# 便民主任工作总结(35篇)

来源：网友投稿 作者：水墨画意 更新时间：2024-06-25

*便民主任工作总结1为全面提升我镇便民服务中心政务服务科学化、规范化和标准化水平，打造政务服务工作争先创优的良好氛围，规范政务服务工作人员履职尽责行为，切实践行以人民为中心的发展理念，大力提高办事群众的获得感和满意度，我镇便民服务中心工作人员...*

**便民主任工作总结1**

为全面提升我镇便民服务中心政务服务科学化、规范化和标准化水平，打造政务服务工作争先创优的良好氛围，规范政务服务工作人员履职尽责行为，切实践行以人民为中心的发展理念，大力提高办事群众的获得感和满意度，我镇便民服务中心工作人员按照镇党委、政府决策部署，本着让群众少跑腿、为群众服好务的原则，恪尽职守、兢兢业业，各项指标任务圆满完成，做到了让群众满意，让政府放心。现将主要一年来的完成的工作简要汇报如下。

>一、简政放权

>二、政务服务水平

（二）为了更好的开展工作，及时了解群众诉求，跟踪解决群众难题，我镇建立完善“好差评”评价和差评回访、差评整改机制，建立了台账，实现了对全部差评件件有回访、件件有整改、件件有记录，为争取群众满意度百分百冲破最后一公里障碍。

（三）我镇便民服务中心大厅设置了无差别“一窗受理”窗口，并安排“多面手”值守，对咨询和需要办理的所有业务均能一一通办。前台窗口严格落实了首问负责制、一次告知制、无否决权制，我镇大厅工作人员做到了认真倾听群众诉求，及时了解群众需求，用心解决群众所求。

（四）我镇前台窗口收到申请材料后，严格按照法律法规规定进行审查，对申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照要求提交全部补正材料，及时受理并出具受理凭证；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，则一次性告知申请人需要补齐补正的内容；对申请不符合受理条件的，则出具不予受理书面通知；对符合容缺受理条件或符合告知承诺制审批条件的，主动告知容缺或承诺制审批程序和要求。

（五）前台窗口会将线上申请材料通过菏泽政务服务云平台，同步推送给后台审批人员；而对线下申请材料，工作人员将进行电子化处理并录入菏泽政务服务平台，同步推送给后台审批人员。后台审批人员则严格落实限时办结制。对前台推送的申请材料及时进行审查，申请符合法定条件，在承诺时限内尽快做出审批决定；对申请不符合法定条件，在承诺时限内做出不予同意的书面决定，并说明理由、告知行政复议、行政诉讼等权利。

>三、优化服务效能

我镇便民服务中心牢固树立服务理念，完善服务机制，将“群众满意”作为审批服务工作的出发点和落脚点，不断提升工作人员政治素养和业务能力，极大的提高了群众的满意度和获得感，让群众感受到了温暖，赢得了群众了称赞。为切实走好新时代群众路线，我镇开展了延时、预约、上门服务制度、帮办代办制度。为老弱病残等特殊群体提供上门服务，为军人、老年人、残疾人开通优先服务“绿色通道”，并针对个别企业和群众的办事需求和特殊情况，提供预约办理服务或者提供错时、延时服务。

**便民主任工作总结2**

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

**便民主任工作总结3**

一年以来，x镇便民中心在市委、市政府的正确领导下，在镇党委、政府的具体指导下，中心全体工作人员的齐心协力共同努力下，认真按照党委政府会议提出的工作要求，以推进建新农村为重点，奋力把“中心”建设成为“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的便民服务窗口。截止xx月底，中心受理xxxx件，办结xxxx件，办结率xxx%；受理咨询xxxx人次；加盖行政印章xxx件。现将xxxx年中心工作总结如下：

>一、xxxx年工作总结

（一）提高服务功能，方便群众办事

x镇便民服务中心共设置党政事务类、民政残联类、计生服务类三类窗口，现有窗口工作人员x人。中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，在大厅张贴所有干部身份职务公示栏，干部工作去向告知栏，解决了群众到乡镇办事进哪个门、找哪个人的问题，减少了因为程序不懂、办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，有效解决了群众办事难的问题。积极向上级报送政务服务工作信息，并圆满完成了信息报送任务。

（二）规范办事程序，实行阳光操作

我镇便民服务中心把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，把各项事务的办理置于群众的监督之下，杜绝了暗箱操作，增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识，有效遏制“吃拿卡要”的现象，营造了良好的经济发展环境。中心对外设立的窗口，主要负责办理各村无法办理的事项，根据群众需要，由相关部门按照规定的工作流程办理，办结后从窗口返回。通过规范服务，缩减了不必要的中间环节，简化了办事程序，提高了办事效率，办事程序一气呵成，服务功能大大提高。

（三）严格管理体制，提升服务质量

为进一步提高服务质量，杜绝中心违纪现象的发生，在便民大厅营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，出台多项措施为办事群众提供舒畅保障。首先明确了镇党委书记亲自抓、副书记具体抓的中心管理体制，对中心实行全天候全方位监督管理；其次要求中心严格遵守岗位责任制、工作督巡查制、首问责任制、办结公告制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、失职追究制、十不准等十项管理制度，并将制度上墙。日常管理中做到严格考勤，定时巡查，巡查时发现问题及时制止，对违纪人员进行口头警告，并做如实记录。定期将违纪情况统计汇总成表，并交由镇党政办进行通报。对工作人员明确责任：谁违纪、谁负责，谁违纪、处理谁。工作人员违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。同时，要求全体工作人员在接待来办事群众上，切实做到“五不让”。热爱生活，热爱工作，助人为乐，努力打造人民满意的窗口。

>二、xxxx年工作计划

（一）加强领导，突出重点

中心坚持“依法行政、高效便民、群众满意、追求卓越”为重点。一是实施事前服务。加强宣传力度，使广大群众对中心的办理事项和程序进行了解、知晓。二是事中公开。凡进入中心的审批事项、办理部门、办理窗口和办理人员对外公开，申报资料、审批内容和审批程序对外公开，审批时限、承诺事项以及办理时限对外公开，增强行政审批的公开性和透明度。三是事后监督。对进入中心的行政许可事项、非许可审批事项和行政服务事项，严格按照《行政许可法》和有关规定予以统一规范和加强监督管理。

（二）改进服务手段，提高服务品位

加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。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。

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。开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

不断拓宽服务领域，在事关群众的生产生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务。在做好大厅窗口工作为中心的群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。

（三）强化服务功能，完善乡村服务体系

进一步推进深化行政审批制度改革和行政服务创新，积极梳理、规范行政审批事项，优化审批流程，提高办事效率，完善镇、村二级联动的行政服务体系，提升行政服务效能。

进一步加强工作流程的监控，发挥电子政务系统的作用，加强制度的执行力，充分发挥便民服务的主观能动性，快速推动审批流程。改进现有行政服务机制，通过联办来简化审批环节，通过告知承诺的形式，来缩短审批时间，通过审批服务效率的突破来带动便民服务整体效率的提升。

**便民主任工作总结4**

x镇便民服务中心总面积xx平方米，共设置党政综合窗口、国土城建窗口、民政窗口、社会事业服务中心窗口、卫生和计生育窗口、农业服务中心窗口等六大类窗口，现有窗口工作人员x人。xxxx年以来，在市政务服务中心和镇党委、政府的指导下，我镇便民服务中心工作人员以依法、高效、廉洁、规范办事效率为目标，扎实开展工作。以提高办事效率和阳光便民服务为宗旨，采取得力措施，全面推进村级便民服务代办点，并取得了一定的成效。

>一、工作开展情况

截止到xx月，镇便民服务中心共接待xxxx人，受理各类项目xxxx件，办结xxxx件，其中受理即办件xxxx件，代办件xxx件，办结率达xxx%。村（居）代办点接待xxxxx人，受理各类项目xxxxx件，办结xxxxx件，办结率达xxx%。

（一）提高服务功能，方便群众办事。

中心主任由镇长兼任，中心副主任由镇纪委副书记兼任，中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，大厅张贴中心工作人员图片公示栏，解决了群众到镇办事进哪个门、找哪个人的问题。为进一步在更大范围、更深层次，以更有力举措推进简政放权、放管结合、优化服务改革，延伸行政审批服务，构建节假日服务体系，最大程度地满足广大群众对行政审批和公共服务的需求，按照简阳市人民政府办公室关于印发《简阳市政务服务系统“延时服务”试行方案》的通知（简府办函〔xxxx〕xxx号），我镇自xxxx年x月开始实行“延时服务”，有效的避免了办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，解决了群众节假日办事难的问题。

（二）实行阳光操作，规范办事程序。

我镇便民服务中心把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，把各项事务的办理程序置于群众监督之下，杜绝暗箱操作，增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识，有效遏制“吃拿卡要”的现象，营造了公正、廉洁、高效的工作氛围。服务中心工作人员根据相关部门办事流程为群众办理。通过规范服务，简化了办事程序，提高了办事效率，服务功能有了很大的提升。

