# 乡镇政务服务工作总结【三篇】

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-11-27

*工作总结是最常见和多用途的年终总结、半年总结和季度总结。 以下是为大家整理的关于乡镇政务服务工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇1】乡镇政务服务工作总结　　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，以及同事们的关心帮助下，按照...*

工作总结是最常见和多用途的年终总结、半年总结和季度总结。 以下是为大家整理的关于乡镇政务服务工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】乡镇政务服务工作总结**

　　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，以及同事们的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让满意度提高的目标，努力把农机窗口建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的窗口。现将一年来的学习和工作梳理总结如下：

　　一、提高思想认识。作为政务中心窗口工作人员在为人民服务的同时，思想要统一到县委、县政府的决策上来，从而提高思想认识。本人是农机窗口的工作人员，一年来，严格遵守中心各项规章制度，始终不放松业务知识的学习，以便运用到实际的工作中去。

　　二、明确工作职责。在窗口工作中我深知树立责任感和使命感是最重要的，加强服务意识，强化服务职能，提升服务品质，深化服务姿态，做到以亲切、端庄、和谒、热情、主动、耐心、周到的服务。窗口办事实行公开、公正、阳光操作，树立政府的良好形象，使群众放心、舒心。优质、高效的便民服务，使群众办事放心，解决群众办事难的问题，以营造和谐的社会氛围。同时对于办事群众的疑难给予耐心的解决和答复，并且以便民、为民、服务于民做为工作的出发点和落脚点，以帮助办事群众解决疑难为目标，明确了自己的工作职责。

　　三、增强业务知识，提升效能服务。窗口是代表全局的行政职能，所以本人在服务上一定做到热情、业务娴熟，对服务对象的问询能给予正确无误的答复;遇到群众有疑问的.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;遇到服务对象文化程度有限时，能主动指导;接听电话时，能做到主动问好。忠于职守、爱岗敬业;做到与单位内部团结协调共同推动工作;一直以来没有与服务对象争执与不愉快的现象，没有履职不到位而受到投诉举报。回想自己到服务中心工作已经一年了，工作中还是会存在一些小的差错，我深知对于业务知识方面还需要更多的学习，更严格要求自己，从而充实自己的业务知识更好的为办事群众解决难题。

　　四、今后的努力方向。在今后的工作中要加强学习，努力提高自身素质，不断树立职业道德和服务水平。把学习上级政策，把握好正确方向;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的重要手段。本人始终把“以服务为己任、方便群众、奉献社会”作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，争做一名文明优秀的窗口工作人员。我将这次总结作为对我个人的支持、监督和帮助，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，为推进我县政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。

**【篇2】乡镇政务服务工作总结**

　　\_\_\_年，在乡党委、政府的正确领导下，在各窗口单位大力支持和全体工作人员共同努力下，政务服务中心紧紧围绕“廉洁、高效、务实、规范、便民”的服务宗旨，深入践行以人民为中心的发展思想，不断创新机制、锐意改革、提升服务、奋力拼搏，“中心”各项工作取得新突破。具体工作汇报如下:

>　　(一)大厅业务办理情况

　　\_\_\_年，政务服务大厅办件864件，同比去年，办件量增长17%，件件按时办结，办结率100%，满意率100%。

>　　(二)“最多跑一次”改革工作

　　1、制定出台了《关于推进“最多跑一次”改革加强乡便民服务心规范化管理的九条措施的通知》(福府发〔\_\_\_〕56号)，坚持“以人民为中心”理念，进一步深化“放管服”改革，不断优化办事创业和营商环境，切实解决企业和群众办事难、办事慢，多头跑、来回跑等问题，增强群众和企业对改革的获得感，助推实力\_\_、幸福龙城建设。

　　2、清理事项，优化流程。编制了9个部门单位共100余项的一次性告知单，告知单分别由设定依据、许可条件、办理流程、申请材料、承诺时限、收费依据、收费标准、咨询电话、监督电话、办理地点等要素组成，办事者有了告知清单，就解决了所办事项该如何办理和办事所需资料，极大地提高了办事效率。

　　3、落实“三集中、三到位”改革。明确了由乡长龚文珍为政务中心主任，分管领导林杰为中心副主任，具体业务由徐婷负责，确保授权到位;按照应进尽进的原则明确了进驻政务服务大厅的事项，确保进驻到位。

