# 政务服务企业窗口工作总结(优选37篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-09-16

*政务服务企业窗口工作总结120xx年以来，在政务服务中心的正确领导与精心指导下，紧紧抓住“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，又始终坚持以“群众满意”为最终目标，认真履行行政审批的组织、协调、监督、管理和服务等职能，大胆实践，开拓创新，扎实...*

**政务服务企业窗口工作总结1**

20xx年以来，在政务服务中心的正确领导与精心指导下，紧紧抓住“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，又始终坚持以“群众满意”为最终目标，认真履行行政审批的组织、协调、监督、管理和服务等职能，大胆实践，开拓创新，扎实工作，真正实现把人民放在心上，为人民服务是宗旨，把人民的事办好。不断优化审批流程，缩短审批时限，提高行政效率。我窗口团结协作、求真务实、扎实工作，进一步转变观念，提高依法行政水平和工作效率，保质保量的完成了各项工作。得到了群众的一致认可。

>一、同心协力、扎实工作，工作成绩成效明显

继续抓好“窗口”规范化服务和日常工作管理，严格遵守中心指定的岗位责任制、服务承诺制、首问责任制、和考核制等，不断提高办事效率，提高群众对政府部门依法行政及效能的满意度。做到了对群众热情周到服务，坚持使用“窗口”工作文明用语，保持“窗口”卫生清洁，为群众创造良好的办事环境。

>二、主要目标任务完成情况

今年以来，共审批办理建设项目选址意见书8件，乡村建设规划许可证5件，建设用地规划许可证28件，建设工程规划许可证33件；累计收费万元。没有发生一件错办件和信访投诉件，维护了行政服务中心和规划局的形象。今年，我们一直把工作重点放在发挥窗口职能，做好项目审批和管理工作，不断深化“以人为本”的服务理念，对窗口业务一直坚持一次性告知，优化服务环境,简化规划许可审批程序。积极探索服务审批新模式、新方法,严格落实服务承诺制、首问负责制和限时办结制等制度规定,在行政服务大厅审批窗口推行了“三统一”、“三到位”机制,即统一受理、统一收费、统一发证,人员到位、设施到位、授权到位,窗口服务更加规范快捷。在此基础上,开辟项目规划审批“绿色通道”。按照区政府服务城市经济类项目相关文件精神，我们积极联系区内重点项目，并制定了《城市规划窗口办事指导规范》和《乡村建设规划许可告知单》、《建设项目选址意见书告知单》、《建设工程规划许可告知单》和《建设用地规划许可告知单》对所有申报项目实行一次性申报材料要求告知，帮助项目单位在办理规划手续中遇到的问题。对办事群众提出的疑问总是耐心的解释、说明，使他们对所办理的项目程序明明白白，并在承诺服务时限内及时办理。这种严谨认真的工作态度得到了群众的认可，受到了群众的好评。

>三、20xx年工作打算和思路

20xx年，我们将继续“热情服务、优质服务”不能只是一句口号，要把它变成实际行动，切实落实到为民为企服务中去，换位思考，细心体察办事群众的困难不便。

（一）以统筹城乡规划为目标，抓好规划编制工作。

以做大、做优为目标，进一步提高城区承载能力，构筑更加科学合理的“一核两翼”城建格局，着力打造冀南别具特色的“生态水城”。

（二）以提高工作水平为目标，抓好规划管理工作。

一是强化城乡规划宣传。充分利用各种宣传方式，大力宣传《城乡规划法》及相关法律、法规，利用规划展馆向广大居民公示有关城乡规划内容，营造人人知法、遵法的良好的社会氛围。二是加强城乡规划队伍建设。加大《城乡规划法》的学习培训和宣传力度，多渠道、多方式地组织干部职工学习规划知识，落实学习制度，提高业务水平，真正造就一支业务精、敢管理、勤工作，能战斗的钢铁队伍。三是加强规划控制。加强县城规划区日常巡查力度，对未批先建、私搭乱建等违法建设行为做到早发现，早制止，早拆除，杜绝违法建设行为发生。

（三）要深入开展强化“五种意识”、反对“五种倾向”。

重点解决出勤不出力、不操心不敬事、办事拖拉、上班时迟到早退等问题，用制度约束人，用制度管理人。同时要进一步规范审批行为，推行阳光政务，着力在完善制度和优化环境上下功夫。

（四）要加大安全稳定和信访排查工作，着力将矛盾化解在基层，解决在萌芽状态。

（五）要加强政治与业务培训，不断提高工作人员的综合素质，着力打造一支思想好、素质高、作风硬、纪律严、业务精的规划队伍，保证规划各项工作的顺利开展，为打造经济强区、建设生态水城做出应有的贡献。

**政务服务企业窗口工作总结2**

20××年，我局按照市委、市政府下达的 20××年工作奋斗目标的要求，认真贯彻落实《四川省政务服务监督治理办法》，以建设“服务一流，群众满足的政务服务窗口”为目标，坚持市政务服务中心窗口工作“高起点、高标准、高效率”，牢固树立服务意识，较好的完成了窗口各项工作目标任务。根据《关于开展 20××年市政务服务中心各部门窗口全年目标绩效考核工作的通知》（成政中心〔20××〕54 号）的要求，比照《市人民政府政务服务中心窗口目标绩效考核暂行办法》（成政中心〔20××〕34 号），认真自查，得分为 100 分。现将有关情况报告如下：

>一、规范化建设情况

20××年，按照市政府政务服务中心的要求，局窗口工作人员严格遵守各项规章制度和工作纪律，统一着装，佩证上岗，身份公示牌、办公用品、办公设备和办公资料摆放整洁有序，因公、因私外出皆按规定办理请假手续，遵守计算机网络操作规程和办公设备使用规定，工作时间不从事与工作无关的事情；服从中心的工作安排，积极参加中心组织的会议、活动。窗口公开行政审批事项办理的法定依据、办公电话和承诺时限，制作统一格式的办事指南，便于广大市民的查阅、查询，自觉接受群众日常监督。

>二、窗口服务情况

（一）严格实行安全生产行政审批事项集中办理制度。我局在市政府政务服务中心设 1 个窗口，1 名首席代表，办理安全生产行政审批事项 14 项。3 月，按照“应进必进”的原则，我局再次下发了《关于统一在市政府政务服务中心市安监局窗口集中统一办理行政审批事项的通知》（成安监函〔20××〕52 号），要求各区（市）县安监局、各相关企业到市政府政务服务中心市安监局窗口办理所有行政审批；机关各处室不得自行受理任何行政审批，严禁“双头受理”和“体外循环”。

（二）依法办理安全生产行政审批事项。截止 12 月 24 日，市政务服务中心市安监局窗口共接件 1170 件，受理 1158 件，办结通过 1063 件，其中即办件 22件，所有事项承诺时限内按时办结率均为 100，全年未发生因窗口工作人员责任导致所受理事项不能按时办结的情况。

（三）及时、准确录入有关资料。窗口工作人员按照市政务服务中心的有关规定，窗口接件时，严格依照相关法律法规要求，认真细致审查申报材料，对符合条件的，当场进行申报接件登记，录入政务服务中心接办件治理系统，并向服务对象出具《接件通知书》。今年，我局受理的 1170 件行政审批申请，其数据资料都能及时、准确全部录入市政府政务服务中心接办件系统或及时上报。