（三）严格管理体制，提升服务质量。

为进一步提高服务质量，营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，制定了x镇便民服务中心服务制度，服务中心工作人员严格遵守岗位责任制、首问责任制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、责任追究制、工作人员行为规范、并将制度上墙；日常管理中做到严格考勤，定时巡查，巡查时发现问题及时制止，对违纪人员进行口头警告，并做如实记录；定期将违纪情况统计汇总成表，并交由镇纪委进行通报，工作人员违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。全体工作人员在接待办事群众上，切实做到不让百姓多跑路、不让百姓多花时间，努力打造人民满意的窗口。

>三、存在不足

（一）个别窗口工作人员业务水平、服务质量、办事效率有待提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

（二）经费不足，便民服务中心及村级代办点的办公硬件不完善。

（三）对便民中心的窗口工作人员的业务培训力度不够。

>四、下一步打算

（一）加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。进一步规范化建设镇村便民服务，使服务更加科学合理。

（二）开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

（三）加强村（社区）便民服务代办点的建设，使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围，尽量让老百姓的事情在最基层得到解决，减少办事成本。

**便民主任工作总结5**

一年来，在街道党工委、办事处的正确领导下和各上级部门的大力支持下，依靠全体工作人员的共同努力，xx便民服务中心围绕服务主线，按照上级部门的工作部署，认真加以落实，顺利完成各项工作。因工作突出，下半年xx街道劳动争议联合调解分中心被浙江省构建和谐劳动关系工作领导小组授予“浙江省乡镇(街道)劳动人事争议先进基层调解组织”称号，也是XX区首家获此殊荣的基层调解组织。现将今年的工作总结如下：

>一、优质服务，致力打造服务品牌

窗口工作直接面对基层群众，为群众提供便捷、优质的服务，打造中心的服务品牌是我们的工作目标。

一是投入资金，改善服务环境。为了进一步提高窗口的办事效率，中心投入资金，更换老旧的办公设备，包括显示屏、电脑、打印机等。各个窗口都印制了服务标签，告知群众办事程序和所需资料。在大厅设立座椅、老花镜、笔，方便群众填写，并为他们免费提供常用药品、纯净水等。全面改善了服务环境，为提高服务质量和办事效率提供了硬件基础。

二是加强培训，提高工作人员服务水平。不定期的对窗口工作人员开展岗位培训和业务考核，开展各类岗位练兵活动。根据需要安排学习培训，重点学习法律法规、业务知识、职业道德、公务礼仪等内容。通过培训，工作人员的整体素质得到进一步提高，形成了管理规范化、学习日常化、服务效率化的良好氛围。

三是便民措施，强化优质服务。中心积极推行便民服务举措，切实提高窗口服务质量和水平，积极拓宽、畅通群众办事渠道。第一，推行无午休工作制，午休期间各个窗口实行轮流值班制，统筹安排“无午休”值班工作人员和有关工作，做到工作人员到岗、到位，有人办事，所有服务事项均可在工作日午休期间办理。今年在午休期间共接待群众3000人次，受到了广大群众和上级领导的一致认可。第二，在ab岗工作制的基础上，进一步推行多岗工作制。除了工作人员本身必须熟悉的ab两个岗位工作内容，还必须掌握部分需要集中时段办理的业务，在业务办理期间，根据需要安排受理窗口，提高工作效率。第三，推行“阳光作业”，接受社会监督。公开收费标准、办事程序、办事指南、工作制度、岗位职责等，接受社会监督，促进行政服务手段的规范化，提高窗口工作的透明度。

四是职能下延，基层服务惠群众。为了能更向群众提供更便捷、更优质、更高效的服务，经过多方征询相关意见和实际情况，把九峰山社区公共服务中心作为职能下延的试点，全面把包括社保医保、培训、失业管理、土保城保、退休管理等19大项服务职能下放到基层，经过一年多时间的运作，取得了良好的社会效应。今年九峰山社区共受理各类业务3000件，接待群众咨询近4000人次。9月15日至10月27日为xx街道辖区内原先15000余名新农合参保人员办理城乡居民医疗保险，为方便群众，xx街道设立4个参保受理点，xx社救站、九峰山社区、塔峙社区和灵岩社区便民服务点。其中塔峙社区和灵岩社区办公条件尚不成熟，xx街道临时调派人员购置设备，为群众办理城乡居民医保参保业务，成效显著。其中xx便民服务中心参保8000余人，九峰山社区参保20xx余人，塔峙社区参保20xx余人，灵岩社区参保5000余人。职能下延这一举措，真正做到把便民服务带到基层，让群众需要的服务触手可及、称心如意，使社区的基层服务职能进一步扩大，走出了一条将社会管理服务工作落实到最基层、创新成果直接惠及于民的新路子。

>二、创新思路，开发培训项目。

培训的目的是有效地促进人员就业，根据现在居民生产生活形势的变化，我们根据新需求，开发新的培训项目。今年xx街道组织了一期西式面点师（初级）培训，有50人参加培训。一期艺术插花培训班，有40人参加培训。另有30人在全区各个定点培训学校参加培训。

对于在岗农民工素质培训，今年我们积极开展安全生产培训，加强宣传企业安全生产知识，督促企业按规定开展生产工作。今年有328名企业安全生产相关负责人参加培训。由xx街道农业科结合自身工作职能，对仍以农业劳动为主的农村劳动力，组织开展了农业技术培训，内容包括杨梅栽培与修剪技术、蔬菜栽培技术和农机安全等，今年有268人参加农业技术培训，另有50人参加“绿色证书”培训。

>三、多种举措，促进就业再就业工作

为切实提高xx街道年龄段人群的就业率，xx社救站一是搭建平台，推动就业。工作人员积极与企业联系挖掘就业岗位，拓宽就业渠道，工作日长期把招聘岗位在广场电子屏幕上滚动播放。并根据季节和企业的需求，适时举办劳动力招聘洽谈会，为劳动力供需双方提供面对面交流的平台。

二是落实政策，扶持促就业。xx社救站全面落实失业人员自主创业小额贷款、“4050”灵活就业、特困失业人员再就业援助和大龄被征地失业人员用工补助等就业扶持政策。根据相关政策规定，积极向失业人员和被征地人员宣传各类就业扶持政策，鼓励他们根据自身实际情况去享受相应的补助扶持政策，并按上级规定每年按时受理各类补助政策的申报工作。

>四、监察调解，两方面入手稳定就业市场

**便民主任工作总结6**

按照建设规范化服务型政府的要求，以依法行政、规范服务、廉洁高效为主线，促进乡镇政府工作由“抓事务、抓管理”向“抓产业、抓服务”转移，通过职能整合，组建便民服务中心，集中受理办理关系人民群众的行政审批事项和公共服务事项，使之成为为民服务的综合平台、开展公共服务的窗口和推进政务公开的载体，为加快发展、科学发展、又好又快发展创造规范、高效、诚信、开放的政务环境。

一、加强领导，落实责任。

建设便民服务中心是创新服务模式、提高行政效能、打造服务型政府的一个重要平台和载体，因此，镇党委、政府高度重视此项工作，我镇规服工作由党委副书记具体负责，挂职锻炼的党委委员协助抓好规服工作建设。按照市上要求，应进驻便民服务中心的48项服务内容已全面进驻，做到了应进必进。但是有的项目在我镇涉及到的很少。如5、6、7项(林业局)，14、15、16、17项(规划局)，33、34项(城管局)等。

便民中心共设置党政事务类、民政残联类、计生服务类、经济和劳动保障类、村镇国土林业农业类、司法、城管等六大类窗口。现有窗口工作人员7人。村(社区)便民服务室实行村四职干部、村大生轮流坐班制。

为使便民服务中心真正起到便民、惠民作用，我镇从加强管理，完善制度入手，切实推行“七公开”，即:项目名称公开、办事程序公开、申请条件公开、申报材料公开、办结时间公开、收费标准和收费依据公开；实行“五规定”，即:一般事项直接办理，特殊事项承诺办理，重大事项联合办理，上报事项负责办理，控制事项明确答复。首问责任制、一次性告知制、限时办结制、服务双岗制、和考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，逗硬奖惩都为便民服务中心的正常运转提供了保障。

二、创新思路，突出重点

我镇实行便民服务中心与乡镇政务公开一体化，在推进我镇政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。在便民服务推进过程中，根据镇情，我镇将“突出重点、创新形式、规范程序”作为便民服务中心工作的三项重点工作来抓，提高了全镇便民服务水平。

在便民服务建设中，我镇注重创新工作思路，做到“四个结合”:一是把便民服务工作与目标考核相结合；二是把便民服务中心工作与便民惠民服务站工作相结合；三是把便民服务工作与开展干部作风整顿、落实科学发展观活动相结合；四是把便民服务中心与党风廉政建设相结合。通过这“四个结合”，有力地推进了便民服务工作的开展，提高了便民服务质量和工作水平，取得了明显的实效。主要体现在以下五个方面:一是促进了领导决策的民主化科学化；二是增强了工作透明度，促进了党风廉政建设；三是促进了依法行政；四是改进了干部作风，密切了党群、干群关系；五是改善了投资环境，促进了经济和社会事业的发展。

