

行政服务中心窗口工作总结

篇1：行政服务中心窗口工作总结

时间过的很快，一刺眼的功夫就到了年末，回顾这一年，发生了许很多多的事情。

想一想我已经在来到行政服务中心已经快半年了，在这半年里过的很充实。来这里之前，一想到自己突然要去一个新的环境还是会有点恐慌。记得刚刚来到行政中心一脸茫然的走进这个大厅看着办事的群众和在岗位热忱服务的志愿者，心中还是有几许紧急感。突然来到一个生疏的地方要熟识的事情好多要学习许多新的事物，所以要加紧机会去熬炼自己。

在这半年里我学会了如何与人更好的去沟通，在和群众打交道的过程中也是自我探究和自我提升的一个过程，也可以培育自己的性子，可以更全面的去思索一件事情。在这当中还去学习了收发文件分发报纸，更好的去利用自己原来学习的学问。在这段时间里，我还明白了团队的重要性，每个员工都分管一部分工作，只有每个人都尽好自己的那份职责，才能取得团队的成功。作为一名实习生应当在工作期间更加乐观主动些，不能只是精炼的等候与机械似的工作，还得要不断发觉自身不足并准时改正。

这次实习对我来说是一次自我提升的过程，也是一次珍贵的机会，这次机会让我积累了许多阅历，在实践中得到了很多熬炼，对今后的学习和工作都将受益匪浅。

篇2：行政服务中心窗口工作总结

今年以来，x镇街道公共服务办深入贯彻习近平总书记在党的十九届五中全会和视察广东讲话精神，认真落实，聚合力、促发展、强服务，奋力推进政务服务群众工作现代化发展，按照近期重点群众座谈会的要求，现将有关情况报告如下：

一、主要工作举措

(一)开启“大会战”模式，跑出服务群众“加速度”。

一是政务服务环境各项指标排名保持提升，政务大厅整体环境及群众满意度排名全市第*。二是政务服务实现“三个100”：七大类依申请政务服务事项100%“一通办”，“全流程上办理”全省领先;实现面向自然人的便民事项100%“就近办”;*项常办高频业务线上咨询预审“免跑腿”。三是办事模式提质升级，实现到街道行政服务中心办事的人流量压减不少于*%，预约办、上办、自助办比例提升不少于*%。

(二)夯实工作机制，规范化服务群众。

标准化编制《办事指南》和《x镇行政服务中心工作制度》，做到“有问题当场解决”;优化“窗口服务之星”评选制度，营造服务窗口创先争优氛围;对“马上办”“上办”“

就近办”“一次办”等简易事项实行现场考核、实地核查、现场评审、专家评审、鉴定评审、质量检验、考试等多种考核机制，确保优质高效办理各项业务。

(三)线上线下双向畅通，智能化便捷群众。

推出政务服务“微信预约”“微信取号”“线上排队”，让群众办事“少等待”；智能打造“面对面服务”视频工作室，实现群众通过“虚拟窗口”零距离接触；在微信公众号设立“吐槽专栏”，广泛听取群众对政务服务工作的意见和建议。

(四)推进全生命周期改革，为群众“松绑减负”。

一是深化商事制度改革，做到从商事登记到群众注销实现“一通办”“即来即办”。二是简化审批制度，以“互联+政务服务”方式并联部门审批，实现“政府投资项目审批、施工许可、竣工验收、环评报告、占用、挖掘城市道路审批”等多种业务串联通办，单项工程建设项目审批时限一律压缩至法定时限*%以内。三是便利不动产登记服务，引进不动产自助查询终端机和在线查询，实现群众“零跑动”。四是开通“一门式”上服务端口，方便群众水电煤业务缴费服务。四是扩大窗口服务半径，将“综合窗口”下沉至10个村居服务中心，同时，开展“上门办”“代理办”“远程办”等个性服务，另外，“政务晓屋”入驻社区，打通服务群众“最后一公里”。

(五)设立专项平台，提升群众满意度。

一是成立专门的导办队伍，开展商圈帮办、“一对一”咨询。二是设置会商洽谈室，试行惠企政策代办服务制度。三是通过热线电话、管家信箱等，建立政企联动平台。

二、解决群众提出问题

(一)为商圈进驻商家提供商事登记“绿色通道”。

对xx等商圈提出的品牌进驻问题，靠前服务，积极协助群众办理商事登记、食品药品经营许可等工作。

(二)利用省、市智慧平台，推广惠民政策。

对群众提出给与政策帮扶问题，利用公众号、群众微信群等宣传方式，进一步推广“粤商通”“政企通”群众服务APP，实现实时、及时输送扶持政策、人才招聘信息。

(三)“一站式”群众管家服务提升群众获得感。

对群众办理各类登记和营业执照，从提交材料到取证，安排专人跟踪，提供“一窗式”办理。按照技术创新与流程再造相结合的工作思路，整合政务服务，优化政务服务要素，综合运用实名认证、电子签名、电子证照、公共数据、快递收发、线上支付等互联工具，率先在与群众生产经营密切相关的领域推行“淘宝式政务模式”应用。