（四）实行首问责任制、一次性告知制和服务承诺制。窗口工作人员初审申报材料时，对不符合条件的，能进行一次性告知补正事项，方便了办事群众，提高了工作质量和效率；对于不能解决的情况，窗口工作人员按照首问负责的原则，不推诿、不扯皮，积极与局相关业务处室联系，热情细致做好解释工作；对于不属于本岗位工作范畴的，耐心具体地告之到相应窗口进行咨询或办理，准确告诉相关窗口的位置或相关部门电话；对于接件工作中碰到事多量大的情况时，窗口工作人员能自动延长工作时间，加班受理申请事项，急群众之所急，想群众之所想，实现服务承诺。

（五）为办事群众提供热情、微笑的服务。窗口工作人员一贯注重仪容仪表，保持良好的精神状态，坚持微笑服务。对来电、来访的办事群众，热情接待，耐心解答，积极引导，言行举止和善得体。今年以来，窗口共接受群众咨询 4000余人次（含电话咨询）。因为优质的服务，收到服务群众的表扬意见反馈卡 36张，锦旗 2 面。

>三、廉洁自律情况

窗口工作人员始终严格遵守廉洁自律的相关规定，在审查接件过程中，坚持廉洁办公、公正审查，不徇私情，秉公办理，果断杜绝“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的发生。对于前来的办事群众，不论地位高低，关系亲疏，都能一视同仁，热情接待，认真办理，时刻牢记自己的言行代表着政府形象。使窗口工作保持“公平、阳光”，实现了全年无投诉。

>四、窗口制度建设情况

严格按照中心的相关要求加强自身窗口建设，完善请假制度、上下班作息制度、考勤制度和汇报请示制度。按中心要求统一着装，文明用语，办公用品、电脑、工作资料统一摆放，在工作时间，坐姿端庄，不嬉闹，不串岗，严守政务中心计算机安全与网络治理的有关规定。行政审批事项办理资料归档保管完整。

>五、工作取得突出成效情况

（一）所在部门高度重视和支持，积极配合市政务服务中心工作。一是局领导高度重视窗口工作和窗口工作人员的选派，召开局党组会议，研究决定选派了业务能力强、综合素质高、熟悉行政审批事项的人员担任窗口工作人员，确定窗口首席代表，并保持全年工作人员稳定，圆满完成了本职工作和中心临时交办的工作；二是积极支持和配合政务中心窗口工作，充分保障窗口必要的办公条件，负责窗口业务工作的处室在业务上精心指导，及时将最近的工作动态信息传达给窗口工作人员，前后台齐心协力服务群众；三是局主要领导及相关领导坚持至少每季度到窗口 1 次，在政治上、工作上和生活上关心、指导窗口工作，及时与中心有关领导和分管窗口工作人员进行沟通和交流，确保窗口工作的顺利开展。

（二）积极参与并联审批工作。6 月，为落实春城书记、红林市长对并联审批工作要尽快突破的批示精神，根据市委、市政府的要求，我局积极配合和参与并联审批工作。将《危险化学品经营许可证（乙证）》的办理纳入并联审批的范围，提供法律依据、制作审批流程、优化工作环节、缩短办理时限，认真做好审批服务的创新工作。

（三）积极推行网上公开，提高办事效率。在市政务服务中心网站和市安监局网站公布市政务服务中心市安监窗口办理事项的申请表格和办事流程，申请人可以方便快捷的了解和下载所办行政审批事项的申报资料、办理流程、收费情况和办理时限，提高了办事效率。

（四）认真推行行政审批内部集中办理制度。按照市委、市政府的统一部署和春城书记关于“市级各部门的所有行政审批事项、办理环节都要集中在一个处室办理”的批示精神，20××年 12 月 5 日我局设立了行政审批处，集中办理行政审批事项，统一审批（审查或核准）、协调、治理和流程再造工作。

（五）优化流程、减少环节、缩短时限、精简材料。今年以来，为方便办事群众，我局在优化办事流程、减少办事环节、缩短办事时限方面做了大量工作。一是根据市政务服务中心《关于修改和规范办事指南的通知》的要求，3 月，对原有的 10 项安全生产行政审批事项的办事指南逐项研究，进行了进一步修改和规范，使其更加科学、合理、高效；二是对今年新增的烟花爆竹经营（批发）许可、危险化学品安全生产许可证初审、剧毒化学品使用单位的安全备案、非煤矿矿山企业安全生产许可证初审等 4 项行政审批事项，主动优化办事流程、减少审批环节；三是根据《市人民政府政务服务中心关于进一步压缩审批时限的紧急通知》（成政中心〔20××〕32 号）的要求，经过反复论证和研究，将 14 项行政审批中 13 项的办理时限较法定办理时限不同程度地缩短。《烟花爆竹安全生产许可证初审》、《非煤矿矿山项目安全设施设计审查竣工验收》和《危险化学品安全生产许可证初审》等 3 项办理事项由法定办理时限 20 个工作日缩短为 5个工作日；《危险化学品建设项目安全许可办理。

**政务服务企业窗口工作总结3**

岁月不居，时光如流，进入行政审批局工作已八月有余，现将20xx年的工作情况汇报如下：

我主要负责林业和园林18个审批事项的资料受理及证件发放工作，20xx年共受理办件3770件。全年办理的各类审批服务事项，均在承诺时限内办结。且群众满意率达到99%，无投诉。

行政审批局的工作让我真切、深刻地体会到了窗口服务工作的平凡和不易。这一年，我学到了不少新知识，也有了很多新感受和新思考。

>1、服务为本提升理念

窗口工作让我懂得了为人民服务宗旨的真正含义，找到了为党和人民无私奉献的新支点。身入群众，心更要入群众，身在行政审批局没有比服务两字更有意义的事情了，为群众服务、为企业服务就是我的本职工作。曾经，我热爱的是行政审批局的工作环境；现在，我一心想的是为群众服务。

>2、锻炼能力提高素养

窗口工作的水平，主要体现在服务质量上。提高自身的政治理论素养和业务素质是我们的必修课。窗口工作人员要熟悉掌握各项业务知识和办事流程，在服务对象来窗口咨询时做到一口清。做好一件困难的事情固然不易，但做好一百件简单的事情更加不易。大多数人对于窗口工作的理解是单调而枯燥，而我认为：虽然工作难度不大，但却无比烦琐，这就需要我们有极好的耐性和耐心，始终坚定一个服务理念“宁可自己麻烦百次，也不让群众为难一次”。做到真诚为民服务，以微笑和热情让前来办事的每一个人觉得稍许的等待也是一段美好的时光和回忆。

>3、立足岗位实现价值

窗口是政府与人民群众联系的纽带，也是体现我人生价值的平台。有人说：人生求乐的方法，最好莫过于尊重劳动，一切的乐境都可由劳动得来；一切的苦恼皆可由劳动得到解脱！认认真真的做好每一件事，在平凡的岗位上做出成绩这就是不平凡。

