# 政府单位办事窗口工作总结(合集40篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-06-05

*政府单位办事窗口工作总结1今年以来，我窗口在各级领导的正确领导和上级业务部门的指导下，我们始终以“全心全意为人民服务”为宗旨,以优化服务环境、树立良好形象为已任，努力做好本职工作，在工作中，认真、仔细、及时、快捷的办理每一笔业务，较好地完成...*

**政府单位办事窗口工作总结1**

今年以来，我窗口在各级领导的正确领导和上级业务部门的指导下，我们始终以“全心全意为人民服务”为宗旨,以优化服务环境、树立良好形象为已任，努力做好本职工作，在工作中，认真、仔细、及时、快捷的办理每一笔业务，较好地完成了领导交给的各项任务，把平凡的工作做到有始有终，现将一年的工作情况总结如下：

>一、加强学习，提质增效。

今年我们区级农牧部门派驻大厅的固定在岗工作人员有2名。窗口代表政府依法进行农牧行政许可，需要较高的综合素养，为此要求我们工作人员不断的加强业务知识和相关法律法规的学习。除积极参加大厅和本单位的政治学习外，工作之余学习各项业务知识及法律法规，不断提高自己的业务水平和道德素养，增强了转型和服务意识。具体学习和掌握了与业务相关的《行政许可法》、《动物防疫法》、《兽药管理条例》等法律法规和行政许可程序，并能够在实际工作中熟练运用，提高了工作效率。

>二、恪尽职守、按规办事。

我窗口在秉公办事的基础上，能够做到团结协作，忠于职守，营造了民主、和谐的工作氛围。坚持把方便群众放在第一位，既做到了严格把关，又体现出了热情服务，树立了良好的`服务形象，我们编印了办证所需材料等办事指南，将审批内容、办事程序、申报材料、承诺时限、审批依据等事项公开，方便了前来办事的单位和群众，同时热情地解答群众提出的咨询事项，宣传和引导广大群众依法开展科学种养、规范经营。从未发生过一起差错和推脱事件，多次受到群众的好评，真正做到了以人为本、热情服务。今年累计新办和审核《动物防疫条件合格证》及《兽药经营许可证》50份，办结率达到了100%，主动帮助群众进行名称核准12件。

>三、遵纪守法，爱岗敬业。

我窗口工作人员能够认真遵守大厅的各项规章制度。严格执行考勤管理制度，按时作息，勤奋敬业，一丝不苟，勤勤恳恳，任劳任怨。工作中能够做到衣冠整洁，微笑办事，文明用语，态度和蔼。并能积极完成上级领导和组织交办的各项任务。

过去的一年，我们已经为今后进一步开展工作打下了良好的基础。但离政务大厅的窗口要求还存在一定的差距，今后我们将一如既往，立足窗口，热诚服务，一是开拓创新，内修外炼，勤奋工作，务实高效，进一步提高业务优质服务水平；二是热诚服务，提高为民办事的效果，广泛深入开展贴心服务，树立一流的服务形象；三是规范行为，加强业务学习，提高业务水平，进一步严格办事流程，坚持把目标工作常态管理；四是进一步创新工作思路，努力在加强宣传和引导上下功夫，更好地为白银经济社会发展服务

**政府单位办事窗口工作总结2**

桐庐县行政服务中心国土窗口自20XX年进驻以来，始终以为企业和群众提供优质高效的服务为宗旨，围绕“环节最少、流程最简、效率最高、服务最好”的服务要求，创新服务方式，简化办事程序、提高行政效率，取得了实实在在的成效。目前，窗口主要承担着全县建设用地预审、各类土地登记、出让土地使用权转让审核等工作。

随着“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动的深入开展，窗口在不断落实行动的过程中，也逐渐的摸索出了自己的一点工作经验，特做如下总结：

（一）统一思想，明确责任。自“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动开展以来，窗口认真落实领导责任制，窗口负责人认真履行第一责任人的职责，做到认识到位、组织到位、措施到位、工作到位。在业余时间，加强组织学习，领会活动相关主旨精神，确保窗口全体工作人员统一思想，明确各自岗位责任。

（二）勇于探索，大胆创新。在努力完成“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动基本任务的前提下，进一步解放思想，以求真务实的作风推进创先争优活动深入开展，大胆创新、积极实践、注重实效。结合实际设计活动载体，丰富活动内容，创新活动方式。既要严格完成“规定动作”，又要紧密结合各自实际，创新“自选动作”，切实做到规定动作不走样、自选动作有特色。余值担保抵押的推出正是国土窗口的自选特色动作，既为企业增加了融资额度，又用足了资产评估，增强了资产流动性，降低了企业的融资成本，同时通过担保公司的介入，分散了银行贷款的风险，实现了企业、银行、担保公司的多赢。新业务的推出，不仅为企业融资增加了一条新途径，也为我县的\'工业经济发展发挥了重要作用，把创先争优真正落到了实处。

（三）加强宣传，营造氛围。不断加强对“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动的宣传工作和舆论引导。充分运用窗口微博和窗口宣传手册等平台，营造氛围，及时反映活动进展情况和工作实效，集中宣传报道“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动中涌现出的为民服务的典型事件，报道创先争优活动的新举措、新经验，进一步激发窗口工作人员参与活动的热情和干劲。

（四）统筹兼顾，注重实效。根据实际，精心组织，统筹安排，正确处理好开展“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动与推动窗口各项工作的关系，把“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动作为推动各项工作的重要动力，作为提升科学发展水平的重要机遇，进一步激发窗口工作人员的积极性、主动性、创造性。不断突出实践性，把开展“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动与推动科学发展的实践紧密结合起来，与推进窗口业务工作结合起来，确保把“创先争优”活动以及“为民服务创百优”行动持续、深入的推向前进。

**政府单位办事窗口工作总结3**

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。

**政府单位办事窗口工作总结4**

工商局xx\*\*： 这是一封迟发的感谢信。 我们是xx公司，xx市重点扶持的三个经济区分别成立的投资性公司之一。我公司于xx年xx月xx日注册成立，在我们成立过程中，得到了\*\*、市\*以及多个部门的大力\*\*，使得公司顺利成立。对此，我们感受颇深。因此，我们特向给予我们大力\*\*和帮助的各个部门表示衷心的感谢！尤其是xx市行政服务中心大厅工商局窗口（以下简称“窗口”）积极主动地为我们提供了满意的服务，给予我们大力的帮助和\*\*，使我们不能不由衷地感谢！主要体现以下几方面：

一、 耐心解释，主动热情 因公司是初始登记，无论程序上还是内容上我们都是懵懵懂懂。在我们到窗口咨询的时候，无论问到哪个工作人员，都给予了耐心的解释，具体到如何填写表格、如何粘贴附件等等，都能不厌其烦，充分显示了工商人员的业务素质和工作水\*。他们主动、热情的提醒，使我们少走了很多弯路。

