# 代办政务服务工作总结(精选28篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-08-27

*代办政务服务工作总结11、强化协调职能。利用部门集中办公的优势，发挥“中心”的协调作用，切实解决群众及企业反映的实际问题。2、完善制度，提高监控，规范内部管理。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《文明服务用语》、《日常行为...*

**代办政务服务工作总结1**

1、强化协调职能。利用部门集中办公的优势，发挥“中心”的协调作用，切实解决群众及企业反映的实际问题。

2、完善制度，提高监控，规范内部管理。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《文明服务用语》、《日常行为规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。

3、继续加强村便民服务室的业务指导，重在群众知晓率和满意率下功夫。针对群众的热点、难点问题，既要做好宣传解释，还要做好答疑和解决，尽最大可能做到群众知晓、群众满意。

**代办政务服务工作总结2**

\*\*市围绕软硬环境建设，进一步优化投资环境，强化六项措施，创新利用外资和招商引资项目代办服务工作，着力营造“亲商、安商、重商、富商”氛围，创优我市良好的投资环境，使投资环境成为招商引资的“成本洼地”、“精神高地”和“创业福地”。

一、xx年全市工作开展情况

1、机构设置。截至目前，12个区（县）除思南、玉屏正在协调机构设置事宜外，其它10个区（县）均已成立机构，其中大兴高新区机构设立名称为：企业服务中心，独立的正科级事业单位。12个区（县）中江口、大兴、印江、德江4个区县代办工作创新实干，其他各区县工作稳步开展。

2、项目代办。对外来企业的服务工作能做到真诚热情服务，今年以来，全市代办服务中心接待了客商的咨询服务800多起，代办项目178多个，代办事项500多件。到目前为止没有产生过一起代办超时和代办纠纷事件。但是代办比例（落户项目与代办项目）较低，需进一步加强代办工作的开展力度，提升代办比例。

3、部门协作。总体协调较好，能较好的发挥各自的职能和作用。但个别区（县）未能较好的使用联席会议制度和联络员制度，相关职能部门整体协作有待提升，项目代办流程略显繁杂和冗长。需加大对相关制度落实的执行力度，加强部门协作，理顺代办流程，提升代办效率。

4、档案管理。初步实现档案规范管理，其中，江口、大兴已经实现按照《代办服务细则（试行）》规范资料归档工作，走在全市的前列，其余区（县）对于资料归档方面也在积极完善和规范。不足主要表现在：对代办过程中办理完结的项目代办事项进行归档不及时，如工商执照、组织机构代码、税务登记、发改备案等，不能及时的根据对代办事项的办结进行动态录入，随时掌握项目建设进展情况，全程跟踪服务直至项目开工、投产，实现档案与项目的动态联系不能适时对应。

5、业务能力。在前期工作基础上，有效挖掘和提炼各区（县）代办工作中的新做法、新经验。并以各区（县）全面启动代办服务工作为契机，以江口县项目代办服务中心为示范点，开展全市利用外资和招商引资项目代办服务经验交流会，充分分享各区（县）的新经验和新做法，同时就各自遇到的困难、问题进行集中讨论，业务能力得到较大提升。

二、工作措施

1、强化队伍建设，提升服务意识。通过不同形式的培训和引导，树立代办团体良好的服务意识和团结和谐、真诚服务的可亲形象，真正打造一支思想素质好、工作能力强、服务意识优的代办服务队伍。强化为客商服务的意识，不怕麻烦，不怕辛苦，努力让客商满意；强化提供质优政策水平，收集和整理相关招商引资政策，提供强有力的较为全面的政策资讯，用我们真诚的态度打动投资者，用科学的分析和热情的推介吸引投资者，做到像尊重老师一样尊重老板，像尊重科学家一样尊重企业家。

2、强化督促调研，提升业务水平。不定期开展调研活动，根据工作进展情况，分阶段明确代办督查工作重点，同时将督查情况梳理汇总反馈到各区县，促进代办工作的有效开展。收集各行各业优惠政策，收集全市投资者感兴趣和集聚投资吸引力的水、电、物流、劳动力，园区厂房建设、园区配套公租房、廉租房等方面的行情建设资讯汇总，收集代办服务的感人事迹和创新工作方式方法，形成我市较为全面的招商引资的政策和资讯汇总，为领导招商和企业落户提供强有力的良好的投资软环境，切实提升我市代办工作的业务水平。将代办服务工作考核细则纳入末位现场会和年终考核目标，提高代办服务在年度考核中的分值和比重，将代办工作列入市委、市政府督查内容并与绩效办挂钩，发放代办服务年终考核细则征求意见函。

3、强化经验交流，创优发展环境。定期和不定期召开全市代办服务工作经验交流会，分享代办服务工作开展过程中新做法、先进经验并在全市进行推广交流，共同克服各自面临的问题和困难，共同寻找解决办法，探索利用外资与招商引资项目代办服务的先进经验，并形成长效机制。建立市代办中心工作人员定点联系制度，每人明确3个县（区、开发区、高新区）和相应行政审批职能部门作为定点联系点，定期对联系点代办服务工作进行总结并加以指导。探索代办联络员管理制度，最大限度发挥代办联络员作用，推进代办纵深发展。

4、强化服务重点，加强客商联谊。有效运用政务服务中心这个窗口平台，快速推进“一站式受理”、“一条龙服务”，当好“办事员、调研员、服务员”，坚持把服务放在日常工作的首要地位。加强与各企业的沟通与联系，尤其是市级主要领导联系帮扶的重点企业，市领导主动联系120家重点企业，对企业发展过程中遇到的困难和问题进行收集汇总，并及时帮助解决，对其中具有代表性和普遍性的问题，及时反馈给市委、市政府，为其决策提供依据。选派20名干部到企业挂职帮扶，加强政企合作。建立全市代办服务QQ群，将全市代办联络员团结和组织起来，更好的为企业服好务。定期组织外来投资企业和本地企业联谊交流，建立外来企业和本地企业的感情纽带，促进资源共享，推动外来企业和本地企业共同发展，并培育壮大一批本地中小企业。

5、强化代办宣传，推行代办告知。为充分提高主要领导、相关职能部门、客商、投资者对利用外资和招商引资项目代办服务的认知度，我市充分利用网络、电视媒体、\*\*报等媒体广泛宣传项目代办服务工作。同时创新代办方式，研究和印发《代办服务告知书》10000多份，通过大型招商引资推介活动、联席会议、经济工作会议等与经济发展有关的活动发放代办服务告知书共计2024多份，较好的宣传和推介我市的代办服务工作，成效显著。

6、强化亲商氛围，创建“客商之家”。加强市级代办服务中心的硬环境建设，打造市级代办中心的办公环境，给客商提供一个舒适的环境。建立代办服务留言墙，每办结一个项目，都留下客商对代办服务工作的意见建议，并上墙长期留存，以亲切的态度、良好的服务、难忘的回忆加强客商与代办中心的感情，建立真正的“客商之家”。通过举办中秋企业家茶话会和企业家联谊活动，邀请企业家代表参加，营造良好的亲商、重商氛围，充分发挥以商招商的优越性，真正实现“在铜如在家”的愉快氛围。

**代办政务服务工作总结3**

20xx年，在县委、县政府的正确领导下，我镇以党的群众路线教育实践活动为指导，紧紧围绕县委五大发展战略和五个新变化目标，加快推进天府新区建设，不断提升群众民生福祉水平，全力打造“产业配套优美城镇”，建设“天府新区，幸福金华”。现将工作汇报如下：

>一、主要经济指标完成情况

上半年一产增加值达3350万元，完成目标任务的;二产业增加值达62000万元，完成目标任务的;三产增加值达6500万元，完成目标任务的;规模工业增加值达49000万元，完成目标任务的;固定资产投资达63700万元，完成目标任务的;工业投资达10300万元，完成目标任务的206%;引进并到位县外资金达20900万元，完成目标任务的;财政税收完成10209万元，完成目标任务的。

