# 政务中心教体局工作总结(精选8篇)

来源：网友投稿 作者：寂静之音 更新时间：2024-09-05

*政务中心教体局工作总结1为加强乡镇政务服务中心建设，加快乡政府职能转变，强化基层组织服务功能，提高办事效率，密切干群关系，高山乡政府成立了政务服务中心，建立公正、透明、廉洁、高效的服务窗口，使权力在阳光下运行，促进服务型、法治型、效率型和廉...*

**政务中心教体局工作总结1**

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

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

>一是精心组织，服务科学发展。

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

>二是规范运行，提升服务效能。

>三是严格管理，推进标准化建设。

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

>四是公开透明，深化政务公开。

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

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

**政务中心教体局工作总结2**

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

>一、xx年工作开展情况

（一）局领导高度重视“窗口”工作，支持力度大。

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

（二）提高工作人员的服务质量和服务水平。

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

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

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

三是每个人每季度写一篇工作小结，联系各岗位职责，找不足抓整改；

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

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

（三）创新服务机制，实现窗口服务的便捷高效。

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

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

（四）加强制度建设，强化窗口管理。

1、坚持“四项制度”严格执行“四条禁令”，“六个不准”规定。

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

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

>二、取得成效

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

**政务中心教体局工作总结3**

20xx年，在党工委、管委会的正确领导下，政务服务中心紧紧围绕党工委、管委会中心工作，加强三级政务服务平台建设，全面推进政务服务改革，着力政务公开和效能提升，发扬“拓荒牛”精神，勇于创新、狠抓落实，努力营造遵循国际惯例的政务服务环境。现将20xx年工作情况总结如下。

>一、20xx年主要工作

（一）审批服务事项加速推进

依据法治原则和省、市对事项精简和流程优化的要求，牵头对新区1087项行政审批及政务服务事项进行了逐一审查，内容涵盖事项名称、事项类型、设定依据、办理时限、办理流程、前置条件等方面。共取消86个单独事项，合并38个事项，取消45个事项的前置条件104项，取消61个事项的78份申请材料，压缩14个事项的办理时限合计93天，调整15个事项的管理方式。本着方便企业群众、利于监管服务的原则，下放169项审批服务事项到镇（街道），61项服务事项到村（社区），并一律进入镇（街道）政务服务中心和村（社区）便民服务中心办理，实现“一个窗口”对外。通过清理下放，新区行政审批及政务服务事项名称得到进一步规范，事项类型划分更加明晰，设定依据更加明确，办理流程更加优化，审批服务效率显著提高。

（二）基层政务服务平台建设日趋完善

推动二三级政务服务平台改革创新、转型升级，镇（街道）政务服务中心和村（社区）便民服务中心服务质量进一步提升，出台《镇（街道）政务服务中心管理实施办法》、《村（社区）便民服务中心标准化建设规范导则》，基层政务服务管理制度化建设进一步加强。

（三）“新风行动”效果显著

从7月28日起开展为期2个月的“新风行动”，从业务新风、服务新风和环境新风三个方面拿出政务服务有效措施，从试行离柜业务、窗口优化工作、“找问题、提优化”活动等12个工作项目进行推进，着力打造以新区政务服务中心为标杆，通过“新风行动”进一步提升工作人员素养、优化业务办理流程、改进服务方式、改善服务环境设施，形成新区政务服务环境“新风扑面”的新气象。

（四）管委会公开电话初见成效

按照9月11日党工委管委会办公会第31次会议纪要精神，经过紧锣密鼓地开展人员招聘培训、场地改造、办公设备安装、宣传推广等前期筹备工作，完成了10月1日对外开通新区管委会公开电话“96099”的预定目标，全力打造365天24小时全天候受理、办理群众咨询、反映、投诉和求助的平台，初步达到有呼即应、转办快速、处理及时的效果。