今后我要更加严格要求自己，加强政治理论、法律法规及业务知识学习，不断提升服务能力和水平。

**政务服务企业窗口工作总结4**

（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负责人，负责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，不公开为列外”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等内容信息及相片公开。

**政务服务企业窗口工作总结5**

创先争优活动开展以来，江苏省XX县通过在行政审批服务中心开展“三亮、三创、三评”活动，提升窗口单位服务质量，推进窗口单位创先争优，通过行之有效的措施让人民群众得到实实在在好处。

大力推行“三亮活动”，增强服务意识。一是“亮身份”。全中心窗口单位通过佩戴“我是\_员向我看齐”胸牌、党徽、工作牌等标识标牌，亮明身份，喊响口号，不断增强服务和创争意识。二是“亮承诺”。各窗口单位结合本本单位实际，围绕树立服务意识、提高服务能力等方面作出公开承诺，并通过会议、广播、宣传栏、岗位牌等方式向群众公开，接受监督。三是“亮形象”。通过在各窗口单位设立服务明星、红旗窗口，充分展示了党员的先锋模范形象，激发了党员的模范带头作用。

积极开展“三创活动”，提升服务质量。一是创一流队伍。全中心窗口单位围绕“创先争优活动”，通过开展争当岗位能手、奉献标兵，不断提升工作人员能力和素质，不断改进工作作风和服务态度。二是创一流服务。中心一直把“简化办事程序、提高办事效率、创新服务模式”为工作重心，先后取消了县发改委对年综合能源消耗总量3000吨标准煤以下的项目备案、县国土局商品房出让土地转让的审批管理等手续。三是创一流形象。县地税窗口推出“预约服务”，县房产窗口加强“预告登记”、“异议登记”的宣传力度，取得了一定的实效。

认真组织“三评活动”，优化服务环境。一是个人自评。县交通窗口开展“两查、三心、四个一”服务，对中心工作人员进行自评，查找问题、优化环境。二是领导点评。中心每月召开一次主题会议，就窗口服务质量进行集中点评，评选出红旗窗口和服务明星，存在问题的窗口及时提出整改意见。三是群众测评。通过填写测评表、满意度问卷调查表、服务留言薄等形式，让服务对象及时、简便地对服务质量进行评价，同时采取组织开展社会满意度调查等方式，广泛征集意见建议，并及时进行整改落实。

**政务服务企业窗口工作总结6**

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。

政务中心文化局窗口工作总结

自从20\_年我局指派文化市场办的一名骨干进驻市政务中心文化局窗口办公以来，我局窗口严格按照行政许可法“设定和实施行政许可，应当依照法定的权限、范围、条件和程序”的规定，为了规范行政许可行为，按照便民、及时、高效的原则，始终以方便群众、服务社会为宗旨，以转变政府职能、实现制度创新、改善发展环境为目标，以公开服务内容、办事程序、申办条件、和收费标准为切入点，充分发挥组织、协调、监督、管理和服务职能，严格依法行政，切实转变职能，努力改善形象，积极创新制度，形成了行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的管理运行机制，进一步规范了执法工作，改进了管理方式，降低了行政成本，提高了依法行政的能力和水平。仅20\_年以来我局窗口办理文化经营许可证年审97件，新审批文化经营许可证11件。现将此项工作总结如下：

一、领导重视，授权到位

我局领导对窗口工作高度重视，通过加强管理、充分授权等措施，实施了文化行政许可事项从受理到发证等各个环节，全部进驻中心大厅统一办理，不用窗口和客户两头跑、两头办。文化局领导只开会研究统一许可条件及程序。把个案许可决定签字权，交由窗口负责人签批，不用再回单位找科长、局长签字；严格执行上级规定，不收任何费用，更不变相收费、搭车收费，真正实现了一窗口办公、一条龙服务。简化办事程序，提高工作效率，最大限度地压缩了许可事项需提交的材料和许可时限。需公示的，公示期满，经现场勘验合格，即可办理发证；不需公示的，材料齐全，即可办结发证。这样以来，简化了办事程序、提高了工作效率、方便了群众。

二、建章立制，依法行政

对行政许可法规定的实施行政许可的相关要求，我局结合实际抓紧建立了配套制度，20\_年12月8日即印发了《贺州市文化局文化市场管理（执法）工作制度》，包括学习制度、会议制度、审批制度、检查制度、举报制度、办案制度、廉政制度、收费制度、公示制度、首问责任制度、一次性告知制度、考勤制度、汇报制度、办公室内务管理制度、责任追究制度、考核制度、保密制度、档案制度等。我们通过制度的建立、检查和落实，目的是增强依法行政的意识，使文化市场的行政审批做到依法审批、依法受理、依法审查并作出决定。同时，我局严格执行xxx、自治区有关保留的行政审批规定，从20\_年起，根据行政审批制度改革的有关规定和xxx、自治区取消的行政审批项目的决定，我局按照国家文化部和自治区文化厅的工作部署，对现行行政审批项目作了全面的清查和梳理，仅20\_年和20\_年两年共清理出来14项行政许可项目，并报市xxx审核。累计已停止行政许可项目共11项，现保留的行政审批项目共14项。

行政许可法实施近两年来，我局没有出现违反《行政许可法》的行为，该许可的就许可，不该许可的决不乱许可，没有因执法不当而导致的行政诉讼。

三、加强学习，提高素质

在中心工作的同志除了认真学习本身的业务知识外，还系统地的学习了《中国xxx党内监督条例（试行）》、《中国xxx纪律处分条例》、《行政许可法》等法律法规以及其他的文件精神，充分认识通过学习在加强党员自身修养，抵制腐败，提高依法行政意识，保护公民的正当权益，维护公共秩序和社会利益等方面的重要意义。通过学习，窗口工作同志的服务意识明显增强，业务水平和办事效率也有了显著的提高。

四、转变态度、热情服务

文化局窗口工作人员从人民群众的利益出发，以服务客户，让客户满意为己任，自觉遵守政务中心制定的服务规范和文明用语，对来窗口咨询或办事的业户，做到起立迎候，送上一杯水，微笑回话和服务。让客户来的高兴，走的满意。特别在客户遇到困难时，能千方百计帮助排忧解难。

五、存在问题及建议

在实施政务中心窗口统一办公的过程中，我们文化部门遇到一些实际问题和困难，主要是：

（一）人员不足、经费短缺，带来管理上的困难。尤其在县区一级，既没有文化管理费可收，财政预算又无法到位，难以开展工作。

（二）进驻政务中心办公，使人员闲置。由于我市市区文化市场原有项目的设置已成饱和状态，新办项目少，在政务中心办理业务平均每个月不到一项，工作量很少，指派专人在窗口办公，明显没有必要。

（三）与行政许可法相关的实施细则尚不建立健全，执行起来出现一些不利市场健康发展的事情。如我市文化市场本来就存在过小、过滥等问题，但按照行政许可法的规定，我们对符合条件的申请项目又不能抬高门槛，致使本来饱和的市场因为经营单位过多而容易出现不良竞争。