>二、重点及特色工作完成情况

(一)抓项目拆迁和财政税收，推动功能区建设发展。一是抓项目拆迁和项目促建。上半年，全镇共拆迁交地1016亩，东方希望、华西希望、鲁城科技、怡宝、雄港玻璃等11个项目已进场施工。继续加大对硅宝、中德、明天高新、蜀菱等38个项目的服务，确保项目早日投产、达产。积极抓好华康、友谊及大件路外绕线岷江大桥及引道建设的拆迁及进场服务工作，做好滨河路、机场快速、白鹤滩湿地公园项目拆迁前期工作。二抓财税改革，增强财政造血功能。成立镇投促办，组织人员到先进地区学习;摸清镇域企业底数，制定了《金华镇20xx年财政税收方案》，落实了协税护税征税任务，定期与工业园区、国地税务所分析、研究税收入库措施及进度。6月底全口径财税收入完成10209万元;加大总部经济招引力度，已引进凯程贸易、多力多新材料、蜀菱科技、岭和贸易、成都绿粒等五家总部企业，6月份入库379万元。占全年任务(任务1000万元)的37%，排名占乡镇第一位。

(二)抓民生改善，提升群众幸福指数。一是抓创业就业促增收。开展了首届创业之星评选活动和“踊跃就业、勤劳致富”倡议活动，发放倡议书5000余份;举办了春季失地农民规模招聘及专场招聘会3次，与硅宝科技、明天高新2家企业签订了劳动用工合作框架协议，实现48家企业与740余人初步达成就业协议。以创业成功人士、就业之星进课堂的现身说法，开展就业观念引导培训2期。与明天高新合作开展订单式岗前培训，参培学员43人。上半年，成功推荐241人就业。二是抓社会管理促创新。为实现社会管理由粗放向精细、分散到集中、局部到全面的转变，制定了《金华镇推进网格化服务管理建设实施方案》，建立了镇、村两级网格，划设了一、二级网格24个。岳店小区已率先开展网格化管理服务试点工作，将小区59栋楼划分6个网格，完成了平台建设、人员配置、制度建设、信息采集录入等工作，已实现常态化管理。根据小区居民需求，重新布局小区活动中心功能设置，整合减少室内办公，增设“青苹果乐园、促业园、电教厅、夕阳红”等服务场所，实现对小、中、老三类人群服务的全覆盖。三是抓环境整治促优美。持续加强城乡环境综合整治，实施扬尘治理、重要节点亮化美化、污染治理等专项整治工作，有效改善美化了场镇及周边环境，4月顺利通过省级环境优美示范镇的验收，红岩村顺利通过省级美丽乡村的检查验收。

(三)抓安全稳定，确保一方平安。一是强化主体责任意识。坚持把维护稳定作为第一责任，镇、村、组层层签订《维稳责任书》，落实逐级负责制，传递压力;坚持领导坐班制和维稳工作月报制，及时收集、梳理、研判不稳定因素，确保社会安定稳定。强化企业安全生产主体责任，加大督查力度，省级安全社区建设工作已全面铺开。二是强化安置社保工作。积极做好岳店小区、普兴火车站小区等安置房的交接工作，及时启动安置房分配工作。今年上半年，共安置群众约2790人，其中火车站和普兴安置点新安置880人，岳店小区安置1910人。截止3月底，全镇20xx年整组拆迁、整组失地的10个组，已全部解决了社保。

(四)抓干部作风建设，扎实开展党的群众路线教育实践活动。以解决问题为重点，抓好思想发动，认真查找问题，创新了“三心”工作法，切实解决群众关心的热点难点问题，做到常规动作不变通，活动推进有亮点。在活动第一环节开展理论学习、讨论80余次，镇、村、组干部联系群众3038户，走访率达100%,镇级收集问题119条，销账率70%;村级收集问题241个，销账率74%。

(五)抓特色工作，以项目建设推动经济发展。一是抓

特色镇建设。紧紧围绕打造“产业配套优美小镇”，建设“天府新区，幸福金华”的发展定位，制定特色镇工作方案，实施基础设施及配套项目12个，总投资为27662万元，现正在有序推进，5月份，此项工作在全市的特色镇竞选中名列前茅。二是抓集体经济发展。以XX市金鑫源投资管理有限公司(村集体公司)为载体，招引社会资金，发展壮大集体经济。目前清凉商业配套体已基本完工，该项目定位为中高端商业综合体，总建筑面积为16000平方米，投资4000余万元。岳店商业街已打围进场施工。

>三、上半年工作存在的问题

上半年，金华镇各项工作推进较为顺利，但个别工作还有所欠缺。主要表现在：

1、经济指标上，总部经济、税收未实现时间过半任务过半;

2、征地拆迁上，亿邦建材项目区内还有一户群众未能搬迁;

3、签单未打卡问题还需继续化解和做好群众工作;

4、重点工作上，特色镇建设推进较为缓慢。

>四、下半年工作措施

为确保今年目标任务全面完成，我镇正在积极想办法、

添措施，主要从以下七方面努力：

(一)狠抓征地拆迁，推动功能区建设。主动作为、创新工作方法，严把项目拆迁“标准关、时间关、服务关”，强化领导、强化监督、强化宣传，有效发挥群众主体作用，全力做好拆迁工作。按照时间要求9月底前将白鹤滩湿地核心区交地建设，抓好华康、友谊、太古、岷江大桥及引道等项目的交地建设服务工作，确保项目顺利施工。

(二)抓实财政税收，确保完成目标任务。1、强化税收征管。一是深入开展分行业、分区域和重点企业税源发展变化趋势;二是加大稽查力度，确保税收及时入库，抓好欠税清缴，清理旧欠，防止新欠;三是加强与税务、财政、工业区的沟通，形成合力，狠抓综合治税，防止跑冒滴漏，做到征管不留死角;四是加强收入计划落实情况跟踪，不定期召开分析会，查找分析存在的问题，及时解决，力争收入及时入库。2、强化总部引进工作，拓展税源促进增收。一是督查重点企业和有效信息的追踪落实情况，确保每月有突破;二是依托税务、工业园区梳理一批重点企业逐户分析论证，加强与企业的沟通对接，取得企业的支持，形成以商招商、以情招商的良性循环。

(三)打造特色城镇，助推“山水卫星城”建设。以特

色镇建设为契机，依靠两大功能区建设，加快推进两化互动，助推我镇工业化、城镇化进程。1、进一步提升城镇功能，加快基础设施建设。一是全力推进宝峰场镇污水未端收集和支管网建设工程，确保12月30日前完工投运，收集率95%以上。二是在8月30日前完成城镇路灯全覆盖，目前该工程己进入扫尾阶段。三是协调推进银杏大道连接线项目建没，打开城镇北大门，目前项目己进入工程设计阶段。四是12月30曰前完成场镇古驿道建设，提升城镇文化底蕴。2、统筹安排，科学实施城镇建设。一是依托上位规划，庚即启动宝峰场镇改造规划，为城镇建设打下坚实的基础。二是按计划启动我镇幼儿园新区建设，目前项目己进入设计阶段。三是按规划，充分运用现有资源，拓宽资金渠道，适时启动宝清街片区、硝矿北街、胡家大院片区旧城改造。3、依托功能区发展，提升城镇承载配套能力。向北按园区规划全力配合支持中央银杏公园片区项目建设，打造产城相融典范。向南，引进社会投资，启动红岩子片区1500亩三产项目建设，建设园区之肺。

(四)壮大集体经济，增强村级组织服务能力。一方面，积极探索集体经济融资渠道，以我镇9个村集体入股成立的集体经济公司作为项目业主，加大社会资金引进力度，采取合资、合作、入股等方式建设产业配套项目，延伸园区企业产业链，探索在清凉、红岩、云峰社区空闲土地上引进产业配套项目。目前清凉商业配套体项目主体及装修己完，预计8月中旬前全面完工、投运。另一方面，积极探索集体经济经营模式，尽快启动鑫源商业配套体二期6000平方米商务酒店项目建设，积极推动岳店社区商业街建设，目前工程己开工。力争多渠道、多形式探索集体经济项目的有效运营模式，不断增强村级组织服务能力，切实解决社区管理资金来源等问题，提高村级组织的凝聚力和战斗力。

