

# 便民大厅主任工作总结推荐41篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/227783.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 便民大厅主任工作总结1

做好宣传工作。便民服务中心是一项实实在在的民心工程，今后要在群众中广泛宣传，透过张贴公告、集会宣传等形式，让群众认识到服务中心确实便民。依法行政，规范运行。便民服务中心作为工作实体、职责主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其务必带头依法行政。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。拓宽服务领域。只有在事关群众的生产生活、经济发展等方面深入开展新的服务，便民服务中心才能在群众中建立起群众对便民服务中心的信任、依靠和支持。在为群众带给好服务的同时，不断拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。切实加强中心队伍建设。便民服务中心的工作人员一要有强烈的宗旨意识和职业道德规范的精神，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“一窗多办，一岗多能”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。今后，要强化宗旨教育，加强业务技能培训，做到一窗多办，一岗多能。

20xx年以来，乡便民服务中心在乡党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，认真按照党委政府会议提出的工作要求，奋力把“中心”建设成为“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的便民服务窗口。以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作。

一、遵章守法，坚守岗位。乡便民服务中心工作人员严格遵守便民服务方面的法律法规，严格按照制度为群众办理日常事务，秉公办事，从不推诿。

二、加强学习，不断提高服务质量。乡便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识，坚持首问责任制和限时办结制，虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改进工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。

三、切实为民办实事好事。坚持以务实为民、便民高效为宗旨，以优化服务为核心，方便快捷地满足了群众的需求。全年共接待群众咨询197人次，为群众办理、代办事项744件，办结744件，办结率。各村代办件共1445件，复印各项宣传资料2200余份。为群众书写申请、证明等42件，免费为群众复印身份证、户口簿等465份。

四、存在的问题。窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

五、20xx年工作总结。

- 1、加强学习，坚守岗位，勤政为民，廉洁奉公，按制度办事。
- 2、加强队伍建设，不断提高窗口单位工作人员业务素质和乐于无私奉献的精神，把群众利益放在第一位，踏踏实实为民办实事，做到“一专多能、一岗多责”。把实事办实，把好事办好，做到群众满意。
- 3、强化协调职能。利用部门集中办公的优势，发挥“中心”的协调作用，切实解决群众及企业反映的实际问题。

总之，我乡便民服务中心通过多年来的运行，方便群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，取得了明显成效，但同先进单位相比还有一定差距，今后，我们将进一步加大工作力度，为百姓树立良好的公仆形象，真正把便民服务中心建设成服务群众的民心工程。

- 1.强农惠农政策全面落实。及时准确农资综合补贴和良种补贴发放。耕保补贴进一步规范，政策性农业保险实现全覆盖。全乡6个行政村全部实行低保户动态管理民主票决制，让真正困难的群众得到国家低保、五保政策补贴。举办种养殖技术服务、安全生产、防汛防汛等培训32场，受训群众560多人次，进一步提高了广大人民群众生产生活安全意识和种养殖技术水平。
- 2.公共卫生、医疗事业健康发展。积极开展科技、文化、卫生“三下乡”活动，配合上级主管部门开展食品药品安全专项整治行动。积极推行新型农村合作医疗制度，全乡参合率达100%。全面实施农村新型养老保险，参保率达90%。人口和计生工作走上规范化管理轨道，注重依法行政，强化优质服务，全乡人口出生政策符合率达83%，5个村的卫生室列入规划，中心村率先建成村级卫生室并投入使用。
- 3.安全稳定工作有效保障。围绕“保增长、保民生、保稳定”的要求，把维护社会安定稳定工作摆在更加突出的位置，强化各项措施的落实，20xx年,没有发生安全生产事故。在杨寺垭村开展了“依法治乡和法制进村宣讲”动员大会，在金星村召开了法制宣讲大会，会议分别邀请了柏垭派出所、法庭、司法所等部门人员现身讲法，使全乡干部群众的遵纪守法意识进一步增强。切实抓好民兵预备役建设，全民国防意识进一步增强，20xx年我乡有5名有志青年应征入伍，创下了近年之最。

一年以来，为民服务中心进一步完善各级为民服务中心管理制度，不断拓展服务功能，规范服务行为，不断创新工作，充分发挥基层党组织的作用，解决基层社会及群众关心的热点问题，实行“集中办公、公开办公、规范操作、限时办结”的四步运行方式，规范“五个一”服务机制(即：“一个中心对外、一个窗口受理、一个流程到底、一条龙服务、一站式办结”)，使基层干部工作重心下移，构建起服务百姓、服务经济建设的新模式，实现为民服务“零距离”，形成了“上连机关、下联村社、上下互动、左右联动、齐抓共管、一心为民”的为民服务体系。

一年来，为民服务中心在镇党委政府的领导下，始终践行“以人为本”，努力加强自身建设，认真开展好为民服务，为民服务中心各项工作运行有序。通过多举措并举，形成社会共同监督、内部管理科学的作风建设长效机制，不断推进“中心”作风建设。20xx年，xx镇为民服务中心共受理各类服务787件，4个村（社区）共办理748件，对于政策咨询和来访做到件件有回音，有落实，得到了百姓的认可。

- 2.坚持规划先行，推进民生工程项目建设。一是加强基础设施规划建设。将到天宫（简称“两天”）快速公路乡道延伸段作为公路建设的工作重点，全面重新浇油并争取了波形护栏建设，把到

三石垭公路列入了三年农村公路攻坚规划的第一批，建设了五龙村到关家山产业园2公里水泥路，筹措近30万元资金连通了金星村陈家山断头路，整治了xx村三石垭、中心村、金星村社道公路，达到了社社通公路，全面完善了公共基础设施建设，五龙村依托土地整理等项目推进村内道路改造，投资50万元整理土地和田间道路，同时进一步加快村乡路水”十三五“规划，用jps定位，全面完成了全乡各村的详细规划。二是大力推进平安工程。完成所有乡道波形护栏和桥楼村防撞墩及错车道建设。三是对165户农村贫困家庭实施危房改造，在金星村试点开展了工程队统一施工改造的建设模式并得到群众认可。四是规划了退耕还林1260亩，惠及了全乡10多个业主大户和100多户群众，保证了我乡45%的森林覆盖率。

3.规范生活垃圾处理，推进城乡环境整治。按照市委、市政府统一部署要求，我乡集中力量积极开展农村生活垃圾治理。全乡新建和改造垃圾池63口，对乡村路河主干道两侧乱堆、乱放、及卫生死角进行清理，同时全乡每户分发一个垃圾桶，增强村民卫生意识，有效解决农村“脏、乱、差”现象，大大改善了我乡投资环境和居住环境。按照市委政府的新要求，持续开展以“543”为主要内容的城乡环境综合治理工作，我们给每个村下拨了5000元启动经费，对各村环境整治工作进行了暗访并将结果予以了通报，在乡机关开展了卫生先进部门评比活动，一等奖的部门我们将授予流动红旗并给予相应奖励。

x镇便民服务中心总面积xx平方米，共设置党政综合窗口、国土城建窗口、民政窗口、社会事业服务中心窗口、卫生和计生育窗口、农业服务中心窗口等六大类窗口，现有窗口工作人员x人。xxx年以来，在市政务服务中心和镇党委、政府的指导下，我镇便民服务中心工作人员以依法、高效、廉洁、规范办事效率为目标，扎实开展工作。以提高办事效率和阳光便民服务为宗旨，采取得力措施，全面推进村级便民服务代办点，并取得了一定的成效。

## 便民大厅主任工作总结2

今年以来，xx街道便民服务中心在街道党工委、办事处的正确领导下和各上级部门的大力支持下，依靠全体工作人员共同努力，围绕服务主线，突出发展主题，努力把“中心”建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的“政府超市”。今年，中心共接待来访群众15万余人次，为群众办结各项便民服务事项近15万件，获得上级领导的肯定和广大群众的好评。现将xx便民服务中心工作总结如下：

### >一、创新举措服务下基层

基层建设是社会建设的重要组成部分，是整个社会管理的根基，社区是最基层的社会管理组织。为了能更向群众提供更便捷、更优质、更高效的服务，xx街道便民服务中心经过多方征询相关意见和实际情况，把xx社区公共服务中心作为职能下延的试点，全面把包括社保医保、培训、失业管理、土保城保、退休管理等19大项服务职能下放到基层。今年，xx社区共办理各类业务1137件，接待群众咨询1300余人次，取得了很好的社会效应。在这期间，中心密切关注xx社区工作动态及群众反响，并适时提供必要的业务指导和政策咨询。职能下延这一举措，真正做到把便民服务带到基层，让群众需要的服务触手可及、称心如意，使社区的基层服务职能进一步扩大，走出了一条将社会管理服务落实到最基层、创新成果直接惠及于民的新路子。

