# 专项业务窗口工作总结(必备14篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-06-30

*专项业务窗口工作总结120××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”，...*

**专项业务窗口工作总结1**

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。

**专项业务窗口工作总结2**

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〔20xx〕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。

>窗口工作总结（2）

一年来，我始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，积极工作，使窗口各项工作得到好评。主要有以下几方面：

**专项业务窗口工作总结3**

根据市纪委、市监察局和市政府纠风办(四纪发[20\_\_]4号)精神，结合我市\_\_系统实际，经局党委研究，决定从20\_\_年开始，在全市\_\_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\_\_为组长，副组长由\_\_、\_\_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\_\_工作实际，我局印发了《四会市\_\_局创建“人民群众满意服务窗口”活动的实施方案》(四林[20\_\_]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\_\_行政服务大厅为主体，辐射各\_\_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。

**专项业务窗口工作总结4**

政务服务中心工作总结为促进我县行政审批全面提速，创新创优行政服务环境，更好的方便群众，服务全县经济建设，在县委县政府领导的大力支持下，旬邑县政务服务中心于20xx年x月x日正式成立。中心成立后被咸阳市政务中心确定为咸阳市政务示范中心，下面将中心近两个月来的工作情况报告如下。

>一、主要工作完成情况

（一）目前，进驻中心的窗口为32个，入驻项目总数为113项。现中心共受理事项为5049件，咨询件6212件，办结5049件，办结率100%。

（二）围绕“12345”便民服务热线，创新服务品牌。为切实方便企业、群众生产生活，加强服务热线暨“12345”社会服务网络建设，建成了集咨询、求助、投诉、建议为一体的政务服务平台，现为企业和群众办理各种事项17件，回访满意率100%。

（三）围绕服务延伸，促群众满意。根据中心建设实际情况，以规范县中心建设为重点，积极推进乡（村）中心建设，延伸服务链条。目前，已建成了15个镇区级中心、47个村级中心，实现了县对镇乡村便民服务中心的实时监控和对便民服务事项受理办理情况的电子监察，政务服务窗口前移。

（四）针对全体中心工作人员进行礼仪培训一次，组织全体中心工作人员参加“政务服务千万家，真情奉献你我他”的演讲比赛，加强了全体工作人员的学习交流，深化服务意识，完善服务机制、改进服务态度、提高服务水平，为努力打造优质、高效、和谐的政务服务环境做出了铺垫。

>二、采取的主要措施

（一）加强自身建设，不断增强凝聚力和战斗力。中心成员通过中心组织学习、参加集体学习以及自学等多种方式，系统学习了\_理论、\_章以及县委、县政府重要决策部署，加强了政治理论教育和思想道德教育，中心成员的理论水平、政治思想素质和运用理论解决实际问题的能力得到提高。

中心工作思路清晰，中心成员分工明确，都能够本着对党和人民事业高度负责的精神，保持一种昂扬向上、奋发进取的工作激情，对分管工作都认真负责，没有互相推诿扯皮的现象，都能够做到从大局出发，以大局为重，从未因局部利益影响全县工作大局的问题出现。能够做到对上负责与对下负责的一致性，都能够认真对待工作中出现的问题，及时汇报、沟通、调解。认真落实党风廉政建设责任制，履行“一岗双责”。

（二）加强机制建设，不断提升政务服务水平。为促进行政审批效能的提高，中心努力探索具有我县特点的服务窗口运行管理模式。

一是公开承诺，促质量提高。中心在一楼入口处对中心所办业务的内容、时限、收费进行了集中公开，让群众关心的事情一目了然。同时，我们还利用中心网站、查询机对中心所有事项的内容、依据、标准、程序、时限、收费进行了更为详细的公开，方便企业和群众查询。通过公开承诺、认真践诺、民主评诺促进服务水平和质量的提升。

