# 行政前台人员上半年工作总结\_行政前台人员上半年工作总结

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-07-16

*上半年，管委办围绕打造让群众和工作人员感到舒心、温心、欢心、安心的“四心型”服务大厅做文章，采取了六条措施营造工作、服务的硬件环境。行政前台人员上半年工作总结如下，快随本站小编一起来了解下。　　行政前台人员上半年工作总结　　今年，是实施...*

　　上半年，管委办围绕打造让群众和工作人员感到舒心、温心、欢心、安心的“四心型”服务大厅做文章，采取了六条措施营造工作、服务的硬件环境。行政前台人员上半年工作总结如下，快随本站小编一起来了解下。

**行政前台人员上半年工作总结**

　　今年，是实施“十一五”规划的开局之年,也是大厅继续夯实基础，增强后劲之年。截止5月底，大厅共办理各类审批项目48922件，按时办结率为100%;收费311万元。现将半年工作情况作简要总结如下：

　　>一、 上半年工作基本情况

　　(一)进一步理清工作思路

　　今年上半年，管委办在继承中发扬，提出了新的工作思路：1.工作理念：以群众满意为最高标准。2.工作目标：努力把大厅阳光、高效的作用发挥出来，为区委、区政府争光，为公务员队伍争气，进一步优化发展环境，更好地便民利民。3.工作角色：一是当好入驻大厅的审批项目的管理员、协调员;二是当好入驻大厅的窗口工作人员的服务员、督查员;三是当好行政审批制度改革的宣传员。4.工作作风要求：热情、周到、廉洁、高效。5.主要工作内容：一是以人为本，进一步把窗口工作人员凝聚起来;二是与入驻部门加强协调，进一步把行政审批效率提高起来。6.六条工作措施：一是严格劳动纪律;二是规范工作着装;三是统一服务用语;四是改进审批方式;五是精减审批环节及要件;六是强化群众测评。

　　(二)进一步加强制度建设

　　为进一步提升大厅窗口形象，优化沙区发展环境，更好地为企业、群众服务，大厅管委办根据原《考核规则》施行的实际情况，在反复征求窗口工作人员意见的基础上，再次修订了《大厅服务窗口及其工作人员考评规则》、《大厅服务窗口考核实施细则》和《大厅窗口工作人员考核实施细则》等三个制度，新制度的修订主要有3个变化：1.强化了《\*\*区人民政府关于印发的通知》(沙府发[20xx]121号文)“第六章大厅考核奖惩”中关于对窗口工作人员进行月度考核和年度考核的评比要求;2.细化了月度“流动文明窗口标兵”和“服务明星”的评比细则，并加大了奖励力度;3.考核的形“来自远方秘书网”式从以前扣钱(凡违纪被扣钱者均取消月度评优资格)改为在100分的基础上实行加、减分制，与经济挂钩，更大程度地激发窗口工作人员创优积极性。

　　(三)进一步完善服务硬件环境

　　上半年，管委办围绕打造让群众和工作人员感到舒心、温心、欢心、安心的“四心型”服务大厅做文章，采取了六条措施营造工作、服务的硬件环境。一是重新排版编印了近3万4千份办事指南，供办事群众取阅;二是添置了背景音乐设备，坚持早、中、晚上、下班前播放动听的音乐和广播一些温馨提示，及时调节大厅的工作节奏，密切与窗口工作人员、群众的联系;三是开展下午一刻钟的工间操活动，让窗口工作人员舒展筋骨，锻炼身体。四是改造卫生间、开水房区域，增设蹲位、洗手池等，并常年摆放鲜花，使服务后台的功能更完善;五是针对窗口工作人员调节紧张的工作神经需要，开通了互联网，增强了学习新闻的实效性;六是在原健身中心已有跑步机、腹肌板、乒乓球台等文体设施基础上，添置了羽毛球拍、健身绳，更大程度地丰富了大家的业余文体生活。

　　(四)进一步提高服务质量

　　一是为认真贯彻《行政许可法》“行政机关受理或者不予受理行政许可申请，应当出具加盖本行政机关专用印章和注明日期的书面凭证”的相关规定，在去年7月实行“行政审批专用章”制度的基础上，管委办规范了窗口不予受理行政审批申请回执单，以避免群众对申请的受理时间产生误会。

　　二是管委办将工作岗位前移，在大厅设立值班台和投诉台，实行值班长制度。管委办干部从后台——办公室走到前台——大厅内轮流担任值班长，履行四条职责：一是主动、亲切当好群众的接待员;二是及时、有效当好突发事件的调停员;