三、下一步工作计划

(一)借鉴周边镇区的先进经验。

到x镇学习，群众“管家式”服务，压缩审批办结时限，提高服务效率，对重点项目立项建成实行导办代办精准服务。拟设置重点项目绿色通道专窗受理，委托商会和个体私营协会开展项目行政审批手续全程导办代办，将并联审批流程办结时限进一步压缩。

(二)开展“我为窗口服务献一策”民意征集活动。

集思广益，发挥窗口、各业务口人员作用，计划年前开展一次民意征集活动，对提高窗口办事效率，简化办事流程，提升服务质量等方面的工作献言建策。

(三)创建高质素群众管家服务团队。

通过加强培训、政策梳理、外出学习等方式不断加强群众管家团队的，提高服务群众人员专业素质。

篇3：行政服务中心窗口工作总结

__上半年来，市审管办以优化重点项目审批服务作为深化行政审批制度改革、改善投资发展软环境的着力点和突破口，进一步强化审批管理、规范平台运行、简化审批流程、优化全程服务，促进重大投资项目审批提速提效，为我市大平台、大城市、大民生建设提供强有力的要素保障。现将今年以来的工作简要总结如下：

一、以深化制度改革为主线，确保审批运行提速

(一)完善联合审批制度。继续抓好“五个联”审批—基本建设项目联合会审、外商投资企业联合年检、公益性生态墓地选址联合踏勘、企业市场准入登记多证联办、建设工程竣工联合验收。在此基础上，针对联合验收项目在办理后续验收手续时遇到的申报材料繁琐、流程复杂、裁量权过大等难点问题，在充分调研论证的基础上，提出分期验收、明确合理误差、推进“三测合一”、简化验收环节、优化验收流程等具体对策措施，从实质上提高联合验收效率。截止__月份，共办理项目建设条件联合__个，方案设计__个，初步设计会审__个，外商投资企业联合年检__家，公益性生态墓地选址联合踏勘__处，工商注册户设立登记“多证联办”__余件，完成建设工程竣工联合验收__个项目，验收面积__万平方米，涉及投资额__亿元。

(二)优化项目审批流程。__实施《乐清市优化民间投资建设项目审批流程实施办法》，按照“流程最优、环节最少、时间最短、服务最佳”的要求，通过改革创新，进一步减少审批环节，压缩审批时限，简化审批程序，确保民间投资项目审批提速提效。一是合并审批环节。合并审批规划设计方案和初步设计环节，对于建筑高度在__米以下的多层建筑项目，规划设计方案__通过后，直接进入施工图设计阶段。合并施工合同备案、开工安全生产条件__和建设工程质量监督手续__个审批环节，做到同时受理、同时办结。合并初步设计防雷__和施工

图设计防雷__环节,防雷__在施工图__阶段一并完成。二是简化前置手续。明确进入园区的各类民间投资项目,在土地出让之前,由园区管理机构负责办理前期地质灾害评估、水土保持方案、规划环评、等有关审批手续,单个项目不再做上述评估和论证。对通过规划环评的园区内建设项目,申办环评审批时降低一个环评等级。三是优化服务方式。全面推行联合审批、全程代办、模拟审批等审批方式,实行首次办理预登记、一次性告知、限时办结等制度,并对服务时限、服务要求责任追究等予以明确。

(三) 夯实审批服务平台。贯彻落实省深化行政审批制度改革电视电话会议精神,和市领导提出的乐清要力争率先成为全省服务最优、速度最快、保障最强的县市的要求,着手开展“两集中、两到位”回头看工作,通过审批案卷抽查、审批数据分析、办件现场核实等形式对事项集中度和授权度进行逐项分析、逐项研究、逐项落实,进一步巩固两集中两到位改革成果,全力打造一站式审批平台。目前,市行政服务中心窗口工作人员共有__人,其中在编人员有__人,占__%;进驻市行政服务中心办理的审批服务事项共__项,审批事项集中度为__%;中心常驻窗口既受理又办理的事项为__项,授权率为__%,有效杜绝行政审批“前店后厂”、“体外循环”的现象发生。

二、以强化审批管理为重点,提升优质服务水平

(一) 加强管理考核。修改完善管理考核制度,制定全员绩效考核方案,严格按照ISO9000质量管理体系开展内审工作,加强案卷抽查力度,开发考核管理软件,实现行政审批服务的规范化、程序化和标准化。注重典型激励,评选季度红旗窗口__个、季度服务标兵__名,并予以张榜公布,发文表彰,营造“学比赶超”的良好氛围。

(二) 自觉加强学习。充分利用干部大讲堂这个学习载体,坚持每周半天学习,每次安排二名干部主讲,自出题目、自寻材料、自做课件,参加听课的每位干部都要针对讲课主题发表二三分钟的点评,形成制度,雷打不动,使理论学习成为大家主动参与、认真听讲、准确点评的自觉行为,目前已开课__次,参加学习教育__余人次,撰写学习体会__篇。__审批服务相关人员开展各种形式的业务培训,提高全员素质,增强服务意识。自__月份开始,分批__市“千名干部破难攻坚促发展”活动重要项目推进小组成员进行基本建设项目审批业务培训会,目前已开展__期培训。__月份, __各窗口负责人和业务骨干举行新审批系统业务培训会。

篇4：行政服务中心窗口工作总结

光阴如梭,转眼间2006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,平

时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，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辨别是非能力，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应有的贡献。