二是优化流程，促效率提升。中心明确提出“简单事项即办、一般事项当天办、复杂事项限时三天办结”，要求各窗口及派驻单位对所属事项优化流程、精简环节、缩短时限。

三是完善制度，促规范管理。我们相继制定了“旬邑县政务服务中心管理制度（暂行）”、“窗口工作人员考勤管理制度（暂行）、”“行政审批和服务事项接办件管理制度（暂行）”、“行政审批及服务事项服务规范（暂行）”、“工作人员服务规范”、“窗口绩效考评制度（暂行）”、“窗口工作人员绩效考核制度（暂行）、”“首席代表管理办法（暂行）”10项管理制度，规范窗口工作人员的服务形象、服务效能的“警戒线”；以审批运行制度和行为规范制度形成的行政审批行为的“防火线”。

（三）加强干部队伍建设，不断提高广大干部综合素质。以窗口为单位自学牛玉儒、孔繁森等榜样的宣传教育片，使工作人员努力有方向、奋斗有目标；以流水作业线为单位，根据并联审批、联合踏勘、联合验收以及程序衔接的需要，组织部分窗口首席代表集中讲解本窗口的许可和服务事项，使同一流水线的工作人员相互掌握流程衔接的必要条件，促进流水作业线工作效率的提高。

>三、存在的问题和建议

（一）审批办证问题

一是职能进驻不完善。窗口只受理、发证不审批的现象较多，首席代表大都有职无权，审批权大多集中在局长、分管副局长手里，部分单位审批手续繁琐，要经过多个股室若干人签字盖章，如房产办证、发证在大厅，填表、评估、测绘、审核在局里，当事人来回要跑六、七趟。我们要求即办事项进中心，仍然有些单位未按要求进驻，审批还是在局里，如食品流通许可证办理、药品监督局餐饮卫生许可证办理等，还有的单位强调网络安全为由、审批责任窗口不能担当等理由不肯进驻。

二是收费没有完全归拢。我们一直在和财政单位努力争取将所有具有审批职能的单位的收费纳入中心大厅财政窗口一家开票收费，但仍然有些单位在单位有票据自己开自己收，既造成收费混乱，伸缩性大，又会使部分单位的职能无法履行。还有一些服务性收费的收取，如规划单位、房产单位的服务性收费，弹性大，自由裁量权高，通过自行领\_收取，群众反映比较大。例如人社局居民养老保险基金的征缴，群众要先在中心开票，再去农业银行存钱，再来中心交收据，造成群众多跑路，跑冤路。

三是双重办件。在中心办理的业务，还在原单位继续办理，只在中心咨询，将办事群众劝回原单位办理。

对此，我们建议：

1、强化职能进驻，严格执行“首席代表管理办法（暂行）”，对各审批环节进行再次简化，首席代表具有事项的审批权（建议县政府研究审定后正式行文执行）。

2、加强收费监管，将所有收费包括服务性收费归拢，其它任何部门不得领票、开票、收费，中心要负起监管职责，对不按标准开票、随意减免和遗漏收费行为的打回受理窗口重办（建议县政府研究审定后正式行文执行）。

3、各单位上报在中心的开展的业务坚决不能在原单位开展，避免造成资源的浪费（建议县政府研究审定后正式行文执行）。

>四、窗口人员问题

中心规划初期，需窗口工作人员120名，现各单位以在中心不能开展业务，专网安全、专网不能搬迁为理由，中心实有窗口工作人员75人。且各单位对窗口工作人员调动频繁，调动后的工作人员非精干业务人员，对所开展的业务模糊不清，各单位存在敷衍现象。对此，我们建议：要求各单位要选派素质高、能够出任业务骨干的人员到窗口工作，并由中心进行考察政府统一组织培训后上岗，在中心工作期限不的少于2年（建议县政府研究审定后正式行文执行）。

**专项业务窗口工作总结5**

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

一是精心组织，编制政府信息公开指南和目录。年初，我就提出严格要求，明确各单位编制任务和要求，通过共同努力，完成了近百个部门信息和指南的审核把关工作，并按时在网上发布。

二是多次上门协调。合力构建政府信息发布平台，在政府门户网站上建立了政府信息发布平台，形成了政务集群式网站，实现了资源共享。平台内共有77个县直单位（含垂直管理单位）和14个乡镇政府。截止年底，91个平台共发布信息近3万条。