二、 积极协调，想人所想 由于公司注册过程中，需要提供的相关文件不能及时到位。窗口的同事了解到这个情况后，主动帮助我们协调国有资产管理部门拟定公司的经营范围等，为我们注册工作提前铺\*了道路。 本来，工商注册窗口只负责登记注册事宜即可，但窗口的同事们急我们所急，走出柜台，为我们协调相关部门。如我们在开户验资的环节上，遇到了银行网点对有关规定有不同理解。他们立即到xx市人民银行协调，得到了人民银行的肯定并发文，使开户和验资得以顺利进行。再如，我们在等待\*相关文件的过程中，他们多次与\*\*市\*办公室联系，力求用最短的时间给我们办好营业执照。

三、 特事特办，效率极佳 窗口的同事们针对我们急于开展工作，又不能完全取得全部文件的特殊情况，特事特办。在办理登记的同时，他们为我们开辟了“绿色通道”，\*\*质监、地税、\*等部门同时进行联办，在一个工作日内就取得《营业执照》、《\*\*机构代码证》、《税务登记证》及刻制公章。 总之，在我们办理注册登记过程中，工商管理窗口的同事们没有喝我们一口水，没有抽我们一根烟，却为我们的注册工作付出了太多太多。我们发自内心地说：你们不愧为“青年文明号”的称号！我们无以回报，只能以这种形式向\*\*上表示一下我们的谢意，感谢xx工商行政管理局政务中心窗口的同事们，我们会在今后建设xx，投资xx，开发xx的过程中，以你们为榜样，为把xx建设成为海南省西部中心城市做出贡献！

敬礼！

xx公司

20xx年xx月xx日

**政府单位办事窗口工作总结5**

一转眼，20xx 年过去了。在这一年中，我一如既往地在自己的岗位上踏实 工作着，现将工作情况总结如下。

1、思想\*\*上。作为一名\*\*\*员，我能够以身作则，吃苦在前，享受 在后。\*时认真学\*\*理论知识，及时更新理念。能够理论联系实际，坚决贯 彻执行卫生局\*委的各项方针、\*\*，积极在群众中做好\*的\'各项宣传\*\*工 作，能够积极参加各项\*团活动。

2、业务工作上。一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢 记全心全意为人民服务的宗旨，在自己\*凡而普通的工作岗位上，努力做好本 职工作。今年我负责的工作除了有爱卫办和公卫科的分工任务外，还兼职医改 信息化和卫生强县创建等工作。一年的工作尽职尽责、任劳任怨，努力做好每 项工作。起草各类爱卫文件和总结，编印健康之友和爱卫工作简报各6期，顺 利完成了十二五农村改水改厕\*\*统计工作，完成各类卫生创建工作的台帐指 导和验收考核工作，做好医改监测数据填报等工作。对待自己负责的工作都认 真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析 工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向\*\*汇报，让\*\*尽量能全面、 准确地了解和掌握最近工作的实际情况。对于\*\*交办的其他工作，分清轻重 缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。在同志们的关心、\*\*和 帮助下，各项工作均圆满完成。

3、生活学\*\*。一年来，我认真学习业务知识，始终保持虚心好学的态 度对待业务知识的学习。\*时，多看、多问、多想，主动向\*\*、向同事请教 问题，此外，认真参加各类培训和工作例会，吸取他人的先进经验，掌握了更 多业务知识。我与同事保持良好的工作关系，求实务真，积极上进，始终保持 严谨认真的工作态度。在生活上发扬了艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良 品质，尊老爱幼、真诚待人，时刻铭记1个\*员的责任和义务，严格要求自己。

一年来，在各位\*\*和同事的帮组下，我虚心向\*\*、同事请教和学习， 在不断地学习和探索中使自己业务水\*有所提高，充分发挥岗位职能，不断改 进工作方法，提高工作效率，较好地完成各项工作。 虽然一年来取得了一定成绩，但存在一些不足，在今后的工作中，我一定 认真总结经验，克服不足，努力把工作做到更好。

**政府单位办事窗口工作总结6**

不知不觉中，我已经在教师的工作岗位\*\*职一年了，在过去的日子里，有过成功也有过失败，有过欢笑也有过泪水。在工作和学习中，在与学生们的相处过程中，我收获了很多，得到了很大的满足。现在我将一年来的学习和工作情况作一个总结，以便总结经验，反思自己，完善自我。

>一、德方面

作为一位教师我很清楚，自己的教学思想和教育观直接影响自己的教学方向、教学方法等。所以，本人能够认真学习新的教育理论，及时更新教育理念。教师是“人类灵魂的工程师”，因此教师必须抓好两项工作即教好书、育好人。要育好人绝非一件简单的事情，教师首先要做好表率即为人师表。在生活中，我扮演着多重身份：做学生的好老师、做学生的“好家长”、做学生的好朋友、做学生的心理医生，关注学生的健康成长，不体罚或变相体罚学生，不侮辱学生人格。课堂上，我时刻注意规范自己的教学行为。课后，我经常走进教室，与学生一起参加课外活动，加强与学生的\'沟通交流。当学生遭遇挫折时，适时地给予学生鼓励，与学生一起分享自己的成长故事，以自己的人生经历去感化、教育学生。

>二、能方面

教好书是教师的基本职责之一，在教学工作方面，我争取多听课，从中学习别人的长处，领悟其中的教学艺术。每上一节课，我都做好充分的准备，我的信念是决不打无准备的仗。在教学中，认真备课，认真阅读各种教科参考书，认真编写好教案制定好教学计划，根据学生的实际学习情况和向其他教师取得的经验，不断地加以改善修改。在传授学生知识时，不厌其烦，耐心教导学生，还耐心地辅导学生复习遗漏知识；在传授学生知识的同时，并对他们进行思想教育，教育优生帮助后进生。

>三、绩方面

在教学方面：开了两次公开课，得到了教研组内其他老师的一致认可。期中考试，我所带的三个班级的英语学科，总体来说，成绩较好。

>四、勤方面

本学期，在教学方面，我担任了高一年级三个班的英语教学工作。此外，还担任高一（三）班的班\*\*工作，对于刚刚步入工作岗位的我来说，无疑是一个挑战，但同时也是一个自我锻炼的机会。因此，我兢兢业业地对待自己的事业，按时、按质的完成每一项工作。在这些工作中，我坚持总结与反思，在每一个方面都写有工作心得，不断改进，提高工作效率。我热爱自己的事业，从不因为个人的私事耽误工作的时间，并能积极运用有效的工作时间做好自己分内的工作。

俗话说：“金无足赤，人无完人。”在教育教学工作中，我仍然有很多的不足之处，如在工作中会产生“惰性”思想，自身的知识面较窄，理论修养水\*不高，在教育学生方面的经验的还不足，在以后的工作中，我会“多学习、多动手、多思考、多总结、多反思”，以期更大的提高。教育是爱心事业，从学生身心健康出发，根据学生的个性特点去点拔引导。对于个别后进生，利用课间多次倾谈，鼓励其确立正确的学习态度，积极面对人生；而对优秀学生，教育其戒骄戒躁努力向上，再接再厉，再创佳绩。在今后的教学过程中我会逐步改正和完善教育教学方法，争取更大进步，早日成长为一名优秀的英语教师。

