# 行政服务中心民防窗口年度工作总结

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-09-10

*行政服务中心民防窗口年度工作总结（通用20篇）由“”投稿提供，下面就是小编给大家带来的行政服务中心民防窗口年度工作总结，希望能帮助到大家!篇1：行政服务中心民防窗口年度工作总结县行政服务中心自20XX年7月22日正式揭牌成立以来，按照县委、...*

行政服务中心民防窗口年度工作总结（通用20篇）由“”投稿提供，下面就是小编给大家带来的行政服务中心民防窗口年度工作总结，希望能帮助到大家!

篇1：行政服务中心民防窗口年度工作总结

县行政服务中心自20XX年7月22日正式揭牌成立以来，按照县委、县政府简化审批程序,规范行政行为,提高行政效率,优化发展环境的总体要求，突出重点，狠抓落实，内强素质，外树形象，取得了一定成效。具体情况汇报如下：

一、基本情况

(一)人员、项目进驻。按照行政审批制度改革的要求，由县政府办牵头，县编办、法制局、物价局、乡企局等单位组成项目审核小组，依据《行政许可法》及相关法律法规，对全县行政审批、收费项目进行认真审核清理，核定全县审批事项375项，审核上报事项161项，收费项目224项，经县政府审核进入行政服务中心的审批事项244项，审核上报事项118项，收费项目124项。进驻中心单位3xxxx，设置窗口3xxxx，窗口工作人员6xxxx。

(二)办公机具配备。根据办件业务工作需要，行政服务大厅各进驻单位窗口需配备电脑、打印机、档案柜、电话等办公机具，林业局、农机局、卫生局、建设局等大多数单位能够按照要求配备。国税局、地税局、公安局、交通局服务窗口未实现系统内联网办公；安监局、消防队、气象局、公路局、文化局等服务窗口未配备办公机具。公安局、商务局等单位服务窗口办公机具配备不全。

(三)办件、收费情况。行政服务中心成立以来，整体运行比较顺利。20XX年8月至12月,共办理审批事项8743项(其中，即办件846xxxx、承诺件23xxxx、上报件1xxxx、退回件2xxxx、联办件xxxx)，已办结859xxxx，办结率98.2，收费10xxxx元。日平均办件10xxxx件，日平均收费666xxxx，日最高办件近200xxxx，日最高收费1xxxx余元。办件最多的窗口单位是卫生局，累计办理236xxxx，办件最多的审批事项是从业人员健康证，已办理108xxxx。收费最多的窗口单位是建设局，累计收费3xxxx元，收费最多的项目是市政公用设施配套费，已收费3xxxx元。元月至4月，共办理审批事项11618项(其中，即办件1161xxxx，上报件xxxx)，办结1161xxxx，办结率99.9，收费万元。服务大厅受理群众咨询1500xxxx人次，收到感谢信3xxxx封、锦旗10面。

二、主要做法

(一)抓进驻，落实项目。一是认真筛选，确保质量。在借鉴市行政服务中心及外地经验的基础上，结合我县实际，把与群众、企业、招商引资项目建设联系密切的审批事项、收费项目进行清理审核，确定进入服务大厅的审批、收费项目，行文下发各进驻单位，全部纳入行政服务大厅办理。二是上门协调，督促进驻。监察部门、行政服务中心组成三个督查组，深入到进驻较差的单位督促落实项目进驻。三是弘扬先进，鼓励进驻。通过电视、会议、印发工作通报等形式，对进驻较好的单位进行宣传，鼓励先进，鞭策后进，有力推动项目进驻工作的开展。四是加强监督，严肃纪律。县纪委下发《行政服务中心进驻工作纪律》，明确进驻要求，强化项目进驻工作。

(二)抓机制，理顺项目。一是制定“六项”公开制度。即公开审批范围、审批程序、政策依据、申报材料、收费标准、承诺时限。组织编订《服务指南》，方便服务办事群众。二是制定“六制”办理制度。即一般事项直接办理制、特殊事项承诺办理制、重大事项联合办理制、上报事项负责办理制、控制事项明确答复制、各类事项扎口收费制，明确进入服务大厅审批、收费项目办理办法。三是制定“六件”管理制度。对即办件、承诺件、退回件、上报件、补办件、联办件实行分类管理，规范运作。四是制定项目联审联办制度。明确涉及三个或三个以上窗口单位审批项目、职责及办理程序，提高办件效率。如去年车站双龙纸箱厂扩建项目涉及1xxxx职能单位、16项审批事项，中心收到企业申请后，立即召集相关窗口负责人联审会议，明确了各窗口的审批事项及办结时限，在较短的时间内完成了选址意见、项目环评、文物勘探、立项等审批手续，受到了业主的好评。五是制定收费项目管理制度。明确进驻单位使用票据核领程序，规范进入和未进入服务大厅收费项目使用票据范围，理顺收费项目票据使用机制。

(三)抓管理，服务项目。一是加强学习。每周一上午召开主任办公会，下午召开中心办公室全体人员及窗口党支部成员会议，每月第一周一下午召开窗口负责人全体会议，集中学习、交流经验，并进行业务及电脑基础知识闭卷考试，切实提高工作人员素质。二是广泛宣传。在县电视台制作流动字幕、编印中心简报、印制窗口服务告知单等，广泛宣传中心的服务宗旨、办理事项，扩大影响。三是抓好安全。中心办公室和窗口工作人员夜晚和休息日分组轮流值班，确保服务大厅安全。同时，制定雷雨天电脑防护措施、电脑网上安全防护措施及消防、治安安全措施，强化安全保障。四是严格考勤。对窗口工作人员实行一日四次签到、签退，中间抽查，每月汇总出勤情况并每周在大厅内公示一次，每月向原单位通报一次，每季度向县四个班子领导和垂直单位上级主管部门通报一次，并将考评情况计入窗口和管理人员年终考评成绩，作为评优、评先和年终考评的主要依据。五是搞好服务。设立咨询台，为服务对象答疑释问；印制服务告知单，及时指导办事群众办理事项。制定服务工作制度，明确服务态度、语言、仪表等行为规范，树立中心良好形象。同时对大厅环境卫生实行中心四个科室及大厅工作人员五个组分包责任制，确保环境卫生整洁。六是实行分级管理。对服务大厅实行中心管理人员、主管领导分包窗口和监察部门分级管理责任制。对违反中心管理规定的窗口人员分别给予个别谈话、通报原单位、监察部门通报批评直至纪律处分。

(四)抓监督，规范项目。一是强化内部监督。要求窗口单位严格按照“六制”办理、“六件”管理、“六项”公开进行审批、收费，严格落实各项工作制度，切实提高服务质量。二是强化政纪监督。认真落实遂纪发〔20XX〕20号文，切实加强对进驻项目和服务窗口的监督检查，对项目应进未进的、授权未到位的、回原单位两头审批的或乱收费的，监察部门及时予以查处。三是强化法律监督。邀请人大代表、政协委员对各进驻单位行政审批情况开展视察和评议活动，对提出的建议和意见，诚心接受，及时整改，推动中心工作不断完善。四是强化行政监督。认真落实遂发〔20XX〕16号文件，将进驻单位的窗口服务工作纳入政府年度综合目标考核范围，实行目标监控。五是强化社会监督。通过设立举报箱、公开投诉电话、走访服务对象、召开座谈会、发放征求意见卡等形式，对服务窗口和窗口工作人员进行评议，切实加强群众监督。

(五)抓争创，办好项目。一是开展文体活动。根据服务大厅工作人员年轻、上进心强的特点，开展了象棋、乒乓球、书法、元旦晚会等文体活动，激发中心的生机和活力。二是开展争创活动。每月评选红旗窗口和优质服务标兵，发放流动红旗，并以中心工作简报形式予以通报表扬，激发窗口人员的工作热情，涌现了林业局、农机局、建设局、卫生局、工商局等先进窗口和林业局窗口王艳丽、农机局窗口田红鑫、卫生局窗口崔贺梅、人劳局窗口魏喜峰、建设局窗口魏民、卫生局窗口李清广等先进个人。三是开展年度考评活动。根据外地经验，结合中心实际，制定了行政服务中心年度考评办法，对窗口单位和窗口工作人员进行考评，强化激励约束机制。

三、存在问题

(一)进驻单位领导重视不够。部分进驻单位领导对服务窗口工作没有给予足够的重视，突出表现在对其单位窗口的项目进驻、人员选派、设施配备、窗口办件工作消极应付，不能按要求定期到服务大厅窗口指导工作，窗口工作人员随意调换，项目审批仍在原单位办理，窗口设置成为摆设，不能发挥应有作用，直接影响服务大厅整体工作运行。

(二)人员、项目进驻不彻底。全县进驻行政服务中心单位3xxxx，目前实际进驻2xxxx；应进驻工作人员6xxxx，实际到位5xxxx；应进驻审批事项375项、审核上报事项118项，收费项目124项；目前实际进驻审批事项42项、审核上报事项5项，收费项目29项。审批收费专用印章交付窗口管理使用的单位xxxx，未交付窗口的xxxx。电脑、打印机、档案柜、电话等办公机具配齐的单位1xxxx，未配齐的单位1xxxx。

(三)票据管理办法未落实。服务大厅财政窗口不能核领票据，造成70项已行文进驻大厅收费项目及对应98项审批事项无法进驻服务大厅或两头办理。

(四)硬件设施不配套。一是服务大厅未组建局域网，各窗口电脑未实现联网，影响联审联办项目办理和工作效率。二是大厅内没有配置电子查询触摸屏、电子显示屏，工作人员无停车棚。三是中心办公室没有传真机、复印机、档案柜、沙发等必需办公用具。四是中心没有配备交通车辆，无法对联办项目现场勘察。

四、建议

(一)加大进驻力度。按照县委、县政府、县纪委的规定加大对进驻工作和进驻单位行政效能的监察力度，县委、县政府督查室及县监察局明确专人负责，加强对进驻窗口单位行政效能监察工作。近期县委、县政府召开进驻会议，对进驻工作存在的问题，进一步提高认识，夯实责任，限期整改。对有令不行、有禁不止的，按照县委、县政府有关文件规定，坚决予以严肃处理。