三、工作规范，措施完善

一是根据我镇实际情况，便民服务中心采取“集中办公”与“个别值班”相结合。“集中办公”即:每逢赶场天，所有窗口单位的工作人员准时满员到岗，并实行中午不休息的连续工作制。“个别值班”即:非赶场天，便民服务站轮流安排一至二名工作人员值班以维持便民服务站的日常接待、接件、咨询等工作。每逢“集中办公”时间，均要按照“领导接待日”的要求，由一名党政领导在便民服务站带班，接待群众来信来访。

二是镇村联动，完善便民服务措施。为提高办事效率，使便民服务站起到最大化的便民、惠民作用，我镇采取了“办理+全程代理”的服务模式，另设村级便民服务点，除了完成政策咨询服务外，还要完成村民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批bàn zhèng的有关费用，一律不再加收任何费用

四、存在的问题。

**便民主任工作总结7**

今年以来，在县委、县政府的正确领导下，在县政务服务中心的指导下，我镇便民服务工作以“三个代表”重要思想为指导，以“便民、规范、高效、廉洁”为原则，以提高办事效率和阳光便民服务为宗旨，逐一从单一的行政审批型向综合便民服务型转变，各项工作均取得了较好的成绩，圆满完成了年初的计划，现将半年来的工作总结如下:

一、上半年工作实绩

(一)、加强领导，落实责任。

建设便民服务中心是创新服务模式、提高行政效能、打造服务型政府的一个重要平台和载体，因此，镇党委、政府高度重视此项工作，成立了由镇长唐明辉同志兼任便民服务中心主任，大调解中心副主任何泽元同志兼任中心副主任，程小晏同志任便民服务中心办公室主任，具体负责中心的日常事务工作。

我镇便民中心共设置八个窗口:1、国土、村建窗口；2、党政群窗口；3、计生、文化窗口；4、劳动保障窗口；5、民政窗口；6、农业服务窗口(农、林、水、畜牧、农机)；7、财政、惠民帮扶窗口；8、调解信访窗口。现有窗口工作人员15人。

(二)、完善制度，逗硬考核。

为使便民服务中心真正起到便民、为民、帮民作用，我镇从加强管理，完善制度入手，切实推行“七公开”，即:项目名称公开、办事程序公开、申请条件公开、申报材料公开、办结时间公开、收费标准和收费依据公开；实行“五规定”，即:一般事项直接办理，特殊事项承诺办理，重大事项联合办理，上报事项负责办理，控制事项明确答复。首问责任制、一次性告知制、限时办结制、服务双岗制、和考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，逗硬奖惩都为便民服务中心的正常运转提供了保障。

(三)、工作规范，措施完善

据我镇实际情况，便民服务中心采取“集中办公”与“前移办公”相结合。“集中办公”即:每周一至周五，所有窗口单位的工作人员准时满员到岗。“前移办公”即:每逢场天，民政窗口及国土村建窗口安排一至二名工作人员到凤鸣社区办理各项业务，尽力方便群众。

便民服务中心坚持以人为本的科学发展观，把人民群众的利益作为各项工作的出发点和落脚点，以加强行政效能为轴心，大力推行依法行政、政务公开、简化办事程序、提高办事效率、创新服务方式，做到群众满意，今年1-6月，中心共办理各类审批事项1782件，其中即办件1752件，代办件38件，咨询人数3126人次。

(四)、狠抓能力建设。

培养一支能力强，业务精的工作人员。为提高工作人员的服务本领，我们组织窗口工作人员学习了，并组织培训计算机等方面的知识3次，定期交流学习，提高了工作人员的业务素质和业务水平。

(五)规范服务，因人定责，公开承诺

我镇按照“热情周到、高效服务、依法办事、清正廉洁”的服务守则，要求中心工作人员做到热情接待、耐心解释，坚持合理诉求解决到位，不合理诉求解释到位的原则，全心全意为人民服务，尽最大可能地为基层群众提供快捷、便利的服务。

二、存在的不足

(一)、个别窗口工作人员业务水平、服务质量、办事效率有待提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

(二)、经费不足，使便民服务中心的办公硬件不完善。

三、下一步打算

根据近日县委书记林建国同志对加强政务服务工作的相关指示精神，结合我镇实际，我们将着重在以下几个方面做好便民服务工作。

(一)、加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。

(二)依法行政，规范运行。乡镇便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格贯彻落实，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。

(三)、继续开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。乡镇便民服务中心的工作人员要具备两种素质:一要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二要有熟练的业务技能，要“一专多能，一岗多责”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。

总之，我镇便民服务中心通过四年多来的运行，进一步转变了机关干部作风，方便了群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，我们将进一步加大工作力度，真正把便民服务中心建设成服务群众满意的民心窗口，为维护鸣凤社会和谐稳定发挥积极作用。

**便民主任工作总结8**

乡作为扩权强镇试点乡镇之一，通过职能整合，组建便民服务中心，集中受理办理关系人民群众的行政审批事项和公共服务事项，使之成为为民服务的综合平台、开展公共服务的窗口和推进政务公开的载体。

健全机构、强化组织乡党委、政府高度重视，于11月正式挂牌成立了“乡便民服务中心”，便民中心坐落于乡中心位置、交通便利，面积为200平方米。将领导坐班接访与便民服务中心带班安排合二为一，形成了主要领导亲自抓、分管领导具体抓工作落实格局。

1、优化办事流程，提高办事效率。

我乡将涉及群众办理的审批和服务事项纳入便民服务中心集中办理，设立对外窗口站所包括：城管环卫、水务管理、林业管理、农业综合、国土城建、婚姻登记、民政低保、综治信访、财政惠农、文化广播、劳动就业、工交贸易、计生服务等十三个岗位，接受统一管理。办事人员都能按照便民、公开、高效、依法行政的原则，承担各自的业务受理、办结和回复。凡是与企业、群众生产生活密切相关的审批、公共服务事项，包括基层站所审批的事项、乡镇政府的审批、公共服务等事项，均进驻了便民服务中心集中、联合、统一办理。

同时全乡7个村已有3个村因地制宜设立了村便民服务中心、4个村设立了村便民服务站，由村文书兼任代办员，明确具体负责人，落实了中心负责人和窗口工作人员的职责，具体帮助群众代办力所能及的申请事项，并由乡统一印制值班记录，完善办事规范流程形成乡村联动一体化运转格局。

2、做好政务公开，完善事项办理。

我乡认真做好乡、村级政务村务公开内容目录的审核、完善和发布工作，明确政务、村务公开的内容、形式、时限、范围、审核程序和责任部门，并及时更新。

为使便民服务中心真正起到便民、惠民作用，我乡从加强管理，完善制度入手，切实推行“八个公开”，即：办事依据公开、办事条件公开、办事程序公开、办理时限公开、办事结果公开、收费依据公开、收费标准公开;实行“五规定”，即：一般事项直接办理，特殊事项承诺办理，重大事项联合办理，上报事项负责办理，控制事项明确答复。

健全制度、深化服务按照环境优美、秩序井然、统一规范的要求，对办公室门牌标识、工作人员座牌、外出告知、单位政务公开栏等内部管理都进行了规范化、标准化建设。各办公室职务职责、职位代理、办事流程引导图都公示上墙。

为深入贯彻落实市委、市政府“三山一江”发展战略XX县委、县政府“旅游XX县”战略决策，充分利用和发掘我县旅游资源，进一步发展乡村休闲度假旅游，根据《XX县乡村旅游发展三年发展计划》（安府办字〔〕45号）及相关文件精神，在乡党委、政府的领导下，乡扎实推进乡村旅游工作发展，引领全乡经济社会转型发展，取得一定成效，现将一年来有关工作总结如下。

一、基本情况

乡位于XX县西部边陲，武功山脚下，与XX县和XX市接壤，距XX县城55公里，国土面积243平方公里，其中，耕地面积万亩，全乡辖15个行政村，102个村民小组，拥有农业人口12236人。 乡拥有丰富的林矿资源。林木资源以杉木、竹子为主，有林地面积182555亩，其中竹林面积66735亩，是全县重点毛竹乡之一。有楠木、红豆杉等珍贵树种,有野牛、猕猴、云豹等稀有野生动物。矿产资源丰富，拥有钨、花岗岩、钽铌、铅锌、高岭土、黄金等矿产资源，气候宜人，风景秀丽。

二、工作成效

一是制定了20xx年乡村旅游发展规划，有效保护自然景观资源和人文资源，并将乡村旅游工作列入年度工作计划。二是鼓励推动打造乡村旅游示范点，立足现有的资源禀赋、生态条件和地形地貌，创出特色，打造XX县生态风情乡村、避暑胜地。以“生态”、“特色”四字为核心，尽量避免城市元素在美丽乡村建设上的过多体现。美丽乡村的特质既是真山真水，又要显山露水、依山傍水。突出乡村建筑与山水的协调之美和传统之美。三是积极响应国家旅游局“旅游厕所革命”倡导，制定本地旅游公厕改、新建规划，拟建2座a级标准旅游公厕。四是利用乡本土剧团新民农民剧团多次表演契机，大力开展宣传推介活动，以乡乡村生态休闲旅游为主题举办文艺汇演多次。