最后，希望各位\*\*和各位同事在以后的工作中能继续给予我指导和帮助，我会全身心的投入到我热爱的教育事业中，把我的所能全部教给学生们，愿他们的明天更美好！

政务服务大厅窗口工作人员年度总结 (菁选2篇)（扩展6）

——工作人员年度的工作总结 (菁选3篇)

**政府单位办事窗口工作总结7**

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\_\_\_(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\_\_\_活动、\_\_\_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。20\_\_年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加\_\_\_培训和\_\_\_学习，并报考了\_\_\_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。

玉兔辞岁去，祥猴迎春来。新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

**政府单位办事窗口工作总结8**

做好自己的事，其实并不容易。我们大多数人在工作岗位上其实都是很\*凡的人，空喊大\*\*为经济发展，我要如何、如何，那是很简单的事件，但是我认为要真的想为泰州作贡献，就必须踏踏实实的做好每一天的事。

>一、勤学勤思，不断增强服务大局的意识。

城市在发展，社会在进步，只有学而不断，才能\*\*思想，与时俱进，才能有新的理念、新的思维、新的眼光，增强发展意识，树立全局观念，从大局利益出发，站在全市的角度、发展的角度考虑问题，审视泰州经济建设和社会发展，以强烈的发展意识、开放意识和机遇意识，推进管理创新。

>二、换位思考，切实强化体察民情的意识。

作为\*\*窗口的一名工作人员，每天直接接触广大的群众，群众是直接的承受者，感触最深，他们的评价是最客观、最真实、最公\*、最权威的。人一生能买几次房，对于普通老百姓来国土部门办土地证，是第一次也可能是最后一次。我们还有什么理由不让他们满意而来，开心而归呢。虽然有的前来办事的人难免有些误解，发发牢骚，但是我们也应该耐心倾听，有则改之，无则加勉，我们不需要争什么，换位思考一下，也许什么都能理解，所以，我们认认真真地接待好每一位来办事的群众、勤勤恳恳地办理好手头上的每一份卷宗，不让差错在我这些发生，不让材料在我这里耽搁。

>三、以人为本，全面确立服务为民的意识。

全心全意为人民服务，就要贯彻“以人为本”的服务理念，坚持实事求是、求真务实，树立工作岗位的需要，就是我们的服务，群众的需要就是我们的工作的服务理念。为群众和企业办实事，解决实际困难。能解决的要及时解决，不能解决的要做好解释和沟通工作，让广大人民群众了解我们的工作。要增强使命意识，培养机关工作的荣誉感、责任感。要严格遵守机关工作纪律，树立良好的机关工作形象。

窗口工作人员的一言一行直接\*\*着国土部门的形象，我们要时刻注意规范自已的言行举止，不断改进和提高服务质量和服务水\*，努力为国土部门树形象、赢口碑，为泰州经济发展贡献出自已的一份力量。

**政府单位办事窗口工作总结9**

一年来，我在院\*\*的正确指引下，进一步\*\*思想，更新观念，不断提高自身素质，自觉听从\*\*工作安排，明确自己的工作职责，认真学习，努力完成各项工作任务，取得了一定的成绩。现就今年的主要工作情况总结如下。

>一、\*\*成员作用：

作为院\*\*成员之一，团结同事，互相协作，积极配合院长以及其他\*\*成员开展各项工作，参与\*\*集中制建设，协同研究决策性议题，为医院的未来发展和\*\*，开创美好的前景而殚精竭虑。

>二、日常临床工作：

坚持每天参加临床诊疗工作，不荒费自己的临床医学专业。在日常工作中，严格执行各种工作\*\*、诊疗常规和操作规程，能熟练掌握各种常见病、多发病、疑难病的诊治，以及临床工作中常见的各种技能操作；一丝不苟的处理每一位病人，态度温和，热情周到，在最大程度上避免医疗事故的发生；访视病人时，诚心的去与病人沟通，减轻病人的心理负担，使病人在治疗期间保持最佳的身心状态；参加各科的会诊和应急救治等工作。

>三、医疗质量和医疗安全：

医疗质量是医院生存和发展的根本性问题，狠抓医疗质量管理，全面提高医疗服务质量是医务办的首要任务。经过努力，医疗质量的提高和医疗事故的`防范，取得了明显的成效。

1.基础医疗质量：根据医院质量管理的要求，健全了三级医疗质量\*\*体系，制定了《医疗质量工作计划》和《医疗质量检查考核标准》，帮助并指导各科室重视医疗质量建设，对病历书写\*\*、请示报告\*\*、查对\*\*、三级医师查房\*\*、会诊\*\*、病例讨论\*\*、手术分级\*\*、首诊负责\*\*等，进行了\*时督促抽查和集中检查相结合的方法，对基础医疗质量进行严格把关，使我院的医疗质量明显提高。

2.医疗文书质量：按照《病历书写基本规范》的要求，亲自对各科住院病历、病程记录及其相关资料严格检查把关，及时\*\*病历，对一些存在错漏或敷衍应付的病历，坚决退回重写，进一步的规范化要求，使广大临床医生的病历书写意识和书写质量大有提高。处方质量也有不同程度的提高，门诊及住院科室的各项基础登记也能够按要求进行，基本符合质量标准要求。

3.医技科医疗质量：加强医技人员技术培训及服务质量的改进，注重检测结果的符合率及准确率的监测，注重与临床一线科室的沟通和交流，进行室间评价和室内评价活动，确保医院诊疗工作的需要，取得较好的成绩。

4.“三基”“三严”的培训和考核：今年医务办开展了12期业务知识培训，内容兼顾各专业层次，尤其对急救知识和急救技能方面的培训列为重中之重；带动护理人员进行技能操作训练，使护理人员操作技能有了一定的提高。举行了1次业务知识考核，合格率100％。同时，定期选派骨干专业人员进行进修学习，不断吸收新知识、新技术。

>四、其他兼管工作：

不管肩负哪一份工作，接触一项，身心就投入某一项，无论巨细，不惜倾注心血，尽职尽责，力求做到尽善尽美，绝不辜负上级\*\*的期望和信任。比如护理、初保、药事、门诊部、药品不良反应报告、医患调解、文书材料、下乡等等工作，毫无怨言，不藉口推搪，而且尽本身的能力，做到最好。

>五、存在问题和努力方向：

回顾一年走过的路，虽然没有大的错误和过失，但还有很多不是之处，比如：1.对时间观念较松懈。2.迟到、离岗行为等，在一定程度上造成了不良影响，有损\*\*成员形象。今后，必须以此为鉴，克服缺点，发扬优点，更好地为人民服务。

**政府单位办事窗口工作总结10**

根据行政服务中心工作安排，我们对过去的一年窗口工作进行了认真梳理总结：

>一、主要工作

规范办件程序，简化办事手续，增加透明度，提高服务水平和办事效率，较好地完成了20xx年工作任务。截止到12月末，共受理许可、便民服务事项831件，其中办理《木材运输证》261件，《森林植物检疫证》263件，《木材经营加工批准证书》14件，《林木采伐许可证》134件，《临时占地许可》2件，《永久占地许可》1件，,办理绿化费101件，办理审核件35件,办理咨询件20件。办结率100%。窗口收到奖旗,窗口人员被评为服务标兵。

