# 窗口个人工作总结2024(合集39篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-01-14

*窗口个人工作总结20\_1今年以来，我局窗口积极贯彻区委、区政府的经济工作方针，以“创先争优”活动为契机，以创新服务为核心工作，努力提升服务水平，进而提速审批效率。从规范审批、核准以及备案程序入手，不断强化服务职能，积极转变工作作风，按照“规...*

**窗口个人工作总结20\_1**

今年以来，我局窗口积极贯彻区委、区政府的经济工作方针，以“创先争优”活动为契机，以创新服务为核心工作，努力提升服务水平，进而提速审批效率。从规范审批、核准以及备案程序入手，不断强化服务职能，积极转变工作作风，按照“规范服务、方便群众、自我约束、廉洁高效”的原则，进一步对审批、核准、备案的各个环节进行了规范。截止到12月，我局窗口共受理各项建设项目175项，其中：审批39项，备案126项，核准10项。全部为当场办结，办结率达100%，群众满意率100%。

一、规范办理程序，提供优质服务

我们从规范项目办理程序入手，按着为各类投资者提供全方位服务为标准，建立了简便、高效、快捷的项目办理体系。

一是落实一次性告知制度，制定项目审批、核准、备案告知单。一次性告知投资者应提交的材料，做到不让投资者跑第二趟。

二是缩短办结时间，对符合办理条件的建设项目，在备案的`时间上，全部缩短为能够当时办结的当时办结，并实行“绿色通道”，在工作时间内不能办完的主动延长时间办，包括利用节假日时间办理。

三是对区委、区政府确定的重点项目全部施行特事特办。

二、用足用活国家放权政策，及时巧妙地解决项目建设难题

我们及时抓住省、市简政放权的有力时机，充分用足用活国家的放权政策，对影响我区大局的建设项目，做到了急事急办、特事特办、难事巧办。先后帮助区丰南区城市建设投资有限公司批复了投资万元的丰南区小集工业园区基础设施建设工程项目和丰南经济开发区管理委员会投资112900万元的河北丰南经济开发区管理委员会基础设施建设项目;帮助唐山市丰南区君熙房地产开发有限公司办理了丰南区惠丰湖住宅小区项目的核准及变更名称、内容变更等事项，解决了项目办理中遇到的许多难题。这些项目如跑省、市上报办理，不但需要投入大量的人力物力，而且还需要较长的时间办结，我们在这方面，确实帮助企业解决了许多项目建设中出现的办理土地、环保评估、申请资金等许多难题，得到了项目单位对我们的工作高度评价。

三、建立健全项目信息联动管理机制

我们建立了项目月通报制度，每月28日前将当月办理的项目审批、核准、备案等信息汇总，网络传送统计等相关部门，确实做到了信息共享，达到了对项目协调联动管理。

四、工作谋划

虽然我们的工作在取得了一定的成绩，但按照各级领导和上级业务部门的要求，仍有许多需要继续改善和提高的地方。为此，我们拟定20\_\_的工作思路：

一是在原来简化审批手续的基础上，进一步对各种手续进行规范化整理，增强项目管理的透明度，并向社会进一步公开，提高办事效率。

二是不断加强学习，继续强化素质教育，不断提高我们的业务素质和思想道德素质。

三是以落实首问责任制、时限办结制、服务承诺制为重点，切实改进工作作风，求真务实，以优良的服务取信于民。

**窗口个人工作总结20\_2**

\_\_年上半年我窗口共受理业扩报装业务94件，其中高压客户用电申请39件，用电业务变更55件，到期办结率100%。在日常工作中我除了做好本职工作，还积极参与中心组织的各项活动，由于公司与窗口工作人员的共同努力取得了一定成绩。

1、年初为迎接省、市领导检查创建工作，按照大厅要求统一制作争创“优质服务窗口”材料红皮书，整理相关材料、档案。“优质服务窗口”创建不仅使我增强了服务意识，提高了服务水平，规范了档案、流程，更使我养成了每天早到二十分钟打扫卫生，营造良好的办件环境的好习惯。

2、高度重视中心推行电子政务、提高行政效能，配合测试行政审批系统新软件;积极参与中心组织的四次业务培训和考试，并取得了较好的成绩。通过电子政务培训，我已能熟练的操作政务办公系统并上传扫描文件，缩短了办件时间，提高了工作效率。

3、积极参与中心组织的以“文明服务活动年”为主题的演讲比赛等各项活动，并获得好评。参加演讲比赛使我的身心得到锻炼和提升，拓展训练则是一次智慧与体能的挑战，使我增强了自信心，磨练了战胜困难的毅力，更增进了对集体的参与意识与责任心。

4、6月份我们窗口增加一名工作人员，业扩报装业务全部进驻中心，工作重新进行分工，责任到人、严格把关。业务全部进驻这更激发了我的工作热情，每天都精神饱满的投入工作，整理业务清单，写好工作日志。

5、存在的问题：我的工作性质比较单一，对业务以外的营销知识了解的太少，缺乏工作经验，难以应对各方面的工作，有一些问题不能单独处理。

查找自身存在的问题，纠正问题，才能在不断的总结中前进，在下半年我会更好地履行职责，扎实工作，爱岗敬业。

1、自6月业务全面进驻中心办件数量较以往有多，更需细心记录业务清单，耐心的向客户解释，为前来咨询的客户提供热情、准确、周到、细致的服务。

2、无论业务多少，我都将在做好本职工作的前提下，积极学习供电营业规则，虚心的向老同志们请教，努力消化吸收，提升自己的业务素质。

3、在下半年，更要以行政中心发起的以创建省级文明单位和省级优质服务中心为重点，以“文明服务活动年”为主题的宗旨为契机，严格按照中心规定严肃工作纪律，改进工作作风，全面兑现优质服务承诺。始终坚持优质、方便、规范、真诚的服务理念，将文明服务、微笑服务、优质服务落实到日常工作中，真正做到一张笑脸相迎，一声暖语问候，一腔热情接待;真情接待零距离，真心办事零差错，真诚服务零投诉。

**窗口个人工作总结20\_3**

20xx年，x县行政审批中心在市行政审批中心的精心指导下，紧紧围绕县委、县政府的工作思路和目标任务，以x县域科学发展示范点建设为统领，以“打造‘一个品牌’(临沪新城 效率)、推进‘两头管理’(项目审批、竣工验收)、实施‘六大服务’(联合预审服务、一次办服务、模拟审批服务、项目代办服务、上门联合审批服务、联合竣工验收服务)，优化流程，实现高效审批”为工作目标，加快行政审批制度改革步伐，全力打造“事项最少、流程最优、效率最高、服务最好”政务平台。今年1-11月，共受理事项74637件，办结事项74523件，平均承诺工作时间个工作日，实际办结时间个工作日，实际提速，按时办结率100%。

一、20xx年工作总结

(一)围绕“临沪新城 效率”品牌建设，着力构建审批事项、环节最少政务平台。

1、四减少迈出实质性步伐。一是减少审批事项。结合《浙江省深化行政审批制度改革实施方案》中“四减少”的工作要求，在推进行政审批制度改革过程中，突出自我革命、自我削权的理念，努力把更多的审批事项回归市场。在前几轮清理规范的基础上，今年4月、11月又从维护市场主体和群众利益、提高行政效率出发，主动改革、自我瘦身，改“核准制”为“备案制”。目前我县行政许可事项保留332项，非行政许可事项从去年的82项缩减至58项。同时重点加强我县涉企类非行政许可事项的清理，精简率。日前，中心既受理又能办理的比例达到。二是优化审批流程。组织进驻部门对一些进驻事项的审批程序进一步作了规范，优化了审批流程，通过并、减、转、放等方式，精简了282个环节，并对内部流转环节进行了优化，提高了进驻事项的一审一核率。目前，我县进中心事项“一审一核”比例已达到。三是缩减审批时间。按照简便高效、保质保量的原则，实施审批流程再造工程，对国土、商务、气象、消防、水利、人力社保、交通、教育等8个部门共77个审批事项的承诺时限进行压缩，从原来的1016个工作日压缩到333个工作日。截至目前承诺时间比法定时间提速，新增用地的工业投资项目审批时间已经缩减至92天。