（五）行政效能建设扎实开展

**政务中心教体局工作总结4**

>一、业务办件量实现“双突破、一提升”

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

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

>二、全面完成行政审批事项清理工作

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

>三、依法规范行政审批行为

2、以全方位的监督体系促进审批规范有序。

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

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

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

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

>四、加强自身建设，激发和调动工作热情，提高工作能力

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

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

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

>五、开展项目并联审批，提高行政审批效率

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

>六、推进政务公开政府信息公开，打造阳光政府

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

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

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

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

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

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

**政务中心教体局工作总结5**

今年来，市政务服务中心在上级政务服务中心和市委、市政府的正确领导下，根据20xx年全区政务服务政务公开政府信息公开（简称“一服务两公开”）工作要点和我市工作安排，结合市和我市“绩效攻坚年”活动的部署和要求，坚持以推进发展为主题，以群众满意为标准，以提升工作绩效为目标，全力推进“一服务两公开”工作。今年1-5月份，市政务服务中心办结审批和服务事项56553多件，收费4000多万元，平均每月办结数量超过万件，每月办结事项数量居广西各县（市）第一名，无一件超时，无一起群众投诉。现将上半年工作情况总结如下：

>一、主要工作及成效

（三）切实开展“绩效攻坚年”活动，提升工作绩效。

我们根据市委、市政府“绩效攻坚年”活动的部署和要求，在充分调研办事群众实际需求及中心窗口管理现状后，结合中心实际，扎实开展“绩效攻坚年”活动，对窗口实行绩效考评，提升工作绩效。

1、抓住“三要素”，注重绩效考评严肃性。

一是坚持三步走。第一步制定考评方案。成立了以政务办副主任为组长、相关股室负责人为组员的调研小组，经过广泛征求意见，反复论证研究，几易其稿，制定了《市政务服务中心管理办公室“绩效攻坚年”实施方案》，并制作了绩效考评指标模板；第二步科学制定目标。结合中心实际工作，确立了“建立全区一流政务服务中心”的绩效攻坚活目标，并把这一目标向中心各窗口广泛宣传、说明，使窗口工作人员明确工作方向，凝聚力量，共同为工作目标努力；第三步配套运行机制。在实行绩效考评的同时，对中心原来制定的各项管理考核制度进行清理、规范，建立以考勤、学习、工作制度等为重点的管理考核机制。

二是突出三原则。首先，“统一绩效考评体系”，即对各窗口的工作进行归纳，综合成为四个层面的主要工作，分别是“提高群众满意度、提高工作效能、优化内部流程、加强自身素质”。每一个层面的工作又具体细分成若干大类若干小项，尽可能地把工作细化。对窗口的绩效考评就围绕四个层面工作进行，为考评的具体化、可量化奠定了基础。其次，“坚持两不误、双促进”。坚持开展绩效考评和窗口日常管理工作有序进行两不误、双促进。借助绩效考评助推窗口管理，将中心各窗口业务工作指标细化纳入绩效考评，确保绩效考评可操作，有实效，既有效实行绩效考评，又有效提升窗口服务水平。从而确保了窗口干部队伍建设和业务工作两不误、双促进。第三，坚持“考评灵动性”。结合上级党委、政府和上级政务服务中心和我市市委、市政府不同阶段重点工作部署，适时把工作任务纳入考评体系，适时对考评目标内容进行修订，确保各个阶段的工作有效完成，强化工作目标的针对性，以促进各项工作顺利开展，并取得实效。