三是强力推进行政审批制度改革。积极主动向省市申报了190项要求扩权下放的审批项目，挤进首批审批权限下放的县区序列。还自加压力，完成了行政审批、行政征收、行政执法等三大类清理的自选动作。在去年199项的基础上，大幅精简到120余项，精简率达40%。

**专项业务窗口工作总结6**

全省“依法办事示范窗口单位”创建活动开展以来，我镇按照盛市的统一部署，围绕加强执法领域的法治化建设，促进依法行政和严格公正文明执法，优化我镇经济社会发展的法治环境这一目标，积极采取措施，推动创建活动的深入开展，取得了较好的成效，现将XX年以来全镇创建工作总结如下：

>一、领导到位是关键

XX年以来，按照盛市的统一部署，结合十都的实际，十都镇司法机关和行政执法部门、单位开展了“依法办事示范窗口单位”的创建工作。镇里成立了创建工作领导小组，镇委委委员、xx担任组长。各创建部门、单位也成立了相应的领导机构，主要领导亲自抓，明确专干具体抓，使全镇创建活动有声有色地开展了起来。把创建工作当成推进依法行政、依法办事的大事来抓，既明确了分管领导，还确定了一名专干具体抓创建工作，取得了较好的成绩。

>二、健全制度作保证

在开展创建活动中，各部门、单位把健全各项制度，作为推进“依法办事示范窗口单位”创建的重要保证。率先推出了(首问责任制)、(服务承诺制)、(责任追究制)和(限时办法制)等制度，以此来促进执法人员依法行政。各部门、单位在开展创建活动中，采取措施加强对行政执法工作的监督，一是公开办事制度和程序，将各部门、单位的职责、行政职能、人员分工、办事程序、法律依据、投诉电话等予以公开，广泛接受社会的监督。二是建立追究制度，严格进行行政问责，保证行政执法机关依法决策、依法办事。三是完善监督制度，认真聘请社会各界人士为行风监督员，每季度定期听取他们对各部门、单位的意见、建议和批评，从而规范各部门、单位依法决策、依法行政和依法管理工作。

>三、强化管理抓落实

开展“依法办事示范窗口单位”创建活动，是加强普法依法治理工作，推进“法治xx”建设的一项重要活动，必须强化管理抓好落实。XX年以来，我们根据(湖南省“依法办事示范窗口单位”动态管理办法)的有关要求，从两个方面狠抓了创建活动的落实。一是动态管理，定期检查。根据动态管理办法的具体要求，坚持每半年对创建活动进行一次检查，并将创建活动开展情况在依法治镇领导小组例会上进行通报，从而推动了创建活动的不断深入。今年盛市部署考核工作后，依法治镇领导小组有关领导非常重视，要求按考核程序对被考核单位进行考核的同时，对全镇各部门、单位的创建活动进行一次检查。具体措施是将省“依法办事示范窗口单位”动态管理办法分发给各创建部门、单位，要求对照有关标准进行自查。到5月10日止，全镇有18个开展创建活动较好的部门、单位上报了(自查考核表)。二是加强监督，严格考核。在对“依法办事示范窗口单位”进行考核的工作中，我的严格按照盛市的要求，组织精干力量，分别征求公、检、法、纪和综治、计生、信访、安监、法制、街道等相关部门的意见，并认真地进行核实。在有关部门和当地社镇居民中广泛征求意见，使考核不走过场，不搞形式，推动了创建工作继续深化。

总之，为进一步推动创建活动的深入，加强对“依法办事示范窗口单位”的动态管理，引导“依法办事示范窗口单位”发挥示范作用，我们成立了“依法办事示范窗口单位”动态管理专门机构，完善了考核机制和监督机制，注重引导“依法办事示范窗口单位”将民主法治建设制度化、规范化，促进“依法办事示范窗口单位”真正成为全镇依法办事的示范窗口，以推动“法治十都”建设向前发展。