三、工作措施

（一）政府组织，统一规划

为全面推进我乡旅游开发，由乡政府出面组织，为旅游开发创造条件、营造环境、牵头解决重点和难点问题。在发展思想观念方面做好对群众的引导工作的同时，对旅游项目，政府主要做好四个方面的工作，一是做好规划，明确重点；二是建立规范，明确要求；三是适当投资，建好基础；四是抓好宣传，开发市场。

由县相关部门牵头，会集旅游、国土、规划、建设、农业等相关职能部门，按照打造“武功山旅游区”发展模式，对我乡旅游项目的规范、设计、管理、分布、档次进行统一规划，力求布局科学合理，整体呈现农家特色。农业观光带与农家休闲要整体开发，小型农家休闲按照笼中有禽，栏中有畜，塘中有鱼，园中有菜的.庭院经济进行布置，中、大型农业休闲项目可以考虑采用庄园开发的模式进行整体布置。

（二）加强管理，提升质量

制定农业观光旅游项目管理细则，定期组织相关职能部门进行整顿、检查、验收，对农业观光旅游项目符合要求方准挂牌营业，达不到要求的予以整改。对新办的要求经过相关职能部门验收、审批后方能挂牌营业。

**便民主任工作总结9**

x镇便民服务中心在区行政审批局的指导和镇党委、政府的领导下，坚持为民、务实、清廉、高效的工作基调，以创新镇、村两级政务服务体系建设为重点，在完善规章制度、健全服务机制、创新服务方式、提升服务能力上不断下功夫，让服务效率切实提高、服务质量全面提升。现将镇便民服务中心xxxx年便民服务工作报告如下：

>一、对照目标抓落实，促进政务服务规范化

2、做好便民服务场所的升级改造。根据《x经开区（龙泉驿区）创新推进街镇审批服务便民化实施方案》文件精神和区行政审批局要求，x镇在场地有限的情况下，从改善服务环境和硬件入手，对镇便民服务中心大厅进行了升级改造，更换了便民中心门头、制度牌、工作牌和欢迎墙等，完成硬件设施安装、调试工作，包括排号机、语音叫号系统、呼叫器+窗口屏+评价器、排号显示屏等设备。改造后的服务场所功能更加完善，布局更加规范。今年下半年，桃源村对便民服务室进行了场地改造，办公条件更加宽敞、设施更加齐备、服务更加亲民化。

3、优化便民服务事项。因政策调整和工作需要，个别便民服务事项有所变更，x镇便民服务中心开展了服务事项清理，修订了常办事项服务指南（内容主要包括服务事项的名称、办理窗口、材料清单等）。进一步细化办事窗口的分工，深化“最多跑一次”改革，为群众提供“一站式服务”。

扎实做好日常工作，促进政务服务便利化

1、严格落实延时服务制度，按照优化便民服务的工作要求，建立以群众需求和办事便利的工作模式，工作日午间和周六均安排窗口工作人员在规定时间到岗到位，延时服务期间严格遵守便民服务中心规章制度，履职尽责，认真接待每一位办事群众。未发现窗口工作人员违规违纪情况。今年，镇便民服务中心为群众延时服务的办件量为xxx余件。

2、严格执行“一站式服务”制度。以便民利民为导向，最大限度方便群众办事，健全综合性便民服务平台并向村（社区）延伸，推行分设办事窗口整合为综合服务窗口，整合x、茶店片区办事窗口，严格执行“一站式服务”，限时办结并及时回复。推行代办服务制，对下沉到村社区的服务事项，开展业务指导，确保村社区对下放事项工作承接到位，全面推进服务事项指南化。今年，镇便民服务中心共接待办事群众xxxx人次，受理申办事项xxxx件，办结xxxx件，办结率xxx%。

3、有序推进基层政务公开工作。严格按照《条例》、《龙泉驿区xxxx年政务公开重点工作责任分工方案》开展工作。一是持续推进主动公开。按照要求，主动做好重大决策、机构组织、人事任命、财政预决算以及重大建设项目、医疗、卫生、社保、就业、环保、惠农政策等相关领域的信息公开公示，今年截止xx月xx日，通过不同渠道和方式主动公开政府信息xxxx条，基层公开综合平台公开信息xxxxx条，其中村（社区）主动公开信息xxxxx条，包括最新动态xxx条、通知公告xxx条、村情概览xxx条、基层公开xxxx条、便民服务xx条、沟通互助xxx条、服务发展xxxxx条。通过政务微博公开信息xxxx条。二是依法做好依申请公开。为方便群众获取信息，我镇建立健全了依申请公开工作机制，开通了投诉举报信箱，畅通政府信息公开申请受理渠道。今年，我镇未收到公众申请要求公开的其它方面政府信息。

5、完成区级部门交办的其他工作。一是开展xx个试点领域基层政务公开标准目录编制工作，对照xx个试点领域基层政务公开标准目录及^v^政府信息公开条例，结合权责清单和公共服务事项清单，完成了x镇xx个试点领域基层政务公开标准目录汇编。二是开展x省“一体化”政务服务平台录入工作。召集村社区工作人员开展“一体化”平台事项认领、窗口设置、填报录入等内容培训，并按照区级部门要求，完成录入工作。

>二、落实工作制度，强化工作保障

>（一）强化制度建设，提升服务水平

一是抓制度落实，形成工作常态。优化《便民服务中心人员绩效考核办法》，严格落实首问责任制、限时办结制等制度，并按照《管理制度》，对窗口工作人员严格考核、逗硬奖惩。二是抓好一岗多能培训，加强服务队伍建设。开展村级代办服务、窗口下沉业务指导，提升便民服务意识和便民服务能力，切实为辖区群众提供更好的服务。三是强化作风建设，提升服务水平。围绕《 xxxx年度公共服务满意度测评》反馈问题，开展专项整治，通过集体谈话和自查自纠等方式，查找问题并整改，促进便民服务质效的提升。

>（二）优化服务模式，推进服务“亲民化”

一是以功能优先和群众感受为导向，开展代办服务、预约服务、上门服务、延时服务等便民服务，切实把村（社区）便民服务室建成联系、服务、凝聚党员和群众的公共空间、邻里中心和温馨家园。二是持续做好服务群众“五个一”工作方法。要求工作人员做到微笑服务，主动热情，耐心周到，让群众获得更贴心的服务。

>三、抗击疫情，做好窗口服务

**便民主任工作总结10**

甘棠镇综治维稳工作按照县政法委的文件精神和要求，在镇党委、政府的坚实领导下，紧密围绕“实现伟大中国梦，建设美丽繁荣和谐四川”主题活动，以创建“美丽甘棠”为目标，以巩固社会管理防控体系为重点，全面落实综治维稳各项工作措施，努力为我镇经济社会的全面发展创造良好稳定的社会治安环境。现将我镇今年的综治维稳工作情况汇报如下：

一、加强组织领导，严格落实综治目标责任制

20xx年，我镇综治办整合派出所、司法所以及民政、社保、信访、土地、人武等基层综治维稳力量，建立综治维稳中心，搭建基层综治维稳工作平台。并结合我镇实际，充实完善维稳责任目标内容。为增强对综治工作的责任感，强化我镇201 3年度社会管理维稳工作，镇综治办与1 7个村社区及各个重点单位分别签订了《维护稳定责任书》、《安全生产责任书》、《消防责任书》，横向道边、纵向到底地层层落实到个人，明确责任主体，严格落实责任追究制度。

二、多措并举，稳步推进综治维稳工作

为进一步强化我镇综治维稳工作，切实为民排忧解难，我镇综治办联合各相关部门加强对矛盾纠纷的协调。针对我镇复杂情况，建立平时值班制度和疑难问题联席调解制度，对待小的矛盾纠纷，值班同志及时解决;对待比较复杂的纠纷，分管领导联合各相关部门一同与当事人调解。真正做到及时化解矛盾纠纷，坚持抓早、抓小、抓苗，尽可能地将矛盾纠纷消灭在萌芽状态，做到了小事不出村，大事不出镇。今年，我镇综治办还携同司法所工作人员对全镇各村综治工作情况进行了一次督办，要求各村、社区对基础台账填规范，制度内容及时更新，法制宣传入组户，矛盾纠纷及时调解。

三、严格考核，建立高标准的综治队伍

我镇制定了综治维稳干部的考核奖惩责任书，并设立考核组对各个村社区综治主任全部进行考核。考核组从德、能、勤、绩四个方面全面考核新一届综治主任。任用有责任心，有耐心，为人正直，办事公道，群众基础好，能够独立为群众处理矛盾纠纷的同志到综治岗位上来，为甘棠镇综治维稳工作的顺利开展提供强有力的队伍保障。为创建平安乡镇，提升了乡镇形象，创造了和谐稳定的良好环境。同时要求每个综治维稳干部每人一本矛盾纠纷排查调处手册，每月召开一次治安分析会议，每季度写一篇心得体会，半年写一份工作总结。