(五)促进民生提质，增强群众幸福感。

1、促进群众就业。一是加大就业观念引导和培训力度，开展叉车、航吊车、电工等职业技能培训，提升群众就业能力。二是积极对接园区企业用工，组织招聘会和面试会，向园区企业直接输送用工;开发公益性岗位，促进“4050”甚至“60”人员就业。

2、深化网格化管理。进一步完善社区网格管理制度，规范居民日常事务处置程序，加大网格员培训力度，在收集民情民意、化解群众纠纷、解决群众诉求上多下功夫，切实发挥网格化管理的作用。

3、实施排危解困工作。按照县上统筹安排，通过前期实地入户排查，今年列入我镇危房改造的农户为42户，涉及我镇7个村，将按计划在十月底前全面完成。力争通过今明两年时间，采取多种方式，全面完成危房改造，不留死角，彻底消除我镇农户居住安全隐患。

4、做好安全社区创建。深入开展安全社区创建宣传，积极引导全民参与，坚持以人为本，贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，促进安全发展、健康发展、和谐发展。积极创建省级安全社区，促进安全生产长效机制建设，力争11月份通过省级安全社区创建验收，确保安全社区创建民生工程落到实处。

(六)抓好维稳反恐，确保和谐稳定。一是按期发放租金过渡费。全镇目前累计租用土地面积万余亩，6月份安置后尚有1200余人在外过渡，下半年需土地租金、过渡费约1800万元，尽力协调园区按时拨付，做到租金、过渡费不拖、不欠;另有全镇20xx年以来的签单未打款问题，需资金1500万元方能化解，将与园区共同协商，在确保项目交地的前提下，争取园区支持，逐步化解，确保社会稳定。二是落实维稳责任。加强对不稳定因素排查，坚持村组巡查、镇村收集、镇汇总研判，在“强责任、夯基础、早预防”等环节上下功夫，实行领导包案，加大化解力度，着力从源头上解决不稳定因素，确保全镇安定稳定。

(七)深化群教活动，真情服务群众。按照“为民务实清廉”的活动主题，坚持“三进三问三帮三坚持”活动要求，以解决群众关心的热点、难点问题为重点，在查摆问题、整改问题上下功夫，进一步转变干部作风，确保党的群众路线教育活动取得实效。

**代办政务服务工作总结4**

20xx年，在县委、县政府的正确领导和各窗口单位大力支持下，县政务服务中心紧紧围绕“工业强县、生态立县”的战略，以“两学一做”专题教育为重要抓手，狠抓作风建设，不断创新探索和优化经济发展环境，各项工作均取得较好成绩。

截止xx月底，中心审批平台共受理业务xxxx件，办结xxxx件，费税收入xxxx万元，按时办结率xxx%，提前办结率达xxx%，共同完成重大项目并联审批业务xx件，全程代理xxx件，开展联合图审xxx项。公共资源交易平台完成交易项目xxx项，交易总额xxx亿元，其中完成国土资源交易xxx项，交易总额xx亿元，超起始价x亿元；建设工程xxx项，交易金额xxx亿元，节约预算资金xx亿元；政府采购xxx项，交易金额xx亿元，节约预算资金xxx万元。县长热线平台共受理各类热线xxxx件，转办市长热线xx件，已全部办结，办结率xxx%。共有xx个部门（乡镇）承办了相关热线，反映问题共xx类，编发县长热线专栏xxx期，编制《每周要情》xx期，上报热难点问题xx个。开展窗口服务满意度测评xxx人次，窗口主管单位领导坐班xxx次，开展日常巡查xxx余次，解决问题xx件。

>（一）创新机制，深化改革，打造便捷高效服务平台

1.全面梳理审批事项。

一是制定我县行政审批事项的标准化服务流程。对承接的行政审批事项按标准化程序进行梳理，明确事项名称、依据、实施主体、受理条件、申报材料清单、部门承诺时限、收费标准、依据等xx项具体内容进行逐项审查，优化审批流程、规范审批程序、提高审批效率。

二是做好承接事项的入库、公开工作。审批事项通过标准化设置后，纳入我县事项库实行动态管理。目前，下放的事项均已报县审改领导组批准，并全部进驻中心窗口统一管理和开展服务。

三是在管理好我县原有项目的基础上，通过事项服务信息化管理，事项办理结果自动公开等方式，充分利用社会监督和舆论监督，重点对承接项目的运行进行监管，防范“明放暗不放”的现象发生。

同时，根据政务服务信息化建设需要，年初中心又组织各相关部门业务骨干及软件xx人员开展了最新一轮服务事项梳理工作，通过对项目的“xxx”梳理，落实我县权力清单中政务服务类权力的公开，确保我县政务服务综合信息平台顺利上线。

2.加快信息平台建设。为确保平台开发建设符合发展需求，中心多次组织、协调开发xx与各相关需求部门的沟通、对接，采取“一对一”上门服务方式，安排开发xx技术人员与县直相关单位、乡镇、村（社区）人员面对面交流，倾听多方意见，精确定位需求，不断修改完善平台功能，力争平台的运行和管理能够达到实效。截止目前，平台应用设计包括数据中心、应用支撑系统、政务服务、公共资源交易、xxxxx县长热线、中介机构诚信管理、综合治税（税源管理）、政务公开及门户网站、办公自动化（OA）等xx项应用功能，已有x项完成开发部署，正式上线运行，其余x项开发进度也已超过xx%，预计20xx年底将于全面正式运行。

3.三级联动服务体系全面完成。今年年初印发了体系建设的实施方案，制订建设目标和考核细则。先后组织乡镇、县直相关部门召开体系建设及信息化建设调研会、座谈会xx余次，x次赴省直部门协商我省组织机构代码库数据使用权限和平台对接，在充分调研的基础上，我县三级政务服务联动体系的信息化运行方案不断完善。目前，平台的基础支撑系统、政务服务及三级联动应用系统已安装部署完成，全县x个乡镇及xxx个村（社区）全部按照标准建成便民服务中心大厅。县、乡、村三级中心政务服务工作人员xxx人，已全部完成综合信息平台的工作人员登记和应用权限分配。同时，为确保工作人员能够切实做好政务服务，我们组织中心业务人员、信息平台开发工程师等先后x次前往各乡镇，开展镇村政务服务工作人员业务培训，做到培训全覆盖，参训率百分百。

>（二）强化管理，优化流程，构建公平公正公共资源交易环境

1.建立沟通协调服务机制。积极与公管部门、项目建设单位保持联系、加强沟通，把握项目建设特点及要求，合理安排招标时间节点，及时协调处理项目公共资源交易过程中的困难和问题。对每一个招标项目都要明确具体责任人，每一个招标环节、每一项具体工作都要制定目标计划，做到目标、重点、措施、进度、责任“五明确”，确保全县建设项目有序推进。

2.创新公共资源交易评标办法。积极配合监管部门，推动决策部门出台相关文件，试行三合一评标办法，即采用信用标、技术标、商务标综合评标的办法。将信用标纳入评标因素，一方面推动了省诚信平台的建设，另一方面着实拉近了交易场所和施工现场的距离，让两场联动落到实处。目前，已使用“三合一”评标办法评标项目达xxx余个

3.严格规范公共资源交易行为。一是超前做好招标准备。要求各招标单位超前做好项目论证审批，尽早开展招标准备，为招标活动留下充足时间。二是科学选择评标办法。综合考虑项目规模、行业特点和付款方式等多种因素，科学灵活选择评标办法。三是严肃评标定标纪律。坚持“规则主导”，严格按照法律、法规和招标文件确定的评标办法进行评标定标，确保招投标活动公开、公平、公正。

4.电子商城正式上线运行。为规范政府采购行为，尽可能减少人为干预，今年xx月份我们联合县公管局完成了网上商城供应商征集，“徽采商城·广德”，“网上商城”运行后，单笔x万元以下网上商城直接采购，将实现线上遴选订购、线下履约配送、网上支付、统一归档、平台监管的政府采购新模式，采购过程更加便捷，结果更加透明阳光。

5.农村产权交易发挥大效益。为破解“三农”资金瓶颈，促进农村生产要素有序流动和优化配置，盘活农村土地资本，激发农村发展活力，自20xx年x月农村产权交易中心成立以来，负责县域农村产权交易项目受理、信息发布、组织交易、出具交易鉴证书；开展政策和业务咨询、交易数据统计和分析等工作。目前，已成功交易xx项农村产权交易项目，涉及资金xxxxx万元，超起始价xxxx万元。