### >二、高效便民服务出成绩

办事方便、快捷是群众的一个迫切愿望，尤其是“窗口”行业群众呼声更高。为此，我们围绕“窗口”特点和群众愿望，结合创建“群众满意窗口”契机，一是建立年度考核制度和月度先进评选制度，激励工作人员服务热情；二是继续加强政策和业务培训，提高工作人员服务水平；三是不断加强的行风建设，从而有效地保证“窗口”的服务数量和质量，真正达到便民、快捷，使群众满意。今年以来，xx街道便民服务中心取得了可喜的工作成绩。

(一) 土保农保方面：

- 1、新增被征地人员参加养老保障137人，到龄享受发放存折175人。
- 2、老农保退保为70人，累计退保金额为元。
- 3、城乡居民养老保险参保86人。

(二) 社保医保方面：

- 1、社会养老保险办理795人，城镇职工医疗保险办理640人。
- 2、社会保障卡申领2574人，发放1337本，医保病历本调换328本。
- 3、20xx年度城镇居民基本医疗保险参保7459人，上缴保费元，其中新参保2473人本。
- 4、土保转基本养老保险政策受理1287人，上缴保费元。

(三) 对退休人员实行社会化管理，将是妥善解决他们后顾之忧的有效办法，而且还将减轻社会的负担。目前，xx街道的退休人员社会化管理工作开展已步入正轨，通过各村、社区基层服务联络点组织管理，并开展工作，组织活动。

- 1、今年已新增退休人员登记3578人。4—6月份对辖区内8205名退休人员信息进行核对工作。
- 2、今年6月份对顺利完成了对500余名遗属供养、落实政策人员、精减职工的信息核对工作，确保了生活费的准确发放。

(四) 就业方面：

- 1、办理失业证595本；出具失业证明12分，对39名失业人员进行年检。
- 2、失业人员办理灵活就业342人。
- 3、为224家个体工商户，共345人办理就业登记手续。

(五) 地名变更登记出具证明305份。

(六) 计生窗口发放准生证295本，独生子女证91本，流动人口登记证11本。

(七) 公安窗口办理户口迁入、迁出、出生、死亡等变动3039人；受理身份证申领、换领和补领2631人；受理临时身份证775人；户籍档案整理6152人次，填写上级审批户口748人；登记暂住人口105655人。

(八) 今年十月开始，中心新引入一项新的服务职能，民政方面的社会救助，已受理残疾人基本生活保障53人，最低生活保障37人，临时困难救助19人，医疗救助11人。同时，为方便群众办事，中心继续推行无午休工作制，午休期间各个窗口实行轮流值班制，统筹安排“无午休”值班工作人员和有关工作，要求工作人员在午休时间“工作标准不降，工作热情不减，工作效率不低”，以优质的服务树立好窗口的形象。各窗口按照A、B岗安排好值班人员，做到工作人员到岗、到位，有人办事，所有服务事项均可在工作日午休期间办理。今年在午休期间共接待群众4000余人次，受到了广大群众和上级领导的一致认可。

### >三、多种举措全面促就业

为切实提高xx街道年龄段人群的就业率，xx街道便民服务中心一是搭建平台，推动就业。中心工作人员积极与企业联系挖掘就业岗位，拓宽就业渠道，工作日长期把招聘岗位在广场电子屏幕上滚动播放。并根据季节和企业的需求，适时举办劳动力招聘洽谈会，为劳动力供需双方提供面对面交流的平台。今年已举办现场招聘洽谈会6场，共有161家企业参加招聘，推出岗位4508个，其中低门槛岗位近3338个，进场应聘xx人，现场初步与用人单位达成就业意向

850人。日常职业介绍登记132家单位，提供岗位2668个，求职登记6人，介绍6人就业。二是创新思路，开发培训项目。培训的目的是有效地促进人员就业，根据现在居民生产生活形势的变化，我们根据新需求，开发新的培训项目。今年，xx街道组织了一期西式面点师（初级）培训，有27人参加培训；组织了二期手工布艺（拼布）培训班，有97人参加培训，另有42人在全区各个定点培训学校参加培训。对于在岗农民工，我们今年主要对已经上岗的全区各幼儿园的保育员开展培训，另外在企业较集中的横杨社区，我们组织了5S培训。今年共有460名在岗职工参加培训。三是落实政策，扶持促就业。xx街道便民服务中心全面落实失业人员自主创业小额贷款、“4050”灵活就业、特困失业人员再就业援助和大龄被征地失业人员用工补助等就业扶持政策。根据相关政策规定，积极向失业人员和被征地人员宣传各类就业扶持政策，鼓励他们根据自身实际情况去享受相应的补助扶持政策，并按上级规定每年按时受理各类补助政策的申报工作。

1、1月份失业人员申报20xx年下半年灵活就业补助xx人，补助金额4520\_6元；申报再就业援助补贴3人，补助金额3600元；7月份失业人员申报20xx年上半年灵活就业补助xx人，补助金额4988877元；申报再就业援助补贴3人，补助金额3600元。

2、3月份顺利完成20xx年下年度被征地人员用工补助申报工作，共有xx家相关单位申报，4586名大龄被征地人员符合享受用工补助资格，补助金额达519万余元；9月份有1349家单位申报20xx年上半年度被征地用工补助，有4224名被征地人员符合补助资格，补助金额约420万元。

3、随着宣传面的不断扩大，各类创业扶持政策得到了落实。今年有108人申报自主创业小额贷款，累计发放贷款2291万元；有42名创业人员申报社保补贴，补贴金额208791元；有4家企业申报创业带动就业岗位补贴，共招用16人，补贴金额44000元。在相关政策的扶持下，有748名失业人员实现了再就业。这些优惠政策的落实，让相关人员和单位充分享受到政策带来的好处，从而促进就业再就业工作的顺利开展。

### 便民大厅主任工作总结3

xx镇便民服务中心本着建设高效、便捷的服务大厅为目标，实行“一厅式办公，一站式服务”，现设立12个服务窗口（民政社保3个窗口、人口计生2个窗口、城乡建设1个窗口、经济发展1个窗口、综合服务1个窗口、咨询服务1个窗口、户证办理2个窗口、机动窗口1个），有15名专职工作人员，将涉及人民群众的46项行政审批事项和社会服务事项全部集中到大厅办理。

1至10月共接待群众77000余人次，办理业务56300余件。敞开的柜台式窗口、严格的挂牌制度、贴心的微笑服务，使前来办事的群众，享受到了轻松舒适的环境。规范的人性化服务、满意的办事效率，得到了社会各界和广大群众的一致好评。现在一年来开展工作情况汇报如下：

#### >一、建章立制，规范服务。

xx镇便民服务中心规范了管理，制订了便民服务中心运行办法、AB岗工作职责、便民服务中心承诺制度、便民服务中心首问负责制度、便民服务中心限时办结制度、便民服务中心一次性告知制度、便民服务中心工作人员十不准等十项制度，规范了便民服务中心的工作流程，使管理工作有章可循。对违反便民服务中心各项制度的工作人员严肃处理，坚持用制度约束言行、用制度管人、用制度管事。

每个窗口建立了办事台帐，对于需由上级部门审批的项目，加强衔接，做到提前介入，全程跟踪服务，及时为群众解决办事审批过程中的疑点难点问题。为实行政务公开，落实阳光作业，便民服务中心梳理了所有业务的政策依据、申报条件、办理程序、承诺时限，对每个窗口工作人员的电话都进行了公示，并印刷了便民服务卡、政策宣传单等供群众查阅。

#### >二、开展“创优评星”活动，热情服务群众

xx镇便民服务中心在精细化管理上做文章，以人为本，热情服务。每月开展以“我把群众当亲人、我用微笑来服务”为主题的“创优评星”评选活动，评选出三星级青年文明工作人员1人，二星级青年文明号2人，极大的提高了工作人员的积极性。邀请办事群众现身说法，列举出办事过程中遇到的种种困难和挫折，设身处地为群众着想，由浅入深引导工作人员增强服务意识，奉献爱心和责任心。

在窗口工作人员的思想中牢固树立了“一切为了办事群众”的服务意识，每天工作人员上班的第一件事就是打开为群众准备的饮水机电源，放置水杯、老花镜、笔，从举手投足一言一行的细微之处做起，用一杯热茶，一声问候减