**便民主任工作总结11**

20xx年以来，x街道综合便民服务中心在街道党委、办事处的正确领导下，在区政务服务中心的具体指导下，以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作。

>一、遵章守法，坚守岗位。

便民服务中心设置办事窗口x个（综合窗口、窗口x、窗口x），配备工作人员x个（A岗x个、B岗x个），严格遵守便民服务方面的法律法规，严格按制度办事，秉公办事，从不推诿。各社区便民服务站严格按制度要求，为群众办理日常事务。

>二、加强学习，不断提高服务质量。

便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识。完善制度，提高监控，规范内部管理。坚持首问职责制、一次性告知制、限时办结制和责任追究制，继续坚持以制度管人、引导人。便民服务中心《礼貌服务用语》、《职业道德规范》、《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。虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改善工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。

>三、切实为民办实事好事。

坚持以务实为民、便民高效为宗旨，以优化服务为核心，方便快捷地满足了群众的需求。20xx年共接待群众咨询xxxx人次，为群众办理、代办事项xxxx件（其中：社保xxxx件、老年证xxx、准生证xxx件、补办独生子女证xxx件、残疾证xx件、营业执照xx件、食品经营许可证xx件、党员组织关系转接xxx件），办结xxxx件，办结率。为群众开具各项证明xx件，免费为群众复印身份证、户口薄等xxxx份。

>四、存在的问题。

宣传还不够，从实际状况来看，由于成立时光短，宣传还不深入，从而使部分群众不清楚便民服务中心的职能和作用。窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

>五、下一步的工作计划。

做好宣传工作。便民服务中心是一项实实在在的民心工程，今后要在群众中广泛宣传，透过张贴公告、集会宣传等形式，让群众认识到服务中心确实便民。依法行政，规范运行。便民服务中心作为工作实体、职责主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其务必带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。拓宽服务领域。只有在事关群众的生产生活、经济发展等方面深入开展新的服务，便民服务中心才能在群众中建立起群众对便民服务中心的信任、依靠和支持。在为群众带给好服务的同时，不断拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。切实加强中心队伍建设。便民服务中心的工作人员一要有强烈的宗旨意识和职业道德规范的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二要有熟练的业务技能，要“一窗多办，一岗多能”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。今后，要强化宗旨教育，加强业务技能培训，做到一窗多办，一岗多能。

**便民主任工作总结12**

20\_年，在县委、县政府的坚强领导下，围绕县委、县政府工作大局和工作要点，紧扣年初经济工作会议既定的目标和任务，按照“一点两带、两翼齐飞”的发展思路，上下同心、真抓实干、开拓创新、攻坚克难，全乡经济和社会各项事业得到较好发展。截止10月末，社会固定资产投资5500万元，项目引资1850万元，超额完成任务的310%，人均纯收入达2680元。现在我代表乡党委、政府作述职报告，恳请各位领导和同志提出意见和建议，使我们今后的工作不断得到改进和完善，把全乡的事办得更好。

>一、加强党建，固本强基，促进和谐发展

>二、立足乡情，抢抓机遇，推动经济发展

乡党委、政府积极探索发展新思路，结合全乡地域特征，确定了“一点两带、两翼齐飞”的发展战略，抓住扶贫攻坚、农村面貌改造提升、农业综合示范区建设“三大机遇”，以xxxx村为中心抓好小城镇建设，柳塘川依托围多旅游线发展旅游业，桃山川依托土地、林业资源发展农业产业，共建设旅游服务区、柳塘人家、蓝莓庄园、平榛种植基地四个市县观摩点，全乡农业产业、项目引资、休闲旅游、基础设施等方面快速发展。

（一）搞好示范带动，推进农业产业化进程。

本着“发展特色产业、推广新兴品种、引导规模建设、培育高端品牌”的农业产业发展思路，全年新建百亩有机马铃薯种植基地1个，百亩蓝莓采摘园1个；百亩观光花卉基地3个，百亩小杂粮种植基地5个，千亩榛子种植基地2个，千平养殖小区3个，农业收益显著增加，农民收入稳定增长，全乡主导产业发展态势良好。

（二）加大招商引资力度，培育新的经济增长点。

认真落实各项招商引资制度，实行党政一把手全程跑办机制，努力营造尊商、重商的良好发展环境，续建、开工、储备项目均有成效。一是蓝莓庄园项目。投资800万元，占地150亩，集采摘、餐饮、休闲垂钓等为一体的蓝莓生态庄园于6月底投入使用，吸纳当地群众300人实现家门口就业，年增人均收入万元以上。二是鑫运轻质建筑材料制造项目。投资600万元，占地35亩的轻质建筑材料生产企业入驻二号村，于5月份正式投产，年创产值1000万元。三是珍珠岩开采项目。该项目经多年不懈努力，于10月份已办好采矿审批手续，明年春季开工建设，正式投产，当年可增加财政收入100万元以上。

（三）依托资源优势，打造旅游支柱产业。

结合“万家客栈”工程，围绕我乡的地域优势，充分利用旅游廊道资源，全力发展旅游产业，走出了一条脱贫致富的好路子。一是构建平台。为留住过往游客，带动本地旅游产业发展，投资115万元新建旅游服务区一处，硬化停车场6000㎡，设停车位80个，销售摊位70个，打造观赏花卉观赏区三处500亩，修建风车1座，旅游公厕2处，为旅客提供停车休息观赏服务功能，为周边农户销售本地土特产品提供场地，旅游旺季接待游客日均达3000人以上，本地农民增收渠道不断拓宽，为实现脱贫致富搭建良好平台。二是精品示范。投资150万元，按照修旧如旧，就地取材，保持原貌原则，建成了以农家住宿、农事体验、民间艺术为核心内容的柳塘人家项目区，今年集中连片改造特色农家游8户，建停车场2024㎡，已初见成效，旅游旺季日均收入达5000元以上。三是整体推进。完成全乡旅游整体规划，继续扩大旅游项目实施范围，通过积极外联，已有多家公司到我乡考察，其中两家确定意向，拟在十二号村、十九号村建集游览观光、民俗风情、休闲娱乐为一体的高品质旅游景区，建成真正的精品旅游驿站，目前正在协商中。此项目建成后将带动我乡乃至全县旅游产业的发展。

（四）加大基础设施投入，不断增强公共服务能力。

抓住政策机遇，争取项目资金，全年共完成五件实事。投资135万元新修砂石路公里、硬化水泥路4公里，解决了3个村10个组的行路难问题；投资75万元修建饮水工程10处，解决了涉及6个村12个组的人畜饮水问题；投资1900万元实施农业综合示范区和节水灌溉项目工程，维修河坝3千米，打机井86眼，维修田间路2公里，治理面积万亩；投资168万元，为8个村25个居民组更换变压器13台；投资97万元完成危房改造106户；完成xxxx村32米中桥的立项审批，农民生产生活条件得到较大改善。

>三、关注民生，强化管理，促进全乡社会健康发展

乡党委、政府把社会管理作为工作的前提和保障，全力维护社会稳定，社会各项事业得到长足发展。一是联系社会各界力量，为村和学校捐款25万元，改善基础设施；二是落实各项惠民政策资金，及时发放草场补贴、粮食直补、退耕还林补助等各项惠农资金580万元。三是狠抓扶贫攻坚工作，争取扶贫资金190万元，落实五类扶贫项目，年内共有212户贫困户享受到扶贫资金补贴，实现脱贫。四是注重文教卫生事业发展，投资300万元完成xxxx小学宿舍楼和卫生院医疗服务大厅建设，完成2800平米中心幼儿园土地手续办理等前期工作。五是加大接访和积案化解力度，全年共调处矛盾纠纷50余起，两件县级重点案件全部化解。年内没有发生安全生产和森林草原防火等安全事故，计生、工青妇、老干部等工作均按上级要求完成任务。

>四、加强党风廉政建设，为经济发展和社会进步保驾护航

乡党委、政府始终把党风廉政建设工作摆在重要议事日程，贯穿于各项工作之中，活化监管载体，完善监管机制，促进党风廉政建设深入开展。一是认真落实党风廉政建设“一岗双责”。为了更有效地落实党风廉政建设责任制，对全乡党风廉政责任制进行了责任分解，明确“谁主管、谁负责”，既要管理分管部门的业务工作，又要抓好分管范围内的反腐倡廉工作。真正做到反腐倡廉工作与各项业务工作一起部署、一起落实、一起检查、一起考核、一起奖惩，全年无违纪案件发生。二是严格执行领导干部廉洁自律各项规定。督促领导干部严格遵守《准则》，认真贯彻落实“八项规定”，组织广大党员干部学习各项规定的具体内容，通过观看警示教育片和正面典型案例，不断提高广大党员干部廉洁履职的意识。全年组织党员干部学习培训4次，增强了全体党员干部拒腐防变的能力。三是完善制度。围绕作风转变、效能提高、形象提升的总体要求，制定完善了工作督查、公务接待、值班带班、财务管理、车辆管理、目标考核等制度，建立长效管理机制，提升机关干部和村组干部的政治素养，增强了各级干部廉洁自律意识、宗旨意识、服务意识。