2. 向上争取权限，向下放权有新突破。一是主动对接，争取放权。《x县域科学发展示范点建设方案》中提出“赋予相当于地市级经济管理权限”，我县按照“能用、管用、实用”的原则，参照义乌、舟山、绍兴模式，主动向上争取行政审批权限。在与上级对口部门充分对接沟通的基础上，共梳理出需要省级部门和市级部门下放的行政审批和管理事项114项，涉及发改、经信、住建等23个职能部门。目前，已有工商、质监、国土已分别取得省级部门的事项下放文件，获得下放行政审批事项39项，另外公安、科技、银监也已获得了近40余项行政审批事项。各审批事项下放之后，工作开展正常，x企业和群众已经开始享受到权限下放的方便、实惠。例如县工商局获得了省局一揽子“放权政策”，包括原由省局登记管辖的三类内资公司登记权限，目前完成有限合伙企业登记6家，核发零首付公司法人营业执照4张，一照多址11家，一址多照8家，并实现冠“浙江”省名企业名称直通车，目前已经办理10家。二是助推基层，向下放权。结合姚庄小城市试点培育，我县把行政审批权限下放作为小城市体制改革的重要内容。22个部门129项涉及民生和企业服务的审批事项已经全部下放姚庄镇，并采取派驻、委托、联办和镇派员协助办理等方式全部纳入姚庄镇便民服务中心，实行集中办理、联合办理、统一办理或代理，保证群众不出镇就能办结。例如，姚庄镇行政服务中心获得省质监局权限下放，全省首家实现在小城市即可直接可办理机构代码证，解决了企业设立“一次办”的瓶颈问题。县国土部门将建设项目用地预审等15项审批事项下放姚庄国土所并进驻姚庄中心办理;劳动就业、社会保障、合作医疗等公共服务工作统一进驻到姚庄中心社保窗口统一办理。截至11月底，姚庄镇行政服务中心共受理23849件，已全部办结。在此基础上，积极推进西塘镇“扩权强镇”工作。目前初步确定了23个部门137个审批事项进驻西塘镇行政服务中心。

3、群众满意率进一步提高。研究制订了《x县行政审批服务群众满意度测评实施方案》，委托中国电信嘉兴公司以电话回访方式开展行政审批服务群众满意度测评。每季度由第三方从当季申请办理行政审批事项的服务对象中随机抽取5000名征询意见，测评包括行政审批服务依法公开、合理规范、办事效率、窗口服务、勤政廉洁等五方面。截止目前，已进行了三次群众满意度测评，结果分别为、、，部门满意率实现每季提升。同时县效能办和县行政审批中心将测评结果每季度进行书面通报，将收到意见建议均以一对一函告的形式反馈给相关行政审批部门，并督促落实整改措施112条，通过此项措施有效提高了服务质量和工作效率。同时加强电子监察系统应用管理考核，对行政审批工作进行了实时、全程和自动监控。依据监察结果每月对各窗口进行考核，按考核结果进行排名公布，并通报各进驻部门(单位)。1-11月份，无一例红、黄牌警告出现。扩宽群众监督渠道，通过使服务评价器，开通阳光投诉热线，采用电脑双屏操作系统，聘请行风监督员，发放服务对象满意度测评表，组织服务质量满意度调查等方式，有效开展服务质量的监督评估。今年服务质量评价器共评价38586次，群众满意度达。

4、中介机构清理、整顿、规范工作扎实开展。围绕减少服务项目、服务时间、服务收费，提高服务质量和效率，开展中介机构清理、整顿、规范工作。目前已经摸清前置审批的中介服务事项16项，从事中介服务的机构53家。我县各行业主管部门也分别制定了行业中介机构管理办法，实行备案登记，信用评价，并由中心建立电子信息平台，向全社会公示相关中介机构信息和信用等级。

(二)控制“两头”，建立“六大服务”机制，优化流程，营造“效率最高、服务最好”的政务环境。

今年以来，我县着力创新服务机制,坚持“两头”管理，在项目审批环节建立快审快批运作模式，在项目验收环节实行联合验收，大大缩短审批时间，全面推进行政审批服务提速提效。

1、推行项目联合预审制度，提前服务。为把好项目“准入关”，坚持推行项目联合预审。通过联审，各职能部门提前为每个项目解疑释惑、建言献策，就申报材料、审批流程、证照办理等事项作详细告知，需对上衔接、部门配合的进行明确要求，并对新增用地项目实行评价打分。今年1-11月，共召开联审会议30次，联审项目264个，占全市联审项目总数772个的，，总投资亿元，注册资本亿元，盘活存量土地亩、厂房平方米，提高投资强度亿元、增加注册资本金9000万元。

2、推广企业设立登记“一次办”，集中服务。在企业设立登记环节推行“一次办”，工商、质监、国税、地税、统计、公安和刻章等七部门实行“五证一表一章”的快速联办机制，今年中心共受理完成项目296家，平均办结时间为天。

3、建立重大投资项目模拟审批机制，靠前服务。对重大项目实行模拟审批机制。将未取得土地的项目提前进入审批程序，待项目完全具备审批条件后，迅速实现审批文本转换，实现第一时间完成各项审批手续，真正实现了项目审批“零等待”。目前已为7个项目实行了模拟审批，涉及投资金额亿元，其中4个项目已完成模拟审批并进入开工建设阶段。

4、推出项目代办服务机制，全程服务。为主动服务企业，构建了县、镇二级审批代办服务网络，建立了县、镇共43人的代办队伍，实行代办服务。今年县代办中心已为列入省级重点建设项目的裕华木业项目和富士康增资项目进行全程代办，另外各镇街道招商服务中心对普嘉仓储项目等375个企业进行全程代办，占全市代办项目总数1065个的，代办内容包括了企业名称核准、准备项目申报材料、办理营业执照、组织机构代码证、税务登记证、开设银行帐户、土地农转用报批、建设用地规划许可证等948个事项，其中241个项目已经开工或投产。通过代办，项目审批平均提速2个月左右，提速近40%。创新开展审批部门一把手审批代办服务，全县14个审批部门的主要负责人为14个项目提供审批代办服务，涉及总投资亿元。

5、推行多部门上门联合审批，高效服务。变“一家企业跑多个窗口办理审批”为“多个部门联合上门为企业集中审批”，最大限度提高了审批速度，同时也减轻了企业多次来往办理的繁琐过程。截至目前，已为浙江裕华木业有限公司等3个新建项目完成集中上门审批，为浙江田中精机股份有限公司等10个重大项目发放快通卡，先后为119个重点投资项目、浙商回归项目及中小企业提供上门服务。

6、创新项目竣工联合验收机制，周全服务。成立了建设项目联合验收办公室，实行以联合测绘、联合踏勘、联合审核、联合审验“四联合”为重点的建设项目竣工联合验收工作，大大优化项目竣工验收的流程，简化项目竣工验收的环节，缩短了验收的时间。目前已对国际木雕城、远大新型墙体有限公司等13个工业(服务业)项目组织开展了竣工验收工作，项目竣工验收时限由原来的189个工作日，缩短至71个工作日，实现房产证办理提速，土地证办理提速，并创造了涉验项目房产证8天办结、土地证当天办结的“速度”，成为今年行政审批工作一大重点突破和亮点。