三是严格三挂钩。第一是与年度考核挂钩。窗口工作人员每月绩效考评的结果作为个人年度考核评定等次的重要依据，当有一个月的绩效考评等次评定为差的，当年的年度考核评定为不合格（或不称职）等次。这样强化了窗口工作人员注重日常工作效能，切实做好每天的业务工作，服务好办事群众。第二是与评优选先挂钩。在绩效考评中，把绩效考评结果作为每月及年度评优选先的主要参照依据之一，在绩效考评中被评为差的等次的一律取消评优选先资格，使评优选先完全凭工作绩效，营造良性竞争氛围，共同提升工作绩效。第三是与通报批评挂钩。每月及时将个人及窗口的考评结果，在中心内部并向窗口单位以及市四家班子领导通报，让领导了解窗口效能情况，加强对窗口的管理。由于挂钩效应，中心窗口工作人员争先创优意识明显增强。

2、着力“三量化”，增强绩效考评公信力。

一是量化绩效考评指标。政务办结合中心实际工作把绩效考核指标归为四个层面11大类31小项，如提高群众满意度考评指标层面，包含了优质服务、方便快捷、公开公正3大类，3大类又细分为群众满意度、群众投诉率、两头受理事项、违纪违规人次、现场缴费率、承诺提速率、实际办结提速率、信息公开率、政府信息查询受理率9小项具体指标。由于考评指标细化具体明确，窗口工作人员明晰了自身具体工作，主动办理业务的热情明显提高，责任感明显增强。

二是量化绩效考核分值。设置绩效考核事项分值是整个绩效考核工作的关键和难点。为此，我们中心绩效考评体系的四个层面的业务工作按照难易程度和耗时长短设定为不同分值，反复推敲，在实践中检测，达到分值合理公平。

三是量化绩效考评兑现。绩效考评的目的归根到底在于通过量化考核促进工作，从而建立公平、公正的考评激励机制，尽可能地调动广大工作人员的工作积极性和主动性，实现各项工作预期目标。在实行绩效考评时，我们坚持做到考评结果等次和奖励级别相对应。各个考评结果该获得什么级别的奖励就颁发相应级别的奖励，考评结果该受处罚就严格进行处罚，每次考评结果都进行公示，确保考评的公开公正，切实增强绩效考评的公信力。

3、坚持“三做到”，提升绩效考评实效性。

一是坚持日常监督与定期考评齐抓。在实行绩效考评时，我们结合中心的实际工作，仍然坚持每天值班坚持制度不放松，做到对窗口工作人员的日常工作纪律、服务态度、业务办理情况等常规检查与绩效考评指标考评相结合，在进行常规工作检查时，也对各窗口及窗口工作人员的绩效指标进行考评。此外，我们还成立了由政务办全体人员及部分窗口负责人组成的绩效督查工作小组，对照政务办绩效考评实施方案，组织定期考评，确保绩效考评结果依据真实充分，实现了目标任务的量化、工作内容的细化，推进了整体工作的协调运行。

二是坚持考评工作和鼓励干事并重。为有效提高窗口工作人员工作的积极性和主动性，我们对成绩突出或有其他特殊贡献的窗口及窗口工作人员实行加分制，例如对获得上级政务服务中心或上级管理部门表扬或社会群众赞誉的窗口及窗口工作人员给予加分。同时，对在履行好自身岗位职责还主动协助其他岗位或工作人员完成工作任务的给予加分，充分激发和肯定工作人员的干事热情，群众窗口及工作人员的团结协作能力。

三是坚持渠道测评和综合评定同步。通过政务服务及电子监察通用软件的对窗口的监控记录与窗口使用软件办理业务记录的考评，对窗口及窗口工作人员从完成本职工作、工作纪律、服务态度、办结时限等方面进行综合测评，对出现办件超时的窗口或个人给予严重扣分，使窗口工作人员办理每一项事项都严格执行“三项制度”按标准和程序进行，从机制和源头上有效杜绝了审批随意问题的产生。在此基础上，还对绩效考评工作实行阳光考评。对各个窗口及窗口工作人员每月考评得分及加分理由、依据以纸质或会议形式反馈给各窗口及窗口工作人员，实行扣分原因、加分依据、测评考评结果的三公开，做到阳光操作，透明公正。