**便民主任工作总结13**

20XX年，便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作：

一、遵章守法，坚守岗位。

便民服务中心工作人员严格按制度办事，秉公办事，从不推诿。各村（社区）便民代办点严格按制度要求，为群众办理日常事务。严格考勤制度，严格要求上班工作纪律。半年以来，县纪委每个月的行政效能通报，我镇便民中心未出现不开门，人员未到岗、上班时间做与工作无关的事等情况。

二、加强学习，不断提高服务质量。

便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识，坚持首问责任制和限时办结制，虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改进工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。对因不了解情况、理解有误而引起有情绪的群众，工作人员积极做好解释、协助办理工作。半年来，便民服务中心未发生一起工作人员与群众争吵，造成不良影响的情况。

三、为民办事、快捷服务

坚持以务实为民、便民高效为宗旨，以优化服务为核心，方便快捷地满足了群众的需求。现共有计生、劳保、建管、民政4个窗口入驻。入驻部门集中办公后，方便了群众办事，群众十分满意，反映良好。各办事窗口工作人员都认真工作，热情为老百姓服务。半年来，民政窗口接待群众咨询23次，上报医疗救助26人，完成“量服”民生工程68人次，更新五保台账120余户；建管窗口接待群众咨询办理房产证及修房手续30余次，办理房产证22户；劳保窗口接待群众咨询120余人次，新办理农村养老保险180余份，新农保认证2300余人次；计划生育窗口接受群众咨询70余次，办理独生子女父母光荣证61人次、生育服务证62人次，加盖行政印章300件次，发放宣传资料余份。

四、对照县目标考核认真完成任务。

每个窗口每月做好便民服务管理评价系统，及时将统计信息输入“中心”信息管理系统，认真对待和完成即办件群众，做到了办结率、满意度均达100%。半年来，每月县目标考核我镇便民服务中心均为100分。

五、存在的问题。

窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

个别窗口因本办公室工作需要，AB岗位人员均不在岗，造成窗口缺岗。

六、下一步工作打算

一是加强中心队伍建设。加强学习，坚守岗位，建立一支热心为群众服务，让群众满意的队伍。二是做好宣传工作。要通过多种形式宣传，让群众认识到中心确实是好，确实便民。各窗口发放各部门的宣传资料，让群众更了解相关政策。三是做好信息上报工作，完成信息任务。

**便民主任工作总结14**

xx镇党委、镇政府积极围绕市委、市政府提出的“建设强市名城”的总体要求，认真学习贯彻十八大精神，认真开展党的群众路线教育实践活动，按照“美丽虎鹿、人文虎鹿、特色虎鹿”的发展思路，明确全镇新农村建设各项指标，逐一细化分解任务，落实责任领导责任人，经过全镇上下的.共同努力，20xx年各项工作得到了稳步推进。

>1、着力抓好农业发展

要发展，农业是根本，镇党委、镇政府始终把农业作为全镇重中之重工作来抓，致力于优化现代农业发展环境和农业基础建设。抓薄弱、明优势、下功夫，助推全镇农业经济又好又快发展。

一是加快现代农业发展。充分保障粮食生产功能区和现代农业园区建设，落实《粮食安全责任制》，完成市政府要求，粮食全年总产8080吨，播种面积25500亩。农产品质量安全有保障，完成市农业局要求抽签200批次，均达标上报。完成市电大培训80余人，市驾校培训125人，镇级举办培训300余人次。

二是完善农业基础建设。已上报黎明村、厦程里村、溪口、新周、群力、合力、燕山7个村农房改造项目，前期工作已开展，溪口、厦程里、新周、合力共计完成改造房13600平方米。抓好气象防灾减灾标准化建设，已成功完成气象防灾减灾标准示范村建设。贯彻落实四边三化工作，做好我镇绿化生态工作，完成年度平原绿化任务350亩，东山村新创XX市绿化示范村，蔡宅村、东山村创建为XX市绿化示范村。建设十条特色水果路，对各村庄间的十条连接道路的绿化采用果树种植，共投入资金100万元，种植品种有香泡、石榴、杨梅、金桔、枇杷等，观赏性和实用性兼得。

>2、着力抓好美丽乡村建设

一是综合推进环境整治。发动党员干部、村民代表、群众积极参与，重点对白溪江沿岸、公路沿线、村内水沟及池塘进行清理整治。截止到11月18日，全镇共处理各类生活垃圾吨，建筑垃圾吨，清理水塘340个，臭水沟393条，清洗河道28020米。全面启动全镇生活垃圾收集清运一体化处理，30个自然村纳入垃圾集中清运范围。建立农村环境卫生长效机制，开展养猪场污染专项整治工作，已完成四家养猪场的整治。镇污水处理厂投资100余万进行提升改造，完成生态池防渗和三角池防渗加固项目改造，已启用。

二是全力推进白溪江整治及中小河流整治项目。白溪江整治项目总投资2986万元，新建（加固）堤防公里，交通桥1座，排水箱涵2座，排水涵管6处。目前已完成总工程进度的90%，计划于20xx年12月底前完工。中小河流整治工程项目，总投资3000万元，已于10月中旬进场施工，目前，东坑、黎明坑、白峰坑、上甲溪、西垣坑白溪村段等河段已陆续开工，争取春节前完成50%的工程量。

三是扎实推进农村土地综合整治工作。按照市委市府“812”土地整治工程细化指标，遵循土地利用总体规划确定的目标和用途，以土地整理、复垦、开发和城乡建设用地增减挂钩为平台，推动田、水、路、林、村综合整治，改善农村生产、生活条件。目前已完成溪口村农村土地复垦整治项目5亩。

四是扎实推进农村生活污水整治工作。根据市委、市政府提出的今年实现行政村生活污水处理设施全覆盖的工作目标，我镇计划完成22个村的农村生活污水治理工作。目前，这22个村的设计、预算、审价等前期工作已全部完成，已完成招投标15个，正在招标公示2个，进场施工7个，计划春节前基本完工。另外，结合山区村特点，在坞葛村开展了生活污水净化糟处理工艺试点工作。

>3、着力抓好农村公共服务建设

**便民主任工作总结15**

20xx年，县政务中心紧紧围绕县委县政府中心工作，以开展党的群众路线教育实践活动为契机，以落实党风廉政建设和反腐败工作，推进“两个责任落实”为抓手，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，不断提高服务水平和机关行政效能，为“山水卫星城、幸福新津渡”建设提供规范、透明和高效的政务服务环境。现将20xx年工作总结和20xx年工作思路汇报如下：

(一)优化审批流程，强化监管，深化三级政务服务体系建设

1、优化审批流程。落实行政审批“两集中、两到位”，与各窗口签订了《四川省行政审批授权书》，做到事项集中、人员到位、审批授权，目前我县的整体授权率达80%以上，事项按时办结率达100%;清理部门零办件量，将16个部门的41个办件量为零事项予以冻结;清理行政审批事项，结合“行^v^力依法规范公开运行平台”工作，进一步完善目录、操作流程、办事指南等。本次共清理39个法定行政机关的行^v^力事项4445项;

2、规范镇乡便民服务中心建设。进一步明确便民服务中心标牌标识、便民设施及信息化设备等标准化建设的具体内容，严格落实“四项制度”，规范审批权限、流程及时限，提高办事效率;将电子监察视频系统延伸到全县12个镇乡便民服务中心，与省市实现视频数据对接，对窗口工作人员进行实时监控，有效规范服务态度和审批行为;下发了《xx县人民政府政务服务中心关于梳理下沉到乡(镇)便民服务中心受理、办理(代办)事项的通知》。目前，已有7个部门45个事项下沉到镇乡办理。

3、加强行政审批行为监管。严格落实问责任制、限时办结制、责任追机制等相关制度;在政务服务大厅醒目位置公开办事流程、收费标准、亮明工作人员身份，公开举报、投诉、监督电话等，向社会公布投诉电话：82552200;利用监控视频系统，每天4次以上不定时巡查，对窗口工作人员的服务态度、仪容仪态、使用普通话等情况进行监督检查，对发现的问题及时登记，并形成《纪律督查专报》。截止目前，印发《纪律督查专报》11期，通报20余人次。

20xx年1-11月，政务中心各窗口共受理各类行政审批和服务事项135685件，全县各镇乡便民服务中心共受理各类行政审批和服务事项144088件;全县各村(社区)便民服务室共受理各类行政审批和服务事项61349件。

(二)搭建平台，严格监督，落实推进政务公开工作

3、推进行^v^力依法规范公开运行平台建设。按照省、市要求，进一步优化工作流程，打破环节分割，提高工作效率，推进平台建设，并出台相应管理办法，为平台建设和管理提供强有力的制度保障。截止11月底，全县39个行权部门录入行权平台权力事项共4350项，在线办理事项1513项，其中已办结1471项。