(二)规范票据管理。严格按照遂政文〔20XX〕49号文件规定，借鉴我市驿×××、×××、×××、×××等兄弟县区票据管理经验，结合我县实际，落实行政服务大厅票据管理办法，大厅财政窗口应向进驻单位窗口核领票据，通过票据核发监管，应进服务大厅的\'项目必须进入。

(三)拨付必需经费。一是借鉴市行政服务中心和本市其它县区及外地经验，给予窗口工作人员岗位补贴，加强对窗口工作人员的管理，调动其工作积极性。二是落实中心人员经费、办公经费及设施配套费，将人员经费、办公经费、水电费按实际需要列入预算，设施配套费分批解决，保证日常工作运转。

(四)完善配套设施。一是急需解决服务中心供水设施、停车棚。二是配备传真机、复印机、速印机、档案柜等必需办公机具。三是服务大厅内实行电脑联网、配备桌椅、显示屏和电子触摸屏。四是印制《服务指南》，方便办事群众。五是配备交通车辆，解决窗口联办审批事项、现场勘察等问题。+

篇2：行政服务中心民防窗口年度工作总结

20XX年，常熟市行政服务中心紧紧围绕市委、市政府“强投入促转型、重民生促和谐”年度工作主线，认真落实苏州市委蒋宏坤书记的批示精神，坚持以科学发展观为指导，不断改革创新行政服务机制和行政服务方式，致力打造服务品牌，各项工作扎实推进，为全市经济社会发展发挥了积极的推动作用。一年来，“中心”共办结各类许可审批服务事项64.9万件，其中即办事项27.7万件；承诺事项37.2万件，承诺事项98%提前办结。

一、完善“绿色通道”，加大服务经济发展力度。

一是突出“绿色通道”服务重点。“中心”把市委、市政府确定的20XX年度157项全市重点工业项目列入“绿色通道”重点服务对象，全力服务好重点企业、重点项目、重点工程，促进了全市重点项目的顺利进展。一年来，“绿色通道”窗口共办理外资项目87件，投资总额115798万美元；内资项目176件，投资总额648422.8万元人民币 。

二是加快“绿色通道”办理速度。中心设立“绿色通道”受理窗口，对符合条件的项目实行全过程、全方位、全天候的优质服务。窗口统一受理，首受负责，使用“绿色通道”专用档案袋，实行专人负责，全程陪同，优先办理，对基本条件具备、主要申报材料齐全的项目实行即时办理。

三是实行全程跟踪服务。建立项目审批跟踪服务情况台帐。服务台账包括项目基本情况、项目审批进度情况、服务对象对职能部门评议情况和职能部门项目审批情况汇总四个方面。定期进行电话回访和上门回访，发现问题及时帮助协调解决。每季度对全市重点项目进展情况、跟踪服务情况和项目审批过程中出现的带有普遍性的问题进行汇总分析，不断完善审批流程，提高服务质量。

二、完善运行机制，充实行政服务职能。

一是全面实行首席代表制度。各职能部门进驻中心窗口全面实行了行政服务首席代表制度，强调前场办结率，进一步强化了部门对窗口的充分授权，使审批服务前移，有效解决了窗口“只受理、不办理”等问题，切实提高了行政服务效能。承诺件平均承诺时间缩短至4.9天，压缩了32%。质监窗口“组织机构代码证IC卡申领”由30天改为即办，交运、财政、地税、商务、质监等窗口即办件率达到了80%以上。

二是加强项目监管。通过对办件情况网上实时监督、承诺件一件一评、发放征求意见表、服务对象随机回访等形式进行全过程监督，定期对窗口的办件情况进行统计分析，对监管中发现的问题及时与窗口沟通，督促整改落实。进一步完善监督机制，对每个事项实行即时群众评议、每天随机发放20张意见征求表、每个季度对100个服务对象进行回访活动，多方位听取群众意见，较好地督促了窗口服务质量的提高。

三是继续推进电子政务。中心依托全市电子政务网，加强部门办件系统与中心管理系统的互联互通，已有5个部门与中心实行系统对接，提高了业务协同办理程度，促进行政许可审批服务进一步提速、提质、增效。窗口对现有审批项目申请书格式文本实行网上下载，为企业节省了大量人力和时间。

三、创新服务方式，提高行政服务效能。

中心通过调研，提出了对全市工业建设工程实施联合竣工验收的创新举措，多次组织人员外出考察学习，召集各相关部门共同商讨我市工业建设工程联合竣工验收的可行性方案。9月21日，市政府办下发了《市政府办公室关于印发《常熟市工业建设工程联合竣工验收暂行办法》的通知》，进一步明确了验收的范围、操作方法和工作程序。

对全市工业建设工程实施联合竣工验收，是中心在服务发展方面继“重大项目审批绿色通道”之后推出的又一重要服务新举措，强调了综合联办协调机制的作用，有效地克服审批职能分散、验收环节过多、验收时间偏长的弊端，极大地提高工作效能和行政审批效率，促进企业早开工、早投产，从而推动地方经济的发展。

12月2日上午，市规划局、住建局、气象局、消防大队、环保局、民防局、行政服务中心参加工业建设工程联合竣工验收的工作人员在建设单位的配合下，现场对常熟市兴得利织造有限公司2#车间进行联合竣工验收，经过一个多小时的紧张工作，将各部门签注了竣工验收意见的汇总表递给了建设单位，建设单位凭竣工验收意见汇总表在2个工作内可以到行政服务中心领取相关的文件和证书，常熟市兴得利织造有限公司成为我市实行工业建设工程联合竣工验收后的首家单位。从11月26日建设单位到窗口递交竣工验收申请开始，仅用了5个工作日的时间，就完成了对该企业工业建设工程的竣工验收。自10月28日设立联合竣工验收窗口、实施联合竣工验收至今，行政服务中心已组织了对常熟市恒雅制衣厂、江苏顺业纺织有限公司、江苏良基投资置业有限公司等4家企业的工业建设工程联合竣工验收，建筑总面积13912平方米，一次通过率75%，全部在一周内完成现场验收。目前，另有近20家企业正积极准备竣工验收的相关材料和证书。

四、转变工作理念，实行多样化服务。

20XX年是中心“优质服务创新年”，中心专门制定了《关于组织开展“优质服务创新年”活动的实施意见》，明确了活动的主题、内容和时间安排等具体要求，确保竞赛活动高效有序地开展。中心各窗口结合窗口工作实际，制定了活动目标和措施。活动开展以来，各窗口立足岗位特色，创造性地开展服务工作。服务企业、服务群众的事迹层出不穷。群众对中心满意度有了较大提升。

一是推行上门服务。质监窗口设立“绿卡”服务制度，对重点服务对象建立“联系服务责任制”，实行“跟踪督办、限时快办、主动协办、预约上门办”等服务措施，开展“上门送年检活动”，工作人员深入各乡镇开展现场年检。房管窗口利用“数字房管”的远程办公系统，将房产登记流动受理站设立在售楼现场，为购房户集中办理房屋产权登记手续。

二是推行预约服务。中心在办事大厅各服务窗口推行预约服务，企业与群众只要提前与中心督查科或相关部门窗口进行电话或现场预约，即可根据实际情况在非工作时间前来办理。安监窗口推出了项目送审办证预约服务。

三是推行延时服务。因工作需要或服务对象要求而延长办公时间，能当天办完的业务，绝不拖延到第二天。建设窗口多次利用非工作时间为企业提供咨询和行政服务。

五、强化教育培训，提高内部管理水平。

一是加强机关党建工作。制定下发了《20XX年行政服务中心党建工作意见》，做好党员培训、发展工作，开展创先争优系列活动，切实增强中心全体党员的责任感和使命感。根据工作实际，调整了支部设置，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

二是强化党风廉政建设。制定党风廉政建设教育计划，认真开展“学习《廉政准则》，争做勤政表率，推动全面跨越”主题教育，定期严查落实党风廉政建设规定的情况，开展以“廉政”为主题的集中学习和试卷问答，支部书记、各科室负责人、首席代表签订 “廉洁承诺卡”，组织开展“510”训廉日活动，发挥了良好的警示教育作用。

三是做好窗口人员调整及培训工作。根据全市机构改革情况和“两集中、两到位”工作情况，及时调整窗口设置，补充窗口工作人员。及时对新进窗口工作人员进行项目审批程序、规范服务、办公自动化等方面的业务培训，不断提升窗口工作人员的服务水平。

四是强化窗口自我管理。向工作人员派发《窗口工作人员行为规范每日百分自评表》，将亮牌上岗、不擅自离岗、不迟到早退等基本行为规范作为评分项目，要求工作人员每天对照行为规范，对当天行为进行自评。通过每日自评，提高了窗口工作人员遵守基本行为规范的自觉性，违规现象大大减少。根据工作需要调整优化窗口布局，选优配强支部组成人员，调动了窗口自我管理和开展活动的积极性。

五是完善监督体系。建立季度反馈制度，加强和进驻部门的交流沟通，设立投诉电话和网上举报信箱，邀请社会监督员对中心进行明查暗访。

六是完善考核激励机制。进一步修订完善窗口考核细则，突出激励机制，引导工作人员自觉优化服务，压缩时限，强化效率。坚持季度考评制度，评选季度先进个人和红旗窗口，激励工作人员主动提升服务质量。坚持评先评优向窗口倾斜制度，激励工作人员立足窗口，做好行政服务工作。

七是加强中心文化建设。积极发挥团工委、妇工委、工会的作用，组织多次文体活动，营造紧张有序、活泼多彩的工作氛围，进一步增进了窗口工作人员之间的友谊，增强了中心凝聚力。

20XX年，是“十二五”规划的XX之年，也是中心发展的重要一年。中心将围绕市委、市政府提出的“转变发展方式、加快转型升级、推进自主创新”主线，紧密结合工作实际，坚持科学发展，深入转变工作作风，着眼于提高效率、提升质量，打造便民高效的优质服务平台。

