# 窗口开展宣传工作总结(推荐23篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-10-17

*窗口开展宣传工作总结1办公室是我局的重要枢纽部门，需要对内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，占用了很多工作时间。因此，我经常放弃...*

**窗口开展宣传工作总结1**

办公室是我局的重要枢纽部门，需要对内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，占用了很多工作时间。因此，我经常放弃休息时间，利用晚间和双休日进行加班加点，利用业余时间完成一些工作任务和充实自己的业务水\*。办公室人手少，工作量大，特别是会务工作较多。在近三年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。下属单位遇到文字方面相关问题来咨询或者要求帮助，我都会第一时间解答和解决。以一颗真诚的心去为大家服务。

**窗口开展宣传工作总结2**

我镇高度重视政务服务工作。

一是领导重视，各项工作主要领导部署，分管领导主抓，安排专职人员具体落实中央和自治区有关决策部署。

五是加大政务服务和政府信息公开力度，为了让更多的群众能够及时了解和掌握有关中央的方针政策，我镇充分利用镇村两级政务服务中心这个平台，通过设置翻阅台，发放宣传资料等形式，让惠民政策深入民心。

六是强化培训，优化服务。为了提高我们镇村两级政务服务中心各窗口服务人员的办事效率和服务水平，我镇定期举办了窗口服务工作人员业务培训会，开展群众评窗xxx动，并由镇纪委牵头，不定期开展工作情况督查，效果明显。

今年以来，xx镇政务服务中心直接为群众办理计划生育服务手册（206）、流动人口（140）、二孩证（78）、独生子女（18）、退休退职人员管理（202）、养老保险（532）、农村低保五保（59）、危房改造（130）、群众信访诉求（110）等业务1475件，其他如安装电表、办理贫困学生证明手续和接受群众咨询事项等为群众提供了很大的便利。

**窗口开展宣传工作总结3**

今年以来，市行政服务中心在市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实市委十二届二次全体扩大会议精神，忠实践行“服务经济、方便群众、提高效率、塑好形象”的宗旨，以全市能力作风建设突破年活动为要求，进一步转变机关作风，创新服务机制，改进服务方式，提升服务效能，优化发展环境。上半年，“中心”共办理各类行政审批服务事项万件，同比增长，其中即办件万件，占；承诺件万件，占；各类办件按时办结率为100%，承诺件提前办结率为96%；各类办件收费(含契税、车购税、各类基金等)亿元，同比增长。

>一、强化管理考核，不断提升服务效能

1、加强窗口督查。“中心”组成联合巡查组对大厅进行不定期巡查，检查窗口人员的工作作风、服务态度、环境卫生等情况，解答群众的咨询，听取合理的建议，解决存在的问题。对在联合检查、视频督查中发现的问题，通过督查通报会的形式通报给窗口负责人，并于会后及时沟通、提醒，责成其及时整改。

2、做好考核通报工作。对在办件服务中被群众投诉属实的，视情节轻重，给予扣除当月考核奖、取消当年度评优评先资格，并直接与红旗窗口的评选资格挂钩。对窗口服务中存在的问题，经“中心”提醒、约谈后仍不能改进完善或改进效果不佳的，“中心”向该部门进行通报。

3、积极配合市优化办做好审批效能提升专项行动的相关工作。一是梳理与项目建设审批相关的事项，压缩审批时限。二是探索减轻企业负担的有关举措，强化全程代办服务。三是优化窗口服务质量，力争满意率100%。四是向市政府提出了一些可行性的建议。

4、加强内部管理。一是修订完善“中心”工作例会制度、学习制度、党工委议事制度、考勤制度、财务管理制度、安全保卫制度、保洁制度等内部管理制度，以制度管理人，以制度管理事。二是对窗口进行改造和调整。通过改造，新增了7个行政服务科办公室、1个电子阅览室和1个更衣室以及三楼一个国税大办公室。将三楼的环保、卫生等部门行政服务科调整到大厅，使窗口和行政服务科联结更紧密，运转更顺畅。三是想方设法解决停车难问题。“中心”向全体工作人员发出了为服务对象让出门口及附近停车位，把车停在沿河西路或离“中心”远一点的区域的倡导，“中心”工作人员积极响应，缓解了停车难的矛盾。

>二、扎实开展能力作风建设突破年活动，努力实现窗口服务能力大提升

1、市领导专题到“中心”调研。新年刚过，市委方书记就专程到“中心”开展调研，对“中心”取得的成效给予了充分肯定，就开展能力作风建设突破年活动、实现能力作风再提升、再突破、作表率提出了要求。

2、制定能力作风建设突破年活动方案。根据市委方书记调研讲话精神和全市能力作风建设突破年活动的要求，结合“中心”实际，把全市各项目标分解落实到相关分管领导和科室，特别是由“中心”牵头的重点工作，都制定了明确的时序进度、具体措施和具体责任人，确保活动的顺利开展，有效落实，取得实效。

3、强化教育培训。一是利用双月学习日、公务员周末课堂和领导亲自授课等多种方式和途径，抓好相关法律法规、新的审批服务业务、新的形势任务的.学习，进一步适应能力作风建设再突破的需要。二是注重抓好新进窗口工作人员教育，及时进行了窗口工作人员行为规范、考核办法、考勤制度、收费项目缴款办法、廉政建设制度等内容的培训，使大家明确了各项具体要求，增强了遵章守纪的自觉性和业务操作的连续性。

4、建立了“一事一评”制度。“中心”为每个接入权力阳光系统部门的窗口都安装了“一事一评”评价器，服务对象在办完每件事后对窗口服务态度、服务效率、服务质量等方面作出评价，使评价方式更直接、更快捷。

>三、加强党建和精神文明建设，使“中心”保持了蓬勃的生机和活力

1、加强了党的思想政治建设。通过党工委中心组学习、集中培训学习、举办报告会、下发党建读本以及“金坛经济跨越发展大讨论”等形式，切实把党员干部的思想和行动统一到科学发展、跨越发展的主题上来，增强全体党员服务好全市加快经济转型升级的责任感和使命感。

2、加强了党的组织建设。一方面，及时调整党团组织关系，上半年，共转进党员2名，转出党员3名；另一方面，按照成熟一个、发展一个的原则，做好组织发展工作，今年以来，发展预备党员2名。目前，“中心”共有党员60名。“七一”前夕，集中组织\_员进行了入党宣誓。

3、加强了党风廉政建设。“中心”党工委进一步完善了党风廉政建设责任制，年初与各支部和科室签订了党风廉政建设责任状，严明责任，加强检查考核，要求全体党员带头严格执行各项廉洁自律的规定，自觉拒腐防变，杜绝“吃、拿、卡、要”等问题的发生。

4、积极开展“三解三促”活动。“中心”把“三解三促”工作放在重要议事日程，主要领导多次深入挂钩联系的开发区洪家村和中塘村，通过实地走访和调研，倾听民情民意。同时，深入部分企业，征求他们对行政审批工作的意见和建议。