为此，我们建议：

（一）各级人大要加强对政府财政预算的监督，保证预算的落实和到位。

（二）建议把市政务中心的文化窗口的专人办公改为业务委托。

（三）建议抓紧制订实施行政许可法的细则，以利于对市场的宏观调控和管理。

六、下一步工作重点

（一）提高行政办事效率，认真分析、反映现行的许可事项审批程序、需申报材料及承诺时限对方便群众、提高工作效率所带来的不利影响，争取缩减到最简、最少程度。

（二）继续实行公示、公告制度，让群众监督，有效地遏制弄虚作假现象，促进窗口依法办事、公正办事和廉洁勤政建设。

（三）改善服务态度，热情为客户服务。工作中，要从客户利益出发，以服务客户、让客户满意为己任。自觉做到，对来窗口咨询和办事的客户，能起立迎候，送上一杯水，微笑回话和服务。

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目标任务，现将有关工作总结汇报如下：

**政务服务企业窗口工作总结7**

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

>一、xx年工作开展情况

（一）局领导高度重视“窗口”工作，支持力度大。

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

（二）提高工作人员的服务质量和服务水平。

为进一步提高工作效能，强化管理，规范运作，提高服务水平，国土窗口率先在中心开展服务质量活动，既“五个一”活动。一是对窗口工作人员进行一次再动员，统一思想，深化认识，为进一步提高窗口工作效能和服务质量提供思想保证；二是每季度开展一次自查自纠活动，对照依法行政，规范办事，热情服务等方面进行自查自纠，表演先进，鞭策落后；三是每个人每季度写一篇工作小结，联系各岗位职责，找不足抓整改；四是每季度组织一次企业回访活动，上门征求企业对窗口审批，服务工作的意见和建议；五是每季度开展一次业务培训，不断提高窗口工作人员业务水平。上述活动大大提高了窗口工作人员的综合素质，服务质量和服务意识明显增强。

（三）创新服务机制，实现窗口服务的便捷高效。

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

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

（四）加强制度建设，强化窗口管理。

1、坚持“四项制度”严格执行“四条禁令”，“六个不准”规定。

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

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

>二、取得成效

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

**政务服务企业窗口工作总结8**

xx年是建国x周年，也是民政事业发展不平凡之年。随着社会改革深入和城乡一体化的进程，民政工作面临着复杂严峻的形势。上半年，我局在区委、区政府的正确领导下，在市局大力支持和正确的指导下，以科学发展观为统领，以“保发展、保民生、保稳定”为主线，围绕区委提出的争当“两个率先排头兵”的要求，出台工作要点，结合学习实践活动，深入基层调研，完善各项制度，健全机制，开展作风大整顿，加强机关建设，努力改善民生，解决困难群众最关心、最直接、最现实的利益问题，争先创优，为全区经济发展和构建和谐社会作出了应有的贡献。

>一、系统规划，促进民政事业全面发展

年初，我局根据区委、区政府中心工作，结合工作实际，出台了《##区民政局xx年工作要点》，从十个方面系统进行了规划：一是建立社会救助站，实现城乡低保一体化;二是全面开展城乡低收入家庭认定工作，构建覆盖全民的分层救助框架;三是扩大救助范围，做好制度衔接，拓宽救助领域;四是加快福利院提档升级，改变落后面貌;五是启动“消坯行动”，建立农村危房改造的长效机制;六是完善应急预案体系，做好减灾救灾工作;七是大力落实优抚安置政策，保持优抚对象思想稳定;八是强化专项社会事务管理，提高民政服务水平;九是健全各级残联组织，加强残障金征收，为残疾人办实事;十是落实老年人优待政策，尽力为老年人服务。7月初召开了全区民政工作会，进一步推动了民政工作的进程。

>二、深入调研，进一步完善社会救助体系

我局将年度工作安排与学习实践活动结合起来，在6月份至7月份，开展了一次“关注民生、为民服务”的主题调研实践活动。并于7月25日至6月25日，局全员下乡对农村低保户进行核查登记，通过召集村民代表、村两委班子及各乡镇民政办人员对以上对象户进行评议，张榜公布，认定全区农村低保对象，为需要帮助的群众解决实际困难和反映突出问题。通过调研和全员下乡服务民生，进一步完善了社会救助体系。

(一)整合城乡低保，努力实现城乡低保一体化

目前，低保工作存在城乡分割问题，即仅以保障对象的户口性质划分为城市低保和农村低保，导致标准相差悬殊、“同命不同价”的不合理现象，表现在城市低保线为230元/月，城镇为200元/月，农村为100元/月。也存在低保一定管几年，没有做到“动态管理、有进有出、有升有降”的问题，导致保障不准。农村低保从xx年建立后一直没有大的清查调整，动态管理不落实。还存在农村低保资金短缺、保障面窄、保障标准偏低，导致保障不足的问题。xx年，我区城市低保率达，而农村低保率仅。按保足要求农村低保率应在5%左右。农村低保保障线应适当提高，达到150元左右。针对以上现状，我们今年上半年从以下几方面着手实现城乡低保一体化，达到动态管理，保准保足。

一是打破已不适应形势需要的老的政策框框，不囿于条例限制，变以户籍界定城乡居民为以常住地和是否承包农村土地来界定。即在城镇有固定住所并常住，没有承包地的困难家庭人员可按城镇标准申请低保。二是按生活费指数和承包地保障水平科学确定城市、集镇、农村最低生活保障线，逐步缩小城乡保障差距，最终达到同等保障程度。从xx年1月起，我区农村低保线已调至130元/月，缩小了城乡保障差距，迈出了坚实的步伐。三是打破资金藩篱，实现城乡低保资金融合，统一管理使用。从xx年起，市局已将农村和城市低保审批权全部下放区局，为统筹城乡低保创造了条件。全区已批准农村低保5190户8724人。四是适当增加区级财政投入，大力争取省市支持做大低保资金蛋糕。

(二)开展低收入家庭认定，实现社会救助工作科学化、规范化

低收入家庭是指家庭收入超过低保标准，但未超过低保标准两倍的家庭。通俗说是边缘户或夹心层。以往，既不能享受低保系列政策，又难以抵御生活风险，难以解决因灾因病因学导致的困难。开展低收入家庭认定，能掌握困难家庭的分布情况，与低保工作相衔接、补充、转化，也是解决因灾、因病、因学导致的困难而开展临时救济、助学救济、大病救助、危房改造的基础。开展低收入家庭认定后，将社会上的各个家庭可区别为一般户、低收入户、低保户，利于构建覆盖全民的分层分类救助框架，改变救助工作随意性。对于低保户，可享受低保金、临时生活救助、教育救助、无门槛大病救助，危房改造大额补助。对于低收入户，可享受因灾、因病、因学导致的临时生活救助，低门槛大病救助，危房改造小额补助。对于一般户，只能享受因大灾、因大病导致的临时生活救助，高门槛大病救助。目前，我区初步认定低收入家庭约3300户，为低保动态管理提供了第一手资料，也为全面实现社会救助工作科学化、规范化打下了坚实的基础。

**政务服务企业窗口工作总结9**

创先争优活动中，安徽铜陵XX区人民法院在区委的正确领导和区人大及其常委会的依法监督下，践行“为大局服务、为人民司法”工作主题，深化“人民法官为人民”主题实践活动，忠实履行宪法和法律，各项工作取得了新的进展，为维护社会稳定，促进经济社会又好又快发展，提供了有力的司法支持，该院设立的诉讼服务中心作为便民服务窗口被最高人民法院授予全国“立案信访窗口”先进单位。