　　三是细致、周到当好窗口工作人员的服务员;四是客观、公正当好窗口工作人员风纪风貌的督查员。值班长的设置使服务更加便民利民，进一步拉近了与老百姓的距离。有了值班长的示范表率，大家的服务意识有了明显的提高，尽心尽力地搞好各项审批服务工作。国税、地税、劳社、卫生、消防、工商、规划、建委、人事等窗口工作量大，大家接待群众热情、提供服务优质、办理审批高效，树立了良好的公仆形象。规划、建委、消防、环保等窗口业务政策性强，办理周期较长，对工作人员的素质要求高，这些窗口的同志能够严格依法行政，认真搞好审批。

　　劳社局、工商分局、计生委、卫生局等窗口多次获得了群众民意测评表扬。大厅形成了思想共识、行动共向、工作互动的良好氛围：有群众到窗口“问路”，我们的工作人员不会不理或随手一指，很多都会本着“首问负责”的态度为其指明方向，有的在不忙的情况下还会主动将群众带领到办事窗口;有需要临时离开的会放置出“请稍候”的温馨提示牌，网络出现故障，会放置出“网络故障、暂停服务”的友情提示牌，并积极想办法联系相关人员尽快修复或积极作好耐心细致的解释工作，让群众理解;90%的窗口工作人员积极登记响应为群众提供预约服务的号召;“钱物遗失不用愁，大厅人员为您留”是大厅拾金不昧蔚然成风的真实写照，上半年有记载的拾金不昧的窗口就有7个，共15人次。

　　(五)不断改进审批服务方式

　　今年上半年，大厅改进审批服务方式的工作重心放在协助推进《关于建设领域行政审批制度改革试点方案》(市政府190号令)的贯彻落实。3月6日、5月23日，由区监察局、区法制办牵头，大厅积极准备参加了两次建设项目并联审批专题会，旨在把建设领域59项涉及16个部门的审批改为只由计委、规划、国土、建委四个部门牵头实施的“五大环节有限并联(合并)审批”。目前，区计委、规划、国土、建委正分别拿出牵头实施方案。并联审批制度的建立，必将减少审批环节，缩短审批时间，缓解企业“二万五千里长征”的烦恼。

　　>二、存在的主要问题

　　一是大厅集中方便、阳光高效的作用还未充分发挥出来，有部门项目未完全纳进大厅，还存在“体外循环”现象;二是窗口工作人员素质还有差距;三是大厅的硬件设施还不能完全适应工作需要。

　　三、下半年工作打算

　　1.继续精简和清理审批项目。本着“应减必减”的原则，继续依法精简全区的行政审批项目，停止不得再实施的行政审批项目。同时，进一步加强与派驻部门的沟通，加强内部监督、社会监督、舆论监督，确保区政府要求入驻大厅的项目全部在厅内接件、出件，实实在在让群众享受到政府提供的“一站式”服务。

　　2.继续精减审批手续。在建立我区建设、注册项目并联审批机制的同时，加大工作力度，清理审批过程中各部门互为要件的重复材料，减掉前阶段已通过审批、牵头部门已把关审查，其他部门再重复收取的材料;坚决取消无依据的、人为加上的要件;精简法规文件规定收取，但在实际审批过程中没有实际价值的审批材料，以解决因要件繁而影响审批效率的问题。

　　3.继续探索建立建设项目并联审批机制。试行建立区属建设领域并联审批“超时默许”制度、联合踏勘制度、责任追究制度，多管齐下，以确保并联审批办法的顺利实施2024年最新行政服务中心上半年工作总结范文工作总结。

　　4.扩大并联审批的实施范围

　　并联审批确实是在现行行政体制下解决审批环节多的一个有效手段。我们拟在建设项目实施并联审批的基础上，探索在注册领域实施并联审批，以缓解和解决最让群众头痛的、最影响发展环境的两大领域审批环节多，效率不高的问题。

　　5.进一步加强队伍建设。要通过人性化管理、制度化建设、深层次服务，努力使大厅窗口队伍做到认识到位、着装规范、用语亲切、服务周到、群众满意。

　　6.办好大厅对外交流平台——大厅工作简报，同时要加强政府门户网大厅子网站建设。

　>　三、今后工作

　　(一)按照内部管理制度的要求，加强对中心进驻人员的管理，并根据实际情况不断完善，使中心服务大厅成为政府公开、公平、公正的良好形象的窗口，同时做好中心网站的建设工作，进一步方便群众，方便投资者;

　　(二)努力推行并联审批制度，积极与各职能部门协调，做好网络的联接，实行网上审批，真正简化审批环节，提高办事效率;

　　(三)继续推进行政审批制度改革，做好行政审批项目的清理工作，研究推行简政放权工作，进一步规范行政审批行为，改善政务环境;

　　(四)积极协调各职能部门妥善处理企业投诉，尽量做到处理及时，令投诉者满意。在区领导的高度重视下，在区委办区府办领导的大力支持下，今年上半年，三水区人民政府行政服务中心全体工作人员共同努力，较好地完成了今年上半年的工作任务。

　　>

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