　　4、深化“互联网+政务服务”。一体化政务服务平台于10月已投入便用，加大政务公开力度，通过门户网站对政务服务事项目录进行公示，列明依据条件、流程时限、收费标准、注意事项、办理流程、联系方式等，并保持内容即时更新，确保内容准确，与线下保持一致，做到一次告知群众，让群众少跑腿。

　　5、各村设立“网格员”。11个村设置了网格员，集中进行办理，对代人员进行了3天的业务培训，现已正式上岗，真正做到变“群众跑”为“干部跑”，切实提高服务水平，为企业和群众提供全程无忧的帮代办服务。

　>　(三)政务服务工作

　　1、严格实行考勤管理。“中心”严格按照影像考勤签到制度，将窗口工作人员和分管领导的考勤结果以周统计、月汇总、季通报的形式反馈各单位。加强日常考勤管理和巡查督查，严格执行临时外出登记和请销假审批等制度，有效维护了“中心”的正常工作秩序，进一步提升了窗口工作人员服务水平。

　　2、开展“三亮三比三评”活动。“中心”根据“四责四诺”和“五联五问”大调研要求，开展了“三亮三比三评”党建主题活动，即“亮身份、亮职责、亮承诺”“比创新、比作风、比业绩”“评党员先锋岗、评红旗窗口、评服务明星”。通过开展“三亮三比三评”，进一步强化“中心”机关、大厅窗口党员干部和工作人员的责任意识、执行能力和实干精神，激发学习先进、崇尚先进、争当先进的热情，逐步实现“一流标准、一流服务、一流形象”的人民满意型政府的目标。

　　3、畅通12345市长热线平台运行。\_\_\_年市长热线(便民服务平台)共接到群众诉求4件次(其中电话受理4件次，县委书记、县长信箱受理3件次，按期办结率100%，回访群众满意率100%，充分发挥了热线“倾听民声、服务民众”的重要作用。

　　3、积极拓展服务领域。按照板块合理布局，以群众和企业“办一件事”为标准，牢固树立人人都是咨询员、导办员、代办员的理念，坚持换位思考、定位思考、对位思考，为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道，对重点区域重点项目针对性提供个性化定制化服务，帮助企业和群众解决办事中的痛点、难点、堵点问题，让企业和群众办事更舒心、更满意。积极开展延时服务、预约服务和上门服务，努力营造优质、高效、便民利企的政务服务环境。

　>　(四)政务公开工作

　　1、政务公开内容全面。修订完善本级政府和部门符合《条例》要求的政府信息公开目录和政府信息公开指南，在政府门户网站和本单位网页上更新了信息公开指南，主动公开内容全面、真实、准确。坚持以公开为常态、不公开为例外原则，全面推进重点领域信息公开，扩大公众参与，增强公开实效，助力稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险。\_\_\_年至今共公开各类信息122条。

　　2、政策解答回应到位。及时发布了全乡重要的规范性文件，按照“谁起草、谁解读”的原则，详细介绍政策的背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等。同时做好了政策文件与解读材料的相互关联，在政策文件页面提供了解读材料页面入口，在解读材料页面关联了政策文件有关内容。

**【篇3】乡镇政务服务工作总结**

　>　一、统一认识，加强领导，不断抓实政务公开与服务。

　　为确保我镇政务公开各项工作落到实处，先后多次召开了党政联席会议和镇村两级干部会议，对政务公开和村务公开工作进行了督促和部署。切实把政务公开工作列入重要议事日程。完善了便民服务中心工作，成立了以镇长为组长，党委委员邹卓文为副组长，各有关职能部门负责人为工作组成员的便民服务中心工作领导机构，有效保证政务公开和政府信息公开的落实。该中心将首问负责制度、服务告知制度、服务承诺制度、接待登记制度、情况报告制度、值班制度等上墙，广泛宣传便民利民服务中心的职能作用、服务内容、办事流程，扩大群众知晓率和工作影响面，积极营造便民利民、服务群众的良好氛围。为确保“便民、高效、廉洁、优质”的服务宗旨落到实处，中心成员多次召开会议，强化考核机制，制定了《中心管理办法》、《绩效考核办法》、《工作人员守则》、《考勤制度》等规章制度，把绩效考评与年终评优挂钩，营造了积极工作的氛围。各村成立村务监督委员会，加强对村级事务的监督和有效运行。