5、以党建带工建、带妇建、带团建。国税窗口杨玮同志被评为市劳动模范。深入开展精神文明建设，在“中心”形成了积极向上、奋发有为的良好氛围。

>四、存在的主要问题

一是“三集中、三到位”工作推进不平衡，有的单位很重视，推进效果明显，但有的单位进展缓慢。二是少数窗口负责人在发挥窗口和部门协调运转中的作用不够好。三是有的窗口工作人员不能适应工作要求，如有的服务态度不够热情；有的首问负责制和一次性告知制落实不够全面；有的只能完成一些常规性的工作，不能解决企业和群众提出的一些疑难问题。这些都需要我们在今后的工作中加以改进。

**窗口开展宣传工作总结4**

(一)业务工作高效开展

1.测报业务平稳运行

年初，按照国家、省、市气象局气象业务改革相关要求，积极组织业务人员加强学习，更新操作流程，加强仪器设备维护，确保测报业务平稳运行，工作质量全市优秀。

2.汛前检查保质保量

为确保我县汛期气象工作顺利开展，我局深入进行查漏补缺，并组织开展大范围自查，同时，联合多部门在各镇(街道)开展汛前气象灾害检查；加强对各项业务值班制度的学习，强化责任意识；开展应急演练，增强应急响应能力；对全县各镇(街道)自动站进行标校，并对发现的问题进行及时整改，确保自动站正常运行。

3.汛期服务提前部署

按照上级要求，我局于4月8日进入汛期工作状态，对手机短信平台号码进行了梳理更新，并根据我县现代农业需求开展设施农业专题天气预报，不断丰富服务内容，提高服务质量。同时，全力做好高考、中考及各类节假日专题气象保障服务。

(二)气象监测预警中心建设稳步实施

年内我局继续推进监测预警中心建设相关工作，与双流现代服务业发展投资有限公司签订建设管理服务合同，拟定了项目初步设计方案，目前方案已初步通过审定。在县政府的大力支持下，目前正积极协调解决拆迁、土地证办理等相关事宜，项目工作有序推进。

(三)气象防灾减灾专题研究班现场体验式教学大获好评

4月24日，由^v^中央组织部组织，中国气象局承办的第9期气象防灾减灾专题研究班到我县进行现场体验式教学。该班学员对象为来自全国市(地、州、盟)政府分管防灾减灾工作的副市长(专员、州长、盟长)，共30人。在此期间，我局精心制作了宣传册和宣传展板，并积极组织开展现场体验式教学工作，保证了研究班双流现场教学计划的顺利实施，得到了全体学员的一致肯定。5月6日，中国气象局人事司对我局下发了感谢信。

(四)气象防灾减灾工作成效显著

今年我局继续深化与国土、水务、应急、交通等部门的应急联动，联合应急办对全县各镇(街道)气象灾害应急准备工作进行了复查；通过科技三下乡、世界气象日、气象防灾减灾日等活动，多形式的开展科普宣传，并由XX市气象局主持在东升街道永福社区开展了气象防灾减灾研讨会；利用公安局智能交通系统向分布在全县各个交通道路干线诱导屏发布气象预报预警信息。

(五)空气质量达优作业成效显著

年内空气质量达优作业纳入全县重点民生工程项目，我局根据XX县降水天气特征，本着安全、高效、迅速实施降雨作业的原则，在XX县周边乡镇布设6个人工降雨作业点。严密监视天气，在空气污染预测指数达到轻度以上污染，或有空气质量达优专题保障需求时，积极组织我局所属5个炮点及车载火箭进行作业，上半年共作业5次。

(六)设施农业气象服务业务创新开展

为进一步拓宽农业气象服务领域，满足设施农业快速发展的需求，我局在彭镇艺隆现代设施草莓博览园建立全省首个设施农业智能化气象监控室，依托“智慧园丁”系统，建设小气候观测站和室外自动气象站。通过对棚内草莓不同生长期和室内外气象观测数据对比分析，开展针对性设施农业气象服务。经过县气象局、县农发局与我县农业示范园三方通力合作，更好地推动了设施农业气象服务业务的发展，为我县设施农业可持续发展提供了气象科技支撑。截止6月26日，我局为艺隆提供专题服务合计98期。

(七) “直通式”为农气象服务成效斐然

今年年初，我局编制了20XX年为农气象服务工作实施方案，制作了农业综合服务站气象服务办公室值班日记薄；上半年我局为农服务产品总计310期，其中农业气象情报37期，农用天气预报13期，农业气象产量预报2期，直通式农业气象产品160期，设施农业服务产品98期。为本地的种植大户、农民专业合作社和龙头企业等重点服务对象及广大农户安排种植、生产、销售全程提供农业气象服务对策建议，取得了十分显著的社会效益和经济效益。

(八)第二批党的群众路线教育实践活动扎实开展

根据XX市气象局关于开展第二批党的群众路线教育实践活动相关文件要求，我局高度重视、精心组织，积极开展群众路线教育实践活动。成立了活动办公室，制定了活动实施方案、“查摆问题、开展批评”环节工作实施方案、活动专题民主生活会方案，开办了党员夜校班、制作了活动学习手册，取得了良好的效果，第一阶段活动受到了中国气象局第五巡回督导组、XX市局督导组的充分肯定。目前正积极开展活动第二阶段相关工作。

(九)基层组织建设不断强化

年内，结合群众路线教育实践活动，我局气象台积极开展创建XX县“青年文明号”相关工作，并顺利通过考核验收；局党支部积极组织干部职工参加入党积极分子培训，年内发展预备党员1名，积极分子4名。

**窗口开展宣传工作总结5**

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。

**窗口开展宣传工作总结6**

20xx年，本窗口工作人员在市委市政府、行政审批服务中心办公室及局党组的正确领导下，深入学习科学发展观，紧紧围绕“四个发展”，坚持“四高”要求，以保障我市人民饮食、用药安全为目标，紧紧围绕我市医药经济发展的大局，从实际入手，不断强化行政审批管理措施，规范行政行为，提高工作效率和服务质量，扎实工作，服务优良，取得了显著的成绩，确保了便民、高效、规范、廉洁的窗口形象，受到了服务对象的一致好评，现将我窗口一年来的学习和工作情况汇报如下：

>一、认真学习，狠抓落实

一年来，我窗口曾多次组织工作人员对《行政许可法》、《食品安全法》、《餐饮服务许可管理办法》等进行认真细致的学习，并结合有关法规进一步系统学习了上级有关行政审批制度改革的文件精神。对照有关法规，本窗口还对自己在工作中的贯彻执行情况进行严格自查。通过认真学习、深入领会、对照检查，提高了全窗口人员学习的自觉性，明确了自己的学习任务和学习要求，更加准确理解和把握了其科学体系和精神实质，使窗口的工作人员从加快菏泽发展、优化发展环境的高度充分认识了《行政许可法》、《食品安全法》贯彻执行的重大意义。并增强了创

