# 政务服务大厅窗口工作人员年度总结(通用3篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-10-13

*总而言之，汉语的意思是概括。 以下是为大家整理的关于政务服务大厅窗口工作人员年度总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇1】政务服务大厅窗口工作人员年度总结　　2024年度，我窗口审批服务工作按照“以民为本、坚持标准、快速审批、优质服务”的工作原则...*

总而言之，汉语的意思是概括。 以下是为大家整理的关于政务服务大厅窗口工作人员年度总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】政务服务大厅窗口工作人员年度总结**

　　2024年度，我窗口审批服务工作按照“以民为本、坚持标准、快速审批、优质服务”的工作原则，进一步加强和规范行政审批工作，全年无缓批、漏批、错批等情况发生，无违反廉政纪律情况发生，无投诉和不满意测评事件，展现了我窗口纪律严明、办事严谨、态度热情的工作风貌。现将全年工作情况和明年的工作安排汇报如下：

>　　一、认真执行首问责任制，严格履行请销假制度。

　　认真执行首问责任制，热情接待每一位到中心办事的群众，办求解释规范准确无误，让办事群众满意而归，绝不让办事群众跑冤枉路。共接待群众咨询1000余人次，接受电话咨询500余次,接受群众预约和延时服务17次。严格按照要求按时到岗、佩证上岗、服装规范、语言礼貌规范、行为规范、认真履行请销假制度。今年我科室在工作中实现了无差错、无超时、无违纪的工作目标，得到了中心的肯定和企业的赞誉。

　>　二、各项工作完成情况：

　　今年进一步完善了窗口服务事项：行政事项公示、行政服务事项示范文本、行政服务事项一次性告知单等服务事项。按照《行政许可法》的要求，进一步理顺和完善了工作流程，实现办件制度、办件程序、办件时限规范化。完善办件指南，方便群众办事，接受群众监督。全年窗口受理餐饮服务许可申请248项，保健食品经营申请98件，药品经营许可事项266项，审批发放餐饮服务许可证248份，保健食品经营审核意见表92份，办结总数612件。在受理时，我们对每一份申报材料都认真核对、审查，无误后才进行登记，对不符合登记条件和材料不全的一次性告之。在工作中我们做到不延误、不漏登、不错登。对于受理的各类审批事项做到随时登记，按照办件的种类进行微机录入，同时严格按照局里的规定即时办理。在工作中我们还做到监督协调，随时做好监督协调工作，对发证的最后环节进行核查，发现有误的地方及时向业务科室和局领导沟通协调，经常督促办件时限，并随时把从客户中反馈来的意见和建议及时向局领导汇报。

>　　三、存在的不足：

　　在2024年的工作中，我审批服务科不论从服务质量和工作效率上都有很大的提高，取得了一些成绩，但也清醒的看到存在差距和不足。对于有关政策不能深刻理解，只停留在表面是最需要改进的地方。

>　　四、2024年工作计划：

　　一是进一步加强审批科人员的学习，提高服务意识、大局意识，认真执行上级有关制度。二是进一步改进工作作风，简化办事程序，提高办事效率。

**【篇2】政务服务大厅窗口工作人员年度总结**

　>　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。

**【篇3】政务服务大厅窗口工作人员年度总结**

　　今年以来，根据中心、单位的有关部署和要求，我窗口紧紧围绕标准化建设工作，以加强效能建设为切入点，以创新服务机制为抓手，扎实开展我窗口单位服务，实现政务服务的提速提效，努力完成领交办的各项工作任务。在工作中，我们认真、仔细、及时、快捷的办理每一笔业务，把较平凡的工作做到有始有终，现将一年的工作情况总结如下：

>　　一、扎实做好审批办件工作，满足社会公众需要。

　　今年，我窗口单位按时审批的《动物防疫条件合格证》共计24件，全部办件在承诺期限内办结率达到100%。其中，即办件占总办件量的100%，办件质量进一步提高。

　>　二、创新服务机制，实现政务服务的提速提效。

　　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20xx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。

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