一、强化服务企业，提高服务效率。

一是全面实施工业建设工程联合竣工验收。全市所有在规划许可范围内的工业建设工程实行联合竣工验收，行政服务中心设立统一受理窗口，并牵头组织住建局、规划局、环保局、民防局、气象局、消防大队等单位，对工业建设工程项目的设计、勘察、施工、监理、规划许可、防雷装置、消防等内容进行一次性集中验收。二是完善重大项目审批“绿色通道”。对市委、市政府确定的全市重点项目和注册150万美元以上外资项目、1000万元人民币以上内资项目以及投资1000万元人民币以上基本建设项目的审批，在行政服务中心“绿色通道”窗口统一受理，使用“绿色通道”专用档案袋，实行专人负责，全程陪同，优先办理，对基本条件具备、主要申报材料齐全的项目实行即时办理。三是积极推进网上审批。加强中心与各进驻部门间的网络互通、业务对接和信息共享，提高业务协同办理程度，逐步实现网上申请、网上受理、网上审批和全程网上电子监察，促进行政许可审批服务进一步提速、提质、增效。

二、强化服务群众，提升服务形象。

一是继续完善窗口周六正常服务制。坚持周六对外服务，确保每个窗口正常受理办理各类事项，并坚持“五个不变”，即：正常上班的考勤要求不变，首问负责制的要求不变，咨询与受理工作的要求不变，对窗口充分授权的要求不变，即办件当场办结的要求不变。二是不断深化优质服务竞赛活动。扎实开展优质服务竞赛活动和“十佳窗口”创建活动，积极推行上门服务、延时服务、预约服务、咨询代理等服务举措，最大程度地满足群众的需要。三是多方位接受群众监督。采取多种方式征求广大群众的意见建议，每个事项办理完成后即时进行群众满意度评价，每天在大厅导服台随机发放20张办件群众意见建议征求表，每个季度随机抽取100个服务对象进行回访，充分听取群众意见，接受群众监督。

三、强化服务基层，树立服务品牌。

一是建立行政服务中心与各板块的项目审批信息双向交流机制。建立全市重点项目审批信息库，加强与各板块的沟通联系，及时把企业、基层急需办理的审批事项分解落实到有关窗口，急事急办，特事特办，能当场办结的当场办结。二是完善审批联络员和审批代理员制度。建立完善各板块项目审批联系人网络，设立“代理员之家”，配备电脑、打印机等办公设备，供基层代理员现场修改材料，减少来回往返，提高办事效率。三是加强对基层工作人员的业务培训。建立基层工作人员审批业务培训制度，组织相关职能部门定期开展行政审批业务培训，及时传达上级有关政策的变动精神，讲解工作流程，规范操作规程，示范格式文本，建立和培养一支熟知政策法规、熟练业务操作的基层审批代理员队伍。

篇3：客户服务中心窗口工作总结

客户服务中心担负着城乡居民生活用电的服务工作。中心设有客户信息部、用电业务办理、用电业务咨询。近年来，客户服务中心积极开展诚信服务、塑造文明窗口，为广大群众提供“优质、方便、规范、真诚”的服务，使客服中心成为规范、务实、高效的基层服务窗口。下面，我就客户服务中心窗口建设工作向大家作一简要汇报。

一、深化窗口硬件建设，营造宾至如归的服务环境。

1、引进信息技术、改进服务手段。业扩报装联动服务，将客户的办理周期缩短到最短，提高了效率。在客户服务中心建立了12398系统，架设了与客户之间的连心桥。为方便客户交纳电费，我们从电费核计票出来后，第一时间通知客户，为客户缩短了时间。

2、优化服务设施、美化服务环境。公司投入大量人力物力，建设崭新的营业场所。客服中心营业大厅采用敞式服务，大厅内服务项目、工作流程都上墙公布，大厅内还细心地为客户提供纯净水、雨伞、针线、老花镜等便民用具。整个营业厅定为“无烟区”，制定了卫生责任制度，设置了卫生监督员，为客户营造了一个优雅舒适的环境。

3、建立监督机制、提高服务质量。我们客户服务中心设立了监督电话和举报箱、意见簿，聘请了120名行风监督员，并定期召开监督会议，研究如何改进自身不足，更好地做好优质服务工作，最大限度地追求客户满意。

二、强化窗口队伍建设，建立一流的服务队伍。

1、加强培训，提升员工素质。窗口人员统一使用文明用语，统一制作了岗位胸卡，统一服装。向客服中心等窗口单位下发了《安泽分公司员工工作礼仪规范》，并组织开展学习。

三、推广特色服务，培育精品服务文化。

1、坚持“首问负责制”，实行一站式服务。我们在公司范围内均实行“一口对外”制度，严格贯彻执行“首问负责制”，坚持公司提出的“三个十条”规定，快速处理客户投诉和咨询及业务受理等，做到“内转外不转”，客户只要“进一个门，找一个人”，就能在公司供电服务“十项承诺”规定的\'时限内办完一切用电手续。

2、严格“五项禁令”，坚持规范化服务。我们要求每名员工严格遵守电力系统“五项禁令”，即严禁超过电价标准和随意改变客户电价类别、严禁提高收费标准和自立收费项目、严禁吃拿卡要客户、严禁违反规定随意停电和拖延送电、严禁在工作时间和工作日中午饮酒，违反者将受到最高达开除的严厉处罚，保证服务的规范化。

4、建立绿色服务通道，推行亲情服务。我们为老弱妇孺客户在大厅建立了绿色通道，由专人负责帮助他们进行业务办理，对于不方便前来办理的客户，我们还派人上门进行业务服务。

6、开展换位思考，突出精细化服务。公司要求窗口人员要有“用心把细节做好”的服务意识，认真履行服务职责。开展换位思考，以客户之心来度已之责，服务中注重观察客户反应，关注客户需求，排解客户困难。

7、实行无午休制度，保证全天候服务。公司窗口单位均实行无休息日和无午休制度，营业人员随时都能接受用电申请和服务要求。同时，为保障城关居民的可靠用电，客服中心开通了24小时值班的12398电话，保证不间断报修。积极兑现服务承诺，哪里出现故障，不论是白天深夜、晴天雨雪天气，我们的抢修人员都将在第一时间赶赴现场，及时恢复用户的正常用电。

篇4：政务服务中心窗口工作总结

20\_年以来，全党在全面贯彻落实党的\_大和\_届三中、四中全会精神的同时，深入贯彻落实科学发展观，以改革创新精神推进党的全面建设。为一名党员，我认真贯彻落实党委的要求，积极学习关于创先争优活动的各种文件、会议精神，发挥模范带头作用，做到 “五个带头”，并取得了一定的成绩。

作为一名党员的我，我为自己能加入\*\*\*\*\*而骄傲，但我不会因此而炫耀，而是做一名默默奉献的在基层为人民服务的普普通通的党员，在党组织这个大家庭中时刻牢记党的宗旨，全心全意为人民服务。

在思想上，我能够认真贯彻执行党的路线、方针、政策。坚持以马列主义为指导，用\*\*\*理论武装头脑，指导实践，自觉保持政治上的坚定和思想道德上的纯洁。按照要求办事，始终自觉的维护集体的良好形象，努力工作，自觉加强对世界观的改造，树立正确的人生观、价值观、利益观和荣辱观，尤其是牢固树立全心全意为人民服务的宗旨意识。

知识就是本领，我们的知识越丰富，我们的本领越强，对社会发展的贡献就会越大，为人民服务的贡献就会越大。加强政治理论学习，利用业余时间认真学习\*\*\*理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，提升自己的政治理论水平，加强党性修养，巩固和扩大学习实践活动成果的现实需要。另外还需加强个人文化修养学习，购买和借阅书籍，广泛涉猎，努力扩大自己的知识面。

在工作作风上，我能够始终保持积极进取的精神状态，尽心尽力、尽职尽责。作为一名党员，应该要提升自己的责任感，要创先争优，就要勇于承担起我们应尽的责任，努力培养社会责任感。身为公司的领导，我把为公司服务、为有同事做好榜样当成自己的责任。努力做到密切联系群众，力当生活榜样。热爱和关心同事，顾全大局，树立榜样作用，带动同事共同建设好集体，增强集体的凝聚力。

虽然我努力的要求自己做的更加优秀，但难免还是有一些缺点。比如工作魄力还是不够，遇到比较大的工作或活动时，还是有些胆怯，魄力不够，同时自己的工作经验和工作能力还有待提高。今后，我会更加积极的参加党组织的各项活动，严格的要求自己努力的做好各方面，时刻督促自己，以成为一名优秀的党员为己任。

篇5：政务服务中心窗口工作总结

\_\_年，区政务服务中心管委会以党的十\_大精神为指导，认真贯彻落实省\_届党代会精神和市委\_届\_次全体会议精神，以人民群众满意为出发点，以“便民、高效、廉洁、规范”为服务宗旨，进一步解放思想，大胆探索，与时俱进，不断提高服务水平与质量，提升服务型政府窗口的新形象，努力创新中心的运作机制和管理模式，为促进全区经济和社会发展创造更为优越的投资软环境。重点抓好了以下工作：

一、扎实开展“作风整顿”活动，不断提升服务质量和服务水平

一年来，中心把提高效率和优化服务摆上重要位置。按区委、区政府的统一要求，通过扎实开展 “作风整顿”主题活动，使中心全体工作人员树立了新的服务理念、新的服务标准和新的服务形象，全面推进了中心各项工作再上新台阶。

1、全面动员，营造氛围。为使活动不断引向深入，中心对每个阶段的实施都进行了动员。中心认真制定实施方案，周密研究实施计划。通过召开动员大会，对整个活动的指导思想、目标任务和方法步骤提出具体要求。在每一阶段实施过程中，中心都及时召开窗口负责人会议，进行认真部署。通过全面动员，把全体工作人员的思想统一到提高效率和提升服务水平上来，把全体人员的行动落实到窗口服务的各项工作之中。中心还在办事大厅制作活动宣传栏，同时运用《中心简报》、中心网络等载体为活动的顺利推进营造良好的氛围。