新意识，保证了服务质量，提高了工作效率。在认真学习的同时，本窗口还自觉把《行政许可法》、《食品安全法》和上级新的审批精神落实到自己的实际工作中去，克服了因为工作中的一些模糊认识所造成的各种束缚，解放了思想，转变了作风，增强了事业心和责任感。并以积极的工作态度努力把行政审批工作做好，为群众服好务，为经济发展护好航。

>二、授权到位，权责分明

市食品药品监督管理局按照市委、市政府关于行政审批工作的要求，从窗口入驻行政审批服务中心开始，就将全部审批事项放入中心办理，并把审批权限下放窗口，从药品零售企业申办、审查、验收到发证，全部由窗口负责。在此基础上，我局还建立了健全的领导机制和工作机构，主要领导亲自抓，分管领导靠上抓，窗口负责人具体抓，分级负责，真正把行政审批工作落实到实处。为确保所有审批事项在承诺时限内办结，局领导还经常听取窗口工作人员的汇报，及时协调解决审批工作中遇到的难题，并及时组织后方各科室对审批工作给予全方位服务。

>三、健全制度，严格规范行政行为

一年来，窗口工作人员严格执行局党组和纪检组制定的行政责任追究和行政过失惩戒制度，并严格遵守菏泽市食品药品监管系统八项禁令，杜绝各种违法、失职、渎职行为的发生。为将制度落实到实处，窗口负责人和局领导

签订了“一岗双责”责任状，谁主管谁负责，谁违反规定谁受处理，并定期进行考核，严格按规定进行奖惩。为督促检查经常化、制度化，窗口工作人员在对外工作时向相对人发放了信息反馈卡，公开了举报电话和举报箱，使管理相对人对窗口工作情况及意见能及时反馈。窗口还及时向相对人发放了意见卡，征求群众的意见和好的建议，努力使窗口的工作更上一个台阶。

窗口工作人员还严格遵守“中心”的各项工作纪律，按时上下班，不脱岗，不空岗，上班时间不聊天、不打游戏，外出现场验收或有事按规定向管理办公室请假，严格按照时限要求办理行政审批事项。在工作中坚持原则，秉公办事，能够抵制各种不正之风，不以任何形式吃、拿、卡、要，做到爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众，多次受到市政府的表彰，也受到群众的一致好评。

>四、办事公开，服务热情

几年来，本窗口严格按照市政府的要求，坚持做到审批项目公开、审批条件公开、审批程序公开、审批时限公开的四公开制度，并严格规范的按照审批条件、程序、时限和收费标准进行审批。同时本窗口还认真推行“首问负责制，一站式服务，一次性告知”等制度，坚决杜绝推诿扯皮，擅自增加审批条件，拖延审批时间，非法收费等现象的发生。这使审批程序更加规范、高效。

今年，本窗口还本着方便群众的宗旨，重新印制了解说分明、项目齐全的明白纸，并热情及时的帮助服务相对人解决材料申报时所遇到的困难。在群众来访时，工作人员还一贯坚持做到热情接待，周到服务，对服务对象咨询的有关问题认真耐心的倾听，全面细致的解答，努力使服务对象得到满意的结果。

>五、服务经济，实绩突出

一年来，本窗口一直坚持做到依法行政，规范审批，按照简化后的审批手续办事，能简办的简办，能快办的快办。为方便群众，不让群众跑冤路，本窗口还采取基本符合条件要求的先审批后补手续的办法，并一次性告知需补办手续。对符合要求的尽快给与办理，对不符合要求的按规定督促其进行整改。20xx年初至今，本窗口共办理各类行政审批事项225项，其中办结《药品经营许可证》（零售）定点审批168项，验收发证158项，因不符合条件退回10项。共接受餐饮服务许可申请67份，验收发证63家，因不符合条件退回4份。发放明白纸及宣传资料3000余份，接待来访、来电咨询1500多人次，按时办结率达100%。申办人无一提出异议。

虽然我们在行政审批过程中做了许多工作，但在实际运行中还存在着很多不足。以后我们窗口将以解决思想和工作中存在的实际问题为出发点，以改进自己的工作作风和工作方式、提高工作效益为落脚点，进一步统一思想，突出重点，狠抓落实，有效地把理论学习和实际工作紧密

的结合起来。并坚持在依法规范、巩固成果、强化管理、保证质量、提高效率等方面下大力气，以良好的精神风貌接待群众，绝不让“门难进”、“人难找”、“脸难看”、“事难办”的现象在自己身上发生。同时大力做好宣传工作，为加强食品药品监督管理，保证食品药品质量，保障全市人民的饮食用药安全做出更大的贡献。

**窗口开展宣传工作总结7**

\_\_年，区政务服务中心管委会以党的十\_大精神为指导，认真贯彻落实省\_届党代会精神和市委\_届\_次全体会议精神，以人民群众满意为出发点，以“便民、高效、廉洁、规范”为服务宗旨，进一步解放思想，大胆探索，与时俱进，不断提高服务水平与质量，提升服务型政府窗口的新形象，努力创新中心的运作机制和管理模式，为促进全区经济和社会发展创造更为优越的投资软环境。重点抓好了以下工作：

一、扎实开展“作风整顿”活动，不断提升服务质量和服务水平

一年来，中心把提高效率和优化服务摆上重要位置。按区委、区政府的统一要求，通过扎实开展 “作风整顿”主题活动，使中心全体工作人员树立了新的服务理念、新的服务标准和新的服务形象，全面推进了中心各项工作再上新台阶。

1、全面动员，营造氛围。为使活动不断引向深入，中心对每个阶段的实施都进行了动员。中心认真制定实施方案，周密研究实施计划。通过召开动员大会，对整个活动的指导思想、目标任务和方法步骤提出具体要求。在每一阶段实施过程中，中心都及时召开窗口负责人会议，进行认真部署。通过全面动员，把全体工作人员的思想统一到提高效率和提升服务水平上来，把全体人员的行动落实到窗口服务的各项工作之中。中心还在办事大厅制作活动宣传栏，同时运用《中心简报》、中心网络等载体为活动的顺利推进营造良好的氛围。

2、扎实推进，注重实效。在开展活动过程中，中心认真抓好主题活动各个环节的组织实施，确保活动取得实效。为切实抓好重点环节的组织实施，在整改提高阶段，中心积极投入力量全面过细地做好事项的梳理工作，促进各窗口针对问题组织整改。各窗口都从自身实际出发，积极参与活动。有的边梳理边整改，切实将事项纳入中心办理;有的将事项提速提质，改进了服务的手段、形式;有的大力推进网上预审，努力提高网上受理数量;有的针对窗口在服务行为、形象等方面存在的问题和不足，提出具体整改措施。

3、明确目标，加强考核。活动开始之初，中心督察股加大了检查指导工作力度，研究制定了目标任务考核细则。中心各窗口自觉对照目标任务和考核细则，逐项逐条抓好落实。在考核实施阶段，中心成立了考核领导小组，召开各种会议讨论和通报考核方案，提出量化目标，推动了各窗口对活动开展的逐步深化。

