# 政府综合窗口工作总结(汇总9篇)

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-07-04

*政府综合窗口工作总结1>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。有关建设项目办理程序、行政处罚及有关城乡规...*

**政府综合窗口工作总结1**

>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。有关建设项目办理程序、行政处罚及有关城乡规划法律法规等方面的专业知识，我都认真地去学习。因为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”作为自己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。按照局内部制定的办事流程，申请人齐全时，填写行政许可受理通知书；经审查尚需补正材料后方能办理的，应填写《行政审批事项补正通知书》，一次性告知申请人需要补正的全部内容，让办事群众少跑腿。

>四、下一步打算

戒骄戒躁，勤奋工作，在窗口我要把为人民服务作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的窗口工作人员。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，踏实工作，力求把本职工作做得更好。

**政府综合窗口工作总结2**

20xx年是我区经济迅速发展，繁荣之年，辉煌之年。一年来，我窗口人员在区委区政府领导下、大厅领导的指导下、区国土分局领导业务指导下，按照区委、区政府的工作部署和要求，从实际出发，紧紧围绕政务服务中心工作，扎扎实实抓好各项工作，并不断提高党建设工作科学化水平，进一步加强群众路线教育实践活动，营造出廉洁行政、依法办事、规范行为的良好氛围，促进我局窗口各项工作又好又快发展且取得了一定的成绩。

现将本年度工作总结如下：

>一、 深入开展党的群众路线教育实践活动

活动紧紧围绕保持和发展党的先进性和纯洁性，以“厚德、博爱、开放、创新”的丰南精神，按照“爱唐山、做贡献,爱丰南、讲奉献，爱岗位、比进位”的总要求，自上而下深入开展。我窗口采取集中学习和自主学习相结合的方式，进行学习教育、听取意见，查摆问题、开展批评，认真做好学习笔记并撰写心得体会。通过深入开展以为民务实清廉为主要内容的党的群众路线教育实践活动，着力解决人民群众反映强烈的突出问题，提高做好新形势下群众工作的能力。根据同志们提出的意见和建议，特别是党组织反馈意见后，进行了认真的学习和分析，对存在问题的原因以及危害进行了更深层次的剖析，达到了自我教育、自我提高、自我完善、修正缺点、增强党性的目的。

>二、搞好土地登记发证，保护权利人的合法权益。

依法登记是维护土地使用者合法权益的唯一途径。截止到目前，我们以服务经济大局为主线，以保护土地权利人合法权益为宗旨，共办理各类土地登记6853宗，其中国有土地使用权登记6553宗，集体建设用地使用权登记15宗，抵押登记285宗。

>三、加强业务学习，提高业务水平

本年度我窗口在上级安排下，认真组织工作人员参加业务培训，参加了河北省土地登记人员上岗资格培训，河北省土地登记信息动态监管查询系统暨存量土地登记信息整理汇总培训，整体业务水平得到了提升。

为了学习使用XX市级城镇地籍管理系统，局领导特邀请北京超图公司的业务人员来我局和中心窗口指导学习，并准备组织人员到市局继续学习新系统。

>四、积极配合中心领导分配的各项重要工作

我窗口工作人员积极配合中心领导分配的各项重要工作，并完美完成了任务。期间，帮助中心修编《XX市XX区政务服务中心窗口告知单》等各类宣传材料。

>五、工作中积极探索并推出新举措

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。

今年一月始，我窗口引入地籍发证系统，取消原手写证书，使得土地证的办理更加规范，并流程化，做到了与省市级国土国土系统同步联网及动态监管。

>对未来工作的展望

一、继续落实党的群众路线教育实践活动

二、继续做好土地登记日常发证工作

三、开展提高全员业务素质和培育服务理念的教育工作

注重在全员开展政治思想、法律法规、专业理论、专科技术和文明服务等多方面的教育，提升全员整体素质。调动窗口人员的积极性和创造性。

四、组织窗口工作人员掌握运用城镇地籍管理系统

20xx年我局的土地登记工作将继续运用XX市级城镇地籍管理系统，实行统一管理，为此我窗口工作人员要继续下力量组织学习，以便工作中熟练操作运用。

**政府综合窗口工作总结3**

20xx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xxx（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xx、xx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。20xx年全年，我认真负责的完成xx件xx业务办理，xx件xx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xx，20xx年，我组织并参与了xxx活动、xxx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。从业至今，我充分利用业余时间学习进修。我参加企业注册登记培训和视频学习，报考了企业注册登记资格证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。

**政府综合窗口工作总结4**

（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。

**政府综合窗口工作总结5**

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。

**政府综合窗口工作总结6**

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。

**政府综合窗口工作总结7**

一年的村官生活，让我深刻地体会到了农村生活的辛酸苦辣，明白到农村工作的艰难，让我学到了许许多多在学校里学不到的东西。在往后的工作当中，我要进一步加强政策理论的学习，提高自己的理论水平，在工作当中多调查，多思考，扎扎实实把各项工作做好。