2、扎实推进，注重实效。在开展活动过程中，中心认真抓好主题活动各个环节的组织实施，确保活动取得实效。为切实抓好重点环节的组织实施，在整改提高阶段，中心积极投入力量全面过细地做好事项的梳理工作，促进各窗口针对问题组织整改。各窗口都从自身实际出发，积极参与活动。有的边梳理边整改，切实将事项纳入中心办理;有的将事项提速提质，改进了服务的手段、形式;有的大力推进网上预审，努力提高网上受理数量;有的针对窗口在服务行为、形象等方面存在的问题和不足，提出具体整改措施。

3、明确目标，加强考核。活动开始之初，中心督察股加大了检查指导工作力度，研究制定了目标任务考核细则。中心各窗口自觉对照目标任务和考核细则，逐项逐条抓好落实。在考核实施阶段，中心成立了考核领导小组，召开各种会议讨论和通报考核方案，提出量化目标，推动了各窗口对活动开展的逐步深化。

二、摸清事项 “底数”，再造审批流程，努力创新审批模式

一年来，中心进一步摸清进驻事项的“底数”，掌握各个事项的办件流程和进驻情况。在此基础上，组织各窗口进一步规范办件流程，推进并联审批，使中心的审批功能日趋完善，审批模式进一步创新。

1.摸清事项“底数”。为进一步规范审批行为，提高服务质量，中心认真落实事项进驻原则，对各部门事项的进驻率、办理程序、办件时限和收费等情况进行了全面梳理。在各部门的支持下，基本摸清了进驻事项 “底数”，为实现流程再造、提高审批效率打下坚实基础。目前，进驻中心的部门为19个，入驻项目总数为271项(其中：许可事项123项;非行政许可审批事项\_8项;可网上审批的的事项项为36项;收费事项62项)。

2.压缩审批时限。中心注重引导各窗口结合自身实际，努力提高审批效率。要求进驻中心事项尽可能现场办结，如不能现场办结的，按法定时间应提速50%以上(省法制办要求提速达30%以上)。其中就业中心提速53天、教文体局提速105天、司法局提速27天、安监局提速11天、水务农机局提速246天、民政局提速80天、卫生局提速177天、农业局提速96天、林业局提速66天、畜牧局提速43天、交通局提速110天、公安局提速25天、质监局提速47天、工商局提速453天、地税局提速50天、国税局提速162天，整个中心提速总计达1751天。通过清理规范和流程优化再造，压缩了进驻事项的办理时限，简化了办事步骤，确保了进驻事项现场办结率达到90%，现时办结率100%。

3.规范并联审批。跨部门审批事项的联合、集中办理是行政许可法对政府部门提高行政能力的具体要求，也是进一步提高行政效能的有效手段。今年中心加大了对联办事项组织和协调的力度，制定和完善了联办流程。对需要多个部门联合办理的事项进行认真摸排，理清办理程序、划分办理责任、明确牵头部门，初步实现了“申办材料一口受理、现场核查一同前往”。同时，中心还督促各牵头部门会同联办单位制定联办流程图，进一步缩短审批时限。7月底，中心牵头编制完成了《并联审批办法(试行)》，于8月开始并联审批的试运行工作。与此同时，管委会在中心办公场地受限的情况下，对局部进行改造专门设立了并联审批室，并将《并联审批办法(试行)》所涉事项的工作流程全部上墙予以公示，形成了公开、透明、快捷的并联审批运行模式。

篇6：行政服务中心工作总结

关于行政服务中心工作总结

自召开行政权力和政务服务事项清理规范工作动员会以来，市行政服务管理委员会办公室按照市委办公室、市政府办公室《关于清理规范市县两级行政权力和政务服务事项推进行政权力公开透明运行的实施方案》（襄办文〔xx〕104号）文件精神和会议要求，组建专班人员认真进行了清理汇总。目前行政服务管理委员会办公室（招标投标监督管理局）共有行政权力和政务服务事项24项。

一、健全组织，明确各级责任分工

动员会召开后，行政服务管理委员办公室领导高度重视，迅速召集机关干部开了专题会议，对会议精神进行了传达，提出了行政权力和政务服务事项清理规范工作要求。成立了以市政府副秘书长、办公室党组书记、主任曹欣为组长、副书记、副主任岳邦俊、副主任徐洪波、李奕红、汤青山、副调研员霍新民为副组长，各部部长、公共资源交易中心主任为成员的.“两清”工作领导小组，并组建了工作专班，制定了清理工作方案。行政服务管理委员会办公室的清理工作由副书记、副主任岳邦俊牵头；领导小组成员单位分工由副主任徐洪波牵头，负责市直部门行政许可、非行政许可、政务服务事项清理工作的指导。

二、周密部署，全面开展自行清理

12月14日，我办召开了“两清”工作专题部署会，统一思想，提高认识，安排了行政权力和政务服务事项的自行清理工作。根据单位实际和职能分工，区分了行政服务管理委员会办公室、招标投标监督管理局、公共资源交易中心三个类型，成立了三个小组开展自行清理。由各部（科）依照现行法律、法规、规章和规范性文件对本部（科）职责范围内的行政权力和政务服务事项进行了自行清理，然后按照分类由各小组收集整理，严格按照规范要求填写登记表后报清理工作专班审查。

三、严密把关，确保事项规范无误

在专班审查工作中，我们重点审查了行政权力和政务服务事项的设定依据、实施主体、办理期限、收费依据、收费标准等内容，然后报送领导小组进行集中讨论和确认。经过专班审查和领导小组确认，我单位的行政权力和政务服务事项主要涉及行政处罚、行政确认、行政监督检查、行政备案、政务服务和其他权力事项，共六类24项，其中涉及招标投标监督管理方面的有行政处罚4项、行政确认1项、行政监督检查5项、行政备案2项；涉及公共资源交易的有政务服务事项8项；涉及机关自身管理的其他权力4项，清理意见均为保留。

下一步，我们将根据有关要求，继续优化流程，并根据全市清理规范工作领导小组成员分工，做好市直部门行政许可、非行政许可和政务服务事项清理规范工作的指导工作。

篇7： 行政服务中心工作总结

20xx年，是“十二五”建设的开局之年，是团结协作、锐意进取的一年，更是行政服务中心稳中求进、开拓创新的一年。一年来，在中心领导的正确带领下，在业务处室的帮助指导下，我们按照年初制定的“以服务企业为中心，以提高质量为重点，以创先争优为动力，扎实打基础，突出抓重点，全面谋发展，努力开创行政服务中心工作新局面”的工作思路，大家齐心协力、精神振奋，真抓实干、开拓进取，圆满完成了年度各项工作任务，全面建设取得了丰硕成果。回顾一年来的工作和成绩，我们重点从做好行政服务工作的“一二三四”入手，全面提高整体建设水平。

一是突出一个核心，即以提高服务质量为核心。

“服务市场主体，服务投资主体”是我们的工作宗旨，“服务基层、服务企业”是我们的工作方针，“增强服务水平、提高服务效率”是我们的工作重点，“服务”这两个字贯穿于行政服务中心各项工作的始终，因此提高服务质量尤为重要。 我们通过举行“努力打造亮丽窗口，开展微笑服务工程”活动，要求大家用心想事、用心谋事、用心干事，用自己的真心，使企业办事人员来这里舒心，报项目放心，有问题宽心，

以高效快捷的办事效率为企业提供了更加优质的服务，使行政服务中心真正成为商务厅的亮丽窗口。为了更好地服务企业，在服务环境上，设置了人性化指向牌、茶水吧、洽谈室、阅览区，配置了传真机、复印件、扫描仪、饮水机,并通过积极协调更换了触摸屏。在服务创新上，为了方便申请人证照的领取，专门增设了邮政快递业务，既提高了工作效率，也大大减少了企业的交通开支；为了确保受理审批事项不超时，我们提供预警提醒服务。企业普遍反映良好，纷纷打来电话，寄来表扬信。这些成绩的取得，都倾注着我们的心血；企业满意的笑脸，都留有我们热情服务的印迹。

二是深化两个重点，即以服务机关、服务企业为重点。

行政服务中心作为联系厅机关和基层企业的桥梁和纽带，起着上传下达的重要作用，虽然岗位平凡，但责任意义重大。我们通过每周的办公例会、每月的思想交流会、每季度的定期总结会，认真领会上级文件精神，统一思想，提高觉悟，让大家充分认识到“立足本职，默默奉献”的重要意义，切实以更加饱满的热情和更加自觉的行动为机关和企业服好务，努力当好机关的办事员、政策的宣传员和企业的服务员。

在和机关处室的业务来往中，我们做到谦虚谨慎，认真细致，遇到不懂、不会、不清楚的地方主动学习请教，并做好记录，积累经验,不断提高服务水平和办事能力。20xx年，行政服务中心配合办公室和法规处出台了我厅新的印章审批制度，帮助整理了行政审批中心统一受理的行政审批事项目录，受到

相关处室的好评。在为企业服务过程中，我们将心比心，想企业之所想，急企业之所急，把企业的意愿作为指导工作的第一信号，把企业的评价作为衡量工作的第一尺度，把服务企业作为各项工作的第一职责，努力为企业办实事，办好事，多个企业对我们高效快捷的办事效率和热情周到的服务表示衷心感谢。截止到目前，行政服务中心共收到锦旗4面、表扬信4封、致谢电话40余次，真正成为了商务厅执政为民、服务社会的亮丽窗口。

三是强化三种意识，即创先争优意识、团结协作意识和责任危机意识。

一个单位，一支团队，只有保持昂扬向上的精神状态、坚持团结协作的大局意识、发扬扎实严谨的工作作风,才能圆满完成各项任务，才能推动各项工作不断前进，稳步发展。作为由8名女同志组成的行政服务中心，只有发扬巾帼不让须眉的干劲，鼓足“

篇8： 行政服务中心工作总结

20xx年来，县行政服务中心在县委、县政府和市行政服务中心的正确领导和各进驻部门的大力支持配合下，中心始终坚持以科学发展观为指导，紧紧围绕县委、县政府打好“三大战役”，建设殷实、文明、和谐的幸福崇仁的奋斗目标，大力加强中心规范化建设，全力推进“两集中、两到位”工作，努力提升行政效能，优化发展环境，改进工作作风，提高服务质量，较好地完XX县委、县政府和市行政服务中心部署的各项工作任务，20xx年1-12月份，中心共收件13420件，办结13341件，办结率达99.3%，提前办结率46.7%，大厅收费32885.89万元，办事群众对窗口工作人员评价满意率达99.3%以上。荣获市行政服务中心20xx年度综合考评先进单位。