二、摸清事项 “底数”，再造审批流程，努力创新审批模式

一年来，中心进一步摸清进驻事项的“底数”，掌握各个事项的办件流程和进驻情况。在此基础上，组织各窗口进一步规范办件流程，推进并联审批，使中心的审批功能日趋完善，审批模式进一步创新。

1.摸清事项“底数”。为进一步规范审批行为，提高服务质量，中心认真落实事项进驻原则，对各部门事项的进驻率、办理程序、办件时限和收费等情况进行了全面梳理。在各部门的支持下，基本摸清了进驻事项 “底数”，为实现流程再造、提高审批效率打下坚实基础。目前，进驻中心的部门为19个，入驻项目总数为271项(其中：许可事项123项;非行政许可审批事项\_8项;可网上审批的的事项项为36项;收费事项62项)。

2.压缩审批时限。中心注重引导各窗口结合自身实际，努力提高审批效率。要求进驻中心事项尽可能现场办结，如不能现场办结的，按法定时间应提速50%以上(省\_要求提速达30%以上)。其中就业中心提速53天、教文体局提速105天、司法局提速27天、安监局提速11天、水务农机局提速246天、民政局提速80天、卫生局提速177天、农业局提速96天、林业局提速66天、畜牧局提速43天、交通局提速110天、公安局提速25天、质监局提速47天、工商局提速453天、地税局提速50天、国税局提速162天，整个中心提速总计达1751天。通过清理规范和流程优化再造，压缩了进驻事项的办理时限，简化了办事步骤，确保了进驻事项现场办结率达到90%，现时办结率100%。

3.规范并联审批。跨部门审批事项的联合、集中办理是行政许可法对政府部门提高行政能力的具体要求，也是进一步提高行政效能的有效手段。今年中心加大了对联办事项组织和协调的力度，制定和完善了联办流程。对需要多个部门联合办理的事项进行认真摸排，理清办理程序、划分办理责任、明确牵头部门，初步实现了“申办材料一口受理、现场核查一同前往”。同时，中心还督促各牵头部门会同联办单位制定联办流程图，进一步缩短审批时限。7月底，中心牵头编制完成了《并联审批办法(试行)》，于8月开始并联审批的试运行工作。与此同时，管委会在中心办公场地受限的情况下，对局部进行改造专门设立了并联审批室，并将《并联审批办法(试行)》所涉事项的工作流程全部上墙予以公示，形成了公开、透明、快捷的并联审批运行模式。

**窗口开展宣传工作总结8**

半年来，在县委、县政府的正确领导和各窗口部门的大力支持下，“中心”以优化经济发展环境、服务经济发展为目标，以“规范、高效、廉洁、便民”为原则，以提高办事效率和便民服务为宗旨，以干部作风、效能政府建设为重点，不断创新办事机制，逐步从单一的行政审批型向综合便民服务型转变，认真开展年初确定的各项工作目标和任务。现将半年来的工作情况总结如下：

一、工作情况

(一)强化宗旨教育，牢固树立服务意识。

进一步优化服务环境，提高服务质量，以扎实的工作努力推进“中心”规范、高效运转，着力强化“四个观念”的教育。

一是强化党的宗旨观念教育，使全体干部职工牢固树立全心全意为人民服务是党的宗旨意识，时刻牢记肩上的重任和使命，把思想凝聚到干事业上，把精力集中到做事上，兢兢业业工作。

二是强化科学发展观教育。使全体干部职工牢固树立以人为本的理念，坚持全面、持续、科学的发展观，积极投身到我县的各项事业建设中。

三是强化政策法纪观念教育。行使政务审批服务，依法审批、依法管理是关键。

四是强化服务群众观念教育，使全体干部职工牢记“服务群众”是“中心”立身之本。在日常工作中努力践行“高效、优质、廉洁、便民”的服务宗旨，牢固树立“服务就是招商，效率就是效益，政策有限，服务无限”的工作理念，切实为公民、法人和其他社会组织提供优质、高效、便捷的行政服务，让群众和投资者真切的感受到的行政服务是高效的，以此来吸引更多的客商到我县投资创业，谋求更大发展。

(二)着力开展好“满意服务在大厅”活动。

在活动中要求全体干部职工“六做到、六杜绝、六一样”。一做到服务主动热情，杜绝冷若冰霜，受理、咨询一样热情;二做到告之清晰明白，杜绝模棱两可，生人、熟人一样和气;三做到办件准确高效，杜绝拖拉延误，忙时、闲时一样耐心;四做到处事廉洁公正，杜绝吃拿卡要，干部、群众一样尊重;五做到全程跟踪服务到位，杜绝折腾群众，大件、小件一样对待;六做到承诺言而有信，杜绝言毕无果，来早、来晚一样接待。

同时，在行政审批服务中，要求干部努力做到“五查五看”：一要查审批时限，看是否存在超时限审批效率低下问题;二要查工作质量，看是否存在服务态度差、墨守成规、推诿扯皮问题;三要查收费依据，看是否存在擅自设立收费项目、提高收费标准问题;四要查审批范围，看是否存在超越法定职权范围实施审批、继续审批已取消的审批事项问题;五要查设定条件，看是否存在随意设定审批条件、擅自增加审批事项问题。

围绕办事企业和群众的需求，完善服务功能，不断提高工作效率和服务质量。以出色的工作和良好的精神展示社会，树立“服务窗口”新形象。

(三)加强干部作风建设，扎实开展政务审批服务。

一是通过严格的考勤、考核管理，要求进驻人员对各种规章制度做到令行禁止，加强自我约束。同时，把考勤、考核情况及时反馈给进驻部门，与进驻部门齐抓共管，共同监督，让进驻人员认真履职。

二是继续开展好局长接访日活动。坚持“请进来与走出去”相结合，定期不定期到各部门走访、座谈等方式，加强与各进驻部门领导的沟通和交流，听取部门的意见和建议，面对面解决工作运行中存在的问题，使“中心、进驻部门、窗口工作人员”三者协调一致，和谐共振，构建“和谐中心”建设。

三是继续严格执行“六公开”制度。即“服务项目、政策依据、办事程序、申报材料、服务时限、收费标准”六公开制度，使行政审批过程“看得见、管的住”，从源头上预防腐败行为的发生。四是认真开展行政问责制度。对办事者给予窗口工作人员政务服务的投诉进行受理，对具体问责事项，严肃开展问责。

通过多措并举，形成全社会共同监督、内部管理科学的作风建设长效机制，不断推进“中心”作风建设，以扎实的工作作风，在优化全县经济社会发展环境中发挥更大的作用。截止5月30日，共办理各种证照975件，其中即办件917件，承诺件57件;另接待企业和群众各种咨询486人次。