**专项业务窗口工作总结7**

为了认真贯彻落实党的十九大精神和各级政府加强精神文明建设的部署要求，巩固全国文明城市的创建成果，根据《宁波市卫生计生公共服务窗口单位文明创建活动实施方案》和《中心公共服务文明创建活动实施方案》的文件要求，江东分中心以“环境美、秩序优、服务精、氛围浓、评价好”为目标，结合实际情况制定文明创建活动计划，并在平时的实际工作中严格按照创建计划实施，现将公共服务文明创建工作总结如下：

>一、认真开展宣传教育

在分中心会议上传达市文明办关于《宁波市深化公共服务窗口单位文明创建活动总体方案》的通知精神和中心有关文明创建的具体要求，使大家认识到窗口单位文明创建活动能提高干部职工的素质，解决服务质量、行业风气等方面存在的突出问题，不仅在创建阶段要努力实施，创建完成后也必须继续保持。从而使大家能够统一思想，形成合力，既有利于创建活动的推进，也有利于创建结束后的保持。

>二、对照标准整改落实

分中心根据创建计划，对照创建范围内存在的突出问题，提出有针对性的整改措施，并确保落实到位。

(一)确保环境美。对各个站点进行一次彻底的环境整治，对原来杂乱无章的物品进行整理，清理掉无用的，并对留下的所有物品按照使用功能进行分门别类放置，方便拿取和补充。对救护车车厢里各种医疗仪器及耗材、文书的放置进行统一，并保证数量充足可供随时使用。分中心在日常的工作中继续加强检查，发现问题及时提出，并严格落实整改。

(二)突出秩序优。救护车有序停放，车头朝外，以便随时出车，私家车停放按照各医院有关要求停放。自创建工作实施以来救护车的停放得到了较好的落实，平时的检查中未发现有救护车车头朝外停放的现象，职工的车辆停放也有明显改观。同时，我们还在各辆救护车上放置了便民服务箱，内置矿泉水、雨伞、老花镜等物品，便于患方随时取用。

(三)力求服务精。分中心日常加强服务理念、服务态度、服务行为、服务语言和服务仪表等方面的检查和监督，发现问题及时整改。同时，在危重病人的抢救、急救原则的把控等方面也多次提出要求，发现问题后除在分中心会议上强调，让大家引以为戒，防止类似事件再次发生外，我们还会对当事人进行有针对性的指导，分析问题出现的原因并提出有效解决方法。

(四)注重氛围浓。分中心注重内部文明创建活动氛围的营造，常态化开展对不文明行为的监督和劝导，在每辆救护车的显著位置放置了《宁波市文明行为促进条例》宣传折页册。分中心还注重文化建设，积极组织人员参加疗休养、爬山秋游等文体活动和义务献血、慈善一日捐等公益活动，通过参加这些活动促进交流，增进感情，有利于今后更好地开展工作。

(五)追求评价好。分中心十分重视百姓对急救人员服务水平和服务能力的评价，针对中心短信回访系统中出现的不满意回访，分中心会进行再次的电话沟通，详细了解服务过程中存在的问题，对确因客观条件限制而未能取得服务对象满意的进行合理解释，对因服务态度、现场处置等方面导致病人不满意的进行诚恳致歉，同时按照中心的有关考核规定对相关责任人进行处罚，并在分中心会议上进行批评教育，防止类似事件再次发生。

>三、存在问题及今后努力方向

通过开展窗口文明创建活动，分中心在整体的服务理念、服务态度、服务水平、服务环境等方面都有了明显提升，但因分中心部分工作人员个体素质不高，大局观念不强，在环境卫生、禁烟控烟等方面与创建目标还有一定差距，需要今后在日常工作管理中不断地督促改正，使分中心的文明创建活动取得更大的成效。

**专项业务窗口工作总结8**

住房公积金服务中心每天要接待数百名前来咨询或办理公积金业务的职工，每位工作人员服务的好坏直接影响着住房公积金中心的形象，影响着政府在人民群众心目中的形象，服务中心按照“以人为本，服务职工”的要求，树立“服务无小事，小事见服务”的理念，不断完善工作机制，强化队伍建设，进一步提高住房公积金服务水平。