>一、坚持“三亮”——亮标准、亮身份、亮承诺。

区法院在创先争优活动中，立足实际，坚持以人为本、执法为民理念，院党组决定设立诉讼服务中心作为便民服务窗口。中心全体工作人员努力以“服务我最优、作风我最好、形象我最佳”为共同创争目标，通过开展亮标准、亮身份、亮承诺等“三亮活动，公开《审判流程管理规定》、《案件流程图》、《立案审查规则》；工作人员统一着装；制作服务承诺卡，公示姓名、职务和职责，亮牌上岗；设立党员示范岗，佩戴党徽或团徽，全面提升了为民服务水平，受到群众欢迎。

>二、突出“三比——比技能、比作风、比业绩。

该院通过组织参加专业培训、召开庭务会讨论、鼓励自学等形式，坚持不懈地抓学习，提高服务本领；开展灵活多样的窗口服务业务技能竞赛，比服务态度、比录入速度、比案卷质量、比承办效果。与此同时，强化诉讼指导，引导当事人合理传递诉讼材料、登记立案、交纳诉讼费用，实现一站式服务和快速立案。

>三、做好“三评——群众评、党员评、领导评。

在窗口设立征求意见簿，定期召开座谈会，征求各级领导、人民陪审员、律师或当事人的评议意见；党支部结合工作会议，坚持每季度开展一次点评互评。院党组负责人、党总支负责人定期对党员承诺进行点评。截止10月31日，该院今年审理案件1179件，案件标的亿元。

>四、提升“三创”——创群众满意岗位、创服务先进单位、创优质服务品牌。

对待来访者坚持做到“五心”，即接待热心，回答诚心、解释耐心，宣传细心，服务放心。制定了《涉诉信访接待处理暂行规定》，印制了《铜陵市XX区人民法院来信登记卡》，由专人负责接待，做好接访日志，及时落实办理，及时反馈办理结果，并将所有来访案件统一编号归档。对院办公楼一楼大厅进行改造，建成了柜台式、开放式的诉讼服务窗口。设置诉讼引导台，配备座椅、饮水机（含纸杯）等多种便民设施；配备了电话、电脑、打印机、复印机、高速扫描仪、纸笔、时钟等设备，提高办事效率；设置了公示牌、电子大屏幕，公开工作流程，发布公告、当事人须知等信息；设置服务指南报架，为当事人免费提供《民事起诉》、《司法救助须知》等12种诉讼指南手册；设立调解速裁室，建立调解速裁机制，受到当事人好评。

**政务服务企业窗口工作总结10**

>1、进一步完善了公司绩效考核总体方案。

进一步细化内部分配考核，建立全员考核机制，使考核量化分配延伸到班组，延伸到个人。

进一步修订了专业考核细则，增加了新的考核内容，加大了处罚力度。

增加了年度绩效考核指标，使考核工作更有目标和方向。

>2、上半年绩效考核执行情况良好。

各单位的内部分配细则均较以前有比较大的进步，主要体现在：

一是公司各单位都按照公司绩效考核精神制定了内部量化细则。

二是绩效考核正在逐步深入到基层，甚至到个人。

三是大多数单位领导非常重视绩效考核工作。

四是做得较好和进步明显的单位有钳工专业、静设备专业、工程分公司。

>3、绩效考核工作存在的主要问题

一是少数单位领导对绩效考核工作仍重视不够；

二是部分单位内部细化量化工作停留在表面上、文字上，深入基层不够。

三是大多数班组缺乏规范的分配制度，特别在体现量化的基础数据等原始记录方面简单、粗糙，不规范。

四是部分单位同工同奖未落实。

>4、下步工作安排

、公司二级班子继续加强宣传，使班组长和职工能够熟悉、了解和接受。量化考核是一个长期积累和不断改进提高的过程，要有耐心和恒心，持续推进和改进。

、各级领导深入到班组，支持班组进行量化考核，并进行适当辅导。对奖金考核分配做得好的班组，可以总结经验，进行推广学习。班组应加强出勤、出工、做事等基础资料的记录工作。应该让班员清楚、明了班组如何算奖金、发放奖金，要让班员自己知道干了多少活，能拿多少奖金。班组奖金考核和发放记录要规范，资料应该妥善保存起码一年。

、公司将继续跟踪了解各单位绩效考核方案落实、整改情况。

**政务服务企业窗口工作总结11**

今年4月19日，我局进驻县政务服务中心，在长达半年多的时间里，我们始终牢固树立全心全意为人民服务的思想，急为群众急，想为群众想，认真实践“三个代表”重要思想，严格按照中心要求，努力工作，积极进取，工作己经步入正轨，取得了显著成效。现总结如下：

>工作到位，成绩显著。

今年4月19日至12月31日，我窗口共接件696件，己办结682件，有14件正在办理中（即办件570件，承诺件126件，平均每天42件）。其中，外来人口婚育证明324件（正式婚育证130件，临时婚育证194件）；受理再生育申请126件：申请补办《独生子女证》139件：征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件；热情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏实到位。

>自觉卒先遵守各项规章制度

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞“红灯”是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们的“上帝”———第一位人民群众的光倾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位“上帝”光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了我们，我们似乎也感到莫大的荣幸。我们记得非常清楚，它是20xx年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工作上都互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。这里为人民服务的气氛十分浓厚，对人民群众热情接待，工作一丝不苟，严肃认真，努力实践“三个代表”重要思想，全心全意为人民。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的xx人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦脑，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竞然胆大忘为地把政府为民办实事的政务工程，说成是“\_队”，工作人员都是“发配”到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑畔，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤概，呼于单位领导出面主持公道，认真教育肇事者。建议单位应将此人“发配”到政务中心，好好。

>明年工作打算

20xx年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在xx深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

（一）加大宣传力度，重点做好三个宣传。

一是我们将在年初，深入到企业、学校和农村宣传窗口事项和程序，届时，我将邀请xx电视台随行拍摄动态新闻，扩大社会影响；

二是向计生局的领导作好宣传，宣传中心工作的目的、意义和重要性，提高领导认识，把我们的待遇提高到令人羡慕的水平，把窗口建设成为优秀人才的窗口，最终把窗口变成想来来不了的热门岗位；

三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

（二）增加一个窗口，培养吃苦耐劳，全心全意为人民服务人才。将建议计生局定期派人到中心轮流煅炼，磨练意志。将此项作列为干部评优和中干提拔的重要考核内容

（三）坚持和完善领导值班制度。

（四）建立科室到中心了解工作情况制度。

（五）建立每月例会通报情况制度。

（六）继续坚持按办事指南办理所有事项。

（五）建立每月例会通、报情况制度。

（七）坚持按办事指南办理所有事项。

**政务服务企业窗口工作总结12**

20xx年，按照区委争先创优小组安排和部署，在中心的统一领导和本单位的业务指导下，坚持“公开、便民、廉政、高效”的宗旨，认真履行行政服务职能，不断提高工作效率和服务水平，圆满地完成了今年上半年的各项工作。现将主要工作情况汇报如下：