（四）积极创新管理理念，探索运用平衡计分卡管理中心。

平衡计分卡是当前国际上绩效管理的一种先进管理工具。把它引入行政机关进行创新地处理和使用,能有效规范工作、提高效率、改进服务质量。为进一步提升我市政务服务中心的工作绩效，强化窗口工作人员的政治意识、责任意识和服务意识，提高审批效率和服务水平，我们在对使用平衡计分卡法管理和考核窗口及工作人员的日常工作，进行了积极探索。根据平衡计分卡的框架要素，确立了政务服务中心的战略愿景——建设全区一流政务服务中心，为确保这一战略愿景实现，我们制定了政务服务中心平衡计分卡管理系统图，运用平衡计分卡管理系统图把中心的工作归纳为“群众满意度、工作效能、内部流程、学习发展”四个层面11项战略目标31项具体指标，使窗口及工作人员对自身工作有一个直观的了解认识，促进各项工作目标有效实现。目前，因一些硬件和软件设施还不够完善，平衡计分卡管理系统暂时还没有运用到政务服务中心日常管理中，还只是在探索当中。

>二、存在问题

**政务中心教体局工作总结6**

我继续担任县政务服务中心（优化办）主任，兼任机关党支部书记。一年以来，在县委县政府的正确领导下，在同志们的关心帮助下，我坚持按照科学发展观的要求，团结和带领中心全体党员干部开拓创新，务实求进。圆满完成了各项目标任务。现将有关履职情况报告如下：

>一、提升能力谋全局

勤于学习思考认真学习科学发展观的理论著作和业务知识，撰写的《行政审批制度改革调研》将于春节前在《通讯》发表。在“双优”创建活动中提出了“加强基层组织建设，优化经济发展环境”的工作思路。主持制定完善了一系列工作制度，所拓展的工作领域比以前更加广泛。注重调查研究多次到企业、乡镇和机关调研走访，掌握一手材料，在深入企业调研时，主动受理发现“涉优”问题20余起，并通过汇报、协调、现场督办等办法都得到有效解决，还解决了航电枢纽、乌山创业园、铜业、旺旺公司的等具体困难10余个。为普瑞大酒店和县民政局牵线搭桥，促成了复退军人就业和企业急用保安的双赢合作。创新工作思路。通过夯实基层，注重源头，发现典型，以点带面的方法来创新工作思路，在推进乡镇政务公开、行政审批制度改革、优化农村基层发展环境方面和公开承诺工作中，效果明显。善于协调配合，全年积极配合县纪委、两办督查室等相关部门开展工作。善于调动各部门工作积极性，善于整合资源，寻找工作结合点。

>二、突出重点抓“源头”

1、积极争取领导重视

全年争取召开领导小组会议和两办下发《关于认真落实xx年“双优”创建活动各项目标任务的实施方案》，进一步强化各级各部门的目标责任，将各单位的目标任务的落实情况纳入年终绩效考核，争取举办了农村基层党组织“优化环境”培训班。还争取批准了“双优”创建优质服务标兵的评选活动。积极争取了政务服务中心选址新建，并有突破性进展。

2、丰富“双优”创建内容，公开承诺有成效

牵头组织72个部门开展“双优”创建公开承诺活动。拓宽了承诺层面，丰富了活动内涵。重在督促指导各部门对承诺内容兑现，全县政务服务水平明显提高，活动成效显著。

3、拓宽企业投诉渠道，加大投诉案件查处力度

为变被动服务为主动服务，我积极联系协调，在去年的基础上又向40余家工业企业、招商引资项目、重点工程项目、旅游企业、个体工商户增发“优质服务、优化环境”投诉服务牌和服务订单，拓宽了投诉渠道。全年共受理办结涉优投诉案件20件，我重点协调了航电枢纽关系理顺和园区企业货车超载以及循环工业基地封闭管理的问题。

