一是公安窗口推出了休息日值班制度，为群众办理急需办理的事项，休息日共办理4800余件次，同时为老弱病残上门拍照、办理二代身份证、送证上门，受到群众欢迎。二是港华燃气公司准备将收费项目纳入窗口办理，方便群众交费。三是金广电窗口积极为群众办理数字电视收费、过户等事项，帮助解决因遗留问题造成的过户难问题，上门指导老人如何使用数字电视。四是在大厅配备爱心轮椅，为腿脚不便的人提供方便，受到群众的好评。

## >二、加强行政服务体系建设，拓展服务功能

1、深入推进“三集中、三到位”工作。在工商、环保、卫生等部门审批服务整建制进“中心”的基础上，“中心”又积极与国税、发改等部门沟通协调，国税将涉税事项全部纳入“中心”办理，并将配套的后台操作全部整建制进“中心”，人员增加17人，实现涉税事项的闭环运行，整体提升办税效率；发改部门准备将行政服务科整建制进入“中心”；商务局在窗口增加了5个办理事项；住建局将房屋装饰装修结构安全核准事项纳入窗口办理。

2、配合相关部门推进镇村平台建设。“中心”会同市监察局、民政局，深入镇、村进行调研和征求意见，制定了《金坛市镇（区）、村（社区）便民服务中心（室）标准化建设考核管理办法》，对平台建设、业务办理、作风建设等方面提出了明确的要求，并做好业务指导。

3、加强审批代办员队伍建设。一是建立了区镇、村行政服务代办员队伍。每个区镇、村都配备了一定数量的行政服务代办员，特别是每个区镇都确立了一名首席审批代办员，服务项目建设。二是抓好区镇首席审批代办员的业务培训。召开全市区镇首席审批代办员会议，学习了行政服务代办工作的主要内容、办事程序和代办职责，对代办工作提出了具体要求，并与“中心”做好工作衔接，定期向“中心”汇报各区镇项目推进情况以及存在的困难和问题。

## 乡镇办事窗口工作总结22

转眼间又到了年底，这一年的工作已经接近了尾声，根据自身工作的实际情况，我对自己的工作做出分析评定，总结经验教训，提出改进方法，以便使自己在今后的工作中能惩前毖后，扬长补短，为今后不断改进工作方法，提高工作效率提供依据。以下是我的工作中总结的拙见，这里总结出来希望对日后工作有所帮助。

### >一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，医院窗口服务也不例外。我认为窗口服务工作的全局就是，“树立医院形象，使患者对医院的医疗服务满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护患者的利益，是提高我们医院服务的核心竞争力的一个重要组成部分。做好窗口服务工作，同时也是对医院服务水平的宣传，以及对医院服务医疗水平的情报收集，以便作

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