(四)切实抓好挂钩帮扶工作。

根据县委、县政府的有关文件精神，下派了新农村建设指导员，认真制定了挂钩扶贫工作制度和帮扶计划，并在把握村情的基础上，积极帮助村委员会干部理顺发展思路，修定和完善了《村委会发展规划》、《各村民小组发展规划》、《村委会规章制度》、《村务公开制度》等;在单位资金困难的情况下，为挂钩村委会解决了1000元的“六一”儿童节经费，1吨复合肥，10支水泥管。

二、存在的主要问题

(一)少数窗口单位责任制落实不到位，部门分管领导对窗口工作不能给予高度重视。县委、县政府领导一再强调：“窗口单位主要领导要努力强化第一责任人意识，发挥第一责任人作用，集中力量抓关键，身体力行抓落实，切实增强工作的主动性，及时解决突出矛盾和问题，确保中心的各项规定落到实处”。但少数窗口单位责任制落实不到位，分管领导对窗口工作不能给予高度重视。

(二)“两集中”、“两到位”还待加强。一是各部门行政许可或非行政许可审批事项还没有完全集中到行政服务中心办理，“只挂号不办理”的现象仍然存在;二是个别窗口单位人员没有到位，或随便派个人到中心坐班，真正涉及行政许可的事项并没有交窗口人员办理。

(三)窗口工作人员授权还不充分，业务能力还需加强。一是有的部门授权不充分，“中心”窗口成了“挂号室”，该及时办结的不能及时办结，甚至窗口受理后仍然要当事人自己到部门办理，窗口形同虚设;二是某些窗口人员业务不熟，加上单位授权不够充分，机械的办理政务事项，一些能通过调查研究可以办理的事项阻挡在窗口之外，造成事难办的情况。

三、\_\_年下半年工作计划

(一)加强学习，进一步提高干部职工的整体素质。组织干部职工深入学习大精神，把学习实践科学发展观和行政审批相关法律法规、业务知识作为学习重点，坚持既定的学习制度，努力创建“学习型、创新型、服务型”机关。通过学习，使中心“服务为本，注重协调，加强管理，构建阳光政务中心”的工作思路和“服务就是招商，效率就是效益，政策有限，服务无限”的工作理念得以全面贯彻落实，从而推动中心工作再上新台阶。

(二)进一步探索适应我县改革和发展形势要求的行政服务架构。深入贯彻《行政许可法》，以建设规范、便捷、廉洁、高效的政务平台为目标，推动有关单位落实行政许可、审批职权的相对集中，整合行政审批事项，做到行政审批项目应进俱进，加强窗口效能建设，提高审批质量和效率。

(三)加强与进驻部门的沟通和协调力度。积极做好与各进驻部门及县招商局、生物产品加工区管委会的合作和协调工作，搭建良好的服务平台，探索和落实好工作运行机制，为外来投资者提供良好的行政审批服务。

(四)积极开展各项中心工作。严格执行各项管理制度，坚持不懈地抓好干部作风建设、效能政府四项制度和党风廉政教育等工作，加速构建“阳光政务中心”，树立良好的窗口形象。

(五)创造条件建设“电子监察”系统。通过建设先进的电子“电子监察”设施，对项目受理、收费、审批管理全过程，实施“阳光监督”，使政务审批服务活动更加透明。

(六)认真做好县委、县政府及相关业务部门交办的其它工作。

**窗口开展宣传工作总结9**

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。

**窗口开展宣传工作总结10**

一是镇政务服务中心工作人员流动大，缺乏系统培训，业务不够娴熟，服务群众质量不佳；

二是村级政务服务中心日常运行不稳定。因各村（社区）的干部年龄偏大，普遍学历较低，理解、接受新知识能力偏低，因此没能充分按照中心的相关规章制度和办事流程开展工作，也不能运用电脑进行办件录入等工作；

三是配套设施不完善。镇级政务服务中心由于自身条件限制而没有政务服务大厅（50平方米以上的办事大厅），只能并排分散办公；由于缺乏资金投入，设施设备配套不够齐全，如电脑、办公桌椅、档案柜、打印机等办公设备欠缺；村一级政务服务中心得不到完善，没有发挥应有的功能作用；

四是中心的“一站式”服务效能没能充分发挥出来。从客观上说，镇级政务服务中心场地有局限性、运行机制不健全；从主观上分析，个别站所鉴于自身实际工作情况，出现“人进中心”而“事不进中心”，其主要业务还是在原单位地点办理。

**窗口开展宣传工作总结11**

“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

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”。 ，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

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

**窗口开展宣传工作总结12**

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。

**窗口开展宣传工作总结13**

全省“依法办事示范窗口单位”创建活动开展以来，我镇按照省、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20xx年以来全镇创建工作总结：

>一、领导到位是关键

20xx年以来，按照省、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。20xx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。今年省、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，我的严格按照省、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。

**窗口开展宣传工作总结14**

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：

**窗口开展宣传工作总结15**

一、窗口建设

窗口服务人员积极参加政治和业务学习，服务态度端正，努力营造良好的工作氛围，提升队伍素质及优质服务水平，为广大群众提供热情、周到、优质、快捷的服务。在去年的成绩上再接再励，上半年3-4月份人

才中心获得“流动红旗窗口”，王剑明和方华同志获得“先进个人”。

二、人才工作

①上半年共计办理人事代理200余人次，毕业生协议鉴定30余份。②做好求职登记和推荐就业工作。③为县内企业进行招聘。为满足县内企业对人才的需求，为广大毕业生提供更多就业机会，人才中心积极为县内企业进行人才招聘。通过橱窗式招聘信息发布和网上信息发布的方式，上半年共为喜之郎食品有限公司、南京香尔食品有限公司、晨伟机械设备制造有限公司等26家企业招聘30余场，推荐人才200多人次，较好地满足了企业对人才的需求。

三、培训

一直以来，溧水都没有自己的职称培训和考试基地，广大专业技术人员要参加职称培训和考试只能到南京市人事局去，来回很不方便。根据党员先进性教育的反馈意见，结合我县广大专业技术人员的要求及城乡统筹发展的要求，为改变这种状况，在南京市人事局的大力支持和局领导的关心重视下，人才中心与县职教中心合作，借用职教中心的场地建立了基地，自主组织了职称方面的培训和考试，今年以来已经成功组织了多场培训和和考试。

继续教育专业课培训：报名人数303人，收取培训费用45450元。截止4月9日培训工作基本结束。

职称计算机培训及考试：3月份办公自动化培训12人，收取2556元，3月26日中心组织121人参加考试，收取费用9680元。3月26日举办机械cad培训，34人参加培训，收取培训费用12930元。4月1日参加建筑cad培训44人，培训费16060元，4月29日---30日156人参加考试，考试费12480元。5月10日参加建筑cad培训15人，参加计算机考试94人，考试费7680元。

5月12—13日举办公共课培训，有180人左右参加培训。

经过半年时间的努力，我县的职称培训教育从无到有，收到了显著的效果，受到的人民群众的一致好评。

四、事业单位法人年检

组织各事业单位参加事业单位法人年检，共有222家单位登记检验，登记率和年检率也有较大幅度提升，事业单位登记全部实现电脑化操作转变，事业单位登记管理做到网络化、规范化、经常化。