一是从制度建设入手，明确服务规范。通过制定出台《住房公积金服务中心服务规范》、《服务中心人员岗位职责》等制度规范，明确规定服务中心工作人员的仪表形象、服务用语、柜面服务、业务处理、劳动纪律和岗位分工，认真执行住房公积金服务承诺制度，主动热情接待服务对象，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，领导与群众一个样、生人与熟人一个样、忙时与闲时一个样。

二是从队伍建设入手，提高服务能力。通过定期组织工作人员对劳动纪律、行为规范、礼仪服务、文明用语、档案管理以及各项业务流程的学习培训，每月召开公积金业务分析讨论会，进一步提高服务中心工作人员的服务质量和服务能力。

三是从畅通监督渠道入手，提升服务效能。通过公布公积金投诉电话、设置意见箱、制定投诉处理规范，对广大职工群众反映的涉及服务中心及其工作人员在服务方面的意见建议进行及时登记、及时处理、及时反馈，进一步畅通职工信息反馈和服务监督渠道，提升住房公积金的服务效能。

**专项业务窗口工作总结9**

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

一、抓政治思想品德

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

二、抓岗位职责

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

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

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

**专项业务窗口工作总结10**

我窗口单位认真贯彻区委、区政府领导有关讲话的精神和要求，在解决问题抓整改、借鉴经验抓创新、切实加强我窗口单位效能建设、实现“一站式”服务的大提速方面，动脑筋，想办法，出实招，求实效。

（一）、推行“告知书”服务，对办理的事项事前告知。

（二）、推行“四个一”服务。根据区领导的要求，政务服务我窗口单位注重从制度入手，强化约束机制，组织实施“一头受理、一窗口办理、一单到底、限时办结”服务，进一步体现便民和高效。一是推行“一头受理”，要求窗口单位的保留审批项目在政务服务我窗口单位的窗口统一受理。二是推行“一窗口办理”。三是推行“一单到底”。四是实行“限时办结”。我窗口单位办理的审批和服务事项的即办比例达到100%以上。承诺办理的事项，都能在17个工作日内办结。

总之，一年来，我窗口在依法办事的基础上，始终坚持把方便群众放在第一位。我们从事的窗口业务是一个具有典型意义的窗口服务形式，它既代表着服务中心的形象，同时也代表着丰南的形象，因此我们严格要求自己，一丝不苟地做好窗口服务工作。工作中，做到经常使用文明用语，对顾客提出的问题耐心的进行解答，做到让每位顾客高兴而来，满意而去。不仅较好地完成了领导交办的各项工作任务，而且得到群众和领导的一致好评。

不积跬步，无以至千里，在20\_年度的工作中，我窗口虽然圆满的完成了领导交办的各项任务，但仍有不足之处，以后，我们一定要继续努力学习，在不断完善细化自己工作的同时，通过在技术方面的积极充电来进一步充实自己，提高自己的业务能力。并坚持“宽以待人，严以律己”的工作格言，不断追求探索，坚持以人为本，从人民群众的根本利益出发，不断满足人民群众日益增长的物质文化需要，让发展的成果惠及全体人民。

>窗口工作总结（8）

自20xx年7月25日进驻审批中心以来，我窗口人员在中心领导和局领导的正确领导下，不断改进窗口的工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持“以人为本,以客为尊”的中心服务理念，高标准、严要求，牢固树立了全心全意为人民服务的宗旨和正确的人生观。现就窗口一年的工作总结如下：

**专项业务窗口工作总结11**

我自20XX初调入铸一分厂担任副厂长以来已经一年了，在这一年的工作中，在公司、分厂领导的正确带领下，在分厂员工的配合支持下，使我顺利的完成了本年度的工作，也使我初步完成了由一名后勤人员向管理者的角色转变，熟悉了生产、管理流程，使个人的管理能力、业务水平有了相应的提高；在日常工作中主要侧重于以下几方面的管理：

