# 政务服务工作总结

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-08-27

*政务服务是指各级政府、各相关部门及事业单位，根据法律法规，为社会团体、企事业单位和个人提供的许可、确认、裁决、奖励、处罚等行政服务。下面是本站为大家整理的政务服务工作总结，供大家参考选择。　　政务服务工作总结       \*\*年，县国土资源...*

政务服务是指各级政府、各相关部门及事业单位，根据法律法规，为社会团体、企事业单位和个人提供的许可、确认、裁决、奖励、处罚等行政服务。下面是本站为大家整理的政务服务工作总结，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　政务服务工作总结

       \*\*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、\*\*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。

**政务服务工作总结**

     政务服务中心是人民政府设立的集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构，也是加强政务服务、提高行政效能，为人民群众提供优质便捷高效服务的重要平台。出国留学网的小编为你准备了一篇政务服务中心个人总结，希望对你有用。

　　2024年，我县政务服务中心建设按照“打服务牌、走创新路、全力提升政务服务质量”的工作思路，紧紧围绕年初确定的各项工作目标任务，积极开展“创先争优”及“文明单位”创建活动，大力推进政务服务基层网点建设工作，严格管理，规范服务，各项工作取得了新的进展。

　>　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22004件，同比增加10525件;办结21776件，同比增加10414件;当月办结率98、63%，平均日结率72、01%;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20、6个工作日压缩为11、74个工作日，承诺件平均受理时间0、43天，承诺件平均办结时间4、04个工作日，承诺提速43、01%;实际办理提速74、21%。服务评价率达98、91%，满意率99、99%，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2024件，二是今年全年办件量突破20000件大关，办件量再创历史新高。至2024年10月，中心办件量已达20237件，预计至今年12月31日，业务办件量将达25000件，同比增长89、60%;“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》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日经柳城县第十五届人民政府第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

　　1、以“三项制度”为保障促进审批规范有序。中心严格实施首问负责制、限时办结制、责任追究制三项制度，并进一步建立健全了项目管理、人员管理、大厅管理、网络管理等规章制度，从审批服务的程序到工作人员的行为规范都做了严格的规定，在政务服务过程中，坚持用制度管人，用制度管事。通过各项制度的落实，机关工作作风明显改进，服务能力明显增强，办事效率明显提高。

　　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。二是强化电子监控。在中心安装全区统一的政务服务审批及电子监察系统，设置了4个视频监控点，对政务服务中心大厅进行全面视频监控。实行网上效能监督，所有入驻中心项目一律通过行政审批系统受理、办理，窗口工作状态、审批效率、服务质量等均通过网上系统自动进行统计和评价，使政务服务监督机制得到了进一步规范和完善，保证了行政审批的阳光运行。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98、91%，满意度达99、99%。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、法制办、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2024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。六是加强政府门户网站建设，通过不定期抽查等方式，督促各有关部门及时在政府门户网站自行更新本部门公开信息，提高信息公开的准确、全面、有效及时。七是按照自治区的统一部署，完成了全区政府信息公开统一平台建设，为我县政府信息公开规范化奠定基础。

　>　七、延伸服务体系，夯实服务基础

　　为推动政务服务向纵深发展，我县在加强县政务中心建设的同时，努力延伸政务服务体系。今年我县在大埔、太平、凤山、东泉4个乡镇建立政务服务中心，至10月底已全面完成4个乡镇政务服务中心建设任务并对外运行。同时，我县政管办还成功举办了太平、凤山两个乡镇政务服务中心揭牌仪式，扩大了乡镇政务服务中心的影响力。至目前，含去年建成的2个乡镇政务服务中心，我县已覆盖了全县50%的乡镇政务服务网络体系，进一步夯实了服务基础，让广大人民群众真正的感受到了便民、惠民、高效、快捷的服务。截止11月20日，全县各乡镇政务服务中心受理行政审批服务事项13309件，办结13309件，办结率100%;其中今年4个新成立的中心受理1686件，办结1686件，办结率100%。

　　八、加强对外宣传和交流，努力营造良好发展环境

　　今年来，县政管办高度重视、切实抓好宣传报道工作，加大宣传力度。一是在日常工作中，及时做好政务服务政务公开政府信息公开工作信息的上传下达;二是通过每月编制《政务服务中心情况通报》，向县领导、各窗口单位领导通报各窗口的及工作人员的考勤、纪律、业务等情况，今年在《通报》中增加信息平台板块，加大对政务服务中心各阶段工作的宣传报道;三是积极向市政管办、两办信息股投稿，及时反映政务服务中心建设的做法、取得的成效、存在的问题和困难，为领导决策提供参考。四是通过柳城电视台宣传和报道中心的有关工作，全面宣传政务服务工作的政策和职能，让社会各界关注、理解和支持政务服务工作，努力为中心建设营造良好的舆论氛围。