**代办政务服务工作总结5**

中心一成立，先后制定和完善了全面管理的13项规章制度和办法，使中心各项工作一开始就努力做到有章可循。

一是制度管人，严格纪律。中心对工作人员在劳动纪律、仪容仪表、服务态度和质量等方面都提出了明确的要求，如上下班实行电脑打卡考勤制度；工作人员临时外出实行登记制度；因病因事实行严格的请销假制度；中心还规定，工作人员上班时间不准打电脑游戏、炒股、聊天；要佩证上岗，热情服务，不得与顾客争吵；实行首问负责制，本单位事情自己协调，不得让服务对象去跑等。

二是制度管事，规范服务。中心制定了服务项目的管理办法，规定了各类服务事项必须实行“服务内容、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准”公开。服务事项按“五件管理制”（即办件、承诺件、联办件、答复件、补办件）和“五制办理制”（即一般事项直接办理、复杂事项承诺办理、重大事项联合办理、上报事项负责办理、控制事项明确答复）办理。在收费方面规定，凡收费项目一律实行亮证收费，无收费许可证的项目一律不准收费。

三是狠抓落实，严格考核。中心每月严格按照窗口人员考核办法逐项打分，与奖金挂钩，同时，还不定期地对出台的制度、办法进行检查、抽查和考试，并将检查、考核结果及时进行通报或公布。上半年主要对考勤制度、卫生制度、网络管理制度等进行了多次检查，其中分两次对管理制度、微机操作进行了集中考试，窗口人员平均成绩在90分以上。通过检查、测试，强化制度的严肃性和工作人员遵章守纪自觉性，真正使各项制度落到实处。

**代办政务服务工作总结6**

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

一是牵头制定并组织实施行政效能“三项制度”。印发《天府新区关于严格落实“三项制度”的实施意见》，在新12个部门和事业单位及13个镇（街道）设立了首问责任岗，拓展和畅通电话、网络、信箱等投诉渠道3个，实现按时办结率100%，现场办结率100%，办事群众评价率100%以上，评价满意率达100%，承诺提速率等，涉及“三项制度”的投诉逐渐减少。二是强化政务审批服务电子监察。印发《XX市天府新区镇（街道）政务审批服务效能评估暂行办法》，将13个镇（街道）政务审批服务每月进行综合评估，政务审批服务效能得到全面提升，排名由最初的全市垫底提升到10月份位列全市第5位，圈层第一。

（六）周末延时服务便民利民

10月8日起开展周末延时服务，政务服务中心下大力气畅通服务群众“最后一公里”。结合群众路线教育活动和“转变作风、便民提效、新风扑面”工作要求，把“为群众着想，让群众满意”作为开展延时服务工作的根本要务，扎实推进政务服务工作，切实提升服务质效，做到让群众满意。

>二、存在问题和原因分析

一是新区在机构设置上的“大部制”优势未得到充分体现，职能部门之间交叉审批、重复审批的问题仍比较突出，有的审批项目仍然需要跑多个部门，人为地增加了审批成本，降低了审批效率。有些部门往往只把注意力放在自身的管理流程上，缺乏与上级部门的沟通协调，取得上级部门的支持不够，以致很多下放事项的精简优化无法达成统一的原则、标准和步骤，从而影响了行政审批制度改革的统一进程和整体效果。

二是政府信息公开工作队伍不稳定，天府新区基层公开综合服务监管平台信息维护不及时等问题，9月12日印发了《20xx年天府新区政务公开工作目标考核实施方案》，落实政务公开各项目标任务，将政务公开工作纳入目标管理。

>三、20xx年工作计划

20xx年，政务服务中心将以天府新区获批国家级新区的重大契机，结合刘仆书记10月21日新区群教总结会讲话精神和市委12届3中全会精神，把推进“两集中、两到位”工作作为重点，深入探索行政审批改革工作，加快推进政务公开，让政务服务大厅“能办事、快办事、办实事”。重点从以下几方面推进政务服务工作。

（一）深化行政审批和政务服务体制改革

在20xx年工作的基础上，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，真正实现“一站式”审批。

（二）进一步优化二三级政务服务平台建设

探索大厅化形态、大部制架构、大服务模式有效推进形式，力争形成基层政务服务的亮点。总结推广行政审批办公室的先进经验，推动各镇（街）集中审批、公开服务，将现有审批人员整合进入政务服务中心，建立“接审办”职能一体化的新型镇（街）政务服务中心。同时，结合基层社会管理创新工作，突出村（社区）组织自治和服务功能，力争将服务从村（社区）便民服务中心延伸至群众家门口。

（三）以企业和群众需求为导向，再造审批服务流程

根据企业注册登记、投资建设、生产经营和申请破产等阶段，梳理和公布涉及不同阶段的审批、服务事项和扶持政策，不断提高服务企业的便利化水平。根据公民出生、成长、死亡等阶段，梳理和公布涉及不同阶段的审批、服务事项和惠民政策，为公众提供更加全面的政务服务指南。

（四）全力打造西部行政服务最优、行政效能最高、行政成本最低的法治型服务型政府

以法治型服务型政府建设为契机，形成具有天府新区特色的大部制架构、大服务模式、大厅化形态的政务服务体系。

根据党工委管委会关于全面深化改革决定的系列要求，拟制了《关于法治型服务型政府建设的实施意见》，以改革创新为动力，以制度建设为保障，以体制机制创新为着力点，以法治政府、服务政府、效能政府、阳光政府和数字政府建设为抓手，推动政府职能转变。

（五）加快推进政务公开

强化权力制约、权力公开、权力监督，加强政务公开工作，推进决策公开、管理公开、服务公开、结果公开。上线政务网站，及时办理省长公开电话、省长信箱、市长公开电话、市长信箱，做强管委会公开电话“96099”、微博、微信等服务平台，真正做到问需于民、问计于民、问效于民渠道。完善管委会公开电话，建立健全公众诉求处理外部运行机制，着力人员管理，加强常态化专业培训。同时，着力软件系统问题梳理和逐一改进，提升处理效率，加强宣传沟通，让热线号码家喻户晓，具备较好的群众基础。

**代办政务服务工作总结7**

20xx年，县政务服务中心紧紧围绕“放管服”改革，大力推进群众办事“最多跑一次”，加快推进政务服务“一网、一门、一次”改革，着力打造政务服务“一张网”，努力实现“进一个门、办所有事”，以“互联网+政务服务”为工作重点提升服务能力，创新体制机制，优化营商环境，狠抓工作落实，不断提升行政审批效率，全力优化政务服务环境。经过积极不断的努力，目前，中心服务水平和服务效率有了明显提升，群众满意度明显增强。现将具体工作情况汇报如下:

>一、基本情况

XX县政务服务中心面积万平方米，进驻窗口单位30个，二级机构11个，工作人员320余名，设立窗口150个。20xx年前三季度，中心各窗口共受理各类行政审批及服务事项574516件，办结574420件，办结率达，与去年同期相比增长，预计20xx年全年总办件量在75万件以上。通过窗口满意度测评调查，群众满意率达。

>二、具体工作

(一)创新服务模式，营造良好的服务环境

1、开展全程代办服务。

(1)是突出企业服务，发挥协调服务职能。为更好服务企业，县政务服务中心立足岗位实际，充分发挥协调服务职能作用，积极推出服务企业新举措。一是进一步完善企业代办服务制度、项目预审制度、并联审批制度和联合验收制度。二是抽调专人为企业提供全程代办服务，设立“一企一册”工作台账，动态掌握项目进度，及时解决审批服务中存在的问题。三是设立基建联合审批综合受理窗口，由政务服务牵头协调相关窗口，建立协同联动机制，做好全流程审批服务工作。

(2)紧扣重点环节，优化服务流程.一是实施企业登记注册“一体化”服务。二是实施项目审批预审服务。三是实施基建联合审批服务。四是实施联合验收。我县重点工程项目启动并联审批模式，加快了审批时间，节约了企业运行成本。