小隔阂拉近同陌生群众的距离。热情服务、微笑服务、真情服务已悄然融入日常工作之中，服务态度、服务质量明显提高。通过设置群众留言簿和服务跟踪登记台帐，建立与顾客交流平台，自觉接受了群众监督，不断完善窗口服务。

### >三、不断探索和实施了新的为民服务方式

xx镇便民服务中心不断解放思想，更新观念，与时俱进，在管理服务方面不断创新。在便民措施上，安置了电子触摸屏和服务指南标志牌，采取图文并茂、简洁易懂的形式，对办事程序、服务标准、服务承诺、投诉电话等内容进行公开。

为使服务事项全面覆盖，弥补节假日群众咨询事件方便，xx镇便民服务中心申请注册了政务服务域名网，创建了xx镇民情服务平台，自20xx年3月正式对外使用以来，全镇52家职能部门和社会服务部门加入，处理办结了1385项业务和诉求。该中心已形成了面向社会、面向群众、多层次、全方位、高质量的管理服务体系，受到了群众的广泛赞扬。

### >四、加强了村（居）便民服务大厅的建设

村级便民服务大厅建设扎实推进。今年以来，镇便民服务中心竭力推进便民服务向下延伸和建立村便民服务室的步伐。一是配置专业人员，深入村（居）提供计算机技术培训。二是开展业务培训。镇便民服务中心高度重视便民服务人员 and 代办员队伍的知识更新、业务能力，经常深入到每个村（居）举办业务培训次，1至10月共组织培训16场次。三是加强标准化便民服务室建设。到目前，全镇16个村（居）已建成村标准化便民服务室的有10个村（居），并都已投入使用，10个村（居）的便民服务大厅共接待群众31000余人次，办理和代办业务10100余件。

### >五、20xx年工作计划

（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。进一步规范化建设镇村便民服务，使服务更加科学合理。

（二）开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员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；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

（三）加强村（社区）便民服务代办点的建设，使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围，尽量让老百姓的事情在最基层得到解决，减少办事成本。

（四）拓宽服务领域。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。在做好大厅窗口工作为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。

## 便民大厅主任工作总结4

在县行政服务中心和县纪委的指导下，我镇的便民服务中心建设工作圆满完成创建和实现了顺利运转，现就20xx年我镇便民服务建设工作总结如下：

### >一、主要做法

#### (一)加强领导，落实责任。

成立了工作领导小组，并确定一名领导具体负责抓好便民服务中心建设，将便民服务中心建设成服务型政府的一个重要平台和载体。我镇便民服务中心采取的是一楼集中办公方式，建立健全制度，加强管理，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、考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，明确奖惩制度都为便民服务中心的'正常运转提供了保障。

(二)是规范管理，服务周到。

2、在一楼设立导向牌，指导办事群众顺利找到办事机构位置;另设村级便民服务站，除了完成政策咨询服务外，还要完成村民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

(三)创新思路，突出重点。

我镇实行便民服务中心与党务政务公开一体化，在推进我镇党务政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。

>二、取得成效。

自运转以来，共办理便民服务件1523件，其中与群众联系密切的家电补贴102件，扶贫贴息贷款86件、农村低保五保申请9件，计划生育独生子女证、准生证等491件，综合办受理群众办事咨询、来电咨询等608件;20个便民服务站累计受理群众代办事项2253件，均按照便民中心服务标准进行办理，受到群众一致好评。

>三、存在问题和下步工作计划

我镇在便民服务中心建设中虽然已经取得一些成效，硬件建设也进行了较大投入，但是由于办公条件限制等，我镇与其他乡镇相比还有不少的差距。与上级要求还有一定的距离，下一步，我们将继续努力，按照上级要求和标准，确保我镇便民服务工作扎实取得成效，实现真正的为民、便民、利民、高效运转。

## 便民大厅主任工作总结5

刚才，特约监察员宋正纯同志和市人事局左局长讲了区县“一站式”服务大厅的情况，我简要的讲讲街道、乡镇便民服务中心的简要情况。按照今年全市党风廉政建设和优化发展环境的任务的要求，提出了要建立全市三级行政服务中心，一个是市级行政审批大厅，这项工作也正在着手进行，由于“非典”受了一些影响，目前，市里正在拿方案；第二个是巩固、完善18个区县和中关村科技园区“一站式”服务大厅；还有一个就是健全、完善街道、乡镇的便民服务中心。我今天主要讲讲全市街道、乡镇的便民服务中心。

一、基本情况 二、存在问题

从目前的情况看，主要存在三个问题：

一是发展不够平衡。从个别区县看，领导还不够重视，尽管今年工作受“非典”的影响，但是有些区县非常重视，认真抓试点，积极拓展，但有些区县没有把街道、乡镇便民服务中心的建设列入重要议事日程，没有认真地抓试点。有三个区县一个试点都没抓，没有启动。

二是街道、乡镇便民服务中心，从服务内容和方式上还比较狭窄、单一。老百姓需要的就是我们应办的。但是，我们看到很多便民服务中心的服务领域相对比较窄，基本上只有民政、劳动保障这一块，其他内容都没有。

三是一些工作不够规范，运行机制还不够完善，人员队伍方面还存在不少问题。

三、几点要求

1、高度重视、积极推进

各单位要按照市里统一要求，要把推进街道、乡镇便民服务中心作为落实“三个代表”重要思想的一项具体措施，作为优化发展环境，密切党群、干群关系，转变机关作风，树立党政干部良好形象的一项具体措施来抓。街道、乡镇面向广大群众，尤其是撤乡并镇后，乡镇的范围都比较大，群众办事都比较难，特别是在公共服务方面。街道、乡镇便民服务中心更是实践“三个代表”重要思想，密切党群、干群关系，树立党政干部良好形象的一个最好的体现，我们必须高度重视，积极推进。已经建立的要在巩固、完善上下功夫，不断地深化、不断地巩固完善。已经起步的区县要积极推进，加大推进力度，力争年底前完成。刚刚起步或者还没有起步的区县，年底前要积极抓好试点。总结典型经验，力争明年上半年全面推开。

## 2、因地制宜、分类指导

各单位一定要结合本单位的实际，因地制宜，采取多种形式，只要是利民、便民，方便群众，提高效能，能够办事就行，要讲究实效，不搞形式主义，不搞一刀切。

## 3、拓展内容、规范管理

凡是群众需要办理的，都要拓展好服务。继续加强内部管理，特别是健全各项制度，强化监督，努力提高服务质量和水平。

## 4、上下结合、协调配套

街道、乡镇便民服务中心一方面要和区县“一站式”服务大厅以及区县有关职能部门结合好。另一方面，要积极和社区、农村结合好，远一些的地方，可以向基层延伸，在村里也可以实行代办点、代办站。从工作上，便民服务中心要和街道、乡镇的政务公开，和机关转变职能、转变作风和推进社区电子政务等各项工作协调配套。

## 5、总结典型、以点代面

# 便民大厅主任工作总结6

坚持以务实为民、便民高效为宗旨，以优化服务为核心，方便快捷地满足了群众的需求。20xx年共接待群众咨询xxx人次，为群众办理、代办事项xxxx件（其中：社保xxxx件、老年证xxx、准生证xxx件、补办独生子女证xxx件、残疾证xx件、营业执照xx件、食品经营许可证xx件、党员组织关系转接xxx件），办结xxxx件，办结率。为群众开具各项证明xx件，免费为群众复印身份证、户口簿等xxxx份。

# 便民大厅主任工作总结7

虎鹿镇党委、镇政府积极围绕市委、市政府提出的“建设强市名城”的总体要求，认真学习贯彻十八大精神，认真开展党的群众路线教育实践活动，按照“美丽虎鹿、人文虎鹿、特色虎鹿”的发展思路，明确全镇新农村建设各项指标，逐一细化分解任务，落实责任领导责任人，经过全镇上下的共同努力，20xx年各项工作得到了稳步推进。

## >1、着力抓好农业发展

要发展，农业是根本，镇党委、镇政府始终把农业作为全镇重中之重工作来抓，致力于优化现代农业发展环境和农业基础建设。抓薄弱、明优势、下功夫，助推全镇农业经济又好又快发展。

一是加快现代农业发展。充分保障粮食生产功能区和现代农业园区建设，落实《粮食安全责任制》，完成市政府要求，粮食全年总产8080吨，播种面积25500亩。农产品质量安全有保障，完成市农业局要求抽签200批次，均达标上报。完成市电大培训80余人，市驾校培训125人，镇级举办培训300余人次。