五、档案整理

为规范化整理，科学化、自动化管理大中专毕业生及其他人事档案，在市人才局和我局领导的关心的支持下，人才中心配备了新的档案室和密集柜，并请专人对中心近4000份档案进行重新装订整理，按四角号码的编号方式对所有档案进行重新排列，做好长效管理和信息化建设，按照组织部门要求，力争把达到三级标准。

六、做好事业单位招考工作

进一步深化公平、公正、合理的用人制度，按照《溧水县事业单位公开招聘工作人员实施办法》，配合我县各事业单位面向社会公开招聘。目前教育系统招聘教师47人，卫生系统其它单位的招聘也正在操作中。

下半年工作计划

一、继续做好单位人事代理年检工作

为了进一步贯彻落实《南京市人事代理暂行办法》精神，规范人事代理工作，为用人单位提供准确、优质的服务，我中心定于6月1日-起对人事代理单位进行年度验证。对之后所有事业单位新进人员进行年检，做到“一个不能少，应代尽代”。

二、继续做好事业单位招考工作。

三、继续做好档案整理工作，将分散在各主管部门的新进人员和企业中干部身份人员档案分布接管。

四、进一步做好培训考试工作，积极开拓新的培训方式，争取全年培训5000人次。

1.行政服务窗口个人工作总结

2.窗口人员工作总结3篇

3.窗口微笑服务工作心得体会

4.窗口服务工作心得体会

5.行政服务窗口工作总结

6.窗口单位年终个人总结

**窗口开展宣传工作总结16**

>一、20XX年工作

在工作上，我窗口服从领导安排，团结同志，做好本职工作，全面完成了领导交办的任务。20XX年内建设工程抗震设防要求的审批共办理了23项业务。其中对于区重点项目我窗口积极开通绿色通道，主动为重点项目排忧解难。例如，XX市丰南建设投资有限公司申报的“XX区棚户区改造工程”，XX市丰南商厦有限公司申报的“荣大摩尔”建设项目我单位主动容缺受理，为其办理了抗震设防要求审批意见书。

在作风上能遵章守纪、务真求实，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳、任劳任怨。始终做到老老实实做人、认认真真做事，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要时刻准备着听从领导的安排。

在学习上，我窗口积极参加单位上组织的各项学习活动，认真学习各方面的知识。特别是上级部门颁发的各个文件，用心细读，体会里面的精神，把学到的知识用到工作中来，有效地提高了工作的质量。

>二、20XX年工作谋划

我窗口将根据20XX年的工作经验、工作成绩、及时查找出存在的不足和薄弱环节，积极地发扬优秀的`方面，努力克服存在的不足，争取各项工作取得更大成绩。以服务发展为目的，使行政审批窗口更加规范化。巩固和提高行政审批制度改革成果，扎实开展受理窗口标准化、规范化和制度化建设，进一步提升窗口整体形象，简化和规范审批程序。在以后工作中积极响应领导提出的号召“主动服务、上门服务、预约服务、延时服务、容缺受理”确确实实为老百姓办实事、办好事，让群众感受到我们的贴心服务。

**窗口开展宣传工作总结17**

回首这一年中，在领导的关心栽培和同事们的帮助支持以及自己不断学习和努力工作下，较好地履行了工作职责，完成了自己的本职工作，学习了较多的工作技能，总体感觉获益良多。在离开校园，离开家乡，踏上宝安这片热土的这一年，有辛勤的耕耘，有收获的喜悦，也有不足与遗憾，最核心的主题无疑是“学习”与“工作”，现总结如下：

一、成果和收获

今年3月份到6月份，我怀揣着一份对工作的梦想和全心投入工作的热情进入梦寐已久的血站，开始了我人生的第一份工作。

1、在质管办实习阶段（3月-4月）：实验室部分：质管办里实验室部分的工作与我所学相差无几，很快就可以操作了，从简单的无菌检测到后来几乎全部实验，我都可以参与或独立完成。质量体系部分：质量管理、质量体系等等这些概念也是在这个时候第一次接触到，虽然学习了《血站质量管理规范》和《血站实验室质量管理规范》的内容，

但是对血站质量管理体系的认识程度只是一知半解，直到8月份参与体系文件的修改，才系统的了解了血站质量体系管理知识。

2、业务科实习和工作阶段（5月-11月）：我在业务科的阶段是我收获最多的阶段，也是从学校到社会过渡的重要阶段，我在业务科负责培训管理，今年完成了如下工作：

1）继续教育新学分卡人员信息的录入和使用；

2）全站44个专业技术人员一类学分和站内外培训取得二类学分的管理；

3）参与组织两次全区临床用血单位大型会议，组织完成全站性培训14次，业务科培训5次，并整理培训材料，完成培训者评估者效果评估材料；

4）整理各科室50次培训材料；

5）整理岗前和转岗培训的材料并发放上岗证，整理全站人员上岗证；

6）组织新进人员参加\_采供血机构人员上岗证考试，包括本人共6人取得上岗证；

7）参加市卫生局举办的实验室备案培训班，整理备案工作报相关科室准备；

8）参加血站组织的内审培训，并观摩内审检查全过程；

9）参与质量体系文件的修改工作，系统学习血站质量体系文件，编制员工健康体检操作规程，并组织员工体检，

10）参与血站采供血应急预案和区卫生局应急办应急管理征文的编写；

11）完成业务科日常工作，如每日采血量统计、安全生产周报、月报废血统计，协助整理质量控制会议材料等。在业务科这半年主要的工作是组织血站举办的站内和站外的集体培训，参与了一次全区临床用血单位大型座谈会，有幸听到局领导和站领导在会上对宝安区临床用血情况的重要讲话。在站领导的支持和帮助下，于10月份参与组织了一次全区临床用血单位关于临床输血的培训，不仅增长了专业知识，而且锻炼了自己的组织协调能力。

二、问题和不足在取得成绩的同时也出现一些问题和不足之处，主要表现在工作能力和工作经验方面，由于刚参加工作，存在工作方法，工作经验不足，解决问题的能力欠缺，工作做的不到位、不细心，出现问题解决不够妥善等问题，具体问题如下：

1。填写报告、档案时字迹不工整；

2。培训时前期准备不足，出发前没有提前检查车辆情况和联系司机；

3。培训时住宿情况没安排妥善，环境条件不够理想；

4。缺乏公文写作方面的知识；

5。缺少写文章等方面经验。

三、改进措施

1、虚心学习

要谨记站领导的教诲，充分认识到自己工作方面的不足，虚心向单位里的每一位前辈们学习，遇到问题多请教站领导和同事们，不能自作主张。利用平时休息时间，虚心向领导和同事请教工作方法和工作经验，熟悉血站工作流程的每个细节，包括文件的传递、报告的签发等。在学习过程中，不断提高自己，为今后能够更好的完成领导交予的任务，同时要搞好同事之间的关系，便于今后工作的开展和提高团队协作能力。