2、持续推进商事制度改革，企业开办时间再减一半。目前，企业注册实现全程电子化，企业开办者无需到窗口提交任何纸质资料，通过网上实名认证、电子签名后就可以直接申请营业执照。全流程3天就能把营业执照办下来，其中市场局窗口营业执照办理一个工作日。同时积极做好证照的融合与衔接，进一步扩大证照整合覆盖面。目前，我县已实现“三十九证合一”。

3、实施“大一窗”模式，设立联办窗口。今年4月16日，XX县政务中心窗口不动产登记一体化窗口正式启动。按照“互联网+政务服务”工作要求，县政务服务中心对不动产登记中心、房管局、国地税场所、窗口、人员、系统、业务、资料进行优化整合，实现“一窗受理、信息共享、内部流转、并联审核、一次办结”，打破了地税、房管、不动产登记、国土等部门信息壁垒，办事时限从5个工作日缩短到一个工作日，极大地提升了服务效率，提高了群众满意度。

4、大力推行容缺受理机制。对政府投资和招商引资项目实施容缺受理审批，即在项目方和项目承载单位申报相关材料和缺失材料承诺函后，窗口单位先实行容缺受理并实施审批，项目承载单位和项目方在承诺期限内补齐相关材料。

5、打造“爱帮客”志愿服务队，开展一站式服务。今年3月，中心爱心接力“爱帮客”志愿服务队伍正式启动，积极打造“阳光政务、亲情服务”，重点对投资项目和招商引资企业并联审批项目开展全程代办服务，有效促进志愿者在服务弱势群体、服务企业方面有所作为，进一步树立中心良好形象。

(二)推进“互联网+政务服务”，提高智能化服务水平

1、努力提高网上办事水平。中心多次组织全县各相关部门集中办公，开展“互联网+政务服务工作”。主要是对省级下发事项进行认领梳理，并进行编制上传。据统计，在安徽政务服务网XX分厅有办理事项的全县有41家单位，其中有23家单位在中心有派驻窗口，共有办理事项714项。这些事项全部实现网上办理要求，有效提高了网上在线办事能力。

2、努力提升自助服务能力。不断扩大行政审批终端自助服务范围，最终实现所有行政审批服务项目全部能够实现自助端办理，线上线下多渠道为群众办事提供便利。目前出入境管理大队、人社局五个中心、不动产登记中心、交通管理大队、民政局等多家单位已经开展终端自助服务。

(三)推进“最多跑一次”，切实提升办事便利性

县政务服务中心积极响应中央、省、市号召，认真贯彻落实开展群众办事“最多跑一次”工作，通过建立编制“最多跑一次”事项清单，狠抓落实各项举措，不断推进“最多跑一次”深入开展。一是通过优化办事流程把承诺件改造即办件;二是实施全大厅所有窗口证件免费邮寄;三是在三个楼层值班台设置免费复印点，以及各办事窗口提供免费复印服务等措施，努力让群众少跑腿，实现“最多跑一次”目标。目前，县政务服务中心“最多跑一次”事项总数为735项，占比率达。截止到今年年底，进驻中心大厅实现“最多跑一次”比例达到100%。

(四)以标准化建设为抓手，促进政务服务工作向规范化迈进。

中心自开展政务服务标准化以来，始终大力推进标准化建设，不断完善标准化体系，确保把每一项标准落实到位。重视评价效果和反馈信息，进行综合评价，及时发现问题，找出调整改进的方法，达到持续改进的目的。通过实践、完善、再实践，中心的标准化工作取得了良好的成效，使标准水平上升一个新的台阶，与打造窗口特色、创造服务品牌特色相融合，建立了符合XX县政务服务中心可持续发展需求的一系列服务标准。县政务服务中心参与制定的《投资项目建设审批代办服务规范》国家标准，此项标准现已进入全国征求意见阶段。今年3月，XX县政务服务中心成功入选国家级社会管理和公共服务综合标准化试点单位。11月，中心又申报了《政务服务最多跑一次工作规范》、《政务服务志愿服务规范》等四项省级地方标准。

**代办政务服务工作总结8**

20\_\_年以来，我县政务服务管理工作以筹建县行政审批局为契机，围绕相对集中行政许可权改革重点，统筹抓好审批局组建、政务服务管理体制创新两条主线，突出革除障碍、突出改革创新，精准施策，重点发力，各项改革工作蹄疾步稳、成效凸显，具有\_\_特色的放管服改革新样板初具雏形。

一、县行政审批局筹建工作情况经县委、县政府研究决定，8月31日正式设立\_\_行政审批局。为确保审批局顺利筹建并按期运行，根据省、市对我县相对集中行政许可权试点改革要求和县委14届17次常委会扩大会议精神，县行政审批局先后赴四川、江苏、河北、宁夏等地参观学习，借鉴外地经验;县局分成5个工作组到24个部门单位对审批事项、人员及工作流程等进行详尽调研。在此基础上，科学制定筹建工作推进方案，明确阶段步骤和时间节点，统筹推进事项人员划转、机构职能设置、流程深化再造、审管权责划分、窗口布局设置、规章制度制定、财务预算核算、网络平台建设等各项任务。通过综合考量、科学研判，初步确定拟划转211项行政许可事项及60余名人员。

《\_\_相对集中行政许可权改革试点实施方案》草稿起草完成，待进一步修改完善后，连同事项及人员清单提交县委、县政府相关会议研究，经研究通过后，县行政审批局将尽快完成事项及人员划转，力争11月份正式试运行。运行初期即可实现工商登记“证照联办”;项目建设实现“一窗受理、并联审批、一口发证”车间流水线式一站式办结，大幅提高行政审批效率。

二、县政务服务中心工作情况一是按时启用新服务大厅。根据县委、县政府要求，中心管理办利用端午假期，组织对入驻中心部门窗口搬迁至新为民服务中心。为民服务中心建筑面积24000平方米，主要负责社会保险服务、行政审批服务和公共资源交易、公开电话办理等政务服务。中心大厅面积4730平方米，本着“能进则进、应进必进”的原则，共进驻部门单位34个，工作人员157人，涉及行政审批及服务事项337项，新进驻了国税、地税、商务局、经信局等。为更好的服务招引项目和重点工程，中心设立了重点项目服务区，开设绿色通道，实行全程代办、帮办和咨询服务。

公共资源交易中心面积1300平方米，设有3个开标室、3个评标室，能同时满足3个项目进行交易，配备了音视频监控系统、电子评标系统和密闭评标环境，保证了招投标项目的公开公平公正。县长公开电话受理中心设立坐席8个，借鉴外地经验，正在探索开发独立的运行软件，与全县21处乡镇街道和65个县直部门实现联网运行，形成市、县、乡三级联动，政府、部门、基层单位逐级负责的服务网络体系。

二是各项业务有序开展。行政审批方面：积极探索建立行政审批局工作模式，配合县编办做好省级相对集中许可权改革试点工作。结合新大厅搬迁启用，在窗口布局上，将事项归并五大类综合办理，按照项目投资、建设许可、涉农服务、市场服务、社会事务归口分类安排窗口，真正实现“一条龙服务、一站式办结”。同时，不断深化行政审批制度改革，在“两集中、两到位”的基础上，探索建立“区域化评估”、“并联”审批、“联审联办”、建设项目“一表通”等审批模式，促进政务服务提速提效，全力打造优质高效的政务服务平台。

今年1-9月份，中心共办理各类行政审批及服务事项万件，按期办结率达到100%。公共资源交易方面：严格招投标程序，根据上级有关法律法规及实施条例，起草制定了我县《公共资源交易管理办法》，明确各部门工作职责、交易范围和招投标程序，进一步加强和规范我县公共资源交易工作。同时，完善交易中心内部管理制度，规范交易流程;结合新大厅搬迁启用，完善电子监察系统，对交易项目从受理登记、信息发布、招标开标、专家(中介)选取、评标中标(成交)的全过程实施信息化监控，逐步实现公共资源交易向电子化平台转变。