一、认真做好党风廉政建设工作，全面落实党委主体责任。

中心认真组织干部职工学习党的十八届三中全会、十八届中纪委三次全会、省纪委十三届五次全会、市纪委三届五次全会、县纪委十三届五次全会精神，全面落实党风廉政建设责任制，中心领导以上率下，带头讲授廉政党课，主动落实主体责任；班子成员按照责任分工，切实履行“一岗双责”，抓好分管领域党风廉政建设工作。

二、全力推进“两集中、两到位”工作，为办事群众提供优质高效服务。

1、落实“两集中、两到位”改革。按照崇府办发【20xx】13号文件《关于XX县行政许可和公共服务事项统一进入县行政服务中心办理的通知》全面落实到位。各窗口都精心选调进厅人员，按照“两集中两到位”的要求，根据工作需要把素质高、业务精、服务好、责任心强的业务骨干派驻到中心窗口。

2、落实责任制，做到充分授权。（1）落实了“领导负责制”；（2）落实了“首席代表制”；（3）落实了“一审一核”制；（4）实行了“一次性告知制”；（5）实行了“服务承诺制”；（6）实行了“ab岗制”；（7）实行了“岗位责任制”；（8）实行了政务信息公开制度；（9）实行了“并联审批制”；（10）实行了“一体化征管”；（11）建立了“绿色通道”。

3、加强电子政务建设。各部门和单位均按照统筹规划、整合资源，统一实施的要求，将行政审批信息化建设纳入县政府电子政务建设的总体规划。

4、加强乡镇便民服务中心建设和管理。完善村级便民服务网络，各乡镇设立便民服务大厅、村委会设立便民服务室、村小组设立便民服务点，做到管理权限下沉、服务事项下放、工作中心下移，切实落实“134”服务模式。

规范乡镇便民服务中心工作机制，切实落实政务公开、首问负责制、一次性告知制、服务承诺制、限时办结制和岗位责任制，提供信息查询服务、延时服务、预约服务、上门服务、代办服务。

5、全面落实上级取消、下放、清理行政审批项目工作。

自20xx年以来，我县共承接和取消行政审批项目185项，其中取消21项，承接省政府下放10项，承接市政府下放152项，合并2项。经过梳理，我县共有行政审批事项294项，其中行政许可事项211项，非行政许可事项83项。

6、认真做好XX县便民服务事项目录编制工作。根据《XX市人民政府办公室关于印发XX市全面推行“三单一网”工作方案的通知》及《XX市便民服务事项目录编制工作实施方案》要求，由县行政服务中心牵头负责编制《XX县便民服务事项目录》工作。

7、全面实行企业“一照一码”登记模式。10月1日起，我县全面实行“一照一码”登记模式，通过“一窗受理、互联互通、信息共享”，将由工商、质检、税务三个部门分别核发不同证照，改为由市场和质量监督部门核发加载统一社会信用代码的营业执照，实现“三证合一、一照一码”证照130户，其中开业77户，变更37户，换照16户。

三、进一步建立健全中心各项规章制度，加强中心日常管理。

1、建立健全各项制度。今年上半年中心进一步落实完善《关于进一步加强行政服务中心建设的实施意见》、《关于XX县行政许可和公共服务事项统一进入县行政服务中心办理的通知》等各项意见、措施和制度。通过制度的落实来加强中心日常管理，做到有章可循、任务明确、责任到人。

2、提供优质服务。中心从提高窗口工作人员素质入手，积极开展延时服务、预约服务、上门服务、代办服务，为办事群众提供一个整洁舒适的办事环境，统一中心窗口工作人员服装，提升窗口工作人员形象。做到热情接待、文明用语、公正办事。

3、强化考核。根据《XX县行政服务中心窗口服务考核办法》，对窗口工作人员进行日常考评和年度考核，每日进行巡查，每周进行公示，每月进行通报，每季进行评比，半年一考评，年度总考核。

一、20xx年工作总结

一年以来，面对道路行业热度持续上升形势，全局上下认真贯彻落实市运管局XX县交通运输局的决策部署，积极适应运管行业转型升级新常态，深入开展党的群众路线教育和“两提两争”主题实践活动，全面推进民生客运和现代物流建设，努力构建“平安、智能、低碳”道路运输行业，培育规范化的执法队伍，不断提升道路运输公共服务能力，各项工作取得了良好成效。全县有客运企业8家，客运站场12个，各类营运客车910辆：其中省际线路12条，客车25辆；市际线路16条，客车24辆；县际线路12条，客车68辆；县内客运班线95条，客车352辆；县内公交84辆；旅游包车30辆；出租车327辆。全县货运企业254家，其中危货企业四家，10辆以上的普通货运企业19家，10辆以下的普通货运企业231家；物流企业173家；共有货运车辆2909辆，其中箱式货车667辆，专用货车69辆，危货车辆280辆。2吨以下的1687辆，2-4吨的68辆，4-8吨的303辆，8吨以上的513辆。全年完成客运量3646万人次，客运周转量162269万人公里；完成货运量1001万吨，货运周转量104134万吨公里。维修业户444家，其中一类维修企业9家、二类92家、三类及摩托车维修业户343家。三级驾校13家,教练员799人、教学车辆751辆，培训理科18544人次，术科18198人次。具体工作表现在以下七方面：

（一）以民生为重点，加快城乡客运发展。一是在鹤盛镇域范围内，成功投放第一期15辆七座，推行不定时、不定班、一车多线、定区域叫车服务的 “城乡小巴”模式，率先破解群众出行难和消除“黑车”新方法。二是更新改造大小楠溪108辆客运班车，深化城乡客运一体化改造，使农村通村率达89.2，城乡客运一体化率达到85.43%。三是在梅岙大桥至黄田动车站线路上投放8辆新能源公交车，开启了新能源公交车在我县运营的先河。四是投放70辆电瓶公交车，开通瓯北城市新区社区巴士。五是完成出租车运价调整和外观led顶灯广告配置，开展行业文明创建，提升行业文明形象，扭转出租车行业形象。

（二）以规模化网络化为重点，加快物流建设。加大资源整合力度，引入职业经理人模式，打造第三方物流平台。23家物流企业已进驻五洲货运中心综合物流基地，初步形成了产业集聚效应。进一步完善城乡物流配送网络，鼓励物流企业与快递公司、客运班班线及农村商店的合作，推进泰利物流品牌健康发展。发挥物流协会桥梁纽带作用，提升物流企业信用考核质量。

（三）以救援保障为重点，创建维修品牌。落实浙江省《机动车维修业开业条件》，推广《机动车维修服务质量规范》，逐步构建维修行业诚信体系。严格按规定进行营运车辆配置与参数核查工作，完成二级维护送检系统的联网工作，落实节能减排措施。充分发挥维修行业协会的作用，举办6期企业负责人培训，组建维修救援网络，发展品牌快修连锁企业、网点，建立应急维修平台，实现维修企业应急联动，整合维修技术资源，提升维修服务能力。

（四）以创建驾培模式为重点，规范驾培行业发展。全县共7家驾驶校实施“先学车，后付费”创新驾培模式，推广率为53.84%。今年新增6家驾校严格实施新国标要求，逐步规范新国标前驾校的纳轨管理。及时处置驾校培训行业中出现的新问题，成功化解教练员与学校、学员与教练员、学校之间的矛盾，维护行业健康稳定发展。落实从业人员继续教育企业主体责任，强化行业监督，推进道路运输从业人员管理新模式。

（五）以隐患排查为重点，打造平安运输。全县共发生道路运输死亡安全责任事故3起，造成死亡3人，占考核指标死亡人数2人,与去年同期相比，事故次数、死亡人数和直接经济损失分别下降42%、50%和57%。具体工作有：全面推进一岗双责制度，建立和完善各项制度和应急预案，严格落实道路运输安全生产规范，突出企业安全生产主体责任，构建安全事故责任追究体系，促进安全制度和监管措施落实。开展安全隐患排查，做好“两客一危”和gps联网联控静、动态监管等科技预防。强化与交警等相关部门信息共享，加大对超速超载行为和长途客运班线违反凌晨停车休息制度的打击力度，加强旅游包车和危险品运输车的管理。开展安全生产标准化建设，强化普货、维修行业安全管理。

（六）以打非治违为重点，强化市场监管。

以道路运输指挥中心为依托，应用道路运输综合监管平台，完善稽查工作实绩考核方案，全面开展百日安全稽查、出租汽车市场、维修市场和驾培市场专项整治。积极参与县政府废弃土运输专项整治、“四小车”专项整治和各城镇“清三河”环境综合治理，树立运管执法新形象。充分发挥12328投诉热线的作用，架设群众沟通的桥梁。今年共出动5500多人次，查处违章案件660件，收取罚没款110多万元，无听证诉讼复议案件；接听热线电话1197个，立案查处373件，咨询781件,认领遗失物品43件。

（七）坚持依法行政，全面加强队伍建设。继续做好“四张清单一张网”工作，严格执行行政处罚自由裁量权基准制度、行政许可即办制，不断简化、优化执法程序，实现阳光透明执法。以 “三严三实”教育主题实践活动为主线，努力践行社会主义核心价值观，提高运管干部队伍依法行政能力水平。进一步落实党风廉政建设责任，构筑防腐倡廉防线。开展政风行风民主评议活动。开展道路运输最美服务品牌创建，全力推进市级文明单位创建，转变工作作风，打造勤政为民廉洁运管队伍形象。