>一、圆满完成审验、换发和变更《收费许可证》为主的本职工作，同时强化为民服务意识，提高为民服务水平

审验、换发工作一开始，我窗口围绕省局要求，确定了今年审验工作的重点：

1、是否按照规定的收费项目、收费标准、收费范围实施收费，收费单位有无扩大收费范围、提高收费标准、自立项目等乱收费行为；

2、对国家和省明令取消和降低标准的收费项目及时落实；对已核发的《收费许可证》进行全面清理，及时变更。一方面我们指导他们填报《收费许可证申请表》，并逐项对各单位的收费项目与微机中该部门（单位）的收费档案进行核实，查看该单位是否有超标准收费、乱收费行为，其收费是否符合当前的政策。

3、《收费许可证》中填列的收费单位、收费项目、收费标准、收费范围、收费对象、计算单位等与实际执行是否一致；收费项目和收费标准的增减、调整，是否及时输了收费许可证变更手续；《许可证》有无转让、借用、涂改、伪造和遗失、损坏等现象；

4、收费是否使用财政或税务部门规定的票据和实行收支两条线管理；

5、20xx年度收费单位的收费收入和支出情况。同时，我们为规范发放《收费许可证》范围的管理要求，严格要求单位将必须提供的申请文件、合法有效批准收费文件、政府或业务主管部门批准执业的文件和有关证照、法人资格证明或机构编制及经费来源的文件等等到一系列材料准备齐全，保证了《收费许可证》档案的齐全。为了确保每家单位的新证不出差错，我们认真实行“三查看”制度：审验前一个月，审查每家单位的收费项目、批准文件是否合法、有效；审验中，审查每家单位的每一项收费项目、批准文件是否合法有效、收费范围是否正确、是否一年以上未实施收费；打证前再由另一人审查一遍。

在审验证工作中，我们时时刻刻、方方面面地为执收单位着想，为其提供方便，我们热情地辅导各收费单位填写审验登记表，符合条件的当场办理，手续不完备的，我们严格履行一次性告知义务，不让办件人员因为我们服务不周到而“问二遍、跑两趟”，真正做到了让客户“高兴而来，满意而归”。这样不仅提高了工作效率，同时也得到了群众的好评。

>二、积极参加中心组织的争先创优活动，提高为民服务思想意识

上半年，我窗口认真参加了中心组织的争先创优学习活动，在做笔记的同时不断提高自身素质，增强以民为本、为民服务的意识，提高办事效率，使今年的服务工作有了新的突破，树立了中心、窗口的良好形象。这次活动是一次主题鲜明、组织有序的干部学习活动。通过学习使我们的认识进一步得到提高，理解和明白了此次活动的重要性和必要性。认真进行了深刻的自我剖析和整改提高并认真撰写了剖析材料，制定了整改方案。使我窗口工作人员的政治思想水平再上一个新台阶。

>三、密切配合中心的各项工作，争创“优秀示范”窗口

在工作中，我窗口严格遵守中心各项工作纪律，认真遵守作息时间，严格坚持请销假制度。认真执行“一个窗口对外、一门受理、一次告知、一站办公、一地办结”的“五个一”工作机制。努力做到准时上下班，不擅自离岗、不串岗聊天；秉公执法、清正廉明，不利用职务之便谋取私利；服务耐心细致，态度热情和蔼，不与办事对象发生争吵；工作时间不吃零食、不干私活，不玩电脑游戏。

正确处理纪律与自由、权利与义务的关系。特别是中心提出创建“五型中心”以来，我窗口更是严格按照中心的规章制度认真做好审批服务工作，规范自己的言行，让服务对象高兴而来、满意而归，同时与中心各窗口工作工作人员和睦相处；工作中，强化节约意识；加强业务和政治理论学习，不断提升业务能力和文化素养；严格遵守职业道德，自觉维护中心的良好形象，积极投入到“争先创优”活动中来。

>四、下半年工作设想：

1、进一步做好本职工作，完善收费许可证年审管理

按照方便申请单位简化手续的原则，进一步规范收费许可证申请、受理、审核、签批、发证等合法程序。认真做好收费许可证和年度审验工作。继续积极完善收费许可证档案管理制度。

2、积极参加中心组织的活动、配合中心各项工作，争做中心的“优秀示范岗”和“示范党员”

作为成员单位，积极配合中心的工作不仅是我们的责任，也是我们的光荣。中心提出了争创“优秀示范岗”和“示范党员”的建议，我们一定全力支持，以实际行动贯穿于明年的工作之中，争当楷模，争当示范窗口，为全年的工作画上圆满的句号。

3、发扬自身优点，查找不足，努力提高工作水平

在今后工作中，我们窗口的行政服务水平要有一定的提高，审批工作取得了一定的成绩，但与先进窗口、先进标兵相比，还存在着一定的差距。因为我窗口业务主要集中在第二季度，工作量比较集中，其它时间业务量很少，所以我们更应该注意遵守工作纪律。进一步提高自身素质，查找并改正自身存在的问题，克服自身缺点，认真学习、借鉴先进窗口的经验和作法，把工作做实做细，实现行政服务工作的全面提高和创新争取取得更加优异的成绩。

**政务服务企业窗口工作总结13**

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，明确了自己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。济发展护好航。

>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”的各项工作纪律，按时上下班，不脱岗，不空岗，上班时间不聊天、不打游戏，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。

**政务服务企业窗口工作总结14**

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，办公室设立在党委办，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\_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度日趋完善，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。

2、优化环境，提高服务质量。服务大厅工作需做到环境整洁，无脏、乱、差现象，服务设施齐全；办事指南清楚，政（事）务公开完善；设置咨询窗口，提供咨询引导服务，给办事群众一个明确的办事指引。我局林业行政服务中心推行的“一站式”服务，全程服务、预约服务，开通重大项目“绿色通道”；推行办事事项网上申请、网上受理、网上审批，强化大厅窗口服务功能，精简办事环节，缩短办结期限取得了良好的成效，深受广大群众赞赏。

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、积极推行为民、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全社会各界人士的监督和投诉。

4、群策群力，确保整改到位。要求各服务窗口紧紧围绕创建内容和创建标准，采取多种形式，联系群众，依靠群众，广泛征求意见，采取问卷调查、网上调查、明查暗访、召开座谈会等多种方式，广纳民意，汲取全社会多方智慧，广泛了解掌握各服务窗口政风行风建设状况，查找存在突出问题。

**政务服务企业窗口工作总结15**

自《婚姻登记条例》把婚检从“强制”改为“自愿”，我区婚检率锐减。为进一步提高我区婚检率，增强人口素质，我院在区委区政府的大力支持下，在区妇联、区政务服务中心、区民政局的共同帮助下，今年继续投入大量人力物力，在婚姻登记处现场婚检，经过大力宣传，成效有了明显提高。现将今年工作情况总结如下：

>一、工作安排部署

为把婚检工作做好，我院领导高度重视，多次召开全院科主任会议布置工作，婚检中心由7名各科室骨干力量组成。设置婚检登记室、男检室、女检室、检验室、婚检彩超室、婚检导诊台。对男检、女检及相关人员进行了《母婴保健法》及婚检知识、婚检常规操作的培训，使他们能高质量的完成婚前保健工作，确保了婚检工作的顺利进行。