>二、主要做法

1、加强窗口工作，落实审批责任，对入驻窗口的各项审批事项下一步办理工作进行了认真的梳理和分析，调整后的行政许可事项已全部进入中心窗口。对入驻窗口工作人员、有关科室人员提出了明确要求。要按照《\_行政许可法》、《\_森林法实施办法》要求，按程序依法办理许可项目。要求有关部门科室人员不仅要掌握和熟练运用本科室涉及的法律法规，还要掌握所涉及的相关科室的法律法规。局领导定期对许可办理情况进行检查。

2、强化监督机制，规范化服务。设立群众举报电话(2818057)，以便群众及时监督。首席代表对许可办理情及时上报局领导，制作了行政许可流程图，让前来办事人员一看即知。

3、提高全员素质，塑林业新形象。局领导要求我们入驻窗口工作人员，认真履行窗口服务承诺，牢记服务宗旨，在电脑、业务知识等方面过得硬，树立全新的形象。

>三、20xx年工作计划

20xx年林业局窗口要进一步解放思想，更新观念，积极探索，提高工作人员的法制观念和水平，认真贯彻执行《行政许可法》、《森林法》，创一流窗口。

1、按照《行政许可法》的要求，进一步完善行政许可、审批、收费各项管理制度，认真遵守中心的.各项规章制度，完善窗口制度建设和行风建设，简化行政审批环节，规范工作程序，便民高效。

2、在工作中以人为本，牢固树立服务意识，虚心向兄弟窗口先进单位学习，认真总结经验，查找不足，取长补短，增强主动为人民服务的宗旨意识，把群众利益放在第一位，不断提高办事人员的法律、业务、服务素质。

3、办理公共行政许可的同时，宣传林业发展方针政策，使窗口充分体现林业局新形象。

**政府单位办事窗口工作总结11**

xx年，县国土资源局驻行政服务中心窗口以优化经济发展环境和开展为民服务、争先创优活动为目标，切实转变工作作风，提高行政效率，优化服务流程，着力打造一站式服务窗口，真正实现了业务办件窗口受理、窗口审查、窗口收费、窗口制证、窗口发证的“一站式”服务，使服务对象得到了高效、快捷、便利的优质服务，到目前为止窗口共办理各类审批项目1906件，按时办结率达到99%，现将全年工作情况简要总结如下：

>一、xx年工作开展情况

（一）局领导高度重视“窗口”工作，支持力度大。

局主要负责人十分重视窗口工作，多次到中心检查指导工作，分管领导每周都到中心签到，与中心领导进行沟通。局里为工作人员配发制服两套，统一着装，树立了窗口工作人员良好形象。

（二）提高工作人员的服务质量和服务水平。

为进一步提高工作效能，强化管理，规范运作，提高服务水平，国土窗口率先在中心开展服务质量活动，既“五个一”活动。一是对窗口工作人员进行一次再动员，统一思想，深化认识，为进一步提高窗口工作效能和服务质量提供思想保证；二是每季度开展一次自查自纠活动，对照依法行政，规范办事，热情服务等方面进行自查自纠，表演先进，鞭策落后；三是每个人每季度写一篇工作小结，联系各岗位职责，找不足抓整改；四是每季度组织一次企业回访活动，上门征求企业对窗口审批，服务工作的意见和建议；五是每季度开展一次业务培训，不断提高窗口工作人员业务水平。上述活动大大提高了窗口工作人员的综合素质，服务质量和服务意识明显增强。

（三）创新服务机制，实现窗口服务的便捷高效。

1、坚持实行“领导窗口服务制”。局分管领导每周一次到窗口驻点办公，直接面对投资者和办事群众，现场协调解决问题。体现了“以人为本，便民高效”的服务理念，树立了良好的政府服务形象。对窗口工作情况，工作人员服务情况以及执行大厅工作纪律情况进行现场督察。

2、实行“六公开”，提高办事效率。国土窗口严格按照文件要求，将原承诺件时间为一个月不等的统一为收件资料完备后，7个工作日上报，领取证件，窗口所有收费项目在中心银行结算窗口统一缴纳。并按照标准化窗口建设的要求，在窗口放置了《服务指南》，《项目告知单》。为了方便群众办事，提高了办事效率。国土窗口的工作人员在工作中心系群众，心为群众着想。当遇到前来办事人员因到下班时间而未能及时办理时，主动延迟下班时间，等群众办完事才下班。

（四）加强制度建设，强化窗口管理。

1、坚持“四项制度”严格执行“四条禁令”，“六个不准”规定。

2、赋予窗口首席代表全权处理局相关业务事宜，首席代表负责现场审查材料，现场审批，提高窗口办件效率。

3、严格执行机关效能行为责任追究相关规定，局领导不定期督察，重点是窗口工作人员严格依法行政，执行工作纪律，提高工作效率，改进服务态度，解决群众困难，推进工作落实等方面情况，努力把窗口打造成效能型窗口。

>二、取得成效

培养工作人员牢固树立“四个意识”，进一步提升了窗口服务质量。进一步树立服务意识，处处体现为民、便民、利民，以满意服务对象需求为出发点，以服务对象满意为落脚点；进一步树立了责任意识，时时处处体现依法、诚信，做到“言必行，行必果”，不断提高即办件比例，杜绝“两头受理”和“体外循环”等现象；进一步树立了法律意识，处处体现依法施政，把窗口工作纳入规范化轨道，始终确保依法行政；进一步树立效能意识，围绕“效能窗口”建设，积极创新服务方式，着力推进规范运作，全面提高行政效能和服务水平。

**政府单位办事窗口工作总结12**

时间依然遵循其亘古不变的规律延续着，又一个年头成为历史，依然如过去的诸多年一样，已成为历史的20xx年，同样有着许多完美的回忆和诸多的感慨。20xx年对于白酒界来讲是个多事之秋，虽然10年的全球性金融危机的影响在逐渐减弱，但整体经济的回暖尚需一段时间的过度。国家对白酒消费税的调整，也在业界引起了一段时间的骚动，紧之后又是全国性的严打酒驾和地方性的禁酒令，对于白酒界来说更是雪上加霜。在这样坎坷的一年里，我们蹒跚着一路走来，其中的喜悦和忧伤、激情和无奈、困惑和感动，真的是无限感慨-----