>一、生产管理

在分厂工作流程中，我主要负责分厂的生产组织工作；对内我立足于车间制芯、造型、熔炼三大工部的衔接，狠抓班产效率提升，向单位时间要产量，通过OEE的分析计算，查找分析影响综合效率提升的瓶颈，制定相应的考核政策，提高了员工的生产积极性，促使综合效率较上年有所提升；对外我加强沟通协调，紧密结合生产制造部，关注库存加工情况，及时调整排产，把满足发货作为生产组织第一原则，保证下到工序的顺利开展；在新产品试制过程中，遵照优先安排的原则，随到随试，及时通知跟踪结果，使全年在铸一分厂试制的新产品中未因试制不及时而影响进度；关注生产过程因素，注重前期准备工作，逐步在分厂内推行各工序的一个流作业方式，简化物流调整分配生产资料，践行“精益生产”。

>二、质量管理

在分厂质量管理过程中，我主要配合协助柴厂长做好质量管理工作；在柴厂长的悉心讲解和指导下，使我初步了解了产品特征，总结了部分产品的问题频发点和重点控制项目，明确了从制芯到混砂造型到熔炼浇注各个环节的特性，利用公司开展的“自主检验”工具加以归纳总结，服务于生产现场，对质量的整体提升起到了一定的促进作用；在体系办的帮助指导下，使我明确了质量体系在分厂的要素，促使我抓基础细节管理，保障体系的平稳运行。

**专项业务窗口工作总结12**

一年来，我始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，积极工作，使窗口各项工作得到好评。主要有以下几方面：

>一、思想政治方面

作为窗口的工作人员，要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。作为城市规划的窗口工作人员，我始终没有放松对业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。有关建设项目选址意见、办理程序、行政处罚等方面的专业知识，我都认真地去学习。如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。

>二、职业道德方面

在窗口工作中，不断树立职业道德和服务水平。我始终把“以服务为己任、方便群众、服务群众、奉献社会”作为在窗口工作的职业观念和宗旨。爱岗敬业，积极履行岗位职责，严格要求自己。

>三、工作方面工作中

确保做到件件有着落，让前来办事的群众满意而归。一件来,办件共294件，其中收取规划技术服务费710807元；代收墙改基金1546768元。

>四、下一步打算

廉洁自律，勤奋工作，在窗口我把廉洁自律作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的政府办事员。为把滁州打造成为最适宜居住和创业的城市贡献自己一份微薄的力量。

**专项业务窗口工作总结13**

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

>一、推动从“跑部门”到“部门跑”的转变

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

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

>二、服务企业，提出五项服务规范

（一）环境影响评价、“三同时”验收服务

1、实行环评办理联系卡制度

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

2、进一步缩短环评审理、审批时间。

①环评资料审查受理，由原来的1天审结，调整为资料

齐全立即现场办理受理单（俗称路条）。

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

3、进一步简化程序

①对于补办环评，属于县级审批权限内的，对不涉及土建工程的，现场勘验属实的，不再审验文物证明。

②县级审批的环评项目不再需要进行试生产（试运行）申请，业主在正常生产3个月内可直接申请“三同时”验收。“三同时”验收时由法定30日完成缩短为15日内验收完毕。市批项目“试生产”委托县局核查的，由法定30日缩短为10日。

③对于向上争取资金的项目直接出具路条、或者办理权限内的环评。

④实施“路条”优先制度，新上项目已经具有审批权限的环保部门受理（路条）、且与环评科研机构已签订正式合同的，为业主办理工商营业执照、供电手续、供地手续提供环评证明服务。