(三)以便民利民为目标，固本强基，全面提升队伍自身素质。

1、进一步完善窗口管理。一是落实三项制度的执行。4月份，会同县监察局、县\_组成联合检查组，对发改、经信、商务等窗口和公安、交通、农经分中心共计22个主要审批部门的一次性告知制、ab岗工作制、限时办结制等三项重要制度的执行落实情况进行了专项检查。并将检查中发现的问题和整改要求逐个书面反馈到各个部门，以确保三项制度的执行落到实处。二是加强对窗口管理和窗口服务的监督考核。在广泛征求意见的基础上，对部门审批服务绩效考核根据年初的工作任务进行了修订完善，同时为转变窗口服务质量和工作效率，对窗口工作人员和中心各科室推行了百分考核制度，制定了明确具体的考核内容，并利用中心特岗津贴设立了季度和年度特岗考核奖，与考核分值直接挂勾，使得相关评比工作更为规范、更加有效。今年以来共累计开展明察暗访13次，环境秩序检查32次，评选出环境秩序优胜流动红旗窗口160个，“六好”红旗窗口20个，服务明星15位。

2、加强指导基层建设。搭建学习交流平台，定期牵头召开便民服务中心工作例会，加强各中心的横向交流与沟通，更好地提高便民服务中心的建设水平。目前全县9个镇(街道)、146个村(社区)全部建立起一站式便民服务办事大厅，实行全程代办。社保、住建、国土、卫生、邮政等十多个部门的88项便民服务事项延伸至镇村便民服务中心，大大方便了基层群众。同时协助完成了全县村级便民服务和“三务”(党务、村务、财务)公开信息平台建设全覆盖。从 20xx年起在全市率先开展了为期三年的村(社区)便民服务中心“星级评定”工作，强化中心的硬件建设和服务提质，县财政安排万元专项资金用于奖励，目前已有102个村(社区)的便民服务中心获得星级称号，占比。今年，我县结合党的群众路线教育，在大云镇村(社区)便民服务中心进行试点，将“坐班制”改为“值班制”，从“被动受理”到“主动上门”，提升村级便民服务中心办事效率和服务质量，有效祛除“机关病”。在村(社区)便民中心设立服务中心综合受理岗，每天保留2人轮流错时坐班服务。同时，建立民情网格“责任区”，村干部直接到相应的网格服务区开展“户内村外问民意、田间地头问需求、家长里短问冷暖”日常走访服务。并由村(居)务监督委员会、“两代表”等组成测评小组，对村干部走访服务进行民主测评，镇纪委和联村干部对测评情况进行定期督查，对满意率较低的村干部进行约谈和督促整改。

3、强化学习交流。一是开展道德讲堂。通过看道德短片、诵经典、讲经典故事、谈自我体会、唱道德歌曲、送廉政美文等活动环节，以此进一步弘扬先进，弘扬道德风尚、倡导文明新风，不断提高窗口行业文明素质。二是组织辅导讲座。为帮助窗口工作人员掌握最新的政策法规，更好服务县域科学发展示范点建设，邀请了县检察院徐煜作“助推县域科学发展示范点建设政策”解读讲座，县党校副校长高福弟老师作xx届三中全会精神解读，县经信局、住建局、发改局等业务分管领导就行政审批制度改革中专项问题进行专题辅导等。今年以来中心已组织开展“一把手”上廉政党课1次，观看廉政电教片、主题授课等活动19次，道德讲堂宣讲3次，实地警示教育1次，发送廉政短信16次。三是加强与外地中心的交流学习。由中心领导带队赴诸暨、义乌、绍兴、吴江、昆山等地行政(政务)服务中心进行学习考察，借鉴兄弟城市的先进经验和成功做法，助推我县行政服务转型升级，不断提高行政服务质量和水平。

4、广泛开展“三比一争”主题活动。开展以“比担当、比服务、比效率、争满意”为主要内容的“三比一争”竞赛活动。通过精心设计活动方案和载体，进一步明确了活动指导思想、目标要求和方法步骤，使“三比一争”竞赛活动有氛围、有内容、有实效。在活动过程中，各窗口紧密联系目标任务和窗口实际，认真梳理工作中存在的问题和薄弱环节，采取切实措施加以整改落实，着力提升窗口服务形象。同时，中心还将“三比一争”承诺等制作成展板在服务大厅公开展示，让办事群众充分监督，并充分利用中心网站、《中心简报》等载体对争创情况进行广泛宣传。通过活动进一步落实了限时办结、首问责任、政务公开等制度，有力防止了“中梗阻”和不作为、慢作为和乱作为情况的发生。

5、深入开展了“五项服务”。为了加快审批速度，提高服务水平，中心还开展四项服务活动。一是错时服务，窗口在工作日安排1名工作人员夏令中午提前至1：30分上班。二是延时服务，指临近下班时，各窗口工作人员对当日需要办理的事项，开展延时服务。三是预约服务，指办事群众、企业在周一至周五工作日期间通过电话或直接上门与窗口工作人员约定，在周六进行预约服务。窗口工作人员在接受预约后，进行预约服务登记，并按预约承诺提供服务。四是轮值服务，指每个窗口周六安排至少一名工作人员进行值班服务。五是志愿服务，从7月1日起周一到周五工作时间，在中心一楼大厅成立了中心党员志愿服务点。由中心40名及18位团员党员义务轮流协助总台工作人员做好引导事项办理、指导表格填写、帮助材料修改、协助秩序维护、调解矛盾纠纷等服务项目，真正发挥了党员志愿服务点“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿者服务理念，运行近半年来，为上千名办事群众排忧解难。

行政审批工作经过积极创新，特别是今年的一系列新举措取得了积极的成绩。但在深化行政审批制度改革、加快推进“县域科学发展示范点”的建设背景下，更需要我们花大力气，促使行政审批高效运转。

**窗口个人工作总结20\_4**

20\_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\_x(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\_、\_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。20\_年全年，我认真负责的完成\_件\_业务办理，\_件\_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\_，20\_年，我组织并参与了\_x活动、\_x活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

五是积极学习，提高进步。

学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。从业至今，我充分利用业余时间学习进修。我参加企业注册登记培训和视频学习，报考了企业注册登记资格证并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的.基础。

**窗口个人工作总结20\_5**

我始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，积极工作，使窗口各项工作得到好评，

窗口个人工作总结

。主要有以下几方面：

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。有关建设项目选址意见、办理程序、行政处罚等方面的专业知识，我都认真地去学习。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，

工作总结

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。一件来,办件共294件，其中收取规划技术服务费710807元;代收墙改基金1546768元。

四、下一步打算

廉洁自律，勤奋工作，在窗口我把廉洁自律作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的政府办事员。为把滁州打造成为最适宜居住和创业的城市贡献自己一份微薄的力量。

**窗口个人工作总结20\_6**

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及各位同事的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让企业和群众满意度提高的目标，努力把计生局窗口建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的窗口。

>一、努力学习，全面提高自身素质。

我坚持理论学习与实际工作相结合，不断提高自己的政治素质和理论水平。

作为窗口的工作人员，如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。我作为计生局窗口工作人员，始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，积极工作，始终没有放松对本局业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。

>二、依法办事，把好行政许可关

本人深感一线工作的难处，深受责任重大。在办理行政许可的条件、程序、期限和收费标准都严格按照法律、法规及规章规定执行，做到依法行政、按章办事、规范文明、程序完善，无违法违规行为。