20xx年，在区委、区政府的正确领导下，区政务中心的具体指导下，我委完成政务服务的各项工作目标任务，现将我委20xx年政务服务工作开展情况汇报如下：

**政府综合窗口工作总结8**

政务服务中心20xx年度工作总结及20xx年度工作要点 20xx年，政务中心在县委、县政府的正确领导下，在各窗口单位的大力支持下，认真贯彻落实十八大精神，紧紧围绕全县“516”发展战略，坚持以深入推进行政审批制度改革、全面提升行政效能为指导，以标准化建设、提升能力、改进作风、提高效能为目标，以“让群众高兴、投资者满意、领导放心”为服务宗旨，着力从提效率、促规范、强服务、倡廉洁方面下功夫，为全县人民和外来投资者搭建优质高效的政务服务平台和公平、公正、公开的公共资源交易环境，为实现xx“六个突破，四年翻番”做出了应有的贡献。现将政务中心20xx年工作总结及20xx年工作计划如下：

一、20xx年各项工作落实情况

（一）推进县乡村政务服务三级体系建设，着力打造政务服务新形象

1.推进县乡村政务服务标准化阵地建设。总投资3480万的政务中心办公业务用房建设经过县委、县政府同意，与人社局一起，总建面积约万平方米（含地下车库），地址在县城西扩荔城大道尚西国际西侧。现已获得土地使用证，完成了项目立项审批工作，其中环评、土地、建设前期手续已完善，预计20xx年3月开工建设。该项目建成，将成为政府最大的公共服务综合体，可面向市民提供从出生到死亡期间的所有服务需求，为企业法人提供生产经营涉及的所有审批服务，为公共资源交易主体提供公开、公平、公正、规范、有序的交易平台和优质服务。中心推行的“乡（镇）村（社区）一体化办公”模式，已成功在凤鸣镇和实录乡进行试点。密溪乡正准备迁入新中心集中办公，参宝乡、白米镇等乡镇正在着手新建或改造。按照“统一标准，规范管理，服务群众”的要求，除党政领导和镇财务室外，所有部门工作人员统一集中在便民中心集中办公，设AB岗解决乡镇工作人员下村社或承担招商引资、项目建设、安全生产、防汛、突发性信访事件处置、拆迁等工作，保证了任何时候每个窗口都有人在岗在位给群众办事。党政领导轮流值班，负责接待群众来访和重大事务的决策。在便民中心设立村级集中代办站，村代办员逢场天入驻中心，方便边远村社群众，并纳入乡镇便民服务中心一并考核。村级代办点多数乡镇实行村干部值班制，为办事群众接件和提供咨询服务。

**政府综合窗口工作总结9**

一年来，水务窗口在区行政服务中心及局领导的关心指导下。以人水和谐为理念，树立良好的水务形象为己任，认真落实上级指示精神，按照方便、快捷、规范的审批原则，依法行政，积极开展水务行政审批的各项工作，主要工作情况有以下几个方面：

>一、加强窗口管理，规范办事流程。

1、认真做好取水许可和水土保持方案许可申请材料审查工作，申请材料齐全、符合要求的立即登记受理，并向申请人出具受理凭证。申请材料不齐或不符合规定的，当场一次性告知申请人补齐全部材料。20xx年，经窗口受理业务共95宗，其中，取水许可17宗，水土保持方案许可78宗。

2、认真做好业务咨询和解释说服工作，推行热情礼貌服务，对来窗口办事群众，做到热情接待，耐心解答，积极引导，言行举止和善得体。对于不能及时作出答复的情况，不推诿，不扯皮，积极与局相关业务股室联系，热情细致做好解释工作。同时，严格遵守行政服务中心各项规章制度。

>二、依据有关法律、法规严格行政审批

1、认真做好取水许可行政审批相关工作，依据《水法》有关规定，在受理申请之日起45个工作日内作出准予取水的决定。

2、认真做好水土保持方案许可行政审批相关工作，依据《水土保持法》有关规定，在受理申请之日起20个工作日内完成审批手续。

为了提升工作效能，上述行政审批均在规定工作日内提前办结。20xx年，窗口办结业务95宗，办结率达100%。

>三、存在主要问题

一年来，水务窗口工作虽然取得了一点成效，但仍存在不足之处，主要是理论学习不够，业务水平还有待提高，在日常工作中只满足现状，开拓进取精神不强等。针对这些，每个工作人员都要提高认识，加强自身素质的培养，互帮互学，营造和谐氛围，理论与实践相结合，不断增强工作能力和整体素质水平，努力做好水务窗口新的一年相关工作。

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