>二、宣传发动，工作成效

为进一步提高婚检率，我院派专人在婚姻登记窗口进行婚检导诊服务及叶酸服用知识宣教，并发放免费婚检服务宣传单、宣传手袋及围裙。同时利用多种方式进行广泛宣传，在各乡、镇、街道、居委张贴免费婚检公告，让广大群众知晓婚检的重要性和必要性。

>三、存在问题

1、由于房屋及服务窗口有限，缺少独立婚检宣教用房。

2、大多数人认为自己身体健康不需要体检，或讳疾忌医。

3、群众对婚检的重要性和必要性认识不足，怕麻烦，不愿婚检。

截止目前，我区婚前医学检查820人，较去年同期有了明显增高；发放叶酸16116瓶。

总之，自开展联合办公以来，婚检率较前有明显提高，但比起强制婚检时的婚检率仍有很大差距，下一步我们希望协调有关部门共同把婚检工作做好，进一步提高婚检质量和婚检率，降低出生缺陷。建议政府加大婚检投入，把自愿婚检改为免费强制婚检，专人负责，有条件的话，可以推行下乡婚检，方便人民，服务人民。进一步提高我区人口素质，降低出生缺陷。

**政务服务企业窗口工作总结16**

20ｘｘ年以来，ｘｘ单位在上级部门的正确领导下以及在相关单位的大力支持下和主管局的正确带领下，积极工作、拼搏向上，为了日后更好地工作和学习，现将本单位一年来的工作、学习情况简要汇报如下：

>一、ｘｘ单位基本情况：

20ｘｘ年ｘｘ单位共有工作人员ｘ人，其中：汉族ｘ名、维吾尔族ｘ名，女职工ｘ名、男职工ｘ名。本科学历人员ｘ人，大专学历人员ｘ人，中专学历ｘ人，平均年龄ｘ岁。一年来，本单位全体干部职工积极干好本职工作，顺利地完成了全年的各项工作任务。

>二、认真参加各项学习任务，加强政治学习。

一年来，ｘｘ单位认真组织工作人员学习，学习了党的ｘｘ大及ｘｘ届三ｘ中、ｘ中全会精神。积极参加了主管局组织的各项业务的学习。一年来，ｘｘ单位全体人员全面、认真履行工作职责，自觉加强本单位的政治建设、双文明建设和基层阵地建设，同事之间相互团结和互助，全年未发生一起有悖工作纪律的事。

>三、认真组织人员干好工作，自觉加强锻炼。

一年来ｘｘ单位认真部署，积极、有效地干好各项工作，全体人员积极、想方设法地帮助广大人民群众做好事、实事。一年来，全体人员积极动手，在本单位的平安建设方面，自身建设方面，阵地建设方面认真把好关，全面履行工作职责，全方位地加强学习和锻炼，自觉接受来自各方面的监督和指导。20ｘｘ年本单位严要求、求发展，积极创建规范化单位，并积极面对挑战，抓基础、强管理，积极保优争先，由于各方面成绩突出，得到了其他兄弟单位的一致好评。

>四、认真做好资金管理工作，落实基础工作。

ｘｘ单位于今年安排工作人员积极下到基层，检查各级上报项目的开工建设情况以及认真落实本单位的资金管理工作。对各项资金加强管理和积极落实各上级专项资金项目，我们都进行了实时监管和落实。今年我们落实好了本单位各项补助资金，认真听取了主要领导同志及各负责人对本单位的建设意见和建议，认真贯彻落实好了资金的管理工作。

>五、认真管理各项补贴，积极摸底财务统计，做好资金补贴发放工作。

对今年视基本情况不同，本单位派工作人员会同主管局工作人员一道下到各基层，积极查看资金使用情况和统计，为今年发放各项资金补贴工作打下了坚实的基础。

一年来ｘｘ单位发放资金补贴ｘX户，共计金额ｘｘ元，发放补助补贴ｘ户，共计金额ｘ元，发放国家补贴ｘX户，共计金额ｘｘ元，这些资金有效发放，极大地调动了基层人民爱党为国的积极性，大家对热爱祖国、热爱中国\_，热爱社会主义，热爱家乡建设更加深入和贴心。

>六、认真做好基层账务，自觉接受检查。

一年来ｘｘ单位认真做好各项财务工作，自觉接受上级部门及各方面的检查和指导。大家同心同德地干好各项工作，随时接受上级部门的监督和检查。全年未发现一起有悖财经纪律的事。

今年本单位主要工作就是做好各项资金的管理工作和积极把各项资金发放落实到位，把各项补贴发放到位。积极做好公益事业资金补贴工作。发挥基层战斗堡垒作用及发挥基层单位的工作积极性。本单位会计要为基层单位报好帐，干好本职工作。今后，我们要认真工作，争取把各项工作做细、做扎实，为基层人民群众服务好。

>七、其他方面和今后努力方向。

一年来ｘｘ单位除了做好本职工作以外，还组织人员积极参加了主管局安排的各种政治、业务学习，一方面本单位工作人员积极稳妥地把各项事业推向前进，另一方面继续展开调查研究，搞好本单位的自身建设。不足之处是：本单位工作人员素质参差不齐，人员交流经验少，导致处理各项工作时间上长短不一。

今后努力方向：一是继续抓好本单位各项基础性建设，完善各项规章制度；二是积极稳妥抓好干部人员培训，做好工作人员管理工作；三是有条不紊地做好单位账务、资金、管理等各项基础工作，扎实有力地为做好新的一年各项工作而努力奋斗。

**政务服务企业窗口工作总结17**

我窗口工作人员响应上级领导号召，为更好地服务群众，经领导批准，在办理二手房过户手续时，取消原土地转让环节，使办理登记业务一步到位，为群众带来切实的便利。

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，我为自己能加入中国xxx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xxx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xxx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。

国土窗口工作总结

一、领导重视，软件硬件建设到位

为保证入驻窗口的各项业务顺利开展，我局领导高度重视，按照县政府加强行政服务中心建设的总体要求，就人员调配、入驻项目的筛选、收费标准、运行程序等事宜，多次召开会议斟酌酝酿，通过调整归并局股室职能，研究成立了局行政许可股，明确一名局领导分管窗口工作，并实行首席代表负责制，对进入国土窗口审批的项目授权到位，包括股长在内的四名同志进驻窗口。同时，将涉及业务审批事项的土地（采矿）登记专用章全部存放窗口保管使用，为提高审批效率，局长还将自己的个人工作印鉴也放在窗口首席代

表处，明确要求杜绝项目两头受理，杜绝办事人员两头跑，最大化精简审批程序。同时进一步加强了窗口的硬件建设工作，专门为窗口配备了专业打印机、扫描仪等硬件。局长余觉先和分管领导唐义胜主任还多次亲临窗口现场办公，检查指导工作，勉励窗口工作人员内强素质，外树形象。

二、阳光政务，建章立制运行规范

2、加强业务学习。由于窗口四名工作人员来自不同工作岗位，为了尽快进入角色，保证窗口服务不断层，我们要求每名窗口工作人员必须熟悉所有的审批业务，能够独立承担工作。抓紧一切学习的机会（中心的各种业务培训和自学），学习相关业务的法律法规及标准，将涉及到的有关法律条文及收费文件全部输入了计算机以方便查找和使用。通过对进入窗口的所有业务、计算机的操作等强化学习，为提高办事效率打下了坚实的基础。无论是中心下发的通