1-9月份，共累计完成进场交易554个项目，总交易额亿元，节约资金8521万元。公开电话受理方面：不断健全工作制度，完善办理流程，不断提高办理质量和效率;通过进一步强化四个到位意识，即“思想认识到位、建章立制到位、工作落实到位、督查考核到位”，夯实办理责任，建立为民服务长效机制;通过定期抽查回访，运用“三查三督三不”督办模式，强化跟踪督办，不断提高群众满意度;通过对办理好的个案加强报刊、电视宣传引导，营造了领导重视、部门配合、群众支持的良好氛围;通过编制《呈阅件》，为政府民主决策、科学决策提供有价值的参考依据，充分发挥了参谋助手作用。1-9月份，中心共接办来信来话14787件，按期办结率达100%。

三是作风建设进一步加强。扎实开展“革除障碍、转变作风、提质增效”新一轮解放思想教育实践活动，中心开展了“头脑风暴”，通过“画画像”、“对对号”，找出自己工作上的不足和欠缺，端正了认识，更新了理念，提高了觉悟。以温馨语言和微笑服务为基础，全面推行温馨服务10忌语和“四个一样”工作规范，进一步调动“立说立行、马上就办”的工作热情，牢固树立“宁愿自己麻烦百次，不让群众麻烦一次”的服务理念，让群众感受到亲切温馨服务。在对招引及重点项目，实行全程代办或全程领办的同时，各窗口发扬“5+2、白加黑”工作精神，不分上下班、不分节假日、不分白天晚上为企业提供全方位预约服务、延时服务、上门服务，以一流的服务促进项目落地。

**代办政务服务工作总结9**

在政务公开工作中，我办注重创新工作思路，努力做到“三个结合”：一是把政务公开与全年、季度综合目标考核工作相结合；二是把政务公开工作与社会服务承诺工作相结合；三是把政务公开工作和加强党风廉政建设工作相结合。通过“三个结合”，有力推进了政务公开工作的开展，取得了一定成效。

（一）促进了领导决策的民主化和科学化。通过政务公开，充分发扬了民主，让群众及时了解近期我办的各项政务活动。

（二）推进了行政行为的规范化和高效化。通过政务信息公开，使班子内部形成了行为规范、运转协调、公开透明、廉洁高效的政务氛围，进一步增强了机关工作人员的工作责任感，促进了依法行政，提高了依法办事的水平。同时，有助于改进机关工作作风，进一步提升了机关工作人员的形象，受到群众的普遍好评。

（三）确保信息的畅通和及时。为老服务是我们的职责，千方百计服务好老年人，是我们工作的最终目的。政务公开能让老年人及时知晓政府最新的惠老政策，我们的为老工作能够得到广大老年人的响应，为老服务能够更大程度上取得实效。

在今后的工作中，我们将一如既往的按照市委、市政府对政府信息公开工作的要求，继续高度重视政府信息公开工作，进一步加大在信息公开工作上人力、物力、财力的投入，完善政府信息公开监督机制，进一步梳理政务信息，对原有的信息公开目录进行补充完善，保证公开信息的完整性和准确性。同时，进一步推进公开信息的电子化，为公众信息查询提供便利。对于在工作中存在的问题和不足，在相关部门的指导下，虚心接受，认真分析，切实加以改进，促进信息公开工作再上新台阶。

xx乡便民服务中心自建成并投入使用以来，在上级领导及相关部门的领导、关心、支持下，各项工作开展顺利，在方便广大群众办事、更好地服务全乡人民群众上发挥了积极地作用，得到了上级的一致肯定和人民群众的普遍赞誉。现将一年来的工作开展情况总结如下。

**代办政务服务工作总结10**

XX年，在县委、县政府的领导下，在市政管办的精心指导和各窗口部门的大力配合下，县政务服务中心坚持以科学发展观统揽全局，按照建设规范化服务型政府的要求，以优化政务环境为目标，以“便民、规范、高效、廉洁”为原则，以提高办事效率和便民服务为宗旨，全面提高政务服务中心标准化、规范化建设，不断地完善政务服务体系，创新服务举措、提高行政效能、提升中心窗口形象，全面完成了年初制定的工作目标。现将XX年工作情况点总结如下：

>一、行政审批服务情况及成效

(一)行政审批服务业务办件量及办结率有效提升。截至11月30日止，县政务服务中心共接待群众咨询1535件，申请11871件，受理11866件，办结11690件，办结率(其中当月办结率)，平均日结率;月均办结1063件，月均办结件数与去年同期相比增加987件;投资受理5860万元，同意投资5860万元。

(二)实现高效、快捷办理行政审批服务工作目标。进驻中心办理的行政审批服务事项平均对外办理时限由法定个工作日压缩为个工作日，XX年1-11月份，县政务服务中心受理的行政审批服务事项，平均受理时间天，件平均办结时间个工作日，提速;实际办理提速。

(三)对外宣传报道工作成效明显。今年以来，政务服务中心规范、高效、快捷、阳光、廉洁的行政审批服务工作被柳城电视台、柳州晚报、柳州日报柳城专栏等媒体作为经验和典型进行宣传报道。

(四)得到社会各界和办事群众广泛认可。从今年6-11月份，政务服务中心政务服务评价率达，满意度，回访群众58人次，无不满意及投诉现象。

>二、主要工作措施

(一)进一步优化服务环境，大力推进硬件标准化建设

继去年我县启用新政务服务中心后，县政管办高度重视政务服务中心硬件建设，按照建设规范化服务型政府的要求，切实推进政务服务中心标准化建设，今年共投入经费2万元，为政务服务中心各窗口配备了25套政务服务评价仪，更新了1台电子触摸屏，进一步加强了监督，方便了群众，提高了行政透明度，着力打造优质高效的政务环境。目前我县已基本上实现了政务服务中心审批项目、审批流程、办事制度、服务模式、场地建设标准化。政务服务中心占地面积400多平方米，内设15个工作窗口，3个综合窗口，进驻事项197项，一个收费窗口，一个投诉窗口，一个政府信息公开查询点，2个办事群众休息区。服务大厅宽敞明亮、设施齐全、环境整洁、功能完备，配置了休息座椅、书写文具、饮水器具、复印设备、液晶彩电、大厅工作窗口分布示意图等多项便民服务设施，有电子监控设备、电子评价仪、电子触摸屏查询设备、银行等，为群众提供优质的服务环境。

(二)完善运行机制，强化政务中心规范化管理

1、加强制度建设，完善运行机制。在坚持首问负责制、一次性告知、办结制的同时，针对中心日常管理中出现的新情况、新问题，制定和完善了《柳城县政务服务中心流动“服务示范窗口”评比办法》、《办件管理办法》、《窗口单位及窗口工作人员绩效考核办法》、《首席代表管理暂行办法》、《窗口工作人员服务规范》、《窗口服务过错责任追究制》等30项制度，强调了办结、责任追究、廉洁自律等方面的纪律，明确了窗口工作人员职责，规范了窗口的办事程序及工作人员行为，完善了对窗口工作人员的考核评价体系。

2、推进规范化管理。一是加强巡查管理。今年下半年，我办下文明确了各股室负责人及股室职责，同时将督查股调整到大厅办公，加强对中心大厅的管理。督查股采取视频巡查和每2次不定时到各窗口巡视相结合的方式进行，对发现问题及时指出，并做好记录，实施对窗口工作人员有效监督，确保政务服务中心真正建立起依法、规范管理的长效机制。二是严格考勤管理。对窗口工作人员日常考勤实行每日上下班指纹考勤，挂牌上岗，每月统计一次政务服务中心窗口工作人员考勤情况，并将月考勤情况作为月度考核的主要内容，在月度考核通报中进行单列，促使窗口工作人员增强遵规守纪意识，进一步规范窗口管理。三是坚持考核管理。从11月份开始，认真组织实施窗口月考评工作，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。

3、使用“三套管理系统”及政务服务评价仪，强化效能监管

县政务服务中心使用“三套管理系统”进行管理，安装了政务服务评价仪，有效地强化了效能监管和服务监督。一是考勤管理系统，实行指纹认证考勤，进一步强化了内部管理，规范了工作人员的上下班行为，树立良好的政务服务形象;二是安装区、市、县三级联网的视频监控系统，对各窗口工作人员现场行政审批行为实行全程视频监控，有效督促工作人员改变作风、提升行政效能;三是统一使用自治区政务服务及电子监察通用系统，政管办可通过电子监察系统对各窗口受理的行政审批事项进行全程监控，密切掌握办件流向、状态。政管办技术人员利用该系统的超时预警功能对在办的行政审批事项进行实时监督，有效防止超时办件的发生;四是在每个工作窗口安装政务服务评价仪，让群众对各窗口工作人员的服务情况进行评价和监督，进一步规范审批服务行为。