一、负责区域的销售业绩回顾与分析

（一）、业绩回顾

1、年度总现金回款110万，超额完成公司规定的任务；2、成功开发了四个新客户；3、奠定了公司在鲁西南，以济宁为中心的重点区域市场的运作的基础工作；

（二）、业绩分析

1、虽然完成了公司规定的现金回款的任务，但距我自己制定的200万的目标，相差甚远。主要原因有：a、上半年的重点市场定位不明确不坚定，首先定位于\*邑，但由于\*邑市场的特殊性（地方保护）和之后经销商的重心转移向啤酒，最终改变了我的初衷。其次看好了泗水市场，虽然市场环境很好，但经销商配合度太差，又放下了。直至之后选取了金乡“天元副食”，已\*\*底了！b、新客户拓展速度太慢，且客户质量差（大都小是客户、实力小）；c、公司服务滞后，个性是发货，这样不但影响了市场，同时也影响了经销商的销售信心；2、新客户开放面，虽然落实了4个新客户，但离我本人制定的6个的目标还差两个，且这4个客户中有3个是小客户，销量也很一般。这主要在于我本人主观上造成的，为了回款而不太注重客户质量。俗话说“选取比努力重要”，经销商的“实力、网络、配送潜力、配合度、投入意识”等，直接决定了市场运作的质量。3、我公司在山东已运作了整整三年，这三年来的失误就在于没有做到“重点抓、抓重点”，所以吸取前几年的经验教训，今年我个人也把寻找重点市场纳入了我的常规工作之中，最最后09年11月份决定以金乡为核心运作济宁市场，透过两个月的市场运作也摸索了一部分经验，为明年的运作奠定了基础。

二、个人的成长和不足

在公司\*\*和各位同事关心和\*\*下，09年我个人无论是在业务拓展、\*\*协调、管理等各方面都有了很大的提升，同时也存在着许多不足之处。

1、心态的自我调整潜力增强了；2、学习潜力、对市场的预见性和\*\*力潜力增强了；3、处理应急问题、对他人的心理状态的把握潜力增强了；4、对整体市场认识的高度有待提升；5、团队的管理经验和整体区域市场的运作潜力有待提升。

三、工作中的失误和不足

1、\*邑市场

虽然地方保护严重些，但我们透过关系的协调，再加上市场运作上低调些，还是有必须市场的，况且透过一段时间的市场证明，经销商开发的特曲还是十分迎合农村市场消费的。在淡季来临前，由于我没有能够同经销商做好有效沟通，再加上服务不到位，最终经销商把精力大都偏向到啤酒\*\*。更为失误的就是，\*\*商又接了一款白酒――沂蒙老乡，而且厂家\*\*力度挺大的，对我们更是淡化了。

2、泗水市场

虽然经销商的人品有问题，但市场环境确实很好的（无地方强势品牌，无地方保护----）且十里酒巷一年多的酒店运作，在市场上也有必须的`用心因素，之后又拓展了流通市场，并且市场反应很好。失误之处在于没有提前在费用上压住经销商，以至之后管控失衡，最终导致合作失败，功亏一篑。关键在于我个人的手腕不够硬，对事情的预见性不足，反映不够快。

3、滕州市场

滕州的市场基础还是很好的，只是经销商投入意识和公司管理太差，以致我们人撤走后，市场严重下滑。这个市场我的失误有几点：

（1）、没有能够引导经销商按照我们的思路自己运作市场，对厂家过于依靠；

（2）、没有在适当的时候寻找适宜的其他潜在优质客户作补充；

4、整个09年我走访的新客户中，有10多个意向都很强烈，且有大部分都来公司考察了。但最终落实很少，其原因在于后期跟踪不到位，自己信心也不足，浪费了大好的资源！

四、10年以前的部分老市场的工作开展和问题处理

由于以前我们对市场的把握和费用的管控不力，导致10年以前的市场都遗留有费用矛盾的问题。经同公司\*\*协商，以“\*\*发展”为原则，采取“一地一策”的方针，针对不同市场各个解决。

1、滕州：虽然公司有费用但务必再回款，以多发部分比例的货的形式解决的，双方都能理解和理解；

2、微山：自己做包装和瓶子，公司的费用作为酒水款使用，自行销

3、泗水：同滕州

4、峄城：尚未解决

透过以上方式对各市场问题逐一解决，虽然前期有些阻力，之后也都理解了且运行较\*稳，彻底解决了以前那种对厂家过于依靠的心理。四、“办事处加经销商”运作模式运作区域市场

根据公司实际状况和\*\*来的市场状况，我们一向都在摸索着一条运作市场的捷径，真正体现“办事处加经销商”运作的功效，但务必贴合以下条件：

1、市场环境要好，即使不是太好但也不能太差，比如地方保护过于严重、地方就太强等；

2、经销商的质量必须要好，比如“实力、网络、配送、配合度”等；

办事处运作的具体事宜：

1、管理办事处化，人员本土化；2、产品大众化，主要定位为中档消费人群；3、运作渠道化、个性化，以流通渠道为主，重点操作大客户；4、重点扶持一级商，办事处真正体现到协销的作用；

五、对公司的几点推荐

1、加强产品方面的硬件投入，产品的第一印象要给人一种“物有所值、物超所值”的感觉；2、完善各种规章\*\*和薪酬体制，使之更能充分发挥人员的主观能动性；3、集中优势资源聚焦样板市场；4、注重品牌形象的塑造。总之20xx年的功也好过也好，都已成为历史，迎接我们的将是崭新的20xx年，站在10年的门槛上，我们看到的是期望、是丰收和硕果累累！

政务服务大厅窗口工作人员年度总结 (菁选2篇)（扩展9）

——财务工作人员年度考核个人总结 (菁选2篇)

**政府单位办事窗口工作总结13**

今年以来，根据中心、单位的有关部署和要求，我窗口紧紧围绕标准化建设工作，以加强效能建设为切入点，以创新服务机制为抓手，扎实开展我窗口单位服务，实现政务服务的提速提效，努力完成领交办的各项工作任务。在工作中，我们认真、仔细、及时、快捷的办理每一笔业务，把较平凡的工作做到有始有终，现将一年的工作情况总结如下：

>一、扎实做好审批办件工作，满足社会公众需要。

今年，我窗口单位按时审批的《动物防疫条件合格证》共计24件，全部办件在承诺期限内办结率达到100%。其中，即办件占总办件量的100%，办件质量进一步提高。

>二、创新服务机制，实现政务服务的提速提效。

我窗口单位认真贯彻区委、区政府领导有关讲话的精神和要求，在解决问题抓整改、借鉴经验抓创新、切实加强我窗口单位效能建设、实现“一站式”服务的大提速方面，动脑筋，想办法，出实招，求实效。

（一）、推行“告知书”服务，对办理的事项事前告知。

（二）、推行“四个一”服务。根据区领导的要求，政务服务我窗口单位注重从制度入手，强化约束机制，组织实施“一头受理、一窗口办理、一单到底、限时办结”服务，进一步体现便民和高效。一是推行“一头受理”，要求窗口单位的保留审批项目在政务服务我窗口单位的窗口统一受理。二是推行“一窗口办理”。三是推行“一单到底”。四是实行“限时办结”。我窗口单位办理的审批和服务事项的即办比例达到100%以上。承诺办理的事项，都能在17个工作日内办结。

总之，一年来，我窗口在依法办事的基础上，始终坚持把方便群众放在第一位。我们从事的窗口业务是一个具有典型意义的窗口服务形式，它既代表着服务中心的形象，同时也代表着丰南的形象，因此我们严格要求自己，一丝不苟地做好窗口服务工作。工作中，做到经常使用文明用语，对顾客提出的问题耐心的进行解答，做到让每位顾客高兴而来，满意而去。不仅较好地完成了领导交办的各项工作任务，而且得到群众和领导的一致好评。

