# 行政服务窗口个人工作总结

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-09-02

*个人，或者称个体，一般指一个人或是一个群体中的特定的主体。本站为大家整理的相关的行政服务窗口个人工作总结，供大家参考选择。　　行政服务窗口个人工作总结　　今年，市行政服务大厅(以下简称大厅)在市委、市政府的正确领导下，积极贯彻落实许勤市长提...*

个人，或者称个体，一般指一个人或是一个群体中的特定的主体。本站为大家整理的相关的行政服务窗口个人工作总结，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　行政服务窗口个人工作总结

　　今年，市行政服务大厅(以下简称大厅)在市委、市政府的正确领导下，积极贯彻落实许勤市长提出的“行政服务大厅要树立政府良好形象，为促进我市政务服务水平迈上新台阶作出新贡献”要求，以“弘扬改革创新精神，树立优良工作作风”为指导，以“擦亮窗口活动”为契机，深入贯彻落实党的群众路线教育实践活动要求，加快服务型政府建设，进一步提高行政效能，切实发挥“有限政府、责任政府、高效政府、法制政府、廉洁政府、网上政府”建设的窗口作用、示范作用和平台作用，推动各项工作取得全面进步。

　　一年来，大厅始终立足于“服务大厅、法制大厅、效能大厅、数字大厅、人文大厅”建设，通过发挥集中办理行政审批服务优势，不断探索行政审批与时俱进的内涵价值、“1+1大于2”的集成效应和跨部门协同办理的运作机制。今年，大厅业务办理量稳步上升，组织链条逐步完善，截至今年12月31日，大厅共有进驻单位35家，业务受理总量为1335875件，同比增长 22.90%，日均业务受理量5344件，按期办结率100%。提前办结650143件，提前办结率48.67%;即办件718496件，即办率53.78%;承诺件605084件，占大厅业务总量的45.29%;转报件12082件，占大厅业务受理总量的0.90%。自20\_\_年5月运行以来，大厅累计受理业务量为12000636件，日均业务受理量5608件，业务受理量在全国行政服务大厅中位居前列。

　　>一、以“提高申请人满意度”为导向，积极主动提升综合政务服务品质

　　今年，大厅坚持以便民利民为宗旨、本着“热情主动、便民高效、依法行政、公正廉洁”的服务理念，面对新形势、新任务，结合申请人意见建议，践行服务理念、创新服务手段、丰富服务内涵，努力为社会公众提供资讯更全、品质更优、效率更高和满意度更高的政务服务。

　　(一)加强业务能力建设，继续创造深圳质量。

　　为进一步提升政务服务品质，加快服务型政府建设，今年，大厅组织开展了以“加强业务能力建设”为主题的深化提升政务服务品质活动。活动紧紧围绕加强业务能力建设的核心目标，通过开展基础型项目和创新型项目，在加强窗口工作人员业务能力建设、加大业务清理整合力度、优化业务办理方式等方面下功夫，旨在进一步夯实服务基础，进一步创新服务方式。该项活动效果显著，大厅政务服务能力得到进一步提升，申请人满意度得到进一步提高，品牌效应得到充分体现，标志着市行政服务大厅在积极探索更优质高效的政务服务模式方面迈上了新台阶、取得了新成效。

　　1.活动组织情况。一是制定活动方案和组织动员参与。年初完成了《市行政服务大厅今年加强业务能力建设进一步提升政务服务品质的实施方案》的制定印发工作。组织进驻单位，根据各自窗口工作的具体情况，报送本窗口的落实方案和活动报名表。二是加强团队建设提升综合能力。组织大厅36家进驻单位约260名窗口工作人员开展了以提升服务品质内容、市政府投资项目跨部门协同办理改革和我市商事登记制度改革为主要内容的业务学习培训和形式多样、内容丰富的户外拓展培训。三是召开活动总结会。年中组织进驻单位窗口负责人召开活动阶段性总结会，展示上半年的工作成绩、探讨存在的问题和困难、动员和部署下半年工作开展。年终组织召开活动年度总结会，35家窗口单位分别展示活动成果，分享工作经验。通过窗口自评、单位互评、政务办复核等方式，评选出10家政务服务示范窗口单位和30名政务服务能手。

　　2.活动特色和成效。各窗口单位根据活动主题要求，立足自身实际，选取了多种形式多样、各具特色的活动项目，活动成效显著。比如，市规划国土委拟定了“以信息化建设促窗口行政服务品质提升”为活动主题，着重从建设无障碍浏览网站、整合全委对外电话咨询服务筹建“咨询服务总机”、优化电子政务平台业务受理模块、全力推进网上窗口建设工作等方面进行全方位的信息化建设。市城管局根据“文件多、种类杂、涉及部门广、人员变化多”的业务特点，开展了以“提高服务质量，减少公文差错率”为目标的创新项目。市外办成立了“麦肯锡工作小组”，在充分调查服务现状、查找工作差距的基础上，运用麦肯锡工作法，选择“提高外国人来华《邀请确认函》报件成功率”这一课题作为创新型项目。深圳海关结合实际工作选取了“全面推行非许可项目的网上办理”为创新型项目，运用品质管理理念，多措并举，成效明显。深圳市国税局开展了税收知识竞赛，纳税“服务之星”评选，“6s”现场管理等活动，达到了活动预期目的。