为方便群众办理，将入驻中心的行政许可审批项目的办事指南、审批表格和内部办事流程均在窗口及网上予以公示，并将行政许可项目统一由窗口受理，统一送达，认真履行政务公开和办事公开，做到服务过程阳光。对申请人申请的依法不属于我局职权范围的，我都即时的作出不予受理的决定，并告知申请人向哪一行政机关申请。对属于我局职权范围且材料齐全的，即受理行政许可申请，对某些申请材料不齐全或者不符合法定形式的，则当场一次告知申请人需要补正的全部内容。

>三、恪尽职守、提升效能服务

政务服务中心是代表政府的形象，而窗口是代表全局的行政许可职能。在服务上尽量做到热情、周到，做到业务娴熟，并对服务对象的问询能给予正确无误的答复；遇到群众有疑义的地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解；接待外地的服务对象时，使用普通话应答；遇服务对象文化程度有限不会填写表格时，能主动指导或代笔；服务对象离开时，能做到主动起身告别，服务过程中没有出现使用服务忌语的现象；接听电话时，能做到主动问好，未出现使用不文明或侮辱性话语等现象。忠于职守、爱岗敬业，严谨务实；做到与单位内部团结协调共同推动工作；积极为群众想方设法解决疑难问题，工作作风扎实，一直以来没有与服务对象争执与不愉快现象，没有履职不到位而受到投诉举报。

>四、今后的努力方向

通过一直来的学习和工作，虽然取得一点成绩，但也存在一些不足，在今后的工作中要：加强学习，努力提高自身素质。把学习当作作人、修身、为民服务的头等大事。学习政治，增强政治敏锐性；学习上级政策，把握好正确发展方向；学习业务知识，提高决策水平；转变工作作风，端正窗口工作思想；把不断改进工作作风作为推动工作落实的重要手段。

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。把廉洁自律作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的政府办事员，为把打造和谐防城区贡献自己一份微薄的力量。我将把这次总结作为对我个人支持、监督和帮助的一次极好机会，进一步总结经验，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，克难奋进，为推进我区政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。但我觉悟程度有限，可能会有疏漏和不妥之处，恳请批评指正。

**窗口个人工作总结20\_7**

努力提升行政服务水平 年个人年终总结 一年来，在市行政服务中心党组和市卫生局、卫生监督局的正确领导和亲切关怀下，在窗口同事默契配合和大力支持下，我始终坚持“依法行政、执法为民”原则，牢记“便民、规范、廉洁、高效”的服务宗旨，以满腔的工作热情和高度的敬业精神服务于广大行政相对人。在工作纪律、服务态度、办事效率等方面均取得了一定成绩,为打造和谐卫生窗口做出了积极贡献，现小结如下:

一、成绩与作法

(一)积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照《湖北省人民政府办公厅关于推行行政审批“三集中”改革的通知》(鄂政办函[20xx]24号)等规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。首先是行政许可实行一个窗口对外。今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻黄冈市行政服务中心卫生局窗口，实现了“统一受理、统一审核、统一送达”，最大限度地方便了行政相对人;其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行了卫生行政许可首问负责、一次性告知、限时办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行为，切实保障了“依法许可、规范许可、公平许可”;再之是实行“急办件”制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行“急办件”制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。

据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务等卫生许可事项(新办、换证、变更、注销)330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利完成了我局依法承担的各项审批、服务工作。

(二)不断强化政治业务学习力度

一是积极参加各项政治活动。认真学习\_理论、三个代表、科学发展观等重要思想，进一步提高个人政治素质，在政治上始终和\_保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风;二是认真学习法律法规知识。刻苦钻研《\_行政许可法》、《\_食品安全法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关卫生法律、法规，为做好窗口服务工作奠定坚实的法律基础;三是注重工作水平磨练。我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

(三)努力提升行政服务办事效率

1、实行限时办结制度。认真贯彻执行《\_行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在黄冈市行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、热情服务，便民利民。认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

3、严把受理办结审检关。按照\_“八条禁令”、廉政工作“五项制度”和行政服务中心“十不准”作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

4、严于律已，守纪守法。严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

二、问题与打算

虽然取得了一点成绩，但是与全市经济、社会发展相比，与人民群众健康需求相比，与树立和落实科学发展观的要求相比，与各级领导的期望相比还存在一定的差距。主要表现在以下几个方面：

1、缺乏大胆尝试。作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

2、窗口间交流不足。与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

**窗口个人工作总结20\_8**

20\_年，按照区委争先创优小组安排和部署，在中心的统一领导和本单位的业务指导下，坚持“公开、便民、廉政、高效”的宗旨，认真履行行政服务职能，不断提高工作效率和服务水平，圆满地完成了今年上半年的各项工作。现将主要工作情况汇报如下：

一、圆满完成审验、换发和变更《收费许可证》为主的本职工作，同时强化为民服务意识，提高为民服务水平

审验、换发工作一开始，我窗口围绕省局要求，确定了今年审验工作的重点：

1、是否按照规定的收费项目、收费标准、收费范围实施收费，收费单位有无扩大收费范围、提高收费标准、自立项目等乱收费行为;

2、对国家和省明令取消和降低标准的收费项目及时落实;对已核发的《收费许可证》进行全面清理，及时变更。一方面我们指导他们填报《收费许可证申请表》，并逐项对各单位的收费项目与微机中该部门(单位)的收费档案进行核实，查看该单位是否有超标准收费、乱收费行为，其收费是否符合当前的政策。

3、《收费许可证》中填列的收费单位、收费项目、收费标准、收费范围、收费对象、计算单位等与实际执行是否一致;收费项目和收费标准的增减、调整，是否及时输了收费许可证变更手续;《许可证》有无转让、借用、涂改、伪造和遗失、损坏等现象;

4、收费是否使用财政或税务部门规定的票据和实行收支两条线管理;

5、20\_年度收费单位的收费收入和支出情况。同时，我们为规范发放《收费许可证》范围的管理要求，严格要求单位将必须提供的申请文件、合法有效批准收费文件、政府或业务主管部门批准执业的文件和有关证照、法人资格证明或机构编制及经费来源的文件等等到一系列材料准备齐全，保证了《收费许可证》档案的齐全。为了确保每家单位的新证不出差错，我们认真实行“三查看”制度：审验前一个月，审查每家单位的收费项目、批准文件是否合法、有效;审验中，审查每家单位的每一项收费项目、批准文件是否合法有效、收费范围是否正确、是否一年以上未实施收费;打证前再由另一人审查一遍。

在审验证工作中，我们时时刻刻、方方面面地为执收单位着想，为其提供方便，我们热情地辅导各收费单位填写审验登记表，符合条件的当场办理，手续不完备的，我们严格履行一次性告知义务，不让办件人员因为我们服务不周到而“问二遍、跑两趟”，真正做到了让客户“高兴而来，满意而归”。这样不仅提高了工作效率，同时也得到了群众的好评。

二、积极参加中心组织的争先创优活动，提高为民服务思想意识

上半年，我窗口认真参加了中心组织的争先创优学习活动，在做笔记的同时不断提高自身素质，增强以民为本、为民服务的意识，提高办事效率，使今年的服务工作有了新的突破，树立了中心、窗口的良好形象。这次活动是一次主题鲜明、组织有序的干部学习活动。通过学习使我们的认识进一步得到提高，理解和明白了此次活动的重要性和必要性。认真进行了深刻的自我剖析和整改提高并认真撰写了剖析材料，制定了整改方案。使我窗口工作人员的政治思想水平再上一个新台阶。

三、密切配合中心的各项工作，争创“优秀示范”窗口

在工作中，我窗口严格遵守中心各项工作纪律，认真遵守作息时间，严格坚持请销假制度。认真执行“一个窗口对外、一门受理、一次告知、一站办公、一地办结”的“五个一”工作机制。努力做到准时上下班，不擅自离岗、不串岗聊天;秉公执法、清正廉明，不利用职务之便谋取私利;服务耐心细致，态度热情和蔼，不与办事对象发生争吵;工作时间不吃零食、不干私活，不玩电脑游戏。