不积跬步，无以至千里，在20xx年度的工作中，我窗口虽然圆满的完成了领导交办的各项任务，但仍有不足之处，以后，我们一定要继续努力学习，在不断完善细化自己工作的同时，通过在技术方面的积极充电来进一步充实自己，提高自己的业务能力。并坚持“宽以待人，严以律己”的工作格言，不断追求探索，坚持以人为本，从人民群众的根本利益出发，不断满足人民群众日益增长的物质文化需要，让发展的成果惠及全体人民。

**政府单位办事窗口工作总结14**

工商局的各位\*\*：

我是xxx公司的法定\*\*人，在本次我公司初始设立登记过程中，我对工商局窗口xxx、xxx、xxx 等几位同事为我公司提供了热情、优质的服务，使我们在尽短的时间内完成了工商登记，在此我\*\*本公司致信向你们表示衷心的感谢。

我公司是初始设立的机械加工公司，自xx月初开始报批审过程，面对大量的文书资料和工作手续令我望而生畏。但是工商局的服务窗口却给了我一颗明心丸，定心丸。每次来到窗口见到的总是微笑的面容；每次带着疑惑来到窗口，得到的总是娓娓的解答，客气的回应，让我们满意而归出于感激我特别留心他们胸前的的挂牌和他们令人心动的名字。

特别是xxx同事，审批工作查验材料快而细致，严而有据，热情有节；对材料中的不符合项目改正通知规范明确，让我公司的委托\*\*人一目了然，更加提高了工作效率和工作质量，用实际行动践行了优质高效、真诚服务的窗口诺言。还有卢xx、\*\*\*两位同事对公司设立业务查询答疑明确，对经营范围界定准确，使用术语规范，热情有礼，成为窗口工作人员的楷模。

万语千言写不尽的感激之情，我公司只有通过日常工作中遵章经营，守法纳税的实际行动来对工商局窗口为我公司提供的优质服务作出真\*\*答。

祝全体工商局工作人员工作愉快，福身体健康、万事如意！

政务服务大厅窗口工作人员年度总结 (菁选2篇)（扩展4）

——工作人员年度考核个人总结 (菁选5篇)

**政府单位办事窗口工作总结15**

20xx年5月中旬，餐饮服务行政审批进驻南谯区行政服务中心以来，从实际出发，强化行政审批管理措施，规范行政行为，提高工作效率和服务质量，扎实工作，确保了便民、高效、规范的窗口形象，受到了服务对象的一致好评，现将窗口工作情况总结如下：

>一、认真学习，狠抓落实

入驻以来，多次组织工作人员对《行政许可法》、《食品安全法》、《餐饮服务许可管理办法》等进行认真细致的学习，并结合有关法规进一步系统学习了上级有关行政审批制度改革的文件精神。对照有关法规，窗口还对自己在工作中的贯彻执行情况进行严格自查。通过认真学习、深入领会、对照检查，提高了全窗口人员学习的`自觉性，明确了自己的学习任务和学习要求，充分认识了《行政许可法》、《食品安全法》贯彻执行的重大意义。并增强了创新意识，保证了服务质量，提高了工作效率。济发展护好航。

>二、底数明白，分类清楚

上半年发放健康证1697人；共计发放餐饮服务许可120家：学校食堂6家，工地食堂10家，大中型餐饮单位36家，小型餐饮41、小吃店27家。发放明白纸及宣传资料300余份，接待来访、来电咨询900多人次，按时办结率达100%。申办人无一提出异议

>三、健全制度，行为规范

入驻以来，窗口工作人员严格执行局党组和纪检组制定的行政责任追究和行政过失惩戒制度，并严格遵守南谯区食品药品监管系统八项禁令，杜绝各种违法、失职、渎职行为的发生。谁主管谁负责，谁违反规定谁受处理，并定期进行考核，严格按规定进行奖惩。为督促检查经常化、制度化，窗口工作人员在对外工作时向相对人发放了信息反馈卡，公开了举报电话和举报箱，使管理相对人对窗口工作情况及意见能及时反馈。窗口还及时向相对人发放了意见卡，征求群众的意见和好的建议，努力使窗口的工作更上一个台阶。

窗口工作人员还严格遵守“中心”的各项工作纪律，按时上下班，不脱岗，不空岗，上班时间不聊天、不打游戏，外出现场验收或有事按规定向管理办公室请假，严格按照时限要求办理行政审批事项。

**政府单位办事窗口工作总结16**

在XX年的工作中，市建设局窗口在各级领导的关心支持下，在市政务服务中心管理办公室的正确领导下，严格贯彻“高效便民、廉洁规范”的总体要求，落实挂牌上岗，严格落实“八项工作制度”，实行“一站式”服务的同时加强业务学习，努力提高自身素质，提高服务水平，窗口工作取得了比较显著的成效。

>一、基本情况

一年来，我窗口先后被中心评定为“季度红旗窗口”和“服务明星”，收到锦旗若干面。截止XX年12月26日，我窗口及分设大厅共受理各类业务万件，同比上年增长108%，办结万件，办结率100%。大厅共计收费万元，发放业务指南手册1000余份，提供业务咨询千余人次。

>二、 主要工作及措施

1.一年来，我窗口工作人员自觉履行遵守政务大厅规章制度，干好本职工作的同时，积极向中心建言献策，多条合理化建议最终被中心领导认可采纳，全力协助中心管理办公室管理大厅。窗口工作人员模范遵守、严于律己，没有出现迟到、早退、现象，以全勤的考勤记录为大厅其他窗口起到了表率作用。

2.窗口工作人员按照中心管理办公室的安排，积极参加中心组织的各类学习，认真学习\_理论，“三个代表”重要思想，深入学习实践科学发展观、六五普法学习以及中心制定的各类规章制度。窗口工作人员记学习笔记2万余字，撰写心得体会15篇。通过学习，窗口工作人员的政策理论水平得到提高，服务意识得以增强，养成了良好道德品格和行为习惯。

3.扎扎实实做好业务咨询工作，对申办者不明白的问题，做到耐心、细致、准确解答，全年共接待来访群众业务咨询1000余次。

4.尽职尽责做好行政许可受理工作，按照有关要求，审查申请人提交的申请材料是否齐全，是否符合法定形式，做到了当场审核，当场受理。对申请材料不齐全或不符合法定形式的当场一次性告知申请人需要补正的全部内容。

5.认真受理各项进厅事项的行政许可任务，按照规定程序，及时将受理业务送达相关业务科室，严格按照政务大厅规定期限办结，按时交给申办者，没有出现1件因人为因素超时办结情况。 在报件传送过程中，严格履行签收、登记手续。搞好与其他科室协助与联系，保证工作的流畅性、严密性、准确性。

6.认真履行“房地产开发项目收费”窗口的职责。为了规范和维护房地产市场秩序，合理引导房地产开发与住房消费，促进我市房地产市场平稳健康发展。为了节约人力、物力，我局和规划、国土部门窗口成为新增窗口的组成单位，在原有职责不变的情况下，我局窗口工作人员又承担了其中10项收费业务，并代办其他两个单位的2项业务。