4、重视源头，狠抓政务公开

**政务中心教体局工作总结7**

20xx年，中心综合科在中心领导的直接指导下，按照“增强素质、加强管理、搞好协调、做好服务”的工作思路，全科室同志奋发努力、勤恳工作，较好地完成了各项工作任务，取得了一定的工作成效。现将一年来的主要工作总结如下：

>一、积极开展“素质”教育，不断提高自身素质。

为了加强中心工作人员的整体素质和适应窗口工作的需要，综合科今年先后组织举办了普通话培训班、公务礼仪知识讲座、防火知识讲座以及为期三个月的电脑基础知识应用培训，全科室同志涌跃参加，计算机操作水平较以前有了明显提高，为中心的精神文明、巾帼文明示范岗、女职工建功立业示范岗的创建和社会治安综合治理奠定了良好的基础。

>二、精心做好各项工作，努力打造优质服务平台。

综合科的工作特点：事多、琐碎、繁杂。平时，我们注意将小事当大事抓，大事当重点事办，力求做到每件事完成到位，为整个中心工作铺好底，创造好条件，以提升中心的社会地位和良好声誉。

首先，立规修章，做到思有规则、行有规范。今年，在不断完善中心内部管理制度的同时，起草了《社会治安综合治理领导责任制》、《消防安全管理制度》。其次，做好日常的管理和服务，保障中心工作健康运行。一是信息交流及时准确。每天专人从事公文收发、处理、催办、归档，注意保持与外界的沟通联络，使上级的指示精神和区委、区政府各项工作部署在中心及时贯彻执行。今年在区\_指导下，对文书档案进行了初步整理。二是后勤服务任劳任怨。中心办公场所大，每天到中心来办事的群众多，人多暄杂、行政管理难度较大，综合科安排保洁人员每天打扫环境卫生，勤擦地抹灰、更换花卉，保持服务大厅及办公室、会议室环境优美、整洁。在大厅，我们设立了休息处，备有饮水机、开水炉，保证每天供水供电正常；对大厅及窗口工作人员办公设施及时维护、修理或更换，维护了大厅办公秩序；安排保安人员24小时巡逻值班,保障了办公设施的安全，每天做到人走灯熄、关好门窗；节假日及时安排人员值班，努力消除一切不安全隐患。三是会务安排有条不紊。中心作为新生的事物、政府的窗口，各级领导关注多，各种协调会、表彰会、党组会、办公会会议多。综合科按领导要求，认真做好各种会议议程的安排，及时起草发布通知，做好会场布置接待、起草会议文件、领导讲话、情况汇报，联系参会人员和会后文件的整理、宣传，确保了会议的圆满成功。四是经费争取成效显著。关心职工利益、提高职工福利是综合科一项头等大事。在中心领导的直接关心指导下，综合科狠抓了窗口人员岗贴经费的落实。我们对单位新进的工作人员和临时派到中心工作的同志，及时提供必备的办公条件，通报中心的工作情况，协助处理各方面的关系，做好人员增发岗位补贴工作。使他们在中心感到大家庭的温馨。

再次，协助领导关心人、激励人，增强中心凝聚力。一是随时关注中心职工和窗口工作人员工作、生活和家庭情况，对职工生病或亲人病故进行慰问，对窗口人员给予关心，为其过生日庆祝，充分体现了人文关怀。二是积极组织各种活动，增进中心大家庭的和谐。为了学习革命传统,树立社会主义荣辱观,中心先后组织全体人员到革命老区大别山、庐山考察等，接受革命传统教育；为丰富政务中心工作人员的业余文化生活，增强体质，政务中心拓展思路，精心策划并组织了政务中心第二届冬季运动会，运动会既增强了友谊，锻炼了身体，又培养了大家的团队精神。综合科自始至终做好活动的联络、安排和各项服务工作，保证了活动的顺利进行。三是做好中心机关与相关联系部门及部分窗口单位的协调工作，加强联络与沟通，消除矛盾和误会，增进团结和友谊，促进中心各项工作的顺利开展。