二是完善农业基础建设。已上报黎明村、厦程里村、溪口、新周、群力、合力、燕山7个村农房改造项目，前期工作已开展，溪口、厦程里、新周、合力共计完成改造房13600平方米。抓好气象防灾减灾标准化建设，已成功完成气象防灾减灾标准示范村建设。贯彻落实四边三化工作，做好我镇绿化生态工作，完成年度平原绿化任务350亩，东山村新创xx市绿化示范村，蔡宅村、东山村创建为xx市绿化示范村。建设十条特色水果路，对各村庄间的十条连接道路的绿化采用果树种植，共投入资金100万元，种植品种有香泡、石榴、杨梅、金桔、枇杷等，观赏性和实用性兼得。

## >2、着力抓好美丽乡村建设

一是综合推进环境整治。发动党员干部、村民代表、群众积极参与，重点对白溪江沿岸、公路沿线、村内水沟及池塘进行清理整治。截止到11月18日，全镇共处理各类生活垃圾吨，建筑垃圾吨，清理水塘340个，臭水沟393条，清洗河道28020米。全面启动全镇生活垃圾收集清运一体化处理，30个自然村纳入垃圾集中清运范围。建立农村环境卫生长效机制，开展养猪场污染专项整治工作，已完成四家养猪场的整治。镇污水处理厂投资100余万进行提升改造，完成生态池防渗和三角池防渗加固项目改造，已启用。

二是全力推进白溪江整治及中小河流整治项目。白溪江整治项目总投资2986万元，新建（加固）堤防公里，交通桥1座，排水箱涵2座，排水涵管6处。目前已完成总工程进度的90%，计划于20xx年12月底前完工。中小河流整治工程项目，总投资3000万元，已于10月中旬进场施工，目前，东坑、黎明坑、白峰坑、上甲溪、西垣坑白溪村段等河段已陆续开工，争取春节前完成50%的工程量。

三是扎实推进农村土地综合整治工作。按照市委市政府“812”土地整治工程细化指标，遵循土地利用总体规划确定的目标和用途，以土地整理、复垦、开发和城乡建设用地增减挂钩为平台，推动田、水、路、林、村综合整治，改善农村生产、生活条件。目前已完成溪口村农村土地复垦整治项目5亩。

四是扎实推进农村生活污水整治工作。根据市委、市政府提出的今年实现行政村生活污水处理设施全覆盖的工作目标，我镇计划完成22个村的农村生活污水治理工作。目前，这22个村的设计、预算、审价等前期工作已全部完成，已完成招投标15个，正在招标公告2个，进场施工7个，计划春节前基本完工。另外，结合山区村特点，在坞葛村开展了生活污水净化槽处理工艺试点工作。

### >3、着力抓好农村公共服务建设

一是以蔡宅古街建设为重点，狠抓古民居保护与开发。为了做好蔡宅古村落保护利用工作，设立了镇政府驻蔡宅工作站，扎实推进蔡宅工作顺利进展。成功申报第三批中国传统古村落。正在申报创建省级历史文化名村。至今已完成本木长堤、新街改造、村口改造、电网改造、部分房屋回收和拆除、古街修复、菜市场搬迁、行堂维修等大小10余项工程。正在规划和开展中的有一里九桥、内部老街改造、绿化、房屋降层等工程。

## 便民大厅主任工作总结8

### （一）提高服务功能，方便群众办事

x镇便民服务中心共设置党政事务类、民政残联类、计生服务类三类窗口，现有窗口工作人员x人。中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，在大厅张贴所有干部身份职务公示栏，干部工作去向告知栏，解决了群众到乡镇办事进哪个门、找哪个人的问题，减少了因为程序不懂、办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，有效解决了群众办事难的问题。积极向上级报送政务服务工作信息，并圆满完成了信息报送任务。

### （二）规范办事程序，实行阳光操作

我镇便民服务中心把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，把各项事务的办理置于群众的监督之下，杜绝了暗箱操作，增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识，有效遏制“吃拿卡要”的现象，营造了良好的经济发展环境。中心对外设立的窗口，主要负责办理各村无法办理的事项，根据群众需要，由相关部门按照规定的工作流程办理，办结后从窗口返回。通过规范服务，缩减了不必要的中间环节，简化了办事程序，提高了办事效率，办事程序一气呵成，服务功能大大提高。

### （三）严格管理体制，提升服务质量

为进一步提高服务质量，杜绝中心违纪现象的发生，在便民大厅营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，出台多项措施为办事群众提供舒畅保障。首先明确了镇党委书记亲自抓、副书记具体抓的中心管理体制，对中心实行全天候全方位监督管理；其次要求中心严格遵守岗位责任制、工作督查制、首问责任制、办结公告制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、失职追究制、十不准等十项管理制度，并将制度上墙。日常管理中做到严格考勤，定时巡查，巡查时发现问题及时制止，对违纪人员进行口头警告，并做如实记录。定期将违纪情况统计汇总成表，并交由镇党政办进行通报。对工作人员明确责任：谁违纪、谁负责，谁违纪、处理谁。工作人员违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。同时，要求全体工作人员在接待来办事群众上，切实做到“五不让”。热爱生活，热爱工作，助人为乐，努力打造人民满意的窗口。

## 便民大厅主任工作总结9

今年以来，乡便民中心在市委、市政府的正确领导下，在乡党委、政府的具体指导下，中心全体工作人员的齐心协力共同努力下，认真按照党委政府会议提出的工作要求，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，逐步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。全年我乡便民服务中心共为群众办理各种便民服务事项432件，其中乡便民服务中心办理289件，村便民服务中心办理143件，办结率达到。现将我乡便民服务中心工作总结如下：

## >一、工作开展情况

### （一）提高服务功能，方便群众办事。

乡便民服务中心总面积114平方米，共设置党政综合类、民政残联类、计生服务类、劳动保障类、国土林业类等九大类窗口，现有窗口工作人员9人，各服务岗位都设有ab岗。中心主任由乡党政办主任兼任，中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，在大厅张贴所有干部身份职务公示栏，干部工作去向告知栏，解决了群众到乡镇办事进哪个门、找哪个人、的问题，减少了因为程序不懂、办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，有效解决了群众办事难的问题。积极向上级报送政务服务工作信息，并圆满完成了信息报送任务。

### （二）强化制度建设，增强服务保障

为使便民服务中心真正起到便民、为民、帮民作用，我乡从加强管理，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。

### （三）规范办事程序，实行阳光操作

我乡便民服务中心把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，把各项事务的办理置于群众的监督之下，杜绝了暗箱操作，增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识，有效遏制“吃拿卡要”的现象，营造了良好的经济发展环境。中心对外设立的窗口，主要负责办理各村无法办理的事项，根据群众需要，由相关部门按照规定的工作流程办理，办结后从窗口返回。通过规范服务，缩减了不必要的中间环节，简化了办事程序，提高了办事效率，办事程序一气呵成，服务功能大大提高。

### （四）严格管理体系，增强服务质量

为进一步提高服务质量，杜绝中心违纪现象的发生，在便民大厅营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，出台多项措施为办事群众提供舒畅保障。首先明确了乡党委书记亲自抓、副书记具体抓的中心管理体制，对中心实行全天候全方位监督管理；

其次要求中心严格遵守岗位责任制、工作督查制、首问责任制、办结公告制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、失职追究制、十不准等十项管理制度，并将制度上墙。日常管理中做到严格考勤，定时巡查，巡查时发现问题及时制止，对违纪人员进行口头警告，并做如实记录。定期将违纪情况统计汇总成表，并交由镇党政办进行通报。对工作人员明确责任：谁违纪、谁负责，谁违纪、处理谁。工作人员违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。同时，要求全体工作人员在接待来办事群众上，切实做到五不让”热爱生活，热爱工作，助人为乐，努力打造人民满意的窗口。

## >二、存在的问题和不足

（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，便民服务中心及村级代办点缺少专项办公经费，便民服务场所日常开支均由乡村办公经费承担，负担较重。

（三）村级便民服务代办点办公室设备设施缺乏，存在与村“两委”共同办公的情况。

## >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。进一步规范化建设乡村便民服务,使服务更加科学合理。

(二) 开展各项培训,提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员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;二是要有熟练的业务技能,加强学习,提高素质,树立良好的行政服务形象。

(三) 加强村级便民服务代办点的建设,使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围,尽量让老百姓的事情在最基层得到解决,减少办事成本。

(四) 拓宽服务领域。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。在做好大厅窗口工作为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。