4、推进基层公开综合服务监管平台建设。建立联席工作机制，定期研究平台建设完善中的相关问题，督促相关部门和镇乡积极推进平台工作开展;重点抓好财务公开、集体“三资”、便民服务、沟通互动等重点栏目维护工作;严格监督考核，定期通报下发各单位平台运行情况。截止目前，我县基层公开综合服务监管平台共发布信息105155条。

(三)创新工作，突出亮点，丰富政务服务内容

1、推行“五位一体”下监督、管理、执行“三权分立”公共资源交易模式。进一步完善建设工程项目电子招投标系统;建立政府采购项目电子软件系统，争取了采购专家库的使用授权。1-11月，共组织和完成进场公共资源项目交易429个，交易金额万元。其中，资产、资源类成交金额共计万元;工程、采购类共完成402个项目，中标价万元，节约资金万元，节资率。

2、建立民生诉求会办中心。整合市长热线(信箱)、县长公开电话(信箱)、阳光热线等14个热线资源，建成全省首家县级民生诉求综合管理协调机构，并开通“69708000”热线电话，与原各单位投诉热线并轨运行，实行“365天+24小时”的全天候服务，切实解决群众的民生诉求。20xx年1-11月，会办中心依法办理民生诉求3454件，办结率100%，满意率97%。开展调查核实109批次,群众约谈74件，会商会办24件。

3、开展建设项目并联审批改革工作。按照《xx县建设项目审批改革“4+4+2+1”实施方案(试行)》要求，设立用地、立项、规划、报建和竣工验收四个审批窗口和4个联合审批室，组建中介、代办2个服务部。建立建设项目“1+11+x”会商会审机制，对45个审批事项的审批节点、审批部门的审批人员等要素进行优化重组。通过“窗口建设、运作程序、联办机制”等方面的流程再造，初步实现了“从企业跑窗口到政府走流程”的转变。截至目前，已有“南河丽景、隆鑫·印象城邦”等12个项目进入“4+4+2+1”并联审批。

(一)领导肯定：会办中心的主要做法受到省委常委、市委书记黄新初、市纪委书记邓修明等同志的充分肯定，县上主要领导先后6次到政务中心调研民生会办中心、建设项目审批改革工作。

(二)媒体报道：会办中心的主要^v^xx市委办公厅《领导参阅》第7期印发了《及时处理民生诉求 源头化解社会矛盾》专刊。被中央电视台cctv-4中文国际频道、中国纪检监察报、^v^、四川卫视、四川日报、成都电视台等多家媒体报道19余次。

(一)全面深化政务公开，让权力阳光运行。一是加强政府信息公开工作，规范公开程序，拓宽公众参与渠道，增强工作的透明度。二是进一步完善xx县行^v^力依法规范公开运行平台建设。不断完善行政职权目录及运行录入，实现与省、市级行^v^力公开透明运行系统互联互通，将公开透明原则贯穿于权力运行的各个环节，依法向社会公开“职权目录”和“权力运行流程图”，基本形成权责清晰、程序严密、运行公开、监督有效的行^v^力公开透明运行机制。

(二)进一步深化建设项目并联审批。一是继续深化“两集中、两到位”。将国有土地使用权证办理、新房预售许可等审批事项全部集中到许可科，充分授权到位，许可科及工作人员全部集中入驻政务中心审批服务大厅;二是借鉴xx市滨海新区行政审批服务局“审管分离”的做法，组建“xx县行政审批服务局”进行集中审批。

**便民主任工作总结16**

20xx年，我镇便民服务中心工作在镇党委、政府的领导和上级有关部门的指导下，坚持以人为本，为民服务的工作宗旨，建立健全各项规章制度，完善相关办事程序，为构建和谐南丰，促进南丰经济快速发展提供了有力保障。

一、加强制度建设，提高服务质量

为积极推进便民服务中心效能建设，改进机关作风，提高办事效率和公共服务质量，进一步制定和健全了首问责任、限时办结、责任追究、管理、代办、双岗、延时、预约等工作制度。同时，加大规范化服务型政府工作的投入，全面完善办公室设备，政务公开栏等。规范各村便民服务站的办事流程，并公示上墙，将便民服务中心的工作纳入良性发展轨道。进一步推进三级便民服务体系，继续加大村级便民服务代办站的规范化建设工作，推进村级代办站工作的开展。按照高效、规范、便民要求，进一步细化、量化、优化服务流程，加强村级代办员的培训工作。认真定期开展民意调查，及时了解群众对规范化服务型政府工作的满意度。树立典范，以点带面，把建新村的便民服务站打造成亮点。

二、阳光行动，架起干群连心桥

镇党委、政府结合实际，积极创新活动载体，进一步提高便民服务中心服务质量和服务效率。深入开展为民服务阳光行动，设立固定的《南丰镇“为民服务、阳光行动”行^v^力及便民服务事项公示一览》、《南丰镇人民政府机关工作人员职责岗位公开栏》、《南丰镇为民服务阳光行动 便民事项申请、审批流程图》、《南丰镇人民政府办事指南》等，将政务项目、办事指南、办事流程、窗口服务事项进行全面公开公示。为方便群众办事，还印制了《南丰镇人民政府便民服务手册》。对凡涉及群众切身利益与村务、居务密切相关的政务、财务及重大事项，根据公开的内容、性质、要求、对象等，除在公开栏公开外，还采取会议、通知单等各种形式分层次予以公开。将群众能够直接办理的民政救济、合作医疗、惠农资金、计划生育等重点业务纳入服务中心服务内容。要求镇领导班子成员每周轮流在服务中心值班，专门负责来信来访的接待处理工作。便民服务中心各办事窗口紧紧围绕产业发展、项目建设、民生改善、社会和谐等方面的群众需求开展高效服务，引导机关党员干部立足岗位争优秀，为民服务创先进，展示党员风采，密切党群干群关系。

三、心系群众，提高服务效率

让老百姓少跑一趟路、少跨一道门、少走一道程序、少找一个人。把解决群众事难办、人难找的问题作为、党组织开展创先争优活动的突破点，按照推行为民服务制度、提高机关服务效能的总体要求，实行一个中心对外、一个窗口受理、一体化办公、一条龙服务、一站式办结的运行机制，明确一张笑脸、一句问候、一把椅子、一杯茶水、一腔热情的服务要求，建立服务承诺、首问首办、限时办结、考勤值班、绩效考核等制度，做到告知一口清、一纸明。采取主动上门方式，定期到村、户实行服务，让农民群众在家门口便可办理事务、反映情况、了解信息、解决困难。同时，服务中心延长服务时间，每逢赶集日和工作日8小时内，办事人员集中办公；双休日和重大节假日，办事人员轮流值班，实行随到随办或预约办理，确保群众每天到服务站都能办事、办成事。

**便民主任工作总结17**

虎鹿镇党委、镇政府积极围绕市委、市政府提出的“建设强市名城”的总体要求，认真学习贯彻十八大精神，认真开展党的群众路线教育实践活动，按照“美丽虎鹿、人文虎鹿、特色虎鹿”的发展思路，明确全镇新农村建设各项指标，逐一细化分解任务，落实责任领导责任人，经过全镇上下的共同努力，20xx年各项工作得到了稳步推进。

1、着力抓好农业发展

要发展，农业是根本，镇党委、镇政府始终把农业作为全镇重中之重工作来抓，致力于优化现代农业发展环境和农业基础建设。抓薄弱、明优势、下功夫，助推全镇农业经济又好又快发展。

一是加快现代农业发展。充分保障粮食生产功能区和现代农业园区建设，落实《粮食安全责任制》，完成市政府要求，粮食全年总产8080吨，播种面积25500亩。农产品质量安全有保障，完成市农业局要求抽签200批次，均达标上报。完成市电大培训80余人，市驾校培训125人，镇级举办培训300余人次。

二是完善农业基础建设。已上报黎明村、厦程里村、溪口、新周、群力、合力、燕山7个村农房改造项目，前期工作已开展，溪口、厦程里、新周、合力共计完成改造房13600平方米。抓好气象防灾减灾标准化建设，已成功完成气象防灾减灾标准示范村建设。贯彻落实四边三化工作，做好我镇绿化生态工作，完成年度平原绿化任务350亩，东山村新创XX市绿化示范村，蔡宅村、东山村创建为XX市绿化示范村。建设十条特色水果路，对各村庄间的十条连接道路的绿化采用果树种植，共投入资金100万元，种植品种有香泡、石榴、杨梅、金桔、枇杷等，观赏性和实用性兼得。

2、着力抓好美丽乡村建设

一是综合推进环境整治。发动党员干部、村民代表、群众积极参与，重点对白溪江沿岸、公路沿线、村内水沟及池塘进行清理整治。截止到11月18日，全镇共处理各类生活垃圾53204吨，建筑垃圾16024吨，清理水塘340个，臭水沟393条，清洗河道28020米。全面启动全镇生活垃圾收集清运一体化处理，30个自然村纳入垃圾集中清运范围。建立农村环境卫生长效机制，开展养猪场污染专项整治工作，已完成四家养猪场的整治。镇污水处理厂投资100余万进行提升改造，完成生态池防渗和三角池防渗加固项目改造，已启用。