同时，我们在政风行风、基层党建、工会、计生、退休人员、信访、统计、宣传等工作不断改进，也取得了明显成效。

二、存在问题

20xx年，在市局的正确指导下，完满完成了重点工作目标责任考核的各项内容，推进道路运输行业健康有序发展，但也存在许多问题亟待解决。一是运管队伍素质提升很难。县级运管处在改革的底层，启动慢难度大，人员结构极不合理，难以适应新形势下道路运输行业管理，一些工作无法跟上发展的步伐。二是运管执法环境日益复杂，运管执法地位日益弱势，与路政、交警、安监、城管等部门的职能难以明晰，对道路运输违法违规行为缺乏有效手段，行业监管职能难以有效发挥，一些工作完成极期被动和无奈，基层制度化矛盾难以解决。三是道路运输转型困难重重。农村班线客源日渐减少、运输成本日益上升，日常经营越来越难以支撑；财政投入机制不完善，公交发展步履艰难；配套设施建设落后；出租车管理及运行模式僵化，；私人挂靠经营模式服务质量低下、安全管理制度难以落实；传统货运创新模式、延伸服务不够，制造商贸企业与物流企业的联合不强，难以适应快速发展电商物流物流模式。维修、驾培行业民生需求和行业质量发展矛盾更加突出。

三、20xx年工作思路

（一）坚持民生优先，推进城乡客运统筹发展。

一是坚持公交优先，完善上塘、瓯北、桥头等镇公交网络，特别是要解决瓯越大桥、瓯北大桥开通后温州与公交科学合理布局。二是深化鹤盛镇“乡村小巴”试点工作，维护新模式运行，总结经验，有效推进。三是开展出租车公司化经营模式的文明车队组建试点工作，实行规范经营、优质服务，为出租车整治提供示范效应。

（二）坚持模式创新，推进综合物流体系建设。

积极协调黄田商贸物流园和五洲客运中心物流基地的配套和辐射，整合物流基地资源，引导扶持物流龙头企业的品牌效益，做大做强物流。充分利用客运站和客运班线平台，发展镇、村二级农村物流配送网络。

（三）坚持低碳绿色，推进维修驾培行业规范发展。

一是以新《开业条件》和《质量规范》宣贯为主，落实节能减排措施。开展维修技工培养、技能比武，加大对企业服务质量的督促力度，引导维修市场向规范化、品牌化、网络化发展。二是深化驾培“先培后付”模式，推广科目一网考，加强源头管理，提升服务质量，建立预警机制，促进机动车驾驶员培训市场更加规范化、标准化、专业化。

（四）坚持预防为主，推进行业安全监管效率提升。

一是进一步完善安全管理制度和应急预案，强化“三防”应急预案的演练，突出企业安全生产主体责。二是开展安全隐患排查专项行动，将安全隐患排查工作贯穿到整个行业安全监管工作中。三是加强旅游包车和危险品运输车的管理。强化普通货运企业的安全管理，使安全管理不留死角。四是落实安全生产标准化建设，提升安全生产管理水平。

（五）坚持依法行政，推进运输市场监管执法效率。

一是建章立制强化行政执法监督。严格执行行政处罚自由裁量权基准制度、行政许可即办制，不断简化、优化执法程序，实现阳光透明执法。二是以道路运输指挥中心为依托，全面应用道路运输综合监管平台，充分利用公安联网的监控设备，辅助单警执法记录仪、车载执法记录仪、执法现场全球眼和执法对讲机等非现场接触执法装备，促进传统的现场执法稽查模式的转变，提高稽查管理效率，推进稽查队伍智能化。

（六）坚持从严治理，推进运管队伍全面发展

一是深化“三严三实”主题教育，强化党风廉政建设；二是深化政风行风民主评议活动，突出作风建设，切实转变工作作风；三是加大市级文明单位创建力度，继续深化“群众满意基层站所”和行业文明创建，树立运管部门良好形象。做好政务信息、新闻宣传和网络舆情管理，提升行业文明形象和群众满意度。四是加大队伍培训力度，继续争取运管人员招聘，补充队伍新鲜血液。争取财政支持，稳定协管员队伍，确保运管执法队伍整体素质不断提高。

篇9： 行政服务中心工作总结

我市行政服务中心（以下简称“中心”）自今年5月8日试运行办公以来，在“中心”党组的正确领导和各窗口的大力配合支持下，业务科全体员工紧紧围绕“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，坚持“依法行政，办事高效，服务优良，群众满意”的工作目标，在建立完善“中心”业务运行相关制度，在督促窗口单位业务进驻，规范窗口业务，窗口办件统计等方面作了大量的工作，取得了可喜成绩。现具体如下：

一、主要工作。

（一）加强学习，不断提高自身综合素质。

围绕“内练素质，外树形象”的工作要求，科室全体人员积极参加“中心”组织的党员干部素质教育、行政许可法讲座、工作礼仪、军事化训练等一系列培训。通过培训，开阔了视野，增长了知识，提升了素质，增强了凝聚力和向心力。同时，坚持业务和理论学习，不断提高政策、业务理论水平，增强了服务意识，提升了综合素质。

（二）建立完善“中心”业务运行相关制度。

我们针对运行工作中遇到的一些新情况和新问题，借鉴外地经验，结合工作实际，适时制定完善了《登封市行政服务中心窗口考核细则》、《登封市行政服务中心办件管理意见》、《登封市行政服务中心会审会签制度》、《登封市行政服务中心关于加强业务学习的通知》、《登封市行政服务中心运行工作领导组关于加强强办件管理工作的意见》、《登封市行政服务中心运行工作领导组关于窗口单位建立集中会审会签制度的通知》等相关规章制度，并组织中心工作人员进行了系统的学习。在制定这些制度时，我们注重发扬民主，充分征求和尊重窗口单位及窗口工作人员的意见，不断修订完善，力求使这些规章制度切合实际，具有较强的可操作性。

（三）加大业务进驻力度，不断完善中心的服务功能。

围绕窗口单位业务进驻工作，我们先后对33个窗口单位的“五到位”（即人员到位、办公机具到位、授权到位、业务移交到位、办事程序规范到位）工作进行检查验收及回头看，并将验收情况在电视上公示。同时，进一步加大督查力度，形成“中心”、纪检监察部门、新闻媒体和人民群众对窗口工作全方位、全过程、立体式的监督体系，防止个别单位为应付验收搞形式主义，验收后又回归到原来的办事方式。

（四）规范各窗口业务，提高办事效率。

我们主要从每一事项的审批依据、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准、收费依据6个方面进行规范，努力做到法律法规依据充分，办事程序简便，申报材料规范，承诺时限尽可能缩短，收费合理，收费依据充分，并进一步简化办事程序，减少申报材料，压缩承诺时限，从而提高办事效率，方便企业和人民群众办事。在简化办事程序方面，我们制定了集中会审会签制度。凡窗口办理事项涉及单位两个及两个以上相关科室、领导审核签字的，按时在“中心”会审会签。确需现场踏勘的，由窗口负责人牵头，单位派车，相关科室搞好配合，进行联合踏勘，此举确实简化了办事程序，提高了工作效率。

（五）切实做好办件统计工作，为领导决策提供依据。

办件统计是业务科一项基础工作，也是很重要的一项工作，它可以反映出“中心”业务运行的是否正常，各窗口办件中是否存在问题，便于开展业务督察，并为领导决策提供依据。办件统计包括周统计、月统计和专题统计，这项工作我们做得很扎实，效果也很明显。

“中心”自5月8日试运行至今，累计受理各类办件38835件，办结37119件，办结率达xx%。6月28日正式挂牌运行以来，共受理各类办件36830件，办结35825件，办结率达xx%。

（六）认真做好领导安排的日常工作和阶段性工作

我们牢固树立“中心”一盘棋思想，与其他科室搞好配合，自觉完成“中心”除草、会议组织、窗口单位一把手现场办公签到等日常工作和阶段性工作，维护“中心”工作大局，促进“中心”各项工作健康快速协调发展。

二、存在的主要问题。

（1）主动学习的气氛不够浓厚，对各窗口的具体业务不够熟悉。

（2）思想不够解放，工作不够大胆，创新意识不强。

（3）业务探索、业务开拓方面做得不够。

（4）相关制度还不够完善，有待于进一步探索完善。

（5）业务督察基本没有开展。

三、下一步工作打算。

（1）加强学习，提高自身业务素质和业务技能。

（2）进一步解放思想，大胆工作，创造性开展工作。

（3）不断探索新思路，开拓新业务，拓展完善“中心”的服务功能。

（4）建立完善联办联审制度。

（5）尝试建立新的办事机制，各窗口单位成立“审批科”，整建制移入“中心”。

（6）建立完善办件管理、业务开拓的相关制度。

（7）尝试性开展业务代理工作。

（8）加大业务督察力度，在督察中发现问题，解决问题，以业务督查促业务规范。

总之，“中心”自6月28日挂牌办公以来，我们在窗口单位业务进驻，业务规范、巩固、深化、提高，业务办件管理，业务办件统计等方面做了大量的工作，取得了良好的效果。但距市领导及广大人民群众的要求还有相当大的差距。今后，我们将进一步解放思想，开拓进取，创新性地开展工作，力争让领导和人民群众满意。

篇10： 行政服务中心工作总结

20xx年，区行政服务中心将以学习贯彻中办国办《关于深化政务公开加强政务服务的意见》和《浙江省行政审批服务管理办法》为契机，深入推进行政审批制度改革，加强法治建设。

1、加强政策法规教育。组织中心全体人员系统学习行政许可法的相关条文、省市近年来有关行政审批方面的政策要求，特别是要通过原原本本学习和专题宣讲等形式，组织全体人员认真学习中办国办《关于深化政务公开加强政务服务的意见》和《浙江省行政审批服务管理办法》，熟悉条文，深刻领会精神实质，使大家充分明确行政服务中心的职责、行政审批职能部门的职责、办事窗口的职责，以及行政审批事项办理流程等方面的内容要求，从而增强大家依法行政的自觉性。

2、健全多部门协作办事机制。立足服务全区经济社会发展，以为企业和大项目提供快速优质服务为目标，建立重点项目审批服务绿色通道。定期组织“业务交流会”和“项目碰头会”，加强中心与各窗口在重点工程审批和大项目立项审批方面的业务交流，切实解决企业在办理审批手续过程中碰到的难题和障碍。

3、加快电子政务建设。今年将在区政府统一领导下，进一步推进电子政务，完善网上审批功能。加快建立高效、规范、公正、透明的网上联合审批系统和网上监管平台。进一步完善网站建设，抓紧完成新进事项的内容设置，对原有事项的申请表格等进行规范，使网上审批功能日趋完善。