　>　二、突出重点，明确形式，不断深化政务公开与服务

　　在政务公开与服务推进过程中，我们讲求实效，根据我镇的实际，突出重点，创新形式，不断提高政务公开工作水平。在公开内容上，我们在按照县委政府的要求，在公开基本内容的基础上，重点公开与群众切身利益密切相关的事项，以及群众最关心、社会最敏感、反映最强烈的热点问题。根据我镇实际情况，确立了以下十项重点公开内容：①有关农村的重要政策法规。如农村土地承包经营权确权颂证等；②机关干部的选拔、聘用、管理和村两委会班子成员的选举任用情况。③政府为民办实事项目及其进展情况。④镇村财政、集体资产收支及审计理财结果。年初，镇人大和党政领导班子专题听取了镇财政所一年来的财政收支情况报告，对招待费、差旅费和专项经费进行了重点审查，并在机关干部会议上公布详细的审查情况，有效地压缩了不合理费用的支出。⑤重大工程项目的招投标、预决算情况。⑥农民负担及减负情况。⑦计划生育政策，包括计生奖励和计外生育费的征收、管理和使用情况。⑧各职能部门的工作职责、办事程序、收费标准、服务承诺及责任人的情况。⑨社会保障情况。民政部门的优抚对象和标准、各种困难补助均张榜公布，防止不合理现象的发生。⑩重大违法违纪案件的查处及群众关心的其他重要政务的活动情况。

　>　三、创新思路，真抓实干，力求政务公开富有成效

　　在政务公开工作中，我们注重创新思路，做到“四个结合”：一是把政务公开与目标考核相结合；二是把政务公开与社会服务承诺相结合；三是把政务公开与开展行风政风评议相结合；四是把政务公开与党风廉政建设相结合。通过这“四个结合”，有力地推进了政务公开工作的开展，取得了明显的效果。

　　1、促进了领导决策的民主化、科学化。通过政务公开，充分发扬民主，让群众及时了解当前镇村两级的各项政务活动，并通过镇人大主席团开展代表联系选民活动，征求人民群众对政府工作的建议和意见，并将意见收集整理好交由政府及有关职能部门去落实，这样就提高了干部群众参与政务的积极性，提高了领导决策的科学性和准确性。

　　2、规范了机关权力运行，保障了工作顺利开展。通过政务公开，有效地规范了政府机关的权力运行，不公正、不公平现象逐渐减少，非生产性开支大幅度降低，改进了机关工作作风和广大党员干部的形象，受到了群众的普遍欢迎。

　　3、增强了工作透明度，促进了党风廉政建设。政务公开使得政府的各项施政行为均处于群众的监督之下，有效地防止了各类暗箱操作的发生，提高了工作透明度，规范了行政行为，推动了政府机关的党风廉政建设，方便了企业和群众办事，促进了办事效率的提高

　　4、改进了干部作风，密切了政府同人民群众的联系。通过政务公开，改进了广大党员干部的工作作风，提高了工作效率，为民服务的意识进一步增强，过去是群众找上门，现在是我们上门为群众服务，赢得了群众的信赖；群众通过参政议政，主人翁意识进一步增强，对政府依法管理给予了理解与大力支持。

　　5、改善了对外开放环境，促进了全镇各项事业发展。

　　在加大招商引资的激烈竞争中，良好的投资环境至关重要，尤其是一个地方的投资软环境更是对投资者的决策有着重大的影响。环境就是生产力，环境就是竞争力。政务公开工作的深入开展，有效地促进了投资软环境的改善。

　　在充分肯定成绩的同时，我们也要看到不足和差距。主要表现为：（1）公开内容不够具体和及时，重点不突出。（2）政务服务人员的素质和服务能力还待进一步提高。这些问题都需要我们认真研究，切实解决，不断把政务公开工作推向深入。下一步工作我们着力做好：（1）做好宣传工作。我的镇便民服务中心是一项实实在在的民心工程，所以要在群众中进行广泛的宣传，并不断改进完善制度。（2）加大培训力度，提高工作人员的依法行政水平和服务意识。达到进一步转变了机关作风，方便群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，取得了明显成效。

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！