>三、热情接待，注重宣传，营造中心良好社会氛围。

随着中心工作的不断深入，进中心项目的增多，业务量的增加，中心的社会影响也越来越大，成为机关效能建设的靓点。xx市、区有关部门非常重视和关注中心的建设和发展。来客多、层次多、接待任务重是中心工作的一大特点。这一年，xx市、区领导各级等到中心视察、调研50人次；接待国家信息办刘强博士率领的视察团到中心视察、市纠纷办调研组到中心就“三个中心”的进驻贯彻落实情况调研到中心的检查三次；我们还接待了东西湖区\_“规范语言文字”采访组到中心的采访；xx市十二个区、二个开发区政务服务中心以及随州、xx县等外地政务服务中心到中心的参观、学习以及一些部门和群众到中心咨询、办事、业务交流等。对每一位来中心的宾客，我们做到热情接待、周到服务，为他们树立中心良好的第一印象。

回顾综合科一年来的工作情况，感觉到工作量虽大、繁杂，但工作成效是明显的。究其原因：一是“素质”教育的效应，同志们自身素质有了很大提高。二是领导的重视与支持，及时关心和帮助解决工作中的问题，鼓舞了大家工作信心。三是全科室同志勤恳敬业的结果。综合科许多工作看起来不起眼，其实都是中心整个工作的一部分，正因为科室全体同志的共同努力，从大处着想，从一点一滴做起，才保证了中心机关的正常运行，保证了中心工作的顺利开展。当然，用一分为二的观点看，综合科工作仍存在一些不足之处：

一是有时工作上沟通协调不够到位。

二是按节约型社会的要求，对办公用品、水电开支及招待费用的节俭还不够理想。

三是少数人工作中仍存在拖拉、散漫现象，这些都需要在工作中不断改进。

**政务中心教体局工作总结8**

20xx年上半年，在党工委、管委会的正确领导下，政务服务中心紧紧围绕党工委、管委会中心工作，加强三级政务服务平台建设，全面推进政务服务改革，着力政务公开和效能提升，努力营造遵循国际惯例的政务服务环境，全面完成各项目标任务。今年1-5月，新区政务服务中心共受理审批服务事项103813件，办结102427件，按时办结率100%。现将上半年工作情况总结如下。

>一、上半年主要工作

(一)审批服务增效提速。着力行政审批事项承接下放，主动对接管委会有关部门，承接省市新下放审批服务事项29项。着力全面清理逐步取消非行政许可审批项目，取消审批服务事项13项，冻结1项，合并4项，审批权限变更6项，取消收费项目1项。着力将审批服务事项下放到镇街道政务服务中心和村社区便民服务中心办理，目前新区政务中心审批服务事项238项(其中，直管区审批事项181项)，镇街政务服务中心审批服务事项157项，村社便民服务中心审批服务事项65项。经过多次梳理，拟近期再下放镇街审批服务事项54项。进一步改进服务方式，开展延时服务、上门服务、全程代办、主动服务等增值服务，为群众提供“一站式”、“全方位”的政务服务，服务质量和效率进一步提高。推行前置服务，依托创新中心，派驻5名审批服务业务骨干担任创业顾问，全面为入住企业或潜在企业提供各种审批服务的免费咨询、代办业务。

(二)负面清单管理模式改革创新推进。按照党工委管委会主要领导关于负面清单管理模式改革的批示精神和市委经济体制和生态文明体制改革专项小组《关于开展XX市负面清单管理模式改革试点工作要求的通知》要求，确定专人负责负面清单管理模式改革工作，制定负面清单管理模式改革工作方案，会同新区相关职能部门反复研究，形成《天府新区内资投资准入负面清单(20xx版第一批)》(送审稿)、《天府新区外商投资准入负面清单(20xx版第一批)》(送审稿)。形成内资投资准入负面清单共164项，外商投资准入负面清单共118项。根据新区产业定位，在内资准入负面清单中，将49项国家产业结构调整目录中的限制类项目调整为禁止类项目;在外商投资准入负面清单中，参照内资准入特别管理措施，将4项外商投资产业指导目录中的限制类项目调整为禁止类项目。