## 便民大厅主任工作总结10

作为一名服务人民、与人民零距离接触的工作人员,我深刻明白人民就是我们的根基,是我们的生命线,我们要时刻将为民服务作为我们工作的宗旨和我们工作的动力,要时刻将人民的利益放在首要位置。就像xxx所说:要把群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应作为衡量我们工作的唯一标准。所以,在以后的工作中我会不断学习、不断努力、不断鞭策自己,严格将“为民服务、为民谋利”作为自己的工作原则,坚持做到融入人民,想民之所想,忧民之所忧,帮助人民解决他们的困难,让人民的生活与工作无后顾之忧,并且坚决抵制为谋个人利益和声誉只做表面功夫的工作态度,要落实到实际行动,运用自己的能力和权力为人民谋福祉。

今年以来,\*\*街道便民服务中心在街道党工委、办事处的正确领导下和各上级部门的大力支持下,依靠全体工作人员的努力,围绕服务主线,突出发展主题,努力把“中心”建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的“政府超市”。今年,中心共接待来访群众15万余人次,为群众办结各项便民服务事项近15万件,获得上级领导的肯定和广大群众的好评。现将\*\*便民服务中心工作总结如下:

## 便民大厅主任工作总结11

20xx年,便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下,在县政务服务中心的具体指导下,以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标,扎实开展了以下工作:

### >一、遵章守法,坚守岗位。

便民服务中心工作人员严格按制度办事,秉公办事,从不推诿。各村(社区)便民代办点严格按制度要求,为群众办理日常事务。严格考勤制度,严格要求上班工作纪律。半年以来,县纪委每个月的行政效能通报,我镇便民中心未出现不开门,人员未到岗、上班时间做与工作无关的事等情况。

### >二、加强学习,不断提高服务质量。

便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识,坚持首问责任制和限时办结制,虚心听取群众意见,不断完善有关制度,不断改进工作方法,转变工作作风,办事质量和效率不断提高。对因不了解情况、理解有误而引起有情绪的群众,工作人员积极做好解释、协助办理工作。半年来,便民服务中心未发生一起工作人员与群众争吵,造成不良影响的情况。

### >三、为民办事、快捷服务

坚持以务实为民、便民高效为宗旨,以优化服务为核心,方便快捷地满足了群众的需求。现共有计生、劳保、建管、民政4个窗口入驻。入驻部门集中办公后,方便了群众办事,群众十分满意,反映良好。各办事窗口工作人员都认真工作,热情为老百姓服务。半年来,民政窗口接待群众咨询23次,上报医疗救助26人,完成“量服”民生工程68人次,更新五保台账120余户;建管窗口接待群众咨询办理房产证及修房手续30余次,办理房产证22户;劳保窗口接待群众咨询120余人次,新办理农村养老保险180余份,新农保认证2300余人次;计划生育窗口接受群众咨询70人次,办理独生子女父母光荣证61人次、生育服务证62人次,加盖行政印章300件次,发放宣传资料2000余份。

>四、对照县目标考核认真完成任务。

每个窗口每月做好便民服务管理评价系统，及时将统计信息输入“中心”信息管理系统，认真对待和完成即办件群众，做到了办结率、满意度均达100%。半年来，每月县目标考核我镇便民服务中心均为100分。

>五、存在的问题。

窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

个别窗口因本办公室工作需要，AB岗位人员均不在岗，造成窗口缺岗。

>六、下一步工作打算

一是加强中心队伍建设。加强学习，坚守岗位，建立一支热心为群众服务，让群众满意的队伍。二是做好宣传工作。要通过多种形式宣传，让群众认识到中心确实是好，确实便民。各窗口发放各部门的宣传资料，让群众更了解相关政策。三是做好信息上报工作，完成信息任务。

## 便民大厅主任工作总结12

一年来，我乡便民服务中心工作在乡党委、政府的正确领导和上级有关部门的大力支持下，始终坚持以人为本，为民服务的工作宗旨，逐步建立健全各项规章制度，完善相关办事程序，在为构建和谐康乐，促进我乡经济快速发展提供了有力保障。我乡在便民服务中心运行以来，共为群众办结各项便民服务事项20xx件，提供各类服务52次，为群众节省费用近7万元，群众无不交口称赞。

许多群众反映“以前办事经常因为路不熟、人不熟、对办事的一些规定不清楚，一件小事也要好长时间才能办好。现在到乡里办事，便民服务中心服务人员把我们当亲戚朋友，笑脸相迎，一般事项在一个地方就能很快办好。在进一步征求群众意见的同时，我乡将继续加大便民服务中心建设力度，切切实实为人民群众办好事，办实事。现将我乡便民服务中心工作总结如下：

>一、健全机制，落实责任

我乡成立了便民服务中心领导小组，组长由乡长担任，副组长由党委副书记，便民服务中心设主任1名，另设窗口工作人员7人，整合民政、计生、农技、林业、国土、农业财政、广电、劳动保障等部门，构建统一行政审批和社会保障服务平台，方便群众办事。为使便民服务中心真正起到便民、惠民作用，我乡从加强管理，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、创新思路，突出重点

我乡实行便民服务中心与乡乡政务公开一体化，在推进我乡政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。在便民服务推进过程中，根据乡情，我乡将“突出重点、创新形式、规范程序”作为便民服务中心工作的三项重点工作来抓，提高了全乡便民服务水平。

在便民服务建设中，我乡注重创新工作思路，做到“四个结合”：一是把便民服务工作与目标考核相结合；二是把便民服务中心工作与便民惠民服务站工作相结合；三是把便民服务工作与开展干部作风整顿、落实科学发展观活动相结合；四是把便民服务中心与党风廉政建设相结合。通过这“四个结合”，有力地推进了便民服务工作的开展，提高了便民服务质量和水平，取得了明显的实效。主要体现在以下五个方面：一是促进了领导决策的民主科学化；二是增强了工作透明度，促进了党风廉政建设；三是促进了依法行政；四是改进了干部作风，密切了党群、干群关系；五是改善了投资环境，促进了经济和社会事业的发展。

>三、工作规范，措施完善

一是根据我乡实际情况，便民服务中心采取“集中办公”与“个别值班”相结合。“集中办公”即：每逢赶场天，所有窗口单位的工作人员准时满员到岗，并实行中午不休息的连续工作制。“个别值班”即：非赶场天，便民服务站轮流安排一至二名工作人员值班以维持便民服务站的日常接待、接件、咨询等工作。每逢“集中办公”时间，均要按照“领导接待日”的要求，由一名党政领导在便民服务站带班，接待群众来信来访。

二是乡村联动，完善便民服务措施。为提高办事效率，使便民服务站起到最大化的便民、惠民作用，我乡采取了“办理+全程代理”的服务模式，另设村级便民服务点，除了完成政策咨询服务外，还要完成村民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

#### >四、存在问题及下步打算

因乡财力紧张，办公条件差，便民服务中心办公设施、设备简陋落后，还不能适应现代化办公需求。希望上级各部门在以后的工作中，加大对乡办公设施设备的经费投入，为提升我乡便民服务中心为民服务质量和工作效率提供有力保障，我乡将在现阶段的基础上，将更进一步的借鉴外地成功经验，促进我乡经济又快又好的发展。

## 便民大厅主任工作总结13

便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识。完善制度，提高监控，规范内部管理。坚持首问负责制、一次性告知制、限时办结制和责任追究制，继续坚持以制度管人、引导人。便民服务中心《礼貌服务用语》、《职业道德规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改善工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。

## 便民大厅主任工作总结14

### >一、20xx年年便民工作开展情况

- 1、开展婚迁入户、大学生入户和分户相关政策咨询xx人次，发放婚迁入户表x张。
- 2、按要求实时完成镇本级基层平台信息修订、更新和充实；完成政府信息公开目录搭建工作；规范落实政府信息公开工作相关工作要求；督促社区一级平台实时完成基层平台信息更新与维护工作。
- 3、处理办结网络理政投诉x件。
- 4、量体裁衣式个性化服务方案录入达到xxx%，后续平台工作随时关注数据动态，保障各项数据差异的修改和资金的平衡，x省平台数据的维护。残疾人自强助学金资金已经发放到残疾人手中。残疾人上半年精神、智力三四级、居家安养xx人资金已下发，上报下半年数据审核通。20xx年种养殖业xx个、残疾人基地扶持转移发展生产力xx人的资金已全部发放到位。20xx年居家灵活就业xxx个人，灵活就业（直补）创业x个全部资金已发放到位。20xx年残疾人就业培训和残疾人实用技术培训都通过残联运用不同培训方式进行了培训。20xx年已实施了白内障免费手术xx例，省项目白内障免费筛查xx月正在进行。20xx年x—xx月残疾人两项补贴统计上报民政完成并完成资金发放。20xx年资助一二级重度残疾人购买养老保险工作已有序推进并成功缴纳完成。20xx年有残联资助残疾人购买新合医疗和少儿互助金工作已全部完成。20xx年辅助器具xx件全部发放到位并录入平台。20xx年残疾证十年到期更换工作的开展。
- 5、办理老年优待证xxx人次。
- 6、其他工作