(三)深入推进镇、村政务服务网络建设

今年下半年，我县全面落实《柳州市建立乡镇(街道)政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作方案》(柳政务办字〔XX〕2号)文件精神，把建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作列入重要议事日程，予以强力推进。一是积极开展调研，共投入人力16人次，5次深入乡镇、村委(社区)开展建立乡镇便民服务中心专题调研工作，通过基层群众代表座谈、实地走访等形式，对我县乡镇、村级的办公场地、服务项目等进行摸底调查，对乡镇便民服务中心运行模式、服务方式、人员管理等进行初步探讨。二是根据本县实际情况，精心制定并印发《柳城县建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作方案》(柳城政办〔XX〕93号)，明确乡镇便民服务中心标准化建设的工作目标、组织领导、建设标准、进度安排等具体事项，确保各项标准化建设工作按计划有序推进。三是成立了柳城县建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作领导小组，由县政府常务副县长区军雄同志亲自担任工作组组长，为开展试点建设工作提供强有力的组织保障。四是细化工作，“菜单式”推进。采取操作性强的“菜单式”工作推进模式，将试点乡镇近一个月内要落实和完成的工作，详细地列出菜单，要求试点乡镇“定人、定时、定责”，按时按质按量完成工作。至10月31日，我县两个试点乡镇及一个试点村委都顺利完成了试点建设任务。今年11月10日，我县马山乡政务服务中心举行了揭牌仪式，标志着我县乡镇级政务服务中心正式对外运行。

据统计，两个乡镇政务服务中心运行近一个月以来，共受理行政审批和服务事项2228件，办结率100%，深受群众欢迎和好评。

(四)加强教育培训，提升工作人员综合素质

为促进政务服务水平的提高，中心从教育工作入手，内强管理，外树形象，有计划、分层次地开展一系列政治思想教育活动和业务技能培训，做到与时俱进，力促作风转变。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5期，其中邀请柳州市政管办领导到我县授课1期;组织全体窗口工作人员参加自治区政务服务信息化培训4期，学习覆盖率达到100%。

(五)推行政务服务公开，提高行政审批透明度

一是对进驻政务服务中心集中办理的行政审批服务事项，各窗口单位都按照中心的要求将所有事项的项目名称、设立依据、申报材料、办理程序等八方面的内容输入中心电子触摸屏向社会公众公开，并在各窗口为来办事群众提供办事指南，实行一次性告知，提高行政审批的透明度。二是充分发挥柳城政府门户网站的优势，开僻“政务服务”栏目，向社会公众公开了县政务服务中心简介、进驻中心审批服务事项、进驻单位咨询电话、中心的基本办事流程图及综合窗口轮班表等内容。群众通过门户网站可以了解政务服务中心的机构情况、办理业务的流程，并且可以通过拨打公开公布的咨询电话获得更为详细的审批服务信息。通过加强门户网站“政务服务”栏目的建设，进一步推进了政务公开工作。

(六)开展行政审批清理，促进行政审批规范化

今年年初，我县以柳城政办〔XX〕5号文件的形式下发了《关于开展行政审批事项清理工作的通知》，要求全县有关单位开展第二轮行政审批事项清理工作，进一步压缩审批时间，简化办事流程，提高工作效率。11月份，根据全区行政审批事项标准化、规范化要求和柳州市开展第七轮行政审批和非行政审批事项清理工作的要求，我办对年初开展行政审批事项清理工作进行了一次“回头看”，对年初清理工作中存在的一些问题，要求各单位对照《广西壮族自治区人民政府关于印发行政审批项目清理结果的通知》(桂政发〔XX〕36号)进行整改、补充和完善，使我县的行政审批事项目录与区、市保持一致，逐步实现审批事项规范化。

(七)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，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发改、国土、建设、环保、工商等相关部门，召开柳州市建通机械有限公司等4个招商引资项目并联审批会，相关部门参会人员就四个项目选址、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，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。

(八)以开展活动为载体，提升政务服务质量

在总结去年开展“政务服务年”的基础上，中心今年又继续开展“政务服务提升年”活动，并且将“政务服务提升年”与“作风转变工程”、“服务示范窗口”评比活动有机融合，以评比活动载体，不断激发窗口工作人员的工作积极性和创造性，各窗口及工作人员不断在工作效率、服务态度上学、赶、超，中心形成了人人争先、爱岗敬业的工作氛围，工作作风明显转变，服务水平明显提升。如国土窗口，非常注重细节服务，在窗口为办事群众提供老花镜便民小设施;民政局窗口把办理《老年人证》服务事项纳入中心办理，目前共为386名老年人办理了证件;农机窗口率先在广西将发放农机购机补贴服务事项纳入服务中心办理，方便了群众，获区、市农机局领导首肯。目前农机窗口共受理农机补贴申请2710件，发放补贴万元。

>三、存在的困难和问题

今年是我县政务服务中心规范化运行的第一年，我县政务服务工作开局良好，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;二是部分单位和窗口人员只强调自己业务的重要性、职能的特殊性，过多地考虑本单位或部门的利益，过多强调程序上的要求，导致各窗口间业务工作开展的不平衡，影响了中心整体行政效能的提升;三是乡镇政务服务中心运行有待进一步规范;四是“一服务两公开”工作管理体制未得到有效理顺。在明年的工作中，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，为全县经济发展创建良好的政务环境。

**代办政务服务工作总结11**

作为县政务服务中心综合窗口的一名委托代理员，我严格遵守中心的规章制度，在中心领导的帮助与指导下，我的代理业务水平不断提高，服务意识不断增强，各方面自己要求严格。现将20XX年工作及思想情况总结如下：

其次，在工作中，我严格遵守中心各项规章制度，保持窗口卫生，挂牌上岗，规范运作，认真完成委托代理工作和中心的月度、年度考核基础资料整理工作及领导交办的其他临时性工作。我所代理的六家单位，其审批项目多、范围广、要求复杂。尽管如此，我坚持做到耐心解答办事群众咨询，及时受理、高效办结，严格审查各项手续，对资料不全的便进行一次性告知，并耐心作出相关解释和说明，因此，全年没有发生一起投诉，树立了中心为民服务的良好形象。为努力提高自身业务水平和理论水平，参加了网络远程学习，学习了最新国家政策法律法规修改制定、行政审批制度改革、政务公开政务服务和政务服务便民创新做法等，并赴无为县参加了全市政务服务标准交流会，赴重庆参加了政务服务与社会管理标准化培训班，取得了政务标准化内审员资格证，参与了南陵县政务服务标准化工作。此外，为拓宽自身知识面，参加了学历深造，并获得了相关学历学位。

今年三月，被评为芜湖市政务服务系统十大女杰之巾帼微笑天使；八月，被抽调参加全县权力清单清理工作；十一月，被评为20XX年南陵县岗位学雷锋标兵；今年中心五个月月考评中，共3次被评为月度优秀个人，这是领导和同事对我工作的肯定。但是，我知道自己还有许多不足之处，我一定会在来年继续努力，以更高的标准要求自己，扬长避短，争取更上一层楼。

**代办政务服务工作总结12**

在中介机构监管方面，在“政府监管、协会自律、社会监督”三位一体的监管模式和“市场准入、备案管理、联合检查、信息公开”四项监督机制基础上，持续创新中介监管模式，加强信用体系建设。

1.开展执业行为检查，加强日常监督。会同区经信委、商务局、财政局和水利局联合开展了中介机构执业行为检查，涉及拍卖、典当、担保、水利工程招标代理和政府采购代理等5个行业，重点检查执业行为记录以及“服务承诺、工作流程、收费标准和公司制度”等上墙公示情况。同时，认真做好处理投诉咨询工作，今年以来共接受处理涉及人力资源服务和房产经纪等方面的投诉咨询共25起，有效净化了中介市场服务环境。