　　(二)创新业务服务方式，力求提高服务水平。

　　大厅作为展示政府形象的平台，立足创新服务内容，开拓服务模式，不断巩固和推出各项便民利民服务举措，不断深化提高服务质量。

　　1.坚持推行“预约服务、延时服务、上门服务”。今年，大厅继续坚持开展“预约、延时和上门服务”(以下简称三项服务)。各进驻单位克服任务重、时间长、压力大的困难，积极主动、加班加点、任劳任怨，得到社会公众的一致好评和主流媒体的广泛赞誉。今年大厅三项服务得到进一步的巩固和深化，有26家进驻单位开展了三项服务，分别是市经贸信息委、科技创新委、规划国土委、人居环境委、卫生计生委、公安局、民政局、人力资源保障局、文体旅游局、住房建设局、地税局、市场监管局、药品监管局、城管局、外办、无线电管里局、档案局、公安消防监督管理局、公安交通警察局、深圳海关、深圳出入境检验检疫局、国税局、外汇管理局、贸促委、电子口岸、建筑工务署，约占进驻单位总数的七成半。三项服务业务受理总量为202341件，占今年度大厅业务受理总量的15.11%，日均业务受理量807件;加班时间3307.6小时，日均加班13.23小时。

　　2.各项便民利民服务广受好评。各进驻单位坚持以便民利民为宗旨，采取各项便民利民措施，致力于提供人性化、个性化服务。市科技创新委开通网上办事自助终端版，方便申请人通过手机、平板电脑等便携设备访问。市财政委专门安排人员于西厅24号卡座直接办理今年度财政登记证年检业务，且在原定截止日6月30日的基础上，适当延期至7月15日。市卫生计生委每季度为卫生许可证即将到期的企业提供电话告知服务，在窗口明显位置摆放“便民服务箱”。市教育局为窗口新增一台手提电脑，方便申请人在窗口随时上网查阅有关信息。市民政局引入12349电话平台，增设社会组织业务问题的专门接听人员。市人力资源保障局实现人才引进业务全年滚动式办理，实现毕业生报到属地化管理，毕业生可就近选择到市或区人力资源部门办理报到手续。市外办推出apec商务旅行卡;组织编写了“外国人来深就业手续流程图”，请专家翻译英文版，并在市外办网站上发布了中英文版的外国人来深工作手续流程图。市公安消防局对支队核发的审核、验收意见，以及消防产品抽样检验结果，提供快递邮寄服务，供申请人或者被抽检单位自行选择。市公安交警局在窗口位置增设一台泥头车证件专用打印机，由群众自助打印泥头车证件。深圳市国税局继续加强与银行合作推行新的税务登记模式，由原来工行一家新增农行、建行两家。

　　(三)拓展服务功能，延伸服务触角。

　　大厅以申请人实际需求为出发点，开拓思路、大胆创新、突破陈规，使政务服务更便民利民、更贴心温暖。

　　1.以申请人实际需求为导向。市卫生计生委率先推出“网上样板店”创新服务，模型涉及理发店、美容店、游泳池、沐浴场所、住宿业等五类公共场所，为申请人提供图文并茂的公共场所卫生许可布局设计指导服务。市经贸信息委大胆创新，在告知申请人业务处室咨询电话的同时，将该业务处室处长的手机号码也一并告知对方，保证咨询接听率。市水务局的办事指南印制工作打破原有的印制方式，采取按类别印制的方式，按申请事项办理的先后顺序进行排版，扫清申请人申请过程中漏报、错报等问题。市地税局启用了电子税务局，对纳税人设立登记的一些基础信息，如公司电话、法人联系电话等，可由纳税人在电子税务局自行进行维护。市市场监管局进一步发挥“企业注册通”的作用，与工行、中行、建行、农行合作开发“企业注册通”系统，通过该系统代理申请人录入信息，辅导申请人准备书式材料，并批量预约递交注册申请材料至各登记大厅窗口受理，为社会公众提供免费的企业登记注册申请辅助服务。市外办进一步扩大邮政报件范围，其申请续办因公赴港澳签注或补交材料，可通过邮政方式向窗口报件。市贸促委根据窗口业务的实际情况，提醒日常业务量大的办理企业网上发送申请，窗口人员提前打印确认。