在市政务服务办的指导下，认真开展政务服务规范化标准化试点工作，认真开展了x市单位和部门证明事项保留清单的宣传和落实工作。

### >二、20xx年工作计划

- （一）规范工作管理，提高服务水平

加强对各进驻中心的部门之间的协调、监督，完善一窗式受理等工作制度；规范窗口人员的管理，确保中心各项服务工作不缺位、不脱节、不拖延，提高服务水平、提升服务形象。

## （二）完善平台建设、提供工作保障

针对20xx年我镇网络理政工作存在的短板，分析原因、制定办法、加强人员管理和培训，完善社区一级工作平台的人员、设备、制度建设，增加为工作目标执行到位创造保障条件，确保圆满完成工作任务。

## （三）创新工作方式，提高服务效率

一要积极开展宣传活动，把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，让便民服务中心的职能作用和意义家喻户晓、人人皆知。二要依托电子政务外网，按照延伸共享、服务实用的原则，完善便民服务信息平台，创造条件逐步使用行政审批通用软件。三要进一步推进网上政务信息公开、网上审批、网上监察监控，加快便民服务中心阳光电子政务信息平台建设步伐，实现中心与市政务中心的信息互通和资源共享。四要积极推进网上审批信息资源共享和行政审批事项的网上办理，加强对审批流程实时监控和动态管理，全面推行行\_力网上公开透明运行。

# 便民大厅主任工作总结15

## 一、主要做法

（一）加强领导，完善组织机构。为全面深化改革，我街结合自身实际，成立以党工委书记为组长的领导小组，以各个分管副职为组长的7个专项小组，完善各项规章制度。

（二）规范行政服务窗口。为进一步方便群众办事，设立综合窗口1个，民政窗口1个，计生窗口1个，劳动保障窗口1个，切实为居民群众服好务。

（三）严格落实制度、简化办事程序。营造公开、公平、公正透明的办事环境。严格执行首问责任制、一次性告知制等制度，将办理流程、办理时限、服务承诺、投诉电话及相关法律法规等内容全部公开，方便群众查询监督；并将各项服务事项的办理流程、提交材料等汇总打印成册，作为便民服务提醒便条，随时提供给居民方便办理各类事项。

（四）开展“门难进、脸难看、事难办”问题专项整治工作，积极查找问题，改进工作。组织两个中心工作人员观看“电视问政”栏目，对照栏目中暴露出来的问题，结合自身工作实际反思自身不足，切实查找服务态度、政策解答、业务受理等方面存在的问题，帮助工作人员调节因电视问政产生的心理压力，为难情绪，端正工作态度，以更好地精神状态投入到为居民服务办事中去；同时，结合群众路线工作，广泛征求意见建议，汇总整理后限时整改落实，为居民办事提供微笑服务，创造良好的办事服务氛围。大调解中心发挥专业人民调解员的作用，深入社区、棚改工作现场，积极主动化解矛盾纠纷，排查治安隐患，开展法律咨询服务。

（五）制定完善考勤、请假制度、工作人员管理制度街道纪工委不定时督查。每月对人员各项情况进行公示，并在职工大会上通报，坚持签到制，完善干部去向公示牌及去向登记簿，杜绝迟到早退、擅离职守、工作时间上网聊天、玩电脑游戏等与工作无关的行为。

# 便民大厅主任工作总结16

一年来，在街道党工委、办事处的正确领导下和各上级部门的大力支持下，依靠全体工作人员共同努力，xx便民服务中心围绕服务主线，按照上级部门的工作部署，认真加以落实，顺利完成各项工作。因工作突出，下半年xx街道劳动争议联合调解分中心被浙江省构建和谐劳动关系工作领导小组授予“浙江省乡镇（街道）劳动人事争议先进基层调解组织”称号，也是xx区首家获此殊荣的基层调解组织。现将今年的工作总结如下：

## >一、优质服务，致力打造服务品牌

窗口工作直接面对基层群众，为群众提供便捷、优质的服务，打造中心的服务品牌是我们的工作目标。

一是投入资金，改善服务环境。为了进一步提高窗口的办事效率，中心投入资金，更换老旧的办公设备，包括显示屏、电脑、打印机等。各个窗口都印制了服务标签，告知群众办事程序和所需资料。在大厅设立座椅、老花镜、笔，方便群众填写，并为他们免费提供常用药品、纯净水等。全面改善了服务环境，为提高服务质量和办事效率提供了硬件基础。

二是加强培训，提高工作人员服务水平。不定期的对窗口工作人员开展岗位培训和业务考核，开展各类岗位练兵活动。根据需要安排学习培训，重点学习法律法规、业务知识、职业道德、公务礼仪等内容。通过培训，工作人员的整体素质得到进一步提高，形成了管理规范、学习日常化、服务效率化的良好氛围。

三是便民措施，强化优质服务。中心积极推行便民服务举措，切实提高窗口服务质量和水平，积极拓宽、畅通群众办事渠道。第一，推行无午休工作制，午休期间各个窗口实行轮流值班制，统筹安排“无午休”值班工作人员和有关工作，做到工作人员到岗、到位，有人办事，所有服务事项均可在工作日午休期间办理。今年在午休期间共接待群众3000人次，受到了广大群众和上级领导的一致认可。第二，在ab岗工作制的基础上，进一步推行多岗工作制。除了工作人员本身必须熟悉的ab两个岗位工作内容，还必须掌握部分需要集中时段办理的业务，在业务办理期间，根据需要安排受理窗口，提高工作效率。第三，推行“阳光作业”，接受社会监督。公开收费标准、办事程序、办事指南、工作制度、岗位职责等，接受社会监督，促进政务服务手段的规范化，提高窗口工作的透明度。

四是职能下延，基层服务惠群众。为了能更向群众提供更便捷、更优质、更高效的服务，经过多方征询相关意见和实际情况，把九峰山社区公共服务中心作为职能下延的试点，全面把包括社保医保、培训、失业管理、土保城保、退休管理等19大项服务职能下放到基层，经过一年多时间的运作，取得了良好的社会效应。今年九峰山社区共受理各类业务3000件，接待群众咨询近4000人次。9月15日至10月27日为xx街道辖区内原先15000余名新农合参保人员办理城乡居民医疗保险，为方便群众，xx街道设立4个参保受理点，xx社教站、九峰山社区、塔峙社区和灵岩社区便民服务点。其中塔峙社区和灵岩社区办公条件尚不成熟，xx街道临时调派人员购置设备，为群众办理城乡居民医保参保业务，成效显著。其中xx便民服务中心参保8000余人，九峰山社区参保2000余人，塔峙社区参保2000余人，灵岩社区参保5000余人。职能下延这一举措，真正做到把便民服务带到基层，让群众需要的服务触手可及、称心如意，使社区的基层服务职能进一步扩大，走出了一条将社会管理服务落实到最基层、创新成果直接惠及于民的新路子。

## >二、创新思路，开发培训项目。

培训的目的是有效地促进人员就业，根据现在居民生产生活形势的变化，我们根据新需求，开发新的培训项目。今年xx街道组织了一期西式面点师（初级）培训，有50人参加培训。一期艺术插花培训班，有40人参加培训。另有30人在全区各个定点培训学校参加培训。

对于在岗农民工素质培训，今年我们积极开展安全生产培训，加强宣传企业安全生产知识，督促企业按规定开展生产工作。今年有328名企业安全生产相关负责人参加培训。由xx街道农业科结合自身工作职能，对仍以农业劳动为主的农村劳动力，组织开展了农业技术培训，内容包括杨梅栽培与修剪技术、蔬菜栽培技术和农机安全等，今年有268人参加农业技术培训，另有50人参加“绿色证书”培训。

## >三、多种举措，促进就业再就业工作

为切实提高xx街道年龄段人群的就业率，xx社教站一是搭建平台，推动就业。工作人员积极与企业联系挖掘就业岗位，拓宽就业渠道，工作日长期把招聘岗位在广场电子屏幕上滚动播放。并根据季节和企业的需求，适时举办劳动力招聘洽谈会，为劳动力供需双方提供面对面交流的平台。

二是落实政策，扶持促就业。xx社教站全面落实失业人员自主创业小额贷款、“4050”灵活就业、特困失业人员再就业援助和大龄被征地失业人员用工补助等就业扶持政策。根据相关政策规定，积极向失业人员和被征地人员宣传各类就业扶持政策，鼓励他们根据自身实际情况去享受相应的补助扶持政策，并按上级规定每年按时受理各类补助政策的申报工作。