二是全力推进白溪江整治及中小河流整治项目。白溪江整治项目总投资2986万元，新建（加固）堤防55公里，交通桥1座，排水箱涵2座，排水涵管6处。目前已完成总工程进度的90%，计划于20xx年12月底前完工。中小河流整治工程项目，总投资3000万元，已于10月中旬进场施工，目前，东坑、黎明坑、白峰坑、上甲溪、西垣坑白溪村段等河段已陆续开工，争取春节前完成50%的工程量。

三是扎实推进农村土地综合整治工作。按照市委市府“812”土地整治工程细化指标，遵循土地利用总体规划确定的目标和用途，以土地整理、复垦、开发和城乡建设用地增减挂钩为平台，推动田、水、路、林、村综合整治，改善农村生产、生活条件。目前已完成溪口村农村土地复垦整治项目5亩。

四是扎实推进农村生活污水整治工作。根据市委、市政府提出的今年实现行政村生活污水处理设施全覆盖的工作目标，我镇计划完成22个村的农村生活污水治理工作。目前，这22个村的设计、预算、审价等前期工作已全部完成，已完成招投标15个，正在招标公示2个，进场施工7个，计划春节前基本完工。另外，结合山区村特点，在坞葛村开展了生活污水净化糟处理工艺试点工作。

3、着力抓好农村公共服务建设

**便民主任工作总结18**

便民服务中心工作总结

今年以来，市便民服务中心在市委、市政府的正确领导和各部门的大力支持下，依靠全体工作人员的共同努力，围绕服务主线，突出发展主题，按照审批提速、服务提质、形象提升、企业和群众满意度提高的目标，始终咬定“群众满意”这一标准，积极探索进行了审批机制的创新、内部管理的强化、服务手段的完善，努力把“中心”建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的“政府超市”，获得上级领导肯定和企业、群众好评。到12月25日，共办理各类事项件，收到表扬信56封，锦旗51面，服务对象现场评议满意率为，并被省政府推荐为“联合国公共服务程序质量改善奖”候选单位，被^v^命名为全国级“青年文明号”单位。

一、坚持改革创新，增强服务效能

作为全市三轮审批制度改革的重要牵头部门，“中心”今年通过探索创新，着力强化整体服务效能，把集中办事优势转化为集聚效能优势。

1、优化功能配置。按照“经常性、关联性、实效性”原则，进行窗口和服务事项调整，凡与企业创办、生产、经营密切相关的职能和关联度大的涉民审批事项纳入“中心”统一管理，优化“中心”平台的审批功能配置，对确实不能到位的职能调整出“中心”。新进“中心”事项52项，特别是工商局将全局行政许可、确权职能全部进入“中心”，新增抵押物登记、有限责任公司和非公司企业法人变更和注销、外资企业设立登记预审、广告经营许可等事项9项，工作人员从原来的6人增加到16人，大大方便了企业和群众。把建筑工程施工许可证办理前的图纸审查环节纳入“中心”，改变了企业来回跑的情况，现已办理7件。将三个街道的婚姻登记事项纳入“中心”，同时，与计生窗口人员、职能合理组合，又以公安窗口户籍证明事项相配套，提高了服务效能，也已办理198件。坚持实事求是原则，把确实不能到位又没有关联性的车管窗口调整出“中心”，划归交警大队办证大厅办理，使之自成体系。根据工作量大小和事项性质，对窗口布局设置进行调整，将办事大厅划分为为民服务类、企业登记类、建设项目类、相关服务类四个功能区，既方便窗口工作人员相互联系协调，又方便企业群众办事。

3、探索配套改革。按照市委、市政府“深入研究、超前思考”要求，提前谋划与审批制度改革相关的一些工作，实现系统配套。一是提出清理规范各类年审年检事项的意见。建议在调查摸底基础上，对无法律法规依据的年检年审事项予以取消；对保留的年检年审事项，实行事项、程序、依据、申报资料、收费标准、年检时间“六公开”；对新设立的年检事项实行许可证制度；对可以联合年检的事项，集中时间、集中地点、集中办理，最大限度地方便企业群众。二是进行了证照合并的调研探索。针对一些事项管理部门多、发放证照多，交叉管理、重复管理现象普遍的问题，拟在房地产权证办理、营运车辆证照办理、矿山管理证照办理和外出外来务工人员证照办理方面进行合并试点。三是进行乡镇便民服务站改革完善的调研，提出进一步健全三级联动机制的意见、建议。

二、推进规范建设，优化服务质量

1、加强针对性教育。加强党的^v^精神、“三个代表”重要思想，市委、市政府工作大局和发展战略的学习教育，强化广大工作人员大局意识、发展意识、服务意识。上半年，组织开展“学先进、创新业”主题教育，引导全体工作人员既充分珍惜“中心”来之不易的成就、经验，也清醒认识“中心”存在的问题、不足，先后组织有关人员赴山东、江苏、海盐、临安、诸暨、新昌等地行政服务中心考察，学习新的创造和好的经验。组织开展“学习、调研、创新”活动，要求工作人员就推进“中心”工作进行深入思考，寻求突破，科室、窗口共撰写研讨文章22篇，提出了不少富有创意的意见、建议。下半年，组织开展思想解放大讨论活动，以“举开放之旗、谋发展之要、立争先之志、强服务之本、鼓实干之劲、倡学习之风”为重点，邀请市委党校副校长叶方作“解放思想、实践三个代表”专题讲座；结合各科室、窗口工作实际，开展“解放思想大家谈”活动，撰写“解放思想转观念、凝聚合力强服务”的研讨文章21篇，并以此为题组织了演讲比赛；13位同志参加了演讲；开展了“群众评中心”活动，查找在思想观念、工作作风、服务质量、服务效率、服务水平方面存在的不足，切实整改落实。注重加强对“中心”工作人员“中心”运

作模式、服务规范、文明意识的教育，对今年以来新进“中心”的37名工作人员进行培训、考试，27人考试成绩在90分以上，邀请省旅游培训中心叶建华老师开办形象建设讲座、倡导文明礼仪服务，推行“笑相迎、双手接、书面清、快速办”服务规程，营造亲切温馨的服务环境。

2、实施规范化管理。推行先进的管理理念和管理模式，引入ISO9001国际标准质量管理认证体系，制订了质量手册、程序文件、作业指导书，组织了内审员培训，开展了内部审核和管理评审，按照ISO标准规范运作，通过“过程方法”对行政审批的各个环节进行全程监测，保证审批行为的规范、高效进行，从而提供让社会和群众都满意的“公共产品”――审批服务。制定工作人员“爱岗敬业、团结协调，廉洁公正、文明礼貌，勤学善思、优质高效”24字行为守则，“不迟到早退、不擅离岗位、不串岗聊天、不吸烟看报、不与人争吵，不玩电脑游戏”六不工作纪律，倡导使用十字文明用语，并出台服务语言、服务态度、服务仪表、服务设施、服务质量等方面服务规范，从而把“中心”规范化管理提高到一个新的水平。重抓存在问题的整改，对群众反映的如何解决“两头跑”、“一口清”问题，如何进一步提高服务质量问题进行积极探索，逐一落实。

**便民主任工作总结19**

>一、工作回顾。

近年来，我县旅游业虽然受到宏观经济形势、内需消费下降的`影响，但旅游业通过产品转型升级，加大宣传力度，借节造势，不断放大节庆效应，全县旅游各项主要指标呈现较好态势，实现旅游总人数xx万人次；实现旅游总收入xx亿元，超xx预期目标达xx%。

>（一）旅游业在县域经济社会发展中的地位日益提高。

我县旅游业快速发展时期，旅游业从起步到快速发展的转变，产业地位和作用日益增强。全县成立由县委书记任组长的旅游产业发展领导小组，同时将旅游产业作为全县十二个重点产业之一大力推动。

>（二）旅游业发展思路逐步明晰。

县委、政府确立了依托“中国农家乐之源”的品牌优势，大力发展乡村旅游的战略思路，采取依托大力发展农业产业和深挖农家文化资源、党政大力支持、市场手段介入的办法，举全县之力、开发旅游资源，实现了“农旅结合、文旅结合”，强力推进旅游产业发展。进一步明确了将建设成为旅游主题形象鲜明、产品类型多样、旅游功能完善的“川渝休闲度假旅游胜地”的发展目标。

>（三）规划引领科学发展。

按照“遵照自然、凸现生态、打造亮点、独一无二”原则，聘请专业的旅游规划设计单位，高起点、高水平、大手笔编制了全县乡村旅游发展总体规划、玉屏湖农家乐源总体规划、现代都市农业园区发展总体规划，为全面推进旅游开发工作奠定了坚实基础。

>（四）旅游项目建设实现重大突破。

坚持以旅游带项目，项目促旅游的思路

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