三、强化效能，优质服务经济发展

1、严格责任意识和服务意识。日常工作中，我们注重热情服务,注重仪表，礼貌待客，急群众之所急。对所有审批事项进行挖潜缩时，土地预审意见由15个工作日缩减为7个工作日，在法律法规规定的时限内，确定了最短审批时限，专门制作了清晰明了的办事流程图，接受群众监督，力争使窗口的整体办事效率得到最大的提高。同时实行首问负责制，窗口第一收件人对办件负责到底，实行一次性告知，并严格责任追究。积极探索强化窗口管理的新做法，在博采众家之长的基础上，结合实际推陈出新，对行政许可工作制定了完善、科学的工作考核办法，健全了工作激励机制。

2、提高办件质量，服务发展大局。自20\_年5月4日以来，国土窗口所有受理件的按时办结率达100%，提前办结率99%，接待咨询业务500余人次。收到服务对象来信表扬两次、锦旗三面。优质的服务和极高的效率得到了办事群众和企业的普遍肯定。尤其是对涉及县重点工程、民生工程及重大审批项目的办理在法规许可的范围内实行“以便利直通车”和“绿色通道”为主的“一站式”全程跟踪服务。县汽车工业园区一家招商引资企业因为贷款期限的限制需要在申请当日拿到他项权利证书，土地使用权抵押登记项目承诺时限是20个工作日，我局窗口单位首席代表自己到局机关找领

导说明情况，局领导特事特批，该项业务我们当天上午就予以办结了，受到了前来办事的企业的好评。

四、存在问题及工作建议

在行政服务中心的正确领导下，国土窗口全体工作人员以自己的辛勤工作使得窗口工作渐趋规范，社会成效初显。但我们也深知，我们的工作离中心和局党组对我们的要求还有很大的距离，还存在着一些问题亟待改进：

窗口方面1.学习主动性还有所欠缺，业务能力有待进一步提高。2.工作繁忙时，对人态度热情不够，微笑服务到位不够。3.受理件的审批工作流程还不是十分顺畅，有待完善。4.与中心、窗口单位、局职能股室沟通协调尚待加强。

中心方面：1.强化管理，加强督查。在加强制度建设、加强大厅管理、的同时，确实落实县委县政府关于加强行政服务中心建设的决策部署，杜绝将窗口做“收发室”，使各进驻单位真正做到“项目、人员、授权”三到位，建设真正能够服务于县域经济发展的大平台。2.进一步完善考评考核机制。建议红旗窗口每季度评比一次，红旗标兵两月评比一次。

通过一年以来的工作，国土窗口虽然取得了一点成绩，但是次年在的问题依然很多，国土窗口将认真总结工作中存在的不足，深入分析原因，积极采取措施，加强“宁可自己麻烦百次，不让群众麻烦一次”的服务意识和责任意识的培养教育，严格按照局领导和中心的各项工作要求，巩固成绩，再接再厉，真正做到让领导满意，让群众满意，让企业满意，继续打造一流的国土政务窗口，为“科学发展促崛起，再创枞阳新辉煌”做出新的积极的贡献。

根据水产局《x行政许可职能归并改革实施方案》要求，行政许可股进驻县行政服务中心办公，由王x同志20xx年x月按时在中心上班，办理日常事务，水产窗口主要做了以下工作：

**政务服务企业窗口工作总结18**

20\_\_年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下：

一是服务至上，热情工作。窗口工作是\_\_\_(单位名称)工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。我所负责的岗位每天都有不少人来办理\_\_、\_\_等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20\_\_年全年，我认真负责的完成\_\_件\_\_业务办理，\_\_件\_\_业务办理，未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

四是发挥余热，乐于奉献。除了本职工作以外，我还积极参与单位组织的各项文体活动，作为单位工会\_\_，20\_\_年，我组织并参与了\_\_\_活动、\_\_\_活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

五是积极学习，提高进步。学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20\_\_年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加\_\_\_培训和\_\_\_学习，并报考了\_\_\_并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

玉兔辞岁去，祥猴迎春来。新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

**政务服务企业窗口工作总结19**

努力提升行政服务水平年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等卫生许可事项（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。认真学习理论等重要思想，进一步提高个人政治素质，在政治上始终和\_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《\_行政许可法》、《\_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《\_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\_“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、严于律已，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。

**政务服务企业窗口工作总结20**

20xx年，是实施“”规划的开局之年，也是大厅继续夯实基础，增强后劲之年。截止5月底，大厅共办理各类审批项目48922件，按时办结率为100%；收费311万元。现将半年工作情况作简要总结如下：

>一、年工作基本情况

（一）进一步理清工作思路

今年，管委办在继承中发扬，提出了新的工作思路：

1、工作理念：以群众满意为最高标准。

2、工作目标：努力把大厅阳光、高效的作用发挥出来，为区委、区政府争光，为公务员队伍争气，进一步优化发展环境，更好地便民利民。

3、工作角色：一是当好入驻大厅的审批项目的管理员、协调员；二是当好入驻大厅的窗口工作人员的服务员、督查员；三是当好行政审批制度改革的宣传员。

4、工作作风要求：热情、周到、廉洁、高效。

5、主要工作内容：一是以人为本，进一步把窗口工作人员凝聚起来；二是与入驻部门加强协调，进一步把行政审批效率提高起来。

6、六条工作措施：一是严格劳动纪律；二是规范工作着装；三是统一服务用语；四是改进审批方式；五是精减审批环节及要件；六是强化群众测评。

（二）进一步加强制度建设

为进一步提升大厅窗口形象，优化沙区发展环境，更好地为企业、群众服务，大厅管委办根据原《考核规则》施行的实际情况，在反复征求窗口工作人员意见的基础上，再次修订了《大厅服务窗口及其工作人员考评规则》、《大厅服务窗口考核实施细则》和《大厅窗口工作人员考核实施细则》等三个制度，新制度的修订主要有3个变化：

1、强化了《xx区人民政府关于印发的通知》（沙府发[20xx]121号文）“第六章大厅考核奖惩”中关于对窗口工作人员进行月度考核和年度考核的评比要求；

2、细化了月度“流动文明窗口标兵”和“服务明星”的评比细则，并加大了奖励力度；

3、考核的形式从以前扣钱（凡违纪被扣钱者均取消月度评优资格）改为在100分的基础上实行加、减分制，与经济挂钩，更大程度地激发窗口工作人员创优积极性。

（三）进一步完善服务硬件环境

上半年，管委办围绕打造让群众和工作人员感到舒心、温心、欢心、安心的“四心型”服务大厅做文章，采取了六条措施营造工作、服务的硬件环境。一是重新排版编印了近3万4千份办事指南，供办事群众取阅；二是添置了背景音乐设备，坚持早、中、晚上、下班前播放动听的音乐和广播一些温馨提示，及时调节大厅的工作节奏，密切与窗口工作人员、群众的联系；三是开展下午一刻钟的工间操活动，

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