2.完善信用体系建设，强化示范引领。根据《市中介机构信用评价管理办法（试行）》要求，我区各行业主管部门对照本部门制订的《信用评价实施细则》，对所辖中介机构20xx年度信用等级进行了评定，发布了20xx年度715家中介机构信用等级评定结果，其中a级120家，b级557家，c级37家，d级1家。同时，开展部门使用中介情况的督查，加强信用评定结果的应用。

3.推进中介品牌创建，提升服务形象。倡导“诚信、规范、自律”经营理念，规范全区中介服务市场秩序，积极做好中介行业服务品牌创建和iso9000认证导入工作。目前有四家公司的品牌注册材料正在申报中，两家机构正在开展iso9000认证导入工作。同时，印制“诚信服务惠万企——区诚信中介机构巡礼”宣传册，扩大品牌示范效应。开展“诚信创造美好”---“我与诚信中介”有奖主题征文，扩大中介监管的社会参与度。

**代办政务服务工作总结13**

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

（一）组建公共资源交易平台，规范服务，打造公平公正的政务环境。

上评标等网上交易系统，逐步完善公共资源交易的管理方式、交易程序和运行机制，构建“阳光交易”平台。

（二）建立四级服务网络，实现政务服务向基层延伸。

（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

我们工作中存在的问题主要有以下几个方面：一是政务服务及监察通用软件难以全部实施使用，公安、民政、质监、国税、工商、林业、地税等部门，因使用部门专网及部门专用软件办理行政审批和服务事项，同时因业务量大、设备不足等问题无法做到与“政务服务及电子监察通用软件”同时进行业务审批办理。二是推进政务服务向基层延伸还遇到很多困难，基层领导思想认识不够到位，支持力量欠缺，建设基层政务服务中心理想场地难选，整合基层职能部门进驻基层政务服务中心难度较大。三是电子政务方面信息技术服务能力不足，政务服务及监察通用软件难以与基层连通。四是推进公共资源交易中心建设还遇到不少阻力。公共资源交易中心的运作机制还没有真正确立，场地不够充足，新的操作方式没建立，人员没落实，运作经费没到位，目前由政务服务中心负责管理，仍按照原来各部门交易的操作方式运作；部门领导思想认识不到位，支持力量欠缺，交易项目进驻不彻底；专家库只有建筑工程、政府采购两方面的专家，专家资源缺乏；公共资源交易新的监督机制没有建立，仍沿用旧有的监督方式等。五是仍有个别部门的一些项目没有进驻政务服务中心。

>三、下半年工作计划

针对上述存在问题，下半年我们打算抓好以下工作：一是继续抓好相关单位的职能调整，确保有关单位尽快设立或增挂行政审批办公室，成建制进驻政务中心。二是抓好授权工作，防止个别单位授权不到位。三是抓好联合审批工作，进一步提高行政效能和审批效率。四是进一步改善窗口工作人员的办公条件和生活环境。根据城乡实际，尽快将作息时间调整为朝九晚四，争取市财政支持为中心工作人员提供早餐、中餐。五是加强审批目录管理，强化政务公开。六是加强对中心工作人员的培训，强化学习，增强工作人员的积极性和主动性。七是加强行政效能监察工作。严格使用政务服务及监察通用软件，严肃查处两头受理审批事项等违反三项制度或办事效率低、服务态度差的现象。八是完善公共资源交易中心建设。争取市政府出台文件明确运作机制和监督机制，落实人员、经费；争取市政府帮助协调有关部门扩建办公场地；积极加强与市、自治区的交流、联系，充实专家库。九是完善硬件软件设施，尽快运用平衡计分卡管理政务服务中心，提升工作效能。十是加快推进政务服务向基层延伸工作，确定的30%的镇建立完善政务服务工作体系，切实为群众办事。

**代办政务服务工作总结14**

20xx年度，xxx门诊部/社区服务站在xx区卫生行政部门指导下，各项工作均取得较满意的评价，现将本年度各项工作总结汇报如下：

服务态度，在门诊主任的带领下，狠抓服务态度，实行患者就诊一体化导诊服务，微笑服务，宾礼向侯，耐心听取患者的病苦，祥细解答患者提出的凝问，急病人之所急，视病人如亲人，得到患者的好评。

医院质量管理，开展自导，互学，提高医务人员整体素质，严格规范门诊登记门诊病历门诊处方的书写规范，对于差错处方拒绝执行收费，药房提高了划价准确率，各类药品进贷渠道正规化，明码标价，严格执行三查七对，杜绝差错事故发生，配药室，输液室，观察室，治疗室，严格无菌操作，及容器、器械消毒登记，定期抽检，护理病人做到三级护理规范化，对病人无微不至。治疗过程认真观察病情变化，严防药品的不良反应。

门诊感染管理：严格执行消毒隔离措施，发现传染病人及时上报并转诊。

严格按照医疗卫生机构医疗废物管理办法，与益科环保科技有限公司签定医疗垃圾回收合同，由专人负责按时合格处理医疗废物。

通过医疗质量管理改善服务态度，本年度末发生医疗事故差错事故，医疗质量有了很大的提高，业务量较比20xx年有所提高，处方合格率，门诊医疗文件书写合格率，诊断率，治愈率，门诊人次及业务量提高了5%，未出现卫生技术人员违法违规事件。

我们虽然取得了一定成绩，但离上级领导的要求还差的很远，xx门诊部/社区服务站决心在新的一年里，认真总结，取出教训，不骄不躁，在各级政府及\_门的指导下，团结一致，努力把各项工作做的更好。

**代办政务服务工作总结15**

在过去的一年中，我一直以一名优秀党员的标准要求自己，认真学习，努力工作，积极思考，力求在工作、学习上有进步，在党性修养上有提高，在党员先锋模范作用上有发挥，踏踏实实做好本职工作，现总结如下：

过去的一年，我在思想上，认真学习党和国家的各种路线、方针、政策，在思想上同\_保持一致；深入学习\_理论和“三个代表”重要思想，进一步树立正确的世界观、人生观、价值观和利益观，坚定共产主义理想信念和“为人民服务”的意识；加强学习《中国\_章程》、《党内监督条例》和《党纪处分条例》，进一步加深对中国\_的历史、宗旨和精神的了解和理解，努力提高自身的党性修养和思想觉悟。工作上，时刻牢记自己是一名光荣的\_员，用“一滴水可以折射出太阳的光辉”来警醒自己，踏实进取、认真谨慎，尽职尽责，遵纪守法、廉洁自律，努力发挥党员的先锋模范作用，努力把“全心全意为人民服务”的宗旨体现在每个细节中；以改进工作作风、讲求工作方法、注重工作效率、提高工作质量为目标，积极努力，较好地完成了全年的各项工作任务。

>存在的主要不足：

1、学习不够深入，不够系统。特别是到编办工作以来，业务性、专业性强，业务知识的学习掌握不够，学习仍停留

在面上，没有深入研究和掌握机构编制工作。

2、工作中缺乏“钉子”精神，工作的主动性不够，有时存在应付了事情况，精益求精的工作态度需要进一步加强和培养。

3、思想还需进一步解放，创新工作能力不强。

>存在问题的原因剖析：

以上存在的问题，虽然有一定的客观原因，但主要是主观愿因造成的。问题出在表面上，根子生在思想上，从更深层次上分析起来，主要有以下几点：一是满足于完成领导交办的任务，满足于面上不出问题，创新意识淡化，忽视了工作的积极性、主动性、创造性。二是自我要求有所放松。忽视了自我约束、自我监督、自我提高。用一般的工作纪律、工作要求代替了党的先进性要求。

>整改措施：

1、加强学习，提高整体素质。在以后的工作中，注意学习方式，系统、全面地学习政治理论、党的路线、方针政策特别是业务知识。

2、进一步增强责任意识，在以后的工作中，树立工作的高标准，锲而不舍。

3、进一步解放思想，适应工作需求。认真遵守党的廉政建设规定。

自评：合格

请领导和同事们给予批评，帮助我查找不足。

**代办政务服务工作总结16**

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。

按照各项规定要求，切实做到态度到位，办理到位、服务到位。民政、社会保险救助、粮食补贴等事项实行专人专柜集中

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