(四)效能建设初见成效。在新区级政务服务中心和镇(街道)政务服务中心全面实施电子监察，将全区审批服务事项的办理纳入行政审批电子监察系统的全程监控。引入第三方测评，扩展监督的广度和深度。引入前程人力资源公司，强化对窗口工作人员的绩效考评，加强对三级政务服务窗口的监督。政务服务中心内部成立效能督察处，建立健全监督体系。积极与市效能办对接。主动到市效能办进行工作对接，争取市效能办理解和支持。制发《关于严格落实“三项制度”的实施意见》，推动行政效能建设“三项制度”建设。

(五)党的群众路线教育实践活动有序开展。自2月份启动党的群众路线教育实践活动以来，重点开展以下几方面工作：一是抓好发动准备。成立领导小组，并下设办公室，确定4名工作人员具体抓落实，制定了1个活动总方案和宣传、督导、正风肃纪3个工作子方案。二是抓好学习教育。编印《学习资料汇编》50本，发放学习资料和书籍420本;组织集中学习6次、专题大讨论3次、中心组学习会1次;开展征文比赛3次，开设“政务夜校”4期;制作板报8期，播放先进典型影片9部;撰写各类信息简报20篇。三是抓好听取意见。发放征求函29份、调查问卷200份;设置意见箱1个，召开座谈会10次;实地调研“走基层”13人次。四是抓好问题整改。梳理“四风”等问题46条，已解决问题10条。五是抓好正风肃纪。制定并组织实施《关于行政行为不规范问题专项整治工作方案》、《开展窗口单位作风集中整治工作方案》等，力戒“四风”的问题。六是抓好建章立制。先后制定窗口人员绩效考核管理办法、“党员示范岗、服务明星、红旗窗口评选办法、政务审批服务效能评估暂行办法、公务用车等制度。通过深入开展群教活动，中心涌现出了勇救路边生急病路人的赵丁等一批先进典型人物和事迹，收到群众赠予的锦旗7面、感谢信8封，迎接各级督导组督导检查6次，获得充分肯定。

>二、存在问题和原因分析

一是体制机制不顺，尚未明确审批权是委托还是集中划转至政务服务中心，且未履行相应交接手续，对于进一步整合窗口、简化流程、撤并项目形成根本性障碍。

二是审批权限集中度不高、透明度不强，审批事项出现多头受理的情况，造成审批事项体外循环，使审批行为游离于大厅监督之外的现象时有发生。

>三、下半年工作思路

(一)深化行政审批和政务服务体制改革。按照决策、执行、监督分离的原则，完善“审、管”分离、“审、批”分离的管理体制，启动组建承担集中审批职能的行政审批机构，建立健全政务服务中心内审运行机制，促进审批事项、审批权限、审批人员全面进驻政务服务中心，全面完成部门审批服务事项移交、下沉和交接工作。全面推行“负面清单”管理模式。公布实施“外资投资准入负面清单”、“内资投资准入负面清单”、“准许清单”、“监督管清单”管理制度，实现对市场主体的“一站式、透明化”服务。

(二)加强审批服务“清并压减”工作。进一步清理规范行政审批事项，取消非行政许可审批，力争审批服务事项的优化调整率达到30%。进一步优化审批流程，简化审批手续，对自由栽量权过大的事项，细化标准，减少自由裁量空间，不断压缩审批环节和审批时限。规范中介行为，加强监管。按照一窗多岗的要求，结合实际办件量，对窗口进行合并整合，推动审批服务效率提高10%以上。

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