　　九、开展文明单位创建活动，推进政务服务工作再上新台阶

　　积极开展创先争优和县级文明单位创建活动，中心将“服务示范窗口”和“服务标兵”评比活动与有机地融合在一起，用创建活动来促进各项工作，从大厅卫生、大厅环境、工作人员业务技能、人员工作作风、中心管理等方面入手，围绕“提高效率、提升服务，提高群众满意度”工作目标，创新服务方式，大力推行提醒服务、预约服务、延时服务、上门服务等方式，努力打造“零距离”贴心服务，切实提高服务质量，受到广大群众的称赞。今年以来，中心各窗口开展预约服务30余人次，延时服务200余人次、上门服务3人次，为群众办结各类行政审批服务事项21776件，服务满意率达100%，无超时件和投诉件，中心的做法也获得了县文明委的肯定，通过了县文明单位验收组的评估验收。

　　十、强化“一服务两公开”应用系统建设

　　配合自治区人民政府办公厅开展政务服务专网及政府信息公开统一平台建设工作，目前政务服务专网的光纤已接入政务服务中心机房内，政府信息统一平台的后台运行工作已基本工作完成，正在调试当中。

　　十一、着力推进场地标准化建设

　　为进一步推进县级政务服务中心场标准化建设，完善和拓展政务服务中心功能，我县拟在城东新区内新建政务服务中心大楼。该项目已经县委常委会讨论通过，列入我县推进经济社会发展五大工作组2024年重点项目。县政管办积极开展项目前期工作，按高标准、高起点将大楼的建设规模、设计要求等报相关部门进行规划设计。

　　十二、党建工作抓出成效

　　在县政府办支部的指导下，我中心积极抓好党建工作，探索出一条抓政务建设促进党建工作的路子，目前已有3名同志向党组织递交了入党申请书，本年度已确定发展入党积极分子2名，预备党员1名，为党组织输入新鲜血液。

　　2024年，我县政务服务政务公开政府信息公开工作取得阶段性成绩，但仍存在一些困难和不足，主要表现在：一是受场地限制，县政务服务中心在拓展服务功能上难度较大;二是乡镇政务服务中心运行有待进一步规范;三是“两公开”工作纳入政管办职责后存在问题和困难较多，如没有人员编制和专项办公经费，各行政机关对推进“两公开”工作重视不够，未能主动向政府信息查阅场所提供政府信息公开资料，给“两公开”的推进工作带来很多阻碍。

　　在2024年的工作中，我们将切实采取措施加以整改，积极探索新的项目审批和管理机制，着力提高办事效率和服务质量，完善“两公开”长效机制，努力打造公开、透明的“阳光政府”，为全县经济发展创建良好的政务环境。

**政务服务工作总结**

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及同事们的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让满意度提高的目标，努力把农机窗口建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的窗口。现将一年来的学习和工作梳理总结如下：

　　一、提高思想认识。作为政务中心窗口工作人员在为人民服务的同时，思想要统一到县委、县政府的决策上来，从而提高思想认识。本人是农机窗口的工作人员，一年来，严格遵守中心各项规章制度，始终不放松业务知识的学习，以便运用到实际的工作中去。

　　二、明确工作职责。在窗口工作中我深知树立责任感和使命感是最重要的，加强服务意识，强化服务职能，提升服务品质，深化服务姿态，做到以亲切、端庄、和谒、热情、主动、耐心、周到的服务。窗口办事实行公开、公正、阳光操作，树立政府的良好形象，使群众放心、舒心。优质、高效的便民服务，使群众办事放心，解决群众办事难的问题，以营造和谐的社会氛围。同时对于办事群众的疑难给予耐心的解决和答复，并且以便民、为民、服务于民做为工作的出发点和落脚点，以帮助办事群众解决疑难为目标，明确了自己的工作职责。

　　三、增强业务知识，提升效能服务。窗口是代表全局的行政职能，所以本人在服务上一定做到热情、业务娴熟，对服务对象的问询能给予正确无误的答复;遇到群众有疑问的.地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解；接待外地的服务对象时，使用普通话应答；遇到服务对象文化程度有限时，能主动指导；接听电话时，能做到主动问好。忠于职守、爱岗敬业；做到与单位内部团结协调共同推动工作；一直以来没有与服务对象争执与不愉快的现象，没有履职不到位而受到投诉举报。回想自己到服务中心工作已经一年了，工作中还是会存在一些小的差错，我深知对于业务知识方面还需要更多的学习，更严格要求自己，从而充实自己的业务知识更好的为办事群众解决难题。

　　四、今后的努力方向。在今后的工作中要加强学习，努力提高自身素质，不断树立职业道德和服务水平。把学习上级政策，把握好正确方向；转变工作作风，端正窗口工作思想；把不断改进工作作风作为推动工作的重要手段。本人始终把“以服务为己任、方便群众、奉献社会”作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，争做一名文明优秀的窗口工作人员。我将这次总结作为对我个人的支持、监督和帮助，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，为推进我县政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。

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