7.及时完成了管理中心领导交办各类临时性工作。积极参加中心组织的各类活动，自觉做好政务大厅厅内秩序及卫生的维持工作，发现问题及时提醒中心管理人员予以排除。

>三、 增强意识，提高服务效率

首先，窗口工作人员严格遵守审批中心的各项规章制度，落实八项工作制度，做到无论是否本部门业务，一律热情周到、文明礼貌服务，受到申办者的一致好评。

其次，我窗口以高效便民、廉洁规范为宗旨，不断提高窗口服务效率和服务质量，一切以群众利益为中心，为群众办实事，服好务，把各项工作做实、做细、做好。

总之，我窗口工作所取得的成绩，与我局领导的高度重视分不开，主管领导多次到窗口检查指导工作，给窗口工作人员了极大的鼓舞，窗口工作人员更是不辱使命，以创建“红旗窗口”和“服务明星”为目标，无论是办事效率，还是服务态度，都走在进厅各单位的最前列。

>四、工作思路

新年新起点，在即将到来的XX年，我住建局窗口一定要继续发扬奋勇争先的优良作风，团结一致，继往开来，坚决拥护中心的领导，更加努力地学习和工作，奋发向上，再接再厉，以更加优质的服务，向进厅办事者展示中卫市建设系统勤政为民的新形象，为中卫市政务服务事业更加灿烂辉煌的明天多做贡献。

1.紧密团结在住建局和政务服务中心的正确领导下，一心为人民服务。不断加强政治理论学习，提升自身素质，为服务群众夯实基础。

2.注重细节、微笑服务、打造亲切服务态度。以服务对象满意为标准，以规范服务行为为抓手。除了履行市政务大厅提出的明确服务态度、语言、仪表等行为规范外，努力寻找提升服务质量的细节。针对有些相对人对政策法规把握不准的情况，工作人员耐心细致地进行讲解，面对服务对象的误解、指责、非难，不卑不亢，以理服人，始终保持工作人员应有的态度。

3.规范流程、提高效率、创造优质服务质量。

窗口工作人员努力提高行政审批服务质量和水平，积极推进流程优化，合并审批事项，极力方便办事单位。加强窗口人员的到岗率，做好收件、发证的统计，确保收件、办件质量，及时跟踪办理时限，加强项目审批监督和管理，根据工作职责落实责任，实行党风廉政建设和行风建设捆绑考核。对符合要求、资料齐全的建设项目，第一时间受理，明确办理期限。暂时因为资料欠缺或其他原因还不能受理的项目，办理人员认真解释、指导，发放补正通知书，争取让其在最短的时间达到受理规范的要求。

4.创新工作，精简审批程序，努力做到真正便民。在往后工作中，我们会不断梳理审批程序流程，认真筛选，排除繁冗无用的程序，精简审批程序，切实提高审批效率，方便群众。

面对新的机遇和挑战，住房和城乡建设局窗口将始终坚持以将我市建设成一个适宜居住、适宜创业，最具特色美的城市。一个经济持续繁荣、生活舒适便捷、景观优美宜人、社会和谐稳定、文化丰富深厚、具有公共安全的城市为指引，解放思想、开拓创新、求真务实、团结协作，切实为建设一流服务型窗口而努力奋斗。

**政府单位办事窗口工作总结17**

我对工商局窗口xxx等几位同志为我公司提供了热情、优质的服务，使我们在尽短的时间内完成了工商登记，在此我\*\*本公司致信向你们表示衷心的感谢。

我公司是初始设立的机械加工公司，自月初开始报批审过程，面对大量的文书资料和工作手续令我望而生畏。

但是工商局的服务窗口却给了我一颗明心丸，定心丸。

每次来到窗口见到的总是微笑的面容;每次带着疑惑来到窗口，得到的总是娓娓的解答，客气的回应，让我们满意而归出于感激我特别留心他们胸前的的挂牌和他们令人心动的名字。

特别是同志，审批工作查验材料快而细致，严而有据，热情有节;对材料中的不符合项目改正通知规范明确，让我公司的委托\*\*人一目了然，更加提高了工作效率和工作质量，用实际行动践行了优质高效、真诚服务的窗口诺言。

**政府单位办事窗口工作总结18**

一年来在行政服务中心的正确领导和人防办公室的的支持下，以及其他部门的积极配合下，人防窗口的审批工作取得了一定的成绩现总结报告如下：

一、充分提高认识，注重窗口形象

一年来，我们积极响应市委、市政府的号召，进一步深化窗口工作改革，深刻认识到人防窗口是深入推进人防依法行政，转变人防机关职能，建设法治人防，责任人防，服务人防的重要载体，是人防机关联系建设单位的桥梁，为此，我们充分发挥主观能动性，巩固人防与建设单位的良好关系，维护人防建设的优质环境，为窗口工作的深入推进出谋划策，并都能自觉地从点滴做起，从小事做起，主动约束自己，注重个人形象，注重窗口形象，注重人防形象，注重政府形象。

二、主动提速提效、加强效能建设

积极按照市委、市政府组织的要求，结合人防审批实际，完成了审批的“流程再造”工作，将人防行政审批的七个子项目的承诺件中的两项改为即办件，将承诺时限由5天缩短为3天，将申报材料减少了四分之一，审批环节压缩到最简的环节，另将人防工程的质量监督和竣工验收的非行政审批项目纳入中心窗口服务，为办件提速提供了实质性的保障。主动服务是提速的基础。根据人防行政审批的特点，对个别复杂的工程项目，做到咨询有详解、来访有跟踪、跟踪有指导、指导依法合理，做好申报前的服务工作，以便建设单位在工程建设中走捷径，同时也大大提高了我们的办事效率，是一举两得的好事。办件能力是提速的关键之一。

平时能够自觉用点滴时间加强业务学习，理论与实践相结合，不断提高自己，尤其是夏丽同志在业务工作熟练的基础上，精益求精，反复研究操作程序，办件是快、准、好从无差错，提高了办事效率。不断总结为提效加速。办件程序不是一陈不变的，申报资料不是完美无缺的，随着事业的不断的发展，社会文明程度的不断提高，人们的履行法律的义务的自觉性也在不断增强，需要我们在实际工作不断地总结经验，不断地改善工作环境，以提高办事效率。人防窗口经常征求建设单位意见，对“申报表”内容了进行修改；请求中心领导指导，完善与规划、建委等部门的协作程序；在“六查六看”的活动中，我们针对工作状态、各项制度的落实、工作效率、服务态度、依法行政和贯彻市委、市政府的决定等方面进行了全方位的自查，对存在的问题是立即改正。通过不断的总结使我们的效能建设更上一层楼。

三、端正态度、优质服务

利用人防“窗口”平台，每天派人“坐班”，接待人防工作咨询服务，在“窗口”设立服务热线，向社会各界公开服务投诉电话，收集群众反映的热点难点问题，实行动态管理，认真对待处理接到的各类投诉电话，随接随办，及时调查，限期办理，及时回复，给企业和群众一个满意的答复。工作中，“窗口”人员严格遵守首问责任制和“一次性告知制”，努力提高服务质量和工作效率。今年以来，先后受理即办件、承诺件80余件，受理服务件50余件，办结率100%，做到了无投诉、无逾期件。接受电话、书面、口头有关政策、法规等咨询服务200余人次，做到了件件有着落，事事有回音。