2、总结经验

**窗口开展宣传工作总结18**

（一）健全机构，加强领导。20xx年初，我镇就开始着手谋划此项工作，并成立、调整服务中心建设领导小组，由党委书记任组长，镇长具体抓落实，制定《xx镇政务服务中心建设实施方案》，从机构设置、职责范围、进驻单位、主要任务、方法步骤、制度建设等方面进行了细化部署。按照高起点规划、高标准建设的要求和“整合、规范、创新、便民”的原则，在镇财力十分紧张的情况下，投资4余万元，新建了100平米的政务中心，新购置9套办公桌椅，安装了电话、饮水机，统一配备必要的办公用具，并统一接入宽带，解决了服务中心基本办公需求，从硬件设施上保证政务服务中心顺利开展工作。

（二）简化程序，快捷服务。为了切实提高机关效能，按照“一厅式服务、一站式办结”的要求，我们围绕农民群众生产、生活息息相关、群众日常办事频率较高的村镇规划、计划生育、劳动保障、农村合作医疗、信访接待等事项，进行了有效整合，把民政、计生、社保、林业、群工中心等9个部门的相关服务项目，统一纳入服务中心，变分散办公为集中办公，力求做到“一门办理，全程服务，限期办结”。结合工作实际，镇上还专门对进驻大厅服务的部门负责人和工作人员进行了认真培训，要求各部门要进一步简化程序，充分授权，积极支持中心工作，积极引导群众到中心办理，杜绝再跑站所；要求进驻中心的人员定好位、履好职、创佳绩，充分发挥主观能动性，刻苦钻研业务，培养自己一岗多能本领，成员之间、部门之间相互学习，相互促进，努力在工作实践中逐步探索好的做法，在群众所需所急与站所工作职能上寻找结合点和落脚点。

（三）优化服务，强化管理。

一是强化服务机制。我们坚持把群众满意作为提升窗口服务的动力，按照“转作风、强责任、优服务、促规范”大行动工作部署，制定并实施《xx镇政务服务中心开展“基层评窗口”活动方案》，进一步提高窗口人员服务水平，树立窗口服务形象。健全“窗口受理、跟踪督办、办结反馈”的工作流程。在受理和办理环节上，推行限时办理、承诺服务和首办责任制，对程序简便的一般性事项，由窗口工作人员即收即办；对较复杂的事项或需由2个以上站所办理的事项，一次性告知群众。结合窗口实际，我们还专门制作了办事告知牌，放置有服务指南和一次性告知单，把中心服务事项制成制度上墙公示，公示内容包括窗口部门、服务事项、承办人员等群众由工作人员对办结时限和质量作出承诺，积极推行预约服务制、代理服务制等便民利民的服务举措。推进政务服务向基层延伸工作，16个村（社区）均建成了村级政务服务中心，使群众不出村就能办通事，极大地方便了群众，受到辖区广大群众的好评。

二是强化监督机制。在政务服务中心内向群众公布为民服务监督电话，建立为民服务质量和成效的监督制度，畅通群众咨询和反映意见的渠道和途径，及时制止和纠正服务工作中存在的不足和问题。镇分管领导不定期、不定时地对服务中心的工作情况进行抽查，督导服务中心的办事效率和服务质量，对作风飘浮、敷衍应付、随意脱岗的服务窗口和存在“慵、懒、散、慢、拖”、不作为、乱作为、慢作为的工作人员，将严格按照机关管理制度给予严肃处理。向群众发放《xx镇政务服务中心满意度评议表》，用群众的评价倒逼中心工作人员服务质量的提升。

**窗口开展宣传工作总结19**

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。

**窗口开展宣传工作总结20**

半年的时间很快就过去了，在医院领导、科室领导的正确领导下，在科室同事的大力配合下，作为一名窗口收费人员，我圆满的完成了半年的工作。回首这半年的工作，在硕果累累的成绩中，有日常工作的艰辛，也有帮同事及病员解决困难后的喜悦，我为了今后更好地作好一线收费工作，作如下回顾：

在态度方面我知道收费员形象的重要性，他不仅代表了整个收费系统的.形象，更是医院的形象。所以每次我都按照要求着装整齐的上岗，工作时时时刻刻注意自己的服务态度，规范使用文明用语，微笑服务。收费工作是窗口行业，接触的可谓形形色色，良莠不齐，当然，绝大多数的患者是理解和支持我们的工作的，但由于医院工作的特殊性，还是会有很多的患者无法理解，对此有的患者是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这样的患者，我都尽量忍住，克制住，一遍又一遍的耐心细致的解释，尽量不发生争吵现象，避免影响医院的整个形象。

在收费工作方面，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着同样的工作：收钱、打发票、找零┈，年复一年重复着同样的话，面对单调的工作，一名合格的收费员，除了在工作中要有吃苦耐劳的精神，更要具备较高的业务素质，为患者提供准确的服务。我严格遵守医院收费的各项规章制度，唱收唱付，尽量让自己不出现误差，给病患造成没有必要的困扰。患者到了医院，既希望看到医院人满为患，说明医院医术高，但又怕排队，半天看不完病。我从自身作起，从自己的岗位作起，在保证准确的前提下，加强业务水平的，熟练操作门诊挂号、收费程序，准确迅速的为每位患者服好务。我每月的工作量都在收费处名列前茅。我庆幸我是一名医院里的收费员，让我有比别人更多的机会为患者服务。我将以自己的行动来履行“一切为患者服务”的承诺，一切从患者的角度来考虑，把患者的要求当成自己行动的动力，在日后的工作中，以自己的周到服务赢来每一位患者满意的笑容。也许我的力量微不足道，但既便是一朵小小的花瓣也能装点这个世界，而且我相信：送人玫瑰，手有余香。

**窗口开展宣传工作总结21**

（一）继续努力学习业务，自觉遵守政务服务中心制定的一切制度和工作纪律，我们将行政审批项目、内容、流程进一步清理和规范，做到行政审批项目、流程、办事指南严格标准化。

（二）加强学习，提高服务质量，使窗口成为手续最简、最短、服务最优、效率最高的一流服务平台。严格按程序和时限对行政审批事项依法受理、审核、转报、发证、备案等，认真履行局机关赋予的业务审批受理职责。

（三）增强工作创新意识，创造性开展工作，积极向先进窗口学习，以保持对工作高度负责的态度，脚踏实地的做好各项工作，全力保证按时办结率达到100%；业务办理和咨询接待的群众满意率达到100%，全年无投诉现象发生。树立良好的政务服务形象。

>窗口工作总结（9）

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：

**窗口开展宣传工作总结22**

两年来，在区委区政府和区文明办的帮助指导下，我局在xxxx年文明创建工作的基础上，坚持走群众路线，紧紧围绕xx旅游工作任务，结合干部职工实际，大力培育和践行社会主义核心价值观，努力提升干部职工道德水平，扎实推进精神文明创建工作，为促进xx旅游工作有序发展，提供道德支撑和精神力量。现对照区级文明单位管理要求，总结我局创建工作实际，将主要工作汇报如下：