## >四、监察调解，两方面入手稳定就业市场

为有效地开展劳动监察和劳动争议调解工作，我们不断探索，积极创新劳动监察调解机制，科学布局合理分块，保证劳动监察经常化，劳动争议调解日常化，从监察和调解两方面展开工作，维护就业市场的稳定。一是进一步落实劳动监察网格化管理。对四名劳动监察专职监察员和八名协管员，不定期组织培训，进一步提高执证人员的工作能

力和业务水平。二是广泛开展劳动保障年度书面审查工作。通过网络下载、电话、发挂号信、下企业等多种方式向企业发放年检资料，今年共有3090家单位进行劳动保障书面年检。三是充分发挥劳动争议调处大联动的优势，以分片管理负责人为调解负责人，对片区出现的各类劳动争议纠纷进行快速调处，同时积极完善集体投诉快速处理机制，把矛盾及时快速化解在基层，消灭在萌芽。

## >【拓展内容】

### >便民服务中心工作总结

我县是个典型的山区县，人群聚集点较为分散，尤其是农民进城或是到乡镇办事成本较高，再加上原有的村级便民服务中心因村级集体经济较差、村干部待遇偏低、服务内容较为单一等因素而未能发挥应有的作用。现在政府大力倡导建设乡镇、村级便民中心的新形式下，我县也响应政府的号召，成立了“不向政府要资金、不增加农民群众负担、将盈利投入慈善事业、勇于承担社会责任”的公益性服务机构—便民服务中心，实现平台共建、资源共享、渠道公用、降低运营成本、减轻政府资金和工作压力，做到“以中心养中心”。

便民服务中心的成立，我们相关工作人员也进行了培训学习，经过这次的培训我对这个项目有了更深的认识，自己的服务意识也加强了，也更加坚定了自己对这个岗位的爱岗敬业的态度和决心。

### >一、坚持“三个始终”为民谋福祉

#### （一）以服务人民为主线，始终树立服务意识

我们要始终将“提升服务水平、提高办事效率”和实现“民事不出村，村事不出乡（镇）”作为我们工作的准则和目标，深入到群众中去了解他们在想什么、盼什么、需要什么等，不摆架子，不好面子，坚持做到“无假日，全天候工作时间”和“面对面，零距离服务”，切实为人民办好事，解决好问题。

#### （二）以服务人民为载体，始终做好改善民生

随着社会的发展，生活水平的提高，人民对商业类服务的需求也越来越大，对信息化普及的意愿也越来越强，为此我们还要大力推荐农村信息化建设：开创并推广农村电子政务、建立农村互通互助的信息平台；加大人民的生活保障：帮助村民建房、关心低保弱势人民、实施环境卫生的综合整治等。将这些工作落实到实际行动，努力做好改善民生的工作。

#### （三）以服务人民为根本，始终做好为民解困

我们便民服务中心应该创建“先服务后业务”的新营销理念，把人民的日常所需放在首要位置，严格做到“有耐心、有爱心、有热心”，切实为人民解决问题，实现人民“求有所助”的愿望，为人民的安定生活树立保障。

### >二、坚持“服务人民”，甘于奉献

作为一名服务人民、与人民零距离接触的工作人员，我深刻明白人民就是我们的根基，是我们的生命线，我们要时刻将为民服务作为我们工作的宗旨和我们工作的动力，要时刻将人民的利益放在首要位置。就像\_所说：要把群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应作为衡量我们工作的唯一标准。所以，在以后的工作中我会不断学习、不断努力、不断鞭策自己，严格将“为民服务、为民谋利”作为自己的工作原则，坚持做到融入人民，想民之所想，忧民之所忧，帮助人民解决他们的困难，让人民的生活与工作无后顾之忧，并且坚决抵制为谋个人利益和声誉只做表面功夫的工作态度，要落实到实际行动，运用自己的能力和权力为人民谋福祉。

## 便民大厅主任工作总结17

20xx年，便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作：

### >一、遵章守法，坚守岗位。

便民服务中心工作人员严格按制度办事，秉公办事，从不推诿。各村（社区）便民代办点严格按制度要求，为群众

办理日常事务。严格考勤制度，严格要求上班工作纪律。半年以来，县纪委每个月的行政效能通报，我镇便民中心未出现不开门，人员未到岗、上班时间做与工作无关的事等情况。

>二、加强学习，不断提高服务质量。

便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识，坚持首问责任制和限时办结制，虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改进工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。对因不了解情况、理解有误而引起有情绪的群众，工作人员积极做好解释、协助办理工作。半年来，便民服务中心未发生一起工作人员与群众争吵，造成不良影响的情况。

>三、为民办事、快捷服务

坚持以务实为民、便民高效为宗旨，以优化服务为核心，方便快捷地满足了群众的需求。现共有计生、劳保、建管、民政4个窗口入驻。入驻部门集中办公后，方便了群众办事，群众十分满意，反映良好。各办事窗口工作人员都认真工作，热情为老百姓服务。半年来，民政窗口接待群众咨询23次，上报医疗救助26人，完成“量服”民生工程68人次，更新五保台账120余户；建管窗口接待群众咨询办理房产证及修房手续30余次，办理房产证22户；劳保窗口接待群众咨询120余人次，新办理农村养老保险180余份，新农保认证2300余人次；计划生育窗口接受群众咨询70余次，办理独生子女父母光荣证61人次、生育服务证62人次，加盖行政印章300件次，发放宣传资料2000余份。

>四、对照县目标考核认真完成任务。

每个窗口每月做好便民服务管理评价系统，及时将统计信息输入“中心”信息管理系统，认真对待和完成即办件群众，做到了办结率、满意度均达100%。半年来，每月县目标考核我镇便民服务中心均为100分。

>五、存在的问题。

窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

个别窗口因本办公室工作需要，AB岗位人员均不在岗，造成窗口缺岗。

>六、下一步工作打算

一是加强中心队伍建设。加强学习，坚守岗位，建立一支热心为群众服务，让群众满意的队伍。二是做好宣传工作。要通过多种形式宣传，让群众认识到中心确实是好，确实便民。各窗口发放各部门的宣传资料，让群众更了解相关政策。三是做好信息上报工作，完成信息任务。

## 便民大厅主任工作总结18

我乡便民服务中心自投入使用以来，各项设施逐步完善。一是相关制度、办事流程、大厅具体工作人员信息全部上墙，方便了前来办事人员，提高了办事效率，简化了程序。二是不断更新、完善办公用品，提高了工作效率，为服务群众、方便群众办事创造了有利的条件。三是做到基本实现所有人员及服务项目进驻服务中心，办理事项、具体经办人员信息挂牌，方便群众办事，节约了办事时间。五是按照上级要求，结合实际，于今年5月完善了各村便民服务站的建设，做到制度、人员等信息上墙，每天均有村干部轮流坐班，大力为群众服务。

## 便民大厅主任工作总结19

(一) 加强领导，突出重点

中心坚持“依法行政、高效便民、群众满意、追求卓越”为重点。一是实施事前服务。加强宣传力度，使广大群众对中心的办理事项和程序进行了解、知晓。二是事中公开。凡进入中心的审批事项、办理部门、办理窗口和办理人员对外公开，申报材料、审批内容和审批程序对外公开，审批时限、承诺事项以及办理时限对外公开，增强行政审批的公开性和透明度。三是事后监督。对进入中心的行政许可事项、非许可审批事项和行政服务事项，严格按照《行政许可法》和有关规定予以统一规范和加强监督管理。

## （二）改进服务手段，提高服务品位

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。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《文明服务用语》、《日常行为规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。

继续加强村便民服务室的业务指导，重在群众知晓率和满意率下功夫。针对群众的热点、难点问题，既要做好宣传解释，还要做好答疑和解决，尽最大可能做到群众知晓、群众满意。开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员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；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

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。在做好大厅窗口工作为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。

## （三）强化服务功能，完善乡村服务体系

进一步推进深化行政审批制度改革和行政服务创新，积极梳理、规范行政审批事项，优化审批流程，提高办事效率，完善镇、村二级联动的行政服务体系，提升行政服务效能。

进一步加强工作流程的监控，发挥电子政务系统的作用，加强制度的执行力，充分发挥便民服务的主动性，快速推动审批流程。改进现有行政服务机制，通过联办来简化审批环节，通过告知承诺的形式，来缩短审批时间，通过审批服务效率的突破来带动便民服务整体效率的提升。