（二）污染防治服务

1、转变服务理念，改变单纯以法律制裁为主要形式的管理，转换为履行法律责任和防治结合的环保新理念，以预

防为主、治理为主，对企业非主观故意环境违法行为、没有对环境危害和人民群众生命财产构成损害的行为，做好预警、防范和指导，及时送达温馨提示函。

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

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

（三）环境保护政策法规服务

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

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

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

（四）环境监测服务

1、优化监测方案，降低企业监测成本，坚持上门服务。

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

3、监测前将监测项目、监测方案、监测程序、成本费用、国家收费依据、标准等情况告知企业，防止时间、工艺与企业生产发生冲突，影响生产。

4、实行企业需要就是工作时间制度，随时随地提供监测检验服务，内部调节作息时间，保证满足企业需要。

（五）环境监察监管服务

**专项业务窗口工作总结14**

我于20xx年8月1日正式投入到医院的医保管理工作中，在四个多月的医保审批前的准备工作中，在医保中心的精心指导下，在沈总的大力支持下，在院长的高度重视下，在全院人员的积极配合下，初步完成了医保审批前的准备工作，现将具体工作情况做如下总结:

>一、规范管理，认真执行医保政策

医保的概念对于我院来说是比较陌生的，长时间以来，人们习惯于没有条款约束的工作和收费观念，要想顺利地改变这种状态，需要花费很大精力，尤其是执行具体政策方面也会受到阻力，医保知识培训和考核是增加员工医保意识的最好办法，今年8月6日进行了首次全员医保知识培训，培训完毕，进行摸底考试，收到的效果较好。在以后的时间里陆续进行4次培训和多次一对一培训，例如：实名制就医问题、各类参保人员的报销比例、如何正确开具处方、下达医嘱；医保病历规范书写等相关医保知识，通过培训，改变了全员对医保知识的理解，增强了医保观念，也消除了我对申请医保后能否正确执行医保政策的顾虑，增强了工作的信心。

严格监督并执行医保政策，在实际运作中不违规、不替换项目、不跨越医保红线，做守法、诚信医保定点医疗机构是医保工作的努力方向，在上述思想指导下，我们医保小组成员，紧锣密鼓，加班加点对与发生费用的相关科室进行监督、检查和指导，8月1日至12月1日期间，初审归档病历161份（其中含8月份之前病历2份），复审病历161份（初审不合格病历返回病区修改再审核）。

审核门诊处方840张，其中：西药处方616张（7月-11月），不合格处方281张，修改西、成药处方189张,协助医生修改处方92份。审核中草药处方：442张（8月-12月），不合格处方178张，修改中药处方118张（一部分是无资质医生打印并签字问题无法修改）。处方不合格原因有诊断与用药不符；用法、用量不符；总量超量；诊断名称错误；诊断不明确；无资质医生签字；医生的诊疗范围不符（超范围行医）；使用其他医生工作站下达医嘱等，目前关闭了不合格的工作站，避免了违规操作。对于病历和处方审核需要花费很多精力，尤其是反复修改中需要有很强的耐心和细心，本部门的XXX不厌其烦，每次都会与临床医生做耐心细致的解释工作并做好记录，从无怨言。

>二、按医保要求进行HIS系统初步改造

我院HIS系统是由深圳坐标软件开发有限公司提供的工作站操作系统，这套系统离北京医保要求相差甚远，系统内的内容、模块需要不断完善和改造，才能够达到北京市基本医疗保险要求，网管XXX、XXX每天巡回在各个科室，发现问题及时解决，各科出现技术性的问题时二位网管也会随叫随到，现就HIS系统问题做如下汇报：

1、首先，实现了两次HIS系统升级和医保的部分功能。如医嘱的开药和时间相对应，解决了长时间来难以解决的问题。增加了系统中医保患者与自费患者分别标识并同时出具正方和地方的功能。

2、在物资库房的问题上，把卫生材料与办公耗材分开维护，极大地方便了库管管理工作，提高了库房的工作效率的同时也规范了医生工作站的物品显现。

3、在院领导的指挥下，迁移了一楼机房，使机房能容纳更多的设备，能进行更多的人工调式，同时增了新的机柜，电源 ，保障了医院的机房能满足二级医院的要求，满足医保验收的要求，确保了医院数据安全。