4、建立健全行政许可事项办理督查制度。利用电子监察系统督查行政许可事项的受理、办理、办结情况，对办结后的事项实行回访制。

篇11：行政服务中心工作总结

行政服务中心工作总结1000字

XX年，县行政服务中心工作在县委、县政府的高度重视和大力支持下，认真落实县委、县政府及上级有关部门的各项工作部署，努力以“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨为准则，强化理论学习和公仆意识教育活动，紧紧围绕中心年初制订的各项目标任务，继续努力打造法制型、服务型、效能型、诚信型、责任型机关新形象。在为民服务全程代理、政务公开、行政许可项目清理、联合审批及推进乡镇政务中心建设等工作，取得了良好业绩，，共受理各类行政许可及行政事业性服务事项18.3万件，办结18.26万件，收缴税费1.33亿元，按时办结率和群众满意率均在99%以上。在政府由管理型向服务型转变过程中，中心正日益发挥重要的平台和载体的职能作用，为优化全县政务环境、加快地方经济发展担当着越来越重要的角色。

一、基本工作情况

1、行政审批项目清理工作继续深化。今年3月份，为配合为民服务全程代理工作有效开展，根据县政府安排，由我中心牵头，在县农村综改办、法制办、物价局、财政局、监察局等部门共同协作下，对县直各部门的行政审批项目进行了全面清理，依据有关法律、法规政策，决定保留县本级行政许可审批项目和非行政许可审批项目262项，取消行政许可审批项目29项、非行政许可审批项目5项，共梳理208项可进行二、三级全程代理服务项目。11月初，全县行政事业性收费项目清理工作由纠风办牵头，行政服务中心、物价局、法制局等部门共同协作，又及时对全县行政事业部门应取消和降低的省级行政事业性收费项目进行一次统一清理，并将清理结果拟印发成册，向社会广泛宣传告知。县委、县政府有关领导亲自指导、推进了该项工作。

2、整体服务水平不断提高。中心在新领导班子搭建后，继续注重抓好职工的政治思想工作和业务技能的提高，中心通过认真对待每月的“十佳个人”和“红旗窗口”评选活动，发挥典型示范作用。为促行政服务上台阶，中心坚持每周五学习例会制度，在会上，对每周各窗口存在的好的经验做法进行通报表扬推广，对存在问题和不足予以纠正。通过大力开展以“反腐倡廉制度建设推进年活动”、“推进政务公开，实现效能提速”、“争创国家级文明村镇建设”为主题内容的培训教育活动，窗口工作人员思想观念进一步转变，中心人员服务水平继续提升，文明服务、主动服务意识进一步增强，依法、公开、公平、公正办事浓厚氛围已经形成。中心还通过加强文化建设，树立“群众满意是我们最大追求”、“金碑银碑不如群众口碑，金奖银奖不如群众夸奖”、“毛毛细雨湿衣裳，点点私心毁名节”的`服务理念，一种文明、高效、廉洁的工作作风正在广泛传播。今年以来，投诉受理中心接受的群众投诉共计32起，较过去有了明显下降，且都较好地得到妥善解决和回复。

中心在落实首问负责制、一次告知制、承诺办结制、限时办结制基础上，逐步向并联审批、全程代理制等一站式绿色通道服务延伸。今年以来，中心通过牵头召开联办会、现场联合踏勘，先后为东樱针织服饰有限公司等多家企业实施了并联审批和代理服务。同时，中心深入推行双休日值班和预约服务制度，只要群众急需，窗口力争实现急事急办、特事特办。公路、交通等窗口都能坚持月初月末时双休日为车主加班服务的做法；公路、农机、国税、地税、交通、技术监督窗口办件根据效能提速要求，能较好地实现当场办结；房产、工商、卫生等窗口也积极创造条件实现提前办结。同时，中心根据服务对象实际需要，积极推行上门服务、预约服务、延时服务，并对外商及一些服务对象开展了跟踪调查服务，截止到目前公路、交通窗口到江浙沪地区上门服务11次，服务对象达2.8万人次，征收养路、交通规费7000余万元。以房产、农机、地税为主的各窗口延时服务、上门加班服务大大方便了广大服务对象。

3、为民服务全程代理工作稳步推进。为更好地对外来投资者及对全县偏远地区群众搞好行政服务工作，中心通过整理归纳，将为民服务全程代理惠民政策及相关制度文件，为民服务全程代理项目及所需材料、办事程序、收费标准、办理时限，为民服务的相关信息及招商引资优惠政策等内容，整理成册，于3月份印制《服务指南》25万册，向全县城乡居民下发，实现了每户一册，对行政服务项目做到家喻户晓。为认真兑现《指南》的服务承诺，县设立为民服务全程代理中心与县行政服务中心合署办公，3各乡镇设立了为民服务全程代理中心，与乡镇政务中心合署办公，村级设立代理室，明确专人代理，具体承办代理事项，月11日，全县为民服务全程代理工作在庄周办事处召开现场会，以点带面，对该工作进行全面推广。目前，全县19个乡镇293个行政村已全部成立代理中心或代理室，其中，岳坊、王集等乡镇已分别为群众代理二、三级服务办件多达上万余件，并多集中在计生、户籍、低保及新农合等服务项目上。为民服务全程代理工作的良好开展得到了广大群众的广泛好评，群众把这一“群众动口、干部跑腿”的有效服务，称为政府的“民心工程”、“德政工程”，此项工作也得到省、市领导的高度认可和好评。

4、努力抓好全县政务公开工作。《中华人民共和国政府信息公开条例》于今年5月1日正式颁布实施，中心以此为契机，着力加大《条例》宣传力度，于5月10日至6月10日在全县范围内开展了贯彻落实《条例》的宣传月活动，通过张挂横幅、电视宣传及组织有关部门印制数万张宣传单集中在文体广场宣传等形式，广泛宣传《条例》及部门政务信息等内容，使广大群众认识到，自身对政府相关信息和活动具有知情权、参与权和监督权，从而可有效促进政府公开、公平、公正地行使职权，提高政府办事效率和公信力。我县自4月份政府信息公开电子平台建成以来，全县110家行政机关、具有公共服务职能的企事业单位，已按目录分类规则要求把本单位应主动公开的信息通过网络向社会全面公开，截止目前，已发布各类信息7000余条。在此基础上，我县加快政务公开的示范点建设步伐，在积极推进地税、工商、庄周、供电4个市级示范点的同时，选定了国土局、民政局、劳动和社会保障局、一院、一中等15家单位为县级政务公开示范点，通过加强制度建设、拓展公开渠道、丰富公开内容、健全考评机制、完善软硬件设施，以点带面，推动全县政务公开整体水平不断提高。

5、继续推进乡镇政务服务中心建设。依照我县实际和借鉴外地做法，中心与各乡镇综改办等单位合力推进全县各乡镇政务中心建设步伐，规范建立起集财政、工商、税务、计生、国土、公安、民政等单位于一体的乡镇政务中心，全县18个乡镇已分别从镇直属机构抽调人员组建一办四部，建立健全规章制度，负责乡镇的行政许可和代理业务，村级代办业务工作运转正常，通过结合为民服务全程代理工作的开展，各乡镇代理办件业务已大幅提升，目前已累计受理办结各类业务达7万件。

6、党建工作成效良好。中心党委以大力开展“反腐倡廉制度建设推进年活动”为契机，对中心的制度体系进行了重新梳理和完善，并力求实现制度创新。根据中心实际工作特点，中心及时编制了“iso质量管理标准工作读本”，从中心工作的基本标准、工作目标、组织机构、工作职责、制度保障、考核考评、工作流程等方面规范行为标准，明确实现中心党员干部“行为准则规范、监督制约有力、清廉风气盛行”的良好党建目标。

在5.12抗震救灾募捐活动中，中心52名党员干部积极踊跃，率先慷慨向灾区人民捐助，在募捐3680元后，又增捐特殊党费9000余元，表现出了良好道德风范和政治觉悟。

为进一步解放思想，提升工作水平，中心党委大力倡导全体党员干部带头抓好自身政治理论学习，自觉接受和践行科学高效的工作生活理念，积极参与县委、县政府组织的“每月一课”等主题活动，不断促进自身修养和工作能力的提高。

7、不断优化了地方经济发展环境。中心在积极抓好自身招商引资工作的同时，积极服务于全县招商引资工作，使招商引资步伐不断加快，进园区规范性项目已达十余家工业园区已具雏形。中心继续大力扶持运输业发展,全县各类营运车辆已达2.8万余台，远远高出周边县、市拥有车辆数，且增长势头良好，截至目前，仅交通运输业入库税收就达2600余万元，我县已成为典型的运力资源大县，不仅为社会提供了数以万计的劳动就业岗位，也带动了我县相关产业的配套发展，近百家车辆营运、销售企业获得了较大发展，成为了县域经济新的增长点。

二、存在问题

1、个别部门对深化行政审批制度改革、政务公开、为民服务全程代理等项工作的重要意义认识仍不到位，政务公开、办事公开工作不到位、不全面，未在中心设窗口的单位，其“受理室”窗口有多家至今仍未建立起来，一些进中心项目仍存在“两头办”、回流现象，致使在项目办理中，影响中心的行政许可项目联办和政务公开平台作用的发挥，影响了蒙城政务效能的提高和政府的形象。

2、部分审批项目环节多，手续繁杂，前置审批有推诿现象，部门之间协调配合差，办事效率不高。

3、一些部门推进行政审批改革力度小，主要表现为：一是部门职能整合不到位，放权不到位，首席代表制及行政许可专用章不能真正落实，形成了进中心的人员在关键问题做不了主，真正能做主表态的人未进中心；二是落实有关税费征收的政策、法规欠灵活，一些税费征收未能实施“走低线”的税费政策，难以形成招商引资的凹地效应。

4、行政中心软硬件投入不到位，影响“行政中心”功能的发挥。中心设施陈旧且场地不足，不利中心整体服务功能发挥，网络设施、软硬件设施功能与提高行政效能的要求不相适应等。