正确处理纪律与自由、权利与义务的关系。特别是中心提出创建“五型中心”以来，我窗口更是严格按照中心的规章制度认真做好审批服务工作，规范自己的言行，让服务对象高兴而来、满意而归，同时与中心各窗口工作工作人员和睦相处;工作中，强化节约意识;加强业务和政治理论学习，不断提升业务能力和文化素养;严格遵守职业道德，自觉维护中心的良好形象，积极投入到“争先创优”活动中来。

四、下半年工作设想：

1、进一步做好本职工作，完善收费许可证年审管理

按照方便申请单位简化手续的原则，进一步规范收费许可证申请、受理、审核、签批、发证等合法程序。认真做好收费许可证和年度审验工作。继续积极完善收费许可证档案管理制度。

2、积极参加中心组织的活动、配合中心各项工作，争做中心的“优秀示范岗”和“示范党员”

作为成员单位，积极配合中心的工作不仅是我们的责任，也是我们的光荣。中心提出了争创“优秀示范岗”和“示范党员”的建议，我们一定全力支持，以实际行动贯穿于明年的工作之中，争当楷模，争当示范窗口，为全年的工作画上圆满的句号。

3、发扬自身优点，查找不足，努力提高工作水平

在今后工作中，我们窗口的行政服务水平要有一定的提高，审批工作取得了一定的成绩，但与先进窗口、先进标兵相比，还存在着一定的差距。因为我窗口业务主要集中在第二季度，工作量比较集中，其它时间业务量很少，所以我们更应该注意遵守工作纪律。进一步提高自身素质，查找并改正自身存在的问题，克服自身缺点，认真学习、借鉴先进窗口的经验和作法，把工作做实做细，实现行政服务工作的全面提高和创新争取取得更加优异的成绩。

**窗口个人工作总结20\_9**

根据市纪委、市监察局和市政府纠风办(四纪发[20xx]4号)精神，结合我市xx系统实际，经局党委研究，决定从20xx年开始，在全市xx系统深入开展创建“人民群众满意服务窗口”活动。现将创建工作总结如下:

>一、加强领导，落实责任

为扎实开展好“人民群众满意服务窗口”创建活动，我局成立创建“人民群众满意服务窗口”活动领导小组，领导小组由xx为组长，副组长由xx、xxx副书记为副组长，成员由其他党委委员和各股室负责人、基层站所负责人组成，具体负责创建活动的总体部署、组织协调和检查指导。领导小组下设办公室，办公室设立在党委办，负责创建活动的日常工作，督促和监督各服务窗口认真组织实施创建活动，切实加强对创建工作的领导，确保创建活动取得明显成效。

>二、宣传发动，提高认识

（1）召开会议，营造良好氛围。在全局召开了创建“人民群众满意服务窗口活动”动员大会，全面部署创建活动的目标任务、办法措施和时间安排，使广大干部职工充分认识创建工作的重要性和必要性，认真自觉地投入到创建活动中去，印发20多条标语，分别分发到各基层林业站，营造“人人参与学习、人人提高认识、人人建言创建、人人监督创建”的良好的创建氛围。为我局各单位创建工作奠定坚实的思想基础。

（2）制定方案，明确创建目标。结合我市xx工作实际，我局印发了《四会市xx局创建“人民群众满意服务窗口”活动的实施方案》(四林[20xx]26号)，要求全体干部职工认真学习、深刻理会，并认真贯彻执行。创建活动实施方案中明确指出了创建原则、创建范围、创建标准以及创建内容。实施方案的出台，加深了我局广大工作人员对创建工作的深刻认识，指导了创建工作的顺利进行，为创建工作迅速开展提供了有力保障。

>三、自查自纠，整改落实

为切实开展好“人民群众满意服务窗口”活动，我局以xx行政服务大厅为主体，辐射各xx服务窗口，依照创建内容和创建标准，进行一次深入、全面地自查自纠工作。

1、强化学习，提升人员素质。局经常组织窗口工作人员进行从政道德教育、职业道德教育和政治业务学习，做到学习经常化，工作制度化；落实政风行风建设领导责任制和教育、监督、考核、奖惩等制度，使得窗口内部管理制度日趋完善，纪律严明。同时，要求各服务窗口工作人员，通过日常工作发现的问题，以及通过换位思考，站在前来办理业务群众角度，对照创建活动考核标准，逐条认真把关，审查服务窗口存在的硬软件服务是否有存有欠缺。在内部召开座谈会，通过相互交流、互提建议以及认真总结，为服务窗口制度整改积极建言建策。

2、优化环境，提高服务质量。服务大厅工作需做到环境整洁，无脏、乱、差现象，服务设施齐全；办事指南清楚，政（事）务公开完善；设置咨询窗口，提供咨询引导服务，给办事群众一个明确的办事指引。我局林业行政服务中心推行的“一站式”服务，全程服务、预约服务，开通重大项目“绿色通道”；推行办事事项网上申请、网上受理、网上审批，强化大厅窗口服务功能，精简办事环节，缩短办结期限取得了良好的成效，深受广大群众赞赏。

3、健全制度，落实岗位责任。各服务窗口认真落实领导现场接办接访制、岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、首问责任制度、失职追究制，并公示上墙，主动接受群众监督；服务态度文明礼貌、热情耐心、认真负责、积极推行为民、便民、利民措施，关心群众的疾苦，对他们提出的各种疑难问题能及时进行解答，做好耐心的解释服务工作，及时化解群众心里疑虑，在规定工作日内完成业务受理。并在大厅显眼处设有举报投诉意见箱和意见簿，及市行政效能投诉中心电话，主动接受办事群众及全社会各界人士的监督和投诉。

4、群策群力，确保整改到位。要求各服务窗口紧紧围绕创建内容和创建标准，采取多种形式，联系群众，依靠群众，广泛征求意见，采取问卷调查、网上调查、明查暗访、召开座谈会等多种方式，广纳民意，汲取全社会多方智慧，广泛了解掌握各服务窗口政风行风建设状况，查找存在突出问题。

**窗口个人工作总结20\_10**

在工商行政管理实践中践行“\_\_\_\_”重要思想和科学发展观，认真贯彻落实总局提出的努力做到“四个统一”、大力加强“四化”建设、积极推进“四个转变”、实现“四高”目标的要求，从学习上切入、服务上强化、创新上推动、制度上规范，各项工作取得了一定的成效，现将一年来的工作总结如下：

一、以“遵章守纪、重塑形象”主题教育活动为契机，大力开展队伍作风教育整顿工作

在“继续解放思想，推动科学发展”大讨论、“遵章守纪、重塑形象”主题教育活动以及“进一步推进职能到位，服务经济社会发展”调研活动中，结合我县实际情况，不断完善和创新学习教育机制，解放思想大讨论和主题教育活动取得了明显成效。

(一)加强组织领导。在解放思想大讨论和“遵章守纪、重塑形象”主题教育活动中，我局按照“一把手”负总责，分管领导分工负责的要求，分别成立领导小组，实行了领导干部分片包干工作制度，县局党组成员每人联系一个工商所，定期不定期地深入基层开展调研工作，切实做到了领导在一线调研，工作在一线落实，经验在一线总结，形象在一线树立，形成了主要领导亲自抓，分管领导重点抓，专管机构全力抓，干部职工积极参与的主题教育活动新格局，推动了各阶段工作的深入开展。同时，根据省、市局的安排，全面落实了非公有制经济党建工作。