4、自主开发并安装了医保触摸屏系统 ，系统内包括医院简介、医师介绍、医保就医流程、医保收费目录、医保药品目录、医保报销比例及医保至北京市所有参保人员的一封信，整套系统为医院节省了近两万元的费用。

5、走流程，找差距，对全院医务人员进行HIS系统使用培训，一对一培训药房员工录入新到货药品、培训采购员维护药品进货单，出库单，并验证数据的准确性、培训住院医生及门诊医生如何正确下达医嘱。在完善HIS系统的同时，完成了医院员工提出的新需求，例如在遇到输液医嘱时，打印处方同时出输液单，并解决了住院医嘱不能将格式对齐的问题、检验科系统内增加了新的检查内容、药房药品库存不足时不可以透支开药、修改药品加价率等问题。

6、系统中修改了年龄格式、中药处方格式（一张处方能容纳32味药）、西药及中成药处方格式、隐藏了医嘱单上的草药明细、住院费用清单眉栏上增加了费别、入出院时间、住院总天数，且总天数由入院时间+出院时间自动形成，改变了以往由结账时间决定出院时间的错误问题。

7、住院清单内增加了单价栏、项目或药品费别（无自付、有自付、全自付）。

8、完善了诊断库的标准诊断名称，从新维护了三大目录库名称和医保编码。

9、门诊要有用药超量限制权限。门诊医生工作站打印处方时增加了错误提示窗口。

10、限制了在历史交易中随意更改处方信息（如调出历史患者删除或退费或修改处方）的问题。

11、在陈总按排下，以最快的速度修复了彩超室的仪器设备，使医院的彩超设备能正常运转。节省了院外聘人的劳务开支。

这次His系统的部分改造是一项非常重大的工程，给全院各部门带来诸多不便。医保办经过多次调试、修改，现基本规范了系统内的各个环节，也充分体现了医院团结协作，精诚奉献的精神风貌。尤其是网管王小东、庞鑫，每天忙碌在全院的各个部门之间，甚至多次加班到20:00才离开工作岗位，从未因加班而提出过任何要求。

>三、院内医保基本设置：

设计了各科上墙制度牌、医保收费标识牌、医保温馨提示牌、价目公示牌、报销比例展示牌、就医流程图、代开要规定、医保投诉箱及投诉电话等，并将上述内容做成了成品摆放相应的位置。

>四、不断学习、随时掌握医保新动向：

医保办人员随时参加医保中心举办的会议及业务组件培训，实时掌握医保新动向，会后及时传达医保新政策，了解临床医务人员对医保制度的想法，进行沟通协调，并制定相应的医保制度。

>五、实时掌控物价

1、 医保办需做出院患者的病案审核及清单核算，做到病程、医嘱、清单及所有治疗、理疗单据相符，用药合理，自费部分有告知书。

2、实时维护医保三大目录库。本院新增项目及时维护。掌握药品、诊疗项目、服务设施的价目情况，随时调整物价，做到票物相符，经得起检查。

>六、医保审批前的.准备工作：

制定医保审批前的工作进度，按进度表进行医保各项准备：成立了医保领导小组（发有红头文件，有成员、制度、职责）、物价领导小组（发有红头文件，有成员、制度、职责）、信息科（发有红头文件，有成员、制度、职责），建立了医保管理制度和职责，按医保相关条款准备各种申报资料和各职称花名册，已于20xx年12月19日准确上报到朝阳区医保科。医保现场检查准备工作还将继续，按相关条件反复审核，争取在医保检查时一次过关，早日加入医保定点医疗机构。

>七、 医保办的工作与各科室的关联：

医保管理工作比较繁琐，牵扯的面比较广，涉及的问题比较大，医保管理中，各科室离不开医保办的指导，医保办的工作同样离不开各科室的配合。在实际工作中，在与相关科室沟通中，在某些问题的观点上经常会产生矛盾，每次遇到阻力都离不开尹祥洲院长的协调和解决，在此，感谢尹院长对我部门的鼎力支持和帮助，也正因如此，医保成绩才得以初步显现。

20xx年以来，在做好内部医保工作的前提下，其中还有一部分是外部工作。

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