\*\*年1-9月,便民服务中心在上级部门的指导下,在街道党工委、办事处的领导下,围绕服务主线,服务大局,以规范化服务型机关建设即机关行政效能建设,提升中心服务质量和水平为目标,按照全区规范化服务型政府建设要求狠抓人员管理,大力推进行政便民服务和基层信息政务公开平台工作,确保了严要求高标准完成各项任务。现将工作情况汇报如下:

## 便民大厅主任工作总结20

大河坎镇便民服务中心本着建设高效、便捷的服务大厅为目标,实行“一厅式办公,一站式服务”,现设立12个服务窗口(民政社保3个窗口、人口计生2个窗口、城乡建设1个窗口、经济发展1个窗口、综合服务1个窗口、咨询服务1个窗口、户证办理2个窗口、机动窗口1个),有15名专职工作人员,将涉及广大群众的46项行政审批事项和社会服务事项全部集中到大厅办理。

1至10月共接待群众77000余人次,办理业务56300余件。敞开的柜台式窗口、严格的挂牌制度、贴心的微笑服务,使前来办事的群众,享受到了轻松舒适的环境。规范的人性化服务、满意的办事效率,得到了社会各界和广大群众的一致好评。现在一年来开展工作情况汇报如下:

### >一、建章立制,规范服务。

大河坎镇便民服务中心规范了管理,制订了便民服务中心运行办法、AB岗工作职责、便民服务中心承诺制度、便民服务中心首问负责制度、便民服务中心限时办结制度、便民服务中心一次性告知制度、便民服务中心工作人员十不准等十项制度,规范了便民服务中心的工作流程,使管理工作有章可循。对违反便民服务中心各项制度的工作人员严肃处理,坚持用制度约束言行、用制度管人、用制度管事。

每个窗口建立了办事台帐,对于需由上级部门审批的项目,加强衔接,做到提前介入,全程跟踪服务,及时为群众解决办事审批过程中的疑点难点问题。为实行政务公开,落实阳光作业,便民服务中心梳理了所有业务的政策依据、申报条件、办理流程、承诺时限,对每个窗口工作人员的电话都进行了公示,并印刷了便民服务卡、政策宣传单等供群众查阅。

### >二、开展“创优评星”活动,热情服务群众

大河坎镇便民服务中心在精细化管理上做文章,以人为本,热情服务。每月开展以“我把群众当亲人、我用微笑来

服务”为主题的“创优评星”评选活动，评选出三星级青年文明工作人员1人，二星级青年文明号2人，极大的提高了工作人员的积极性。邀请办事群众现身说法，列举出办事过程中遇到的种种困难和挫折，设身处地为群众着想，由浅入深引导工作人员增强服务意识，奉献爱心和责任心。

在窗口工作人员的思想中牢固树立了“一切为了办事群众”的服务意识，每天工作人员上班的第一件事就是打开为群众准备的饮水机电源，放置水杯、老花镜、笔，从举手投足一言一行的细微之处做起，用一杯热茶，一声问候减小隔阂拉近同陌生群众的距离。热情服务、微笑服务、真情服务已悄然融入日常工作之中，服务态度、服务质量明显提高。通过设置群众留言簿和服务跟踪登记台帐，建立与顾客交流平台，自觉接受了群众监督，不断完善窗口服务。

### >三、不断探索和实施了新的为民服务方式

大河坎镇便民服务中心不断解放思想，更新观念，与时俱进，在管理服务方面不断创新。在便民措施上，安置了电子触摸屏和服务指南标志牌，采取图文并茂、简洁易懂的形式，对办事程序、服务标准、服务承诺、投诉电话等内容进行公开。

为使服务事项全面覆盖，弥补节假日群众咨询事件方便，大河坎镇便民服务中心申请注册了政务服务域名网，创建了大河坎镇民情服务平台，自20xx年3月正式对外使用以来，全镇52家职能部门和社会服务部门加入，处理办结了1385项业务和诉求。该中心已形成了面向社会、面向群众、多层次、全方位、高质量的管理服务体系，受到了群众的广泛赞扬。

### >四、加强了村(居)便民服务大厅的建设

村级便民服务大厅建设扎实推进。今年以来，镇便民服务中心竭力推进便民服务向下延伸和建立村便民服务室的步伐。一是配置专业人员，深入村(居)提供计算机技术培训。二是开展业务培训。镇便民服务中心高度重视便民服务人员 and 代办员队伍的知识更新、业务能力，经常深入到每个村(居)举办业务培训次，1至10月共组织培训16场次。三是加强标准化便民服务室建设。到目前，全镇16个村(居)已建成村标准化便民服务室的有10个村(居)，并都已投入使用，10个村(居)的便民服务大厅共接待群众31000余人次，办理和代办业务10100余件。

### >五、20xx年工作计划

(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。进一步规范化建设镇村便民服务，使服务更加科学合理。

(二)开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员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；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

(三)加强村(社区)便民服务代办点的建设，使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围，尽量让老百姓的事情在最基层得到解决，减少办事成本。

(四)拓宽服务领域。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。在做好大厅窗口工作为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。

## 便民大厅主任工作总结21

(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。进一步规范化建设镇村便民服务，使服务更加科学合理。

(二)开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员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；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

(三)加强村(社区)便民服务代办点的建设，使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围，尽量让老百

姓的事情在最基层得到解决，减少办事成本。

## 便民大厅主任工作总结22

(一)进一步加强中心队伍建设。一是提高便民服务中心工作人员的服务意识和乐于奉献精神，树立窗口部门的对外形象，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事;二是加强业务技能培训，不断提高业务技能，让便民服务中心工作人员达到“一专多能，一岗多责”的要求。三是进一步规范化服务型机关建设即机关行政效能建设，提升中心服务质量和水平。

xx镇便民服务中心在区行政审批局的指导和镇党委、政府的领导下，坚持为民、务实、清廉、高效的工作基调，以创新镇、村两级政务服务体系建设为重点，在完善规章制度、健全服务机制、创新服务方式、提升服务能力上不断下功夫，让服务效率切实提高、服务质量全面提升。现将镇便民服务中心xxxx年便民服务工作报告如下：

对照目标抓落实，促进政务服务规范化

抓好便民服务体系规范化建设

2.做好便民服务场所的升级改造。根据《x经开区（龙泉驿区）创新推进街镇审批服务便民化实施方案》文件精神 and 区行政审批局要求，xx镇在场地有限的情况下，从改善服务环境和硬件入手，对镇便民服务中心大厅进行了升级改造，更换了便民中心门头、制度牌、工作牌和欢迎墙等，完成硬件设施安装、调试工作，包括排号机、语音叫号系统、呼叫器+窗口屏+评价器、排号显示屏等设备。改造后的服务场所功能更加完善，布局更加规范。今年下半年，桃源村对便民服务室进行了场地改造，办公条件更加宽敞、设施更加齐备、服务更加亲民化。

3.优化便民服务事项。因政策调整和工作需要，个别便民服务事项有所变更，xx镇便民服务中心开展了服务事项清理，修订了常办事项服务指南（内容主要包括服务事项的名称、办理窗口、材料清单等）。进一步细化办事窗口的分工，深化“最多跑一次”改革，为群众提供“一站式服务”。

扎实做好日常工作，促进政务服务便利化

1.严格落实延时服务制度，按照优化便民服务工作要求，建立以群众需求和办事便利的工作模式，工作日午间和周六均安排窗口工作人员在规定时间内到岗到位，延时服务期间严格遵守便民服务中心规章制度，履职尽责，认真接待每一位办事群众。未发现窗口工作人员违规违纪情况。今年，镇便民服务中心为群众延时服务的办件量为xxx余件。

2.严格执行“一站式服务”制度。以便民利民为导向，最大限度方便群众办事，健全综合性便民服务平台并向村（社区）延伸，推行分设办事窗口整合为综合服务窗口，整合xx、茶店片区办事窗口，严格执行“一站式服务”，限时办结并及时回复。推行代办服务制，对下沉到村社区的服务事项，开展业务指导，确保村社区对下放事项工作承接到位，全面推进服务事项指南化。今年，镇便民服务中心共接待办事群众xxxx人次，受理申办事项xxxx件，办结xxx件，办结率xxx%。

3.有序推进基层政务公开工作。严格按照《条例》、《龙泉驿区xxxx年政务公开重点工作责任分工方案》开展工作。一是持续推进主动公开。按照要求，主动做好重大决策、机构组织、人事任命、财政预决算以及重大建设项目、医疗、卫生、社保、就业、环保、惠农政策等相关领域的信息公开公示，今年截止xx月xx日，通过不同渠道和方式主动

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发