(二)周密安排部署。一是制定了切实可行的实施方案。根据要求，结合实际，研究制定了“继续解放思想，推动科学发展”大讨论活动和“遵章守纪、重塑形象”主题教育方案，对活动的内容、目标和措施具体量化分解，最终落实到个人。二是推行一岗多责制度，将活动纳入工作目标责任书和个人年度考核，使干部队伍作风建设在全局工作中突出，具体业务中体现，队伍建设中强化。三是广泛动员。局、所两级及时召开动员大会，迅速将精神传达到每一个干部职工当中，把广大干部职工的思想统一到省、市局的安排部署上来，提高参与活动的积极性、主动性。四是推行各项活动挂牌销号制度。将每一阶段的重点工作按时间、内容、责任人、范围、完成情况等内容按进度安排落实，并在督促检查中进行逐一销号，确保了每一项重点工作按时、全面、保质保量完成。

(三)扎实稳步推进。在解放思想大讨论和主题教育活动中，我局共开展党组中心组学习活动4次，局所两级干部职工集体学习140余次，每个干部职工抄写学习笔记2万余字，撰写心得体会文章4篇，撰写调研材料4篇，走访企业和个体工商户77户，发放问卷调查表1000份，开展谈心活动44次，组织召开组织生活会和民主生活会8场(次)。通过下发意见征求表、召开民主生活会、组织生活会、开展谈心活动等走出去、请进来多形式，多渠道征求到3个方面的意见、建议：一是加强基层建设，强化硬件设施，解决交通工具，加强基层工作人员的培训力度;二是重视妇女工作，在待遇予以倾斜。三是丰富职工生活，开展各类文体活动。

(四)认真加以整改。针对以上3个方面的意见、建议，我局通过召开党组会议、研究制定了整改方案，明确了整改时限、责任人及整改措施，确保对征求到的意见建议能够全面整改。在整改中主要采取了以下措施：一是加大岗位轮换力度，进一步充实基层力量，选派会办案、能干事、能下乡的骨干调派到基层工商所，提高基层干部职工的工作积极性和主动性;二是保障基层经费，使有限的资金重点向基层倾斜，保证基层正常运转;三是通过民主测评、组织推荐、组织考核等办法，选拔有能力、工作经验丰富的女干部走上中层领导岗位;四是在新办公楼建成之后，县局将专设职工活动室，开展丰富多彩的文体活动，丰富干部职工的业余生活，对一些能现时整改的问题，确定专人予以即时整改，对一些短期无法整改的，制定工作目标和任务，逐步予以解决，以整改的实际效果取信于民、得信于民。(五)加强舆论引导。在主题教育活动中，我局在天祝电视台就服务地方经济发展、方便办事群众、市场监管以及行政执法等方面的工作向社会进行了公开承诺，并在红盾信息网上开辟了“作风建设”专栏，全局干部职工撰写的心得体会和调研文章，通过专栏达到交流学习、共同提高的目的。同时结合阶段性工作，在红盾信息网站、天祝经济信息网、甘肃法制报等载体报送有关反映工商工作风貌的信息、图片、新闻稿件，取得了良好的社会效果。目前，被省局政务信息网采用8篇，市局信息网采用186篇，被天祝经济信息网采用26篇，被其它新闻媒体刊载34篇。

二、按照“三个过硬”的要求，抓好班子和队伍建设

(一)抓好领导班子作风建设。按照政治坚定、求真务实、开拓创新、勤政廉政、团结协作的总体要求，一是认真落实局领导的理论学习制度，坚持理论联系实际，树立坚定的理想信念和正确的人生观、权力观;二是坚持和完善民主集中制，提高班子的民主决策水平和领导水平;三是在日常工作中班子成员之间勤沟通、善交流、多通气、开好民主生活会，增强了班子的凝聚力、战斗力和感召力;四是局领导经常深入基层、深入群众，广泛开展调查研究，切实解决了队伍建设、市场监管、优化服务等方面的实际问题。

(二)抓好干部队伍作风建设。我们注重抓好干部职工的政治理论和业务知识的学习培训工作。采用每周星期二的政治理论学习和星期四的法律法规学习培训，按照“一月一法一学一考”的基础上，开展“学党章”主题演讲活动、\_\_大报告专题学习培训班和“以案学法”、案卷评查等形式，努力提高干部队伍的整体素质。

一年来，我局1人参加了国家工商总局、省局举办的局长培训班，组织40岁以下的18名工作人员参加了国家计算机等级证书考试;全体干部职工参加了国家工商总局、省局举办的信息化知识竞赛网上答题活动，参赛率100%，及格率100%。我局组织的代表队代表市局参加了全省工商系统信息化知识竞赛。同时，结合市局“进一步推进职能到位，服务经济社会发展”调研活动的要求，上报调研报告8篇，其中2篇调研文章在研讨会上进行了交流发言。

三、强化市场主体监管，规范市场主体行为

(一)市场主体准入情况。截止目前，我县共登记注册各类企业352户，注册资金24295万元(其中法人企业79户，非法人营业性企业273户,有限公司107户)。今年新登记注册企业6户，变更登记73户，注销登记18户，迁入内资公司1户;共登记各类私营企业159户，注册资金21761万元，从业人员2186人(其中合伙企业13户，个人独资企业48户，私营公司98户，农民专业合作社10户)。今年新登记注册各类私营企业27户，办理变更登记28户，注销登记5户，迁出私营企业1户;共登记注册个体工商户3234户，注册资金3778万元，从业人员4009人。新登记个体工商户622户，变更登记690户，注销登记337户。

(二)企业年检和个体工商户验照工作。为了落实企业属地监管职责，完善“经济户口”和信用信息采集工作，在年检工作中，严格审查前置审批文件、证件的有效性，对涉及存在危害人民群众生命财产安全的重点行业、重点区域进一步加强监管，清除生产经营中的不安全因素和隐患。截止6月30日，应检企业347户，年检339户，年检率。私营企业应检138户，年检133户(其中吊销5户的营业执照)，年检率。在年检中，对登记注册的所有企业换发了新的企业注册号，按照省、市工商局的要求，提前、全面完成了工作。\_\_年度我县应验照个体工商户2551户，实际验照2484户(其中吊销244户，办理注销登记323户)，验照率为。(三)认真做好个体工商户和企业分类监管工作。根据分类标准对现有4042户个体工商户进行了初步分类,其中：a级的个体工商户3147户，b级的个体工商户112户，c级的个体工商户34户，d级的个体工商户749户。对现有651户企业进行了初步分类。其中：a级企业580户，b级企业31户，c级企业10户，d级企业130户。截止目前，共录入企业不良信息42条，企业警示信息37条，优良信息14条，工商所认领企业经济户口651户。个体不良信息129条，优良信息6条，个体警示信息45条，工商所认领个体经济户口4042户。

四、以农村食品市场监管为重点，构建食品安全监管长效机制

(一)健全组织机构，建立长效机制。首先成立了流通领域食品安全专项整治领导小组，制定了《天祝县工商局食品安全专项整治工作方案》，建立健全了《流通环节食品安全监督管理制度》和《流通环节食品经营者自律制度》。其次，在全系统继续推行流通环节产品质量和食品安全工作领导包片制度，一个领导分包一个工商所，切实将食品安全监管工作落实到位，食品安全监管工作不留死角，不出漏洞。

(二)提高商品质量监测工作程序化、规范化水平。一是制定了《天祝县工商局\_\_年流通领域商品质量监测工作计划》和《天祝县工商局\_\_年食品速测工作计划》，要求各工商所结合本辖区实际情况，按照省局、市局“一所一月一品”的要求，保质保量的开展食品检测工作。二是实行所长“第一责任人”制度，检测工作由所长负责，由所长与具体检测人员签订责任书，实行量化考核，明确了责任，强化了责任追究制度。截止目前，对全县农贸市场、大型超市、个体工商户的57个品种，1382个批次的食品进行了快速检测，未检出不合格食品。