三、XX年工作思路

1、构建行政审批新平台。在县委、县政府的大力支持下，依新中心建设为契机，推进应进而未进中心的部门进驻中心设立服务窗口工作，通过部门间的密切配合，继续抓好项目清理和应进项目进中心事宜，加强行政服务中心的“一站式”服务的整体功能发挥，不断做好提高行政办事效率的基础性工作。

2、狠抓“二集中、二到位”工作落实。积极推进主管部门整合内部职能，将行政审批职权由分散多个科室向一个科室合并集中，进而将审批科室整建制向行政服务中心窗口集中，进一步推动窗口单位落实首席代表制，下放审批权限，启用行政许可专用章；借助窗口单位“轮岗”之机，要求后方单位从优从强调配精干人员进中心。

3、大力优化行政许可运行机制，在继续实行首问负责制、一次告知制、限时办结制的基础上，通过扩大各服务窗口的“即办权”，赋于“协调权”，落实“终审权”，全力推进重大项目并联审批、重大项目全程代理、网上审批等工作制度的逐步落实。同时，配合推行乡镇政务中心建设，进一步简化办事环节，优化办事流程，提高行政服务中心的办事效能。

4、继续大力推进全县政务公开工作。通过不断完善和认真贯彻实施政务公开工作各项规章制度，拓展政务公开渠道，丰富政务公开内容，加强政务公开示范点建设，点面结合，稳步推进各级各部门政务公开工作，努力树立透明型政府良好形象。

5、深入开展为民服务全程代理工作。抓好为民服务全程代理工作，是树基层干部形象和威信，推动农村工作良好开展的有力保证，要继续通过健全代理体系，明确任务职责，完善制度建设，强化监督检查，落实奖惩办法等措施，确保为民服务县乡村三级代理工作制度化、经常化，不断使为民服务全程代理工作迈上新台阶，取得让广大群众受益和称赞的显著成效。

6、配合乡镇推进乡镇政务中心的建设工作。依托乡镇政务中心、村级代办点建设，充分延伸服务链条，完善服务体系，使政务服务中心工作实现“三级连动”，以更快、更好地服务于“三农”，加快推进我县新农村建设。

7、促进多位一体的行政服务中心建设。据县委、县政府的工作安排，积极做好新行政服务中心建设及招投标中心建立的相关工作；完成行政审批和电子监察综合服务管理平台的构建工作，大力提高行政服务效能和科学高效、公开透明的行政运行体系，切实优化政务环境。

8、完成县委、县政府交办的其他工作。

篇12：行政服务中心工作总结

行政服务中心工作总结

xxxx年，xxxx行政服务中心打造出了“三集中三到位”与网上办理率同步抓，服务和管理两不误，重点项目和民生实事齐兼顾，队伍素质、思想、作风、廉政建设不“掉队”等新亮点、新优势。

一是不断完善“三集中三到位”的审批服务格局，确保了涉企审批事项100%进驻，保障了“五项指标”的全面落实，逐步完善了“一站式”“一条龙”服务。

二是通过标准化管理，保障各项服务的制度化开展。将各办理事项的内容、依据、服务范围、办理程序、办事制度、服务标准、时限要求及审批结果以及相关的投资优惠政策、措施等，以标准形式向社会、企业、投资者及群众公开，真正形成了科学、完整、系统、权威的标准体系。

三是拓展完善“一网式”的行政服务手段。xxxx行政服务中心积极配合xxxx府办及xxxx经信局、xxxx编办等部门，开展广东省网上办事大厅xxxx分厅的事项梳理、确认、进驻、调整、培训、宣传等建设完善工作。

四是抓好12345政府服务热线这一民生工程。挖掘服务深度，延伸服务广度，建立起了快捷的横向沟通和反馈机制及标准化的服务体系，提高了热线事项的`流转、办理速度。

五是落实停车场建设，解决行政服务中心停车难问题。

xxxx工作思路

一是创新审批模式，全力配合推进商事登记制度改革，实施流程再造。

二是创新为民服务方式，服务领域“伸向”民生。配合“xxxx两建办”建立全省12345统一话务平台，建立消费者维权申诉和经济违法行为举报热线，做好我xxx统一话务平台的改造扩容建设工作，逐步完善话务接收平台、网上受理平台、指挥调度平台，健全监察平台，强化数据信息网络分析和信息共享功能。

三是创新网上审批服务，加快推进跨层级、跨部门业务系统与省网上办事大厅的对接、优化服务事项。

四是优化事项进驻，抓好“三集中三到位”落实。

五是优化资源整合，研究将xxxxx政府服务热线，以及xxxx直有关部门的专线整合到xxxx热线中心，形成全xxxx统一接听，统一调度、统一分发的平台。

六是优化政务服务体系，配合做好行政服务事项的培训工作，推动四级服务体系建设，提高政务服务能力。

篇13：行政服务中心终工作总结

20xx年，我市行政服务中心系统在市委、市政府的正确领导下，在各有关部门的积极配合支持下，坚持以打造政府为民服务“第一窗口、第一形象、第一品牌”为目标，以服务重大项目建设、实施行政服务标准化建设为抓手和主要载体，不断改革创新、积极主动作为，在推进我市行政服务改革创新发展上进行了卓有成效的探索和实践，促进了经济社会发展和服务型政府建设。突出表现在以下六个方面：

一是服务项目形成新机制。积极推进基本建设项目并联审批改革，拟定《扬州市基本建设项目并联审批实施意见》并经市政府印发，不断修改和完善审批流程，制作了受理时使用的六类制表和并联审批事项办事须知，起草了“一票制”实施办法、建设工程竣工联合验收实施方案，并对并联审批软件进行了开发和检测。目前基本建设项目并联审批已在原新城西区和蜀岗瘦西湖风景区范围内组织试点实施，根据统计，有关项目办理压缩流程三分之一以上。拟定《扬州市重大项目审批“绿色通道”试行办法》并由市政府颁发，进一步完善“绿色通道”办理措施，定期对办理情况进行检查和通报。组织召开全市行政服务系统服务重大项目工作座谈会、督查会，印发《全市行政服务系统服务重大项目工作实施方案》，各级中心紧密围绕服务重大项目这个核心开展各项工作，进一步完善了“网格管理、专窗接待、绿色通道、联合会办”等办理机制;市中心每月对各级中心上报的重大项目服务情况及审批需求进行汇总分析，确保重大项目审批服务做到程序最少、时间最短、效果最好。各县级中心服务重大项目工作均富有特色：宝应、广陵、邗江中心开辟了重大项目“绿色通道”，实施了“横向到底，纵向到边”的网格化管理;高邮中心建立了“一条龙”特办机制、“一揽子”会办机制、“一窗式”代办机制，并明确各窗口首席代表为代办员;江都、仪征中心开展了并联审批和联审会办，实施了重大项目模拟审批，开发区中心对重大项目实施了容缺办理。截止目前，市、县两级中心经对《全市重大项目目录》的项目进行及时梳理和更新，对219个有审批需求的项目实行了全程跟踪服务，其中11个项目已经完成审批，各级中心对剩余的208个项目正在积极对接，做好综合协调工作，推动重大项目高效快捷办理。

二是服务质量再上新台阶。加强服务大厅现场巡查监督，及时调整考核实施细则，督促窗口改正存在的问题，推进窗口服务水平高位运行。组织行风监督员和有关部门窗口负责人对市级分中心和县级中心进行明查暗访，指导开展“三直接、十大环节”工作，进一步强化考核、监督职能，提升全市政务服务整体水平。20xx年，各县(市、区)和经济技术开发区行政服务中心共办理各类事项768313件。根据市软环境投诉中心对市中心的服务对象随机测评满意率达99.85%;根据市中心的定期明查暗访结果，全市市级分中心和县级中心窗口服务定期定量问卷调查平均满意率达98.35%。

三是服务平台实现新突破。市中心认真履行指导、协调、督查职能，完成本级中心广陵区和开发区窗口事项转移工作，推进市经济技术开发区、广陵区行政服务中心顺利运行，帮助完善制度和机制，全市政务服务大平台更加完备。主动提出市权下放和平移的建议，并积极配合有关部门推进落实，督促市政府决定下放和归还的行政权力在区级中心集中对外开展服务，企业和群众办理相关事项更加方便。按照市政府要求，市行政办事服务中心积极承接市公管办的日常工作，与市公共资源交易中心进行了名称的合并和重新挂牌，从形式上实现了政务服务平台与公共资源交易平台的融合。

四是服务内涵有了新拓展。各级行政服务中心努力推进行政审批方式和服务方式的创新，服务水平得到了大幅提升。市中心为解决服务对象“两头跑”的问题，积极推进市房屋权属登记分中心、市交通局等将16个事项授权移至市中心服务大厅办理，形成了同城、同权、同标、同网的“四同”格局。市地税、国税分中心扩大“同城通办”办理事项，增设了服务网点，打造一站式办税格局，方便纳税人快捷办税。市中心制定行政审批统一受理登记和电子测评全覆盖实施方案，力求解决“网下全程办理、网上一次性录入”的“老大难”问题;开展审批事项改备案事项工作，已有3个事项由审批制改为备案制事项;不断加大政务公开和电子监察力度，修复中心大厅音频视频监控系统，探索实施“一机双屏”评价机制;对中心行政许可系统进行功能改造，实施不予行政许可备案制改革，窗口服务行为更加规范，服务效能进一步提升。市车管所、出入境分中心实行了6+1工作制，周一至周六窗口正常受理，周日处理急事急办申请，受到群众好评;市招投标分中心认真贯彻落实“三直接”操作规范，制定了《招投标环节实施办法》，进一步细化和明确国有投资项目招投标活动的要求;市社保分中心扩大国标社保卡发放范围，对被征地农民、居民医保参保人员、灵活就业人员、新增企业职工等全面发放应用社会保障卡;市地方海事分中心规范行政执法，全力打造“亲水平台”海事服务品牌;市人行分中心积极落实各项外汇管理改革措施，促进对外贸易投资便利化;市检验检疫分中心帮助和指导企业做好生态原产地保护产品等申报，积极培育和扶植本国品牌。</

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找