　　2.以跟踪提醒业务流转为亮点。市科技创新委改进业务办理状态查询功能，将办事状态通过短信、邮件通知申请人。市财政委本着实事求是和为企业提供便利的原则，积极与上下级有关部门沟通协调，通过加强跟踪服务，及时反馈企业问题的处理情况，实行事后回访工作制度。市人居环境委针对申请人对环保法律法规和办理程序了解不全的问题，开展了事项窗口办理后的后续工作提醒服务。市卫生计生委实施电话提醒服务，在卫生许可证到期前一个月，电话提醒申请人前来换证，避免申请人由于疏忽未能及时延续卫生许可证而导致证件过期失效;实行许可质量跟踪复查制，对已经审批的许可项目跟踪复查，对出现变化不能给予许可的，责令限期整改，情节严重的依法收回许可决定。市外办工作人员精心组织、统筹兼顾，对重点团组建立起第一时间受理制度，实行“收件审核、送办材料、递送领馆、进度跟踪、及时领取”的全过程跟踪，强化后台送审和驻外签证办事处的工作效率，成功保障我市多家企业出访团组的顺利成行。市交通运输委实行全程追踪督办，指定专人加强全委行政审批业务流转的跟踪督办，实现了业务流转到哪，办理提醒就到哪。

　　>二、以“夯实制度管理”为根本，全面稳步推进审批服务规范化建设

　　大厅立足制度管理，积极推进依法行政，建立健全各项制度，提高执行力，形成公开透明的审批环境、良性互动的竞争氛围，实现行政审批项目规范化、法定化和公开化。

　　(一)完善制度管理，规范运行机制。

　　大厅窗口单位立足审批工作实际，不断健全规范工作体制机制，不断提升审批工作的法制化、规范化水平。

　　1.健全制度促业务提升。比如，深圳海关根据窗口业务特点，推出“一般业务及时办、紧急业务限时办、繁琐业务加时办、特殊情况临时办”等“四时”制度，形成“科室围绕窗口转，窗口围绕企业转”的高效窗口服务机制。深圳市国税局建立有效的考核激励制度，充分利用绩效考核制度，把员工的投诉和表扬与绩效奖罚挂钩，对员工起到警示作用。市贸促委充实完善《窗口工作制度》和《业务窗口服务规定》，相继修订《窗口文件资料管理办法》、《窗口例会制度》、《单据认证印章管理办法》、建立《窗口考勤及请(休)假制度》、《财务票据管理办法》台账制度。二是

　　2.完善机制促服务提升。比如，市卫生计生委落实交叉检查制，安排公共卫生类和医疗卫生类审核小组采取定期抽查、交叉检查等措施，加大了对数据查漏补缺的力度，确保数据不缺项、不丢失、不漏报。市人力资源保障局坚持处领导窗口值班制度，值班处领导不定期抽查窗口受理材料，督促窗口提高材料受理质量和效率，协调窗口疑难问题。市市场监管局建立注册大厅应急工作机制，以应对大厅可能发生的诸如叫号器等设备故障、现场人员冲突等意外突发事件。市药监局创新建立窗口首席代表制，在今年新承接的行政许可和服务事项中进一步推行窗口首席代表制，100%由窗口负责人审批。市城管局完善自查机制，窗口内部每季度开展一次行政许可件互评互查活动。[\_TAG\_h2]　　行政服务窗口个人工作总结

　　>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。[\_TAG\_h2]　　行政服务窗口个人工作总结

　　岁月不居，时光如流，进入行政审批局工作已八月有余，现将20xx年的工作情况汇报如下：

　　我主要负责林业和园林18个审批事项的资料受理及证件发放工作，20xx年共受理办件3770件。全年办理的各类审批服务事项，均在承诺时限内办结。且群众满意率达到99%，无投诉。

　　行政审批局的工作让我真切、深刻地体会到了窗口服务工作的平凡和不易。这一年，我学到了不少新知识，也有了很多新感受和新思考。

　　1、服务为本提升理念

　　窗口工作让我懂得了为人民服务宗旨的真正含义，找到了为党和人民无私奉献的新支点。身入群众，心更要入群众，身在行政审批局没有比服务两字更有意义的事情了，为群众服务、为企业服务就是我的本职工作。曾经，我热爱的是行政审批局的工作环境;现在，我一心想的是为群众服务。

　　2、锻炼能力提高素养

　　窗口工作的水平，主要体现在服务质量上。提高自身的政治理论素养和业务素质是我们的必修课。窗口工作人员要熟悉掌握各项业务知识和办事流程，在服务对象来窗口咨询时做到一口清。做好一件困难的事情固然不易，但做好一百件简单的事情更加不易。大多数人对于窗口工作的理解是单调而枯燥，而我认为：虽然工作难度不大，但却无比烦琐，这就需要我们有极好的耐性和耐心，始终坚定一个服务理念“宁可自己麻烦百次，也不让群众为难一次”。做到真诚为民服务，以微笑和热情让前来办事的每一个人觉得稍许的等待也是一段美好的时光和回忆。

　　3、立足岗位实现价值

　　窗口是政府与人民群众联系的纽带，也是体现我人生价值的平台。有人说:人生求乐的方法，最好莫过于尊重劳动，一切的乐境都可由劳动得来;一切的苦恼皆可由劳动得到解脱!认认真真的做好每一件事，在平凡的岗位上做出成绩这就是不平凡。

　　今后我要更加严格要求自己，加强政治理论、法律法规及业务知识学习，不断提升服务能力和水平。

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