(三)实行大宗采购仓储食品备案登记制度。首先，我局对实行大宗食品采购仓储的经营户进行了全面的摸底调查，对一次性采购货值在1万元或单品50箱以上的食品采购的经营户，要求其在货物到达的3日内，向所在地工商所提交相关证明文件进行备案登记。目前，已对17户经营户进行了登记备案。其次，在备案工作中，认真对经营户提供的索证索票及进货计划进行了审查，并认真核对相关的实物与票据，发出备案通知17份。同时印制了食品仓储标志10个，商品经销标志5000余个，分送到了各经营户当中。

(四)以农村食品市场整治为重点，加强食品送货车辆登记备案工作。为规范农村食品送货车辆经营行为，营造安全放心的农村食品消费环境，开展了食品送货车辆登记备案管理制、推行强制备案管理制度、送货质量把关制度和质量安全承诺制度，从监管制度和机制上解决工商行政管理部门监管食品送货下乡、送货上门的“空白点”，有效地保护了农牧区群众的合法权益。

截止目前，共开展食品质量监测工作1320次,聘请食品安全义务监督员326名、企业食品质量员12名,与经营者签订《食品安全责任书》1180份。共查处产品质量和食品违法案件54起，罚没款26270元。受理有关食品申诉举报案件15起，挽回经济损失2270元。

五、立足工商职能，积极为社会主义新农村建设服务

(一)加强农资市场的监管。为了确保农牧民群众购买放心农资，我局加大执法力度，严厉打击制售假冒伪劣农资行为和无证照经营农资商品行为，与71户农资经营者签订了《农资经营责任书》和《商品质量保证承诺书》，下发《化肥经营格式合同》和《农药经营格式合同》1540份，发放消费者调查表330余份。检查化肥5350吨、农药8吨，地膜、棚膜3285公斤，依法立案查处3起无照经营化肥案，罚款1500元。查获过期农药4个品种103瓶(袋)，案值282元，处以罚款1000元。(二)积极开展订单农业合同监管工作。以合同帮农为立足点和出发点，积极指导并参与制定《农作物订购合同》，并将500余份订单农业合同纳入了监督管理，进行了事前、事中、事后的监管，提高了合同履约率。同时于今年8月份在抓西秀龙乡成功调解了一起订单农业合同纠纷，为合同双方当事人挽回了经济损失20余万元，得到了当地农牧民群众的高度赞誉。截止目前，我局共办理抵押物登记1份,抵押物总价值210万元,主债权金额100万元,办理不动产注销登记10份。积极向企业推行建筑合同示范文本56本，房屋租赁合同24份，工矿产品购销合同40份，化肥、农药购销合同500份。

(三)积极培育发展农村经纪人。一是认真梳理，摸清底数。各工商所针对辖区开展经纪活动的实际情况，对辖区内从事经纪活动的经纪人进行了调查摸底，并将农村经纪人的个人资料、从事经纪业务的项目、范围以及备案等事项逐个进行了登记造册。目前，我县从事人参果、甜脆豆等特色农副产品、畜产品、中药材中介的经纪人共有35人,对其进行了重点扶持和培育;二是本着“先培育后发展，边管理边规范”的思路，以工商所为单位，重点向农村经纪人培训《合同法》、《商标法》及《经纪人管理办法》，提高了农村经纪人的法律意识。

六、发挥职能作用，认真做好安全生产监管工作

(一)加强对煤炭生产企业的监管。认真落实属地监管职责，对管辖的12户煤矿建立了以营业执照登记事项、前置审批登记事项及日常监管情况为内容的监管登记台帐，对煤矿实施了有效监管。一是对证照到期的煤矿，针对不同情况及时下发了预警通知书和《责令中止生产经营活动通知书》，责令其停产整顿;二是对经县煤炭工业局整改不达标，属依法取缔关闭矿井，及时下发《责令注销营业执照通知》书，限期办理注销登记;三是对4户因改制、出售的煤矿，其实际情况与登记情况不符的，及时下发了《责令变更登记通知书》，责令其办理变更登记。认真开展了煤矿安全专项整治工作，并及时上报了专题报告。

(二)加大了对文化娱乐市场的监管力度。在文化市场专项整治工作中，重点对歌舞厅、音乐茶座、洗浴中心、网吧、旅社等场所进行了检查。对6户特种行业许可证到期的企业下发了《限期整改通知书》，督促办理了证照。依法取缔无证照经营的黑网吧1户。

(三)加大了对非煤矿山的整治力度。重点加强了对建筑企业、小砖窑、小矿山、小作坊、加油站、油库、电气焊及农资经营单位的检查。通过清查，对2户无《矿长资格证》、《安全生产许可证》的及时下发了《市场预警通知书》，限期办理。对2户涉油企业因《营业执照》与《危险化学品经营许可证》负责人不一致，及时对该企业下发了《整改通知书》，责令当事人限期办理变更手续。

七、大力开展整顿和规范市场经济秩序，为构建和谐社会营造良好的市场环境

在进一步完善市场巡查预警制的基础上，结合实际初步试推行了网格化管理，大力开展了专项市场整治工作。

(一)开展了成品油市场专项整治工作。会同石油公司、商务等部门，深入到华藏寺、安远、炭山岭等重点区域，对我县境内的15户油品经营户的主体资格进行了检查，经营行为进行了规范。对2户未建立台帐的门店及时下发了《限期整改通知书》，对5户无证照经营的油品经营点依法予以取缔。

**窗口个人工作总结20\_11**

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 ，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;即办件718496件，即办率;承诺件605084件，占大厅业务总量的;转报件12082件，占大厅业务受理总量的。自20xx年5月运行以来，大厅累计受理业务量为120xx636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\_、药品\_、城管局、外办、无线电管里局、\_、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20xx41件，占今年度大厅业务受理总量的，日均业务受理量807件;加班时间小时，日均加班小时。

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。

**窗口个人工作总结20\_12**

一年来，在市行政服务中心党组和市卫生局、卫生监督局的正确领导和亲切关怀下，在窗口同事默契配合和大力支持下，我始终坚持“依法行政、执法为民”原则，牢记“便民、规范、廉洁、高效”的服务宗旨，以满腔的工作热情和高度的敬业精神服务于广大行政相对人。在工作纪律、服务态度、办事效率等方面均取得了一定成绩，为打造和谐卫生窗口做出了积极贡献，现小结如下：

一、成绩与做法

(一)积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。首先是行政许可实行一个窗口对外。今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻\_\_市行政服务中心卫生局窗口，实现了“统一受理、统一审核、统一送达”，限度地方便了行政相对人。其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行了卫生行政许可首问负责、一次性告知、办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行为，切实保障了“依法许可、规范许可、公平许可”。再之是实行“急办件”制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行“急办件”制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务等卫生许可事项(新办、换证、变更、注销)330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利完成了我局依法承担的各项审批、服务工作。

(二)不断强化政治业务学习力度

1、积极参加各项政治活动。进一步提高个人政治素质，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风。

2、认真学习法律法规知识。刻苦钻研《\_行政许可法》、《\_食品安全法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关卫生法律、法规，为做好窗口服务工作奠定坚实的法律基础。

3、注重工作水平磨练。我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

(三)努力提升行政服务办事效率

1、实行办结制度。认真贯彻执行《\_行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在\_\_市行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、热情服务，便民利民。认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

3、严把受理办结审检关。按照\_“八条禁令”、廉政工作“五项制度”和行政服务中心“十不准”作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