>一、单位基本情况

xx区旅游局现共有干部职工xx人，其中中员xx人。近两年来，我局以xxx旅游度假区建设工作为重点，团结拼搏，扎实工作，使得旅游项目逐步开展，旅游收入稳步增长，xxxx年，接待国内外游客万人次，创旅游收入亿元，xxxx年截至9月底，接待国内外游客万人次，实现旅游总收入xx亿元，比去年同期增长和。随着各项旅游工作的不断推进，旅游项目质量和旅游管理效率都进一步提高，干部队伍素质进一步增强。xxxx年以来，我局荣获“xxxxxxxxx年度防范处理\_工作先进集体”、“xxxx年xx区工业发展先进单位”、“xxxx年‘五好’基层党组织”、“xxxx年度全区宣传思想工作先进集体”等荣誉xx项，树立了良好的旅游形象。

>二、创建工作情况

(一)大力加强组织建设，领导班子团结奋进

一直以来，我局将加强领导班子建设作为文明单位创建工做的核心工作来抓。一是认真落实党组中心组学习制度，将开展党组中心组学习作为提高班子战斗力的有效途径;二是贯彻民主集中制原则和班子集体议事规则。凡是有关全局性工作安排、人事调整等重大问题，局党组都坚持集思广益，坚持集体讨论决定，并将有关问题在干部职工中广泛征求意见建议，努力使各项决策符合全局工作的发展方向和要求;三是严格抓好勤政廉政工作，制定《区旅游局反腐倡廉建设和作风建设组织领导与责任分工》，并与班子成员、各科室签订《党风廉政建设目标责任制》，认真落实党风廉政责任制，将廉政工作落到实处。同时，为确保文明创建工作有领导、有组织、有计划、有步骤、有措施地规范运作，我局成立了以“一把手”为主要负责人的文明创建领导小组，把文明建设列入重要议事日程，及时制定创建规划和实施方案，把文明建设同旅游工作一起抓，两项工作做到同规划、同部署、同检查，将文明单位创建工作贯穿于旅游工作始终，真正把文明创建工作放在心上，抓在手上，落在实干上。

(二)深入开展文明建设，强化队伍素质

结合开展的群众路线教育实践活动，按照“三严三实”要求，狠抓四风建设，大力开展行业技能培训，努力建设一支政治过硬、业务熟练、作风优良的旅游干部队伍。一是深入学习开展党的群众路线教育实践活动，进一步坚定领导干部的政治立场，提高领导干部的政治素质;二是立足学习教育，要求全体干部职工制定个人学习培训计划，采取个人自学、集中培训等形式，开展教育培训活动，鼓励干部职工积极参加各种形式的学习培训活动，丰富知识内容，提高工作技能，xxxx年我局2名干部参加xx省旅游执法证申领培训及执法考试，提高执法能力;三是积极开展人才工作，开展行业知识技能培训。根据我局旅游发展需要，xxxx年，通过区组织部引荐，引进旅游专业人才一名，现任旅游局副局长，主要负责中大街日常管理、运营和发展。同时不定期开展行业业务培训班，组织酒店、旅行社等旅游企业参加，更新专业知识和技能，提高从业人员的服务水平和文明素质，xxxx年至今，我局共举办各类行业培训7次，受教人员总计xx余名;四是广泛开展“讲文明、树新风”活动，鼓励和引导干部职工积极参加生态文明建设和环境保护活动，积极参与“绿色出行文明出行”等主题宣传实践活动。领导干部带头树立新风正气，按照xxxx关于“三严三实”的要求，为净化社会环境，实现“五位一体”的全面发展。

(三)狠抓政风行风建设，树立旅游良好形象

内抓素质，外优服务，我局始终结合旅游工作实际，以严肃纪律、提高素质为目标，全面加强干部队伍建设。一是加强制度建设，不断完善岗位责任考核机制，提高内部管理水平，努力做到考核办法责任到岗、考核到人，使考核工作更科学、更合理;二是建立健全监督管理机制，确保各项制度落实到位。近年来，我局不断加强监督管理，对权力在项目招投标、行政、人事、财务管理、物资采购等环节实行重点监控;三是大力推行优质服务。全面利用“微媒体”平台，开通“xx旅游”、“xx百事通”微博及微信公众平台，实时推送xx旅游信息。推进“网上政府大厅便民服务事项梳理和行政审批事项梳理”工作，进一步明确事项内容和工作流程，方便群众咨询，提高办事效率。深入开展投诉服务，一旦接到投诉事件，调查、反馈，及时解决，两年来，我局共受理投诉案件xx起，成功撤诉3起，处理xx起，满意率达xx%;四是严肃工作纪律。不定期对干部日常行为进行检查，一旦发现聊天、随意外出、敷衍群众等不文明的现象，立即指出和责令改正，情节严重的进行全局通报，并与岗位责任制考核相挂钩。

(四)提升文明品质，促进旅业发展

一是完善旅游规划体系。截至目前，《xx群岛xx国际旅游度假区总规》、《\_战争首战场策划及概念性规划》和《xx区酒店业规划》完成送审稿，《白泉旅游综合体总体规划》、《东海大峡谷“梦幻水世界”规划》和《东海大峡谷拦水堰工程施工方案》已完成初稿，《东海大峡谷生态旅游区总体规划》已通过评审，《xx名人馆项目设计方案》完成并开工，《xx区旅游用地价格评估研究》已获区政府批复，狭门村和南洞民宿改造方案正在不断完善，旅游规划体系正逐步成型;二是完善旅游基础设施。东海大峡xx区已累计投入xx万元，新建滑道、滑索、xx余平方的烧烤亭已完成，并营业。xx名人馆项目已投入xx万元，完成全部工程的xx%，预计年底对外营业。三是加强旅游安全监管。全面落实安全生产工作制度，与全区所有旅游企业签订安全责任状，督促落实企业安全生产责任制。不定期开展加强安全知识与技能培训，提高岗位人员的安全意识。同时加大安全督查力度，通过普查、抽查、暗访等形式，对旅游企业消防设备、人员制度落实、安全记录等重要安全事项进行检查，对不达标单位给予期限整改和复查;四是加大行业提升督促力度。xxxx年年初我局对xx家单位和企业兑现了旅游发展政策奖励，将已完成旅游企业安全生产规范化标准化建设的xx企业纳入安全生产诚信企业名单，以此带动企业提升品质和评星创绿的劲头。积极开展第二次省城市文明程度指数测评，督促饭店进一步规范饭店从业人员的着装、用语、礼仪等，提高服务文明程度。

(五)积极规范内务管理，建设良好工作环境

近年来，我局重新制定出台了《xx区旅游局内部管理制度》和《xx旅游发展集团有限公

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