4、严于律已，守纪守法。严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

二、问题与打算

虽然取得了一点成绩，但是与全市经济、社会发展相比，与人民群众健康需求相比，与各级领导的期望相比还存在一定的差距。主要表现在以下几个方面：

1、缺乏大胆尝试。作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

2、窗口间交流不足。与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

**窗口个人工作总结20\_13**

20\_\_年在县委、县政府的统一部署下，积极响应县委、县政府提出效能建设的号召，在商务局党委、商务局和县行政服务中心的直接领导下，认真学习党和国家制定的法律、法规、条例和相关政策，加强业务部门的自身建设，提高自身的业务水平和依法行政的能力，认真做好本职工作。

一、行政审批职能集中情况

为全面推行行政审批相对集中，切实提高行政审批效率，根据上级有关文件精神，我局增设了行政审批科，由周锦安副局长担任科长，并确定了进驻行政服务大厅工作人员，具体承担本单位的行政审批事项的集中办理工作。同时，按照有关要求将我局面向社会的各项行政审批职能全部集中到行政审批科，将行政审批科集中到县行政服务大厅办公，所有行政许可审批项目到大厅窗口审批、办结，实行一个窗口对外的一站式服务。为进一步建立健全行政审批“两集中、两到位”工作长效机制，制定了首问责任制、一次性告知制、限时办结制、行政许可责任追究制等一系列保障制度。

二、局领导高度重视

1、商务窗口自商务局组建以来，对窗口的建设高度重视，不断加强商务窗口建设，彻底改变了过去名存无效的现状，窗口职能在不断地调整和完善。在随着商务工作的不断理顺和规范，商务窗口建设会越来越好

2、遵照商务局党委和商务局对各职能部门的要求，要求每个工作人员都要认真学习，不断提高自身的政策和依法行政水平。作为窗口工作人员，根据窗口工作性质和特点，不但在工作上对来办理项目的客户要有热情，而且窗口工作人员还要具备一定的依法行政能力，这样对我们窗口工作人员来说，就提出了一个更高的要求。因此，就要天天学习，熟练掌握和运用党和国家的法律、法规以及相关政策，以得于更好地做好商务窗口的服务工作。

3、领导重视，大力支持窗口的工作，局领导不但对窗口工作提出高要求，要求窗口工作人员要树立更好的形象，多次指出窗口不但是办事的地方，更是代表单位，代表我们商务局的形象。因此，商务窗口在局领导的直接领导下，齐心合力，发扬团队精神，充分发挥集体的力量，努力做好窗口的服务工作。

4、为了做好商务窗口的工作，根据县行政服务中心制定的各项规章制度和公务员管理条例的要求，严格遵守中心的各项制度，以高标准严要求来约束自己，做到上下班准时，不迟到，不早退，中途有事请假。认真执行学习党和国家的政策和相关法律法规，严格执法，依法行政。

6、积极主动地与上级商务主管部门的保持密切联系，虚心请教有关商务政策和有关规定。争取在上级部门的指导下做好我县的各项工作。

三、存在不足及下一步打算

县政务中心给予的我局的九个事项中，其中有六个涉外项目由于我局成立较晚，人员较少且不具备承办涉外工作的能力，其办理权限在市商务局，我局只能办理另外三个便民服务项目。

由于我局的审批工作存在着阶段性，信息量少，加之入驻政务中心的时间比较短，相对的录入信息量也比较少，与上级领导部门的要求还存在着一定的差距。今后，我局行政审批科将围绕“规范、高效、便民”，不断加强自身建设，提高服务质量和审批效率，真正实现从“受理窗口到审批窗口”的转变。

**窗口个人工作总结20\_14**

今年4月19日，我局进驻县政务服务中心，在长达半年多的时间里，我们始终牢固树立全心全意为人民服务的思想，急为群众急，想为群众想，认真实践“\_\_”，严格按照中心要求，努力工作，积极进取，工作己经步入正轨，取得了显著成效。现总结如下：

一、工作到位，成绩显著。

今年4月19日至12月31日，我窗口共接件696件，己办结682件，有14件正在办理中(即办件570件，承诺件126件，平均每天件)。其中，外来人口婚育证明324件(正式婚育证130件，临时婚育证194件);受理再生育申请126件：申请补办《独生子女证》139件：征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件;热情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏实到位。

自觉卒先遵守各项规章制度

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞“红灯”是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们的“上帝”———第一位人民群众的光倾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位“上帝”光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了我们，我们似乎也感到莫大的荣幸。我们记得非常清楚，它是20\_年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工作上都互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。这里为人民服务的气氛十分浓厚，对人民群众热情接待，工作一丝不苟，严肃认真，努力实践“\_\_”，全心全意为人民。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的\_人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦脑，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竞然胆大忘为地把政府为民办实事的政务工程，说成是“\_队”，工作人员都是“发配”到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑畔，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤概，呼于单位领导出面主持公道，认真教育肇事者。建议单位应将此人“发配”到政务中心，好好。

明年工作打算

20\_年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在\_深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

(一)加大宣传力度，重点做好三个宣传。

一是我们将在年初，深入到企业、学校和农村宣传窗口事项和程序，届时，我将邀请\_电视台随行拍摄动态新闻，扩大社会影响;

二是向计生局的领导作好宣传，宣传中心工作的目的、意义和重要性，提高领导认识，把我们的待遇提高到令人羡慕的水平，把窗口建设成为优秀人才的窗口，最终把窗口变成想来来不了的热门岗位;

三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

(二)增加一个窗口，培养吃苦耐劳，全心全意为人民服务人才。将建议计生局定期派人到中心轮流煅炼，磨练意志。将此项作列为干部评优和中干提拔的重要考核内容

(三)坚持和完善领导值班制度。

(四)建立科室到中心了解工作情况制度。

(五)建立每月例会通报情况制度。

(六)继续坚持按办事指南办理所有事项。

(五)建立每月例会通、报情况制度。

(七)坚持按办事指南办理所有事项。

**窗口个人工作总结20\_15**

20--年，按照区委争先创优小组安排和部署，在中心的统一领导和本单位的业务指导下，坚持“公开、便民、廉政、高效”的宗旨，认真履行行政服务职能，不断提高工作效率和服务水平，圆满地完成了今年上半年的各项工作。现将主要工作情况汇报如下：

一、圆满完成审验、换发和变更《收费许可证》为主的本职工作，同时强化为民服务意识，提高为民服务水平

审验、换发工作一开始，我窗口围绕省局要求，确定了今年审验工作的重点：

1、是否按照规定的收费项目、收费标准、收费范围实施收费，收费单位有无扩大收费范围、提高收费标准、自立项目等乱收费行为;

2、对国家和省明令取消和降低标准的收费项目及时落实;对已核发的《收费许可证》进行全面清理，及时变更。一方面我们指导他们填报《收费许可证申请表》，并逐项对各单位的收费项目与微机中该部门(单位)的收费档案进行核实，查看该单位是否有超标准收费、乱收费行为，其收费是否符合当前的政策。

3、《收费许可证》中填列的收费单位、收费项目、收费标准、收费范围、收费对象、计算单位等与实际执行是否一致;收费项目和收费标准的增减、调整，是否及时输了收费许可证变更手续;《许可证》有无转让、借用、涂改、伪造和遗失、损坏等现象;

4、收费是否使用财政或税务部门规定的票据和实行收支两条线管理;

5、20--年度收费单位的收费收入和支出情况。同时，我们为规范发放《收费许可证》范围的管理要求，严格要求单位将必须提供的申请文件、合法有效批准收费文件、政府或业务主管部门批准执业的文件和有关证照、法人资格证明或机构编制及经费来源的文件等等到一系列材料准备齐全，保证了《收费许可证》档案的齐全。为了确保每家单位的新证不出差错，我们认真实行“三查看”制度：审验前一

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！