四、遵章守纪、服从管理

窗口工作的同志都能自觉尊重中心领导，遵守中心的各项管理规定，不迟到，不早退，坚持请销假制度；无溜岗、窜岗闲聊、玩游戏、上网等现象；自觉学习业务知识，每周都能按排一定的时间学习人防专业、法律法规和自动化和信息化办公知识；团结其他窗口的同事，与之和谐相处，相互尊重、相互支持、相互帮助，共同进步。

五、下年的打算

坚持以效能建设为契机，深化人防窗口工作的改革；严格审批制度，巩固人防建设的成果，开拓人防审批的新方法、新途径；配合建设主管部门搞好民用建筑建设服务一条龙的工作；自觉遵守中心的各种规定，主动配合中心管理，争优创先；加强业务学习和积极参加业务培训，提高窗口工作人员的综合能力。

**政府单位办事窗口工作总结19**

光阴如梭，转眼间20\_\_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，妥善处理好工学矛盾，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\_，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辩别是非能力，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自己应有的贡献。

**政府单位办事窗口工作总结20**

尊敬的xx：

我是一名应届大学毕业生，毕业于长沙学院。20xx年7月中旬，我到衡阳县\*局办户口迁移，准备把户口从学校迁回县里。\*局的户籍股干净明亮，为我办理户口迁移的工作人员是一位\*\*志，工作非常负责，耐心，一一为我解答问题，非常感谢!

我觉得户籍股的工作人员挺不容易的，被一大群办迁移的人包围着，问东问西，还要解答群众问题，有时还不得不面对群众的无端指责，但是他们仍然认真的做着自己的.本职工作，这种一心为民的精神，很值得学习!

另外，我还想提一点小小的意见:多数来办理业务的群众都不能自觉地排队，闹哄哄的，使得工作人员不能全身心的工作，如果大伙都能自觉有序地排队，或许会让工作人员更好的做事，工作效率也会更高。

xx年xx月xx日

**政府单位办事窗口工作总结21**

创先争优活动开展以来，江苏省XX县通过在行政审批服务中心开展“三亮、三创、三评”活动，提升窗口单位服务质量，推进窗口单位创先争优，通过行之有效的措施让人民群众得到实实在在好处。

大力推行“三亮活动”，增强服务意识。一是“亮身份”。全中心窗口单位通过佩戴“我是\_员向我看齐”胸牌、党徽、工作牌等标识标牌，亮明身份，喊响口号，不断增强服务和创争意识。二是“亮承诺”。各窗口单位结合本本单位实际，围绕树立服务意识、提高服务能力等方面作出公开承诺，并通过会议、广播、宣传栏、岗位牌等方式向群众公开，接受监督。三是“亮形象”。通过在各窗口单位设立服务明星、红旗窗口，充分展示了党员的先锋模范形象，激发了党员的模范带头作用。

积极开展“三创活动”，提升服务质量。一是创一流队伍。全中心窗口单位围绕“创先争优活动”，通过开展争当岗位能手、奉献标兵，不断提升工作人员能力和素质，不断改进工作作风和服务态度。二是创一流服务。中心一直把“简化办事程序、提高办事效率、创新服务模式”为工作重心，先后取消了县发改委对年综合能源消耗总量3000吨标准煤以下的项目备案、县国土局商品房出让土地转让的审批管理等手续。三是创一流形象。县地税窗口推出“预约服务”，县房产窗口加强“预告登记”、“异议登记”的宣传力度，取得了一定的实效。

认真组织“三评活动”，优化服务环境。一是个人自评。县交通窗口开展“两查、三心、四个一”服务，对中心工作人员进行自评，查找问题、优化环境。二是领导点评。中心每月召开一次主题会议，就窗口服务质量进行集中点评，评选出红旗窗口和服务明星，存在问题的窗口及时提出整改意见。三是群众测评。通过填写测评表、满意度问卷调查表、服务留言薄等形式，让服务对象及时、简便地对服务质量进行评价，同时采取组织开展社会满意度调查等方式，广泛征集意见建议，并及时进行整改落实。

**政府单位办事窗口工作总结22**

我于20xx年8月1日正式投入到医院的医保管理工作中，在四个多月的医保审批前的准备工作中，在医保中心的精心指导下，在沈总的大力支持下，在院长的高度重视下，在全院人员的积极配合下，初步完成了医保审批前的准备工作，现将具体工作情况做如下总结:

>一、规范管理，认真执行医保政策

医保的概念对于我院来说是比较陌生的，长时间以来，人们习惯于没有条款约束的工作和收费观念，要想顺利地改变这种状态，需要花费很大精力，尤其是执行具体政策方面也会受到阻力，医保知识培训和考核是增加员工医保意识的最好办法，今年8月6日进行了首次全员医保知识培训，培训完毕，进行摸底考试，收到的效果较好。在以后的时间里陆续进行4次培训和多次一对一培训，例如：实名制就医问题、各类参保人员的报销比例、如何正确开具处方、下达医嘱；医保病历规范书写等相关医保知识，通过培训，改变了全员对医保知识的理解，增强了医保观念，也消除了我对申请医保后能否正确执行医保政策的顾虑，增强了工作的信心。

严格监督并执行医保政策，在实际运作中不违规、不替换项目、不跨越医保红线，做守法、诚信医保定点医疗机构是医保工作的努力方向，在上述思想指导下，我们医保小组成员，紧锣密鼓，加班加点对与发生费用的相关科室进行监督、检查和指导，8月1日至12月1日期间，初审归档病历161份（其中含8月份之前病历2份），复审病历161份（初审不合格病历返回病区修改再审核）。

审核门诊处方840张，其中：西药处方616张（7月-11月），不合格处方281张，修改西、成药处方189张,协助医生修改处方92份。审核中草药处方：442张（8月-12月），不合格处方178张，修改中药处方118张（一部分是无资质医生打印并签字问题无法修改）。处方不合格原因有诊断与用药不符；用法、用量不符；总量超量；诊断名称错误；诊断不明确；无资质医生签字；医生的诊疗范围不符（超范围行医）；使用其他医生工作站下达医嘱等，目前关闭了不合格的工作站，避免了违规操作。对于病历和处方审核需要花费很多精力，尤其是反复修改中需要有很强的耐心和细心，本部门的XXX不厌其烦，每次都会与临床医生做耐心细致的解释工作并做好记录，从无怨言。

>二、按医保要求进行HIS系统初步改造

我院HIS系统是由深圳坐标软件开发有限公司提供的工作站操作系统，这套系统离北京医保要求相差甚远，系统内的内容、模块需要不断完善和改造，才能够达到北京市基本医疗保险要求，网管XXX、XXX每天巡回在各个科室，发现问题及时解决，各科出现技术性的问题时二位网管也会随叫随到，现就HIS系统问题做如下汇报：

1、首先，实现了两次HIS系统升级和医保的部分功能。如医嘱的开药和时间相对应，解决了长时间来难以解决的问题。增加了系统中医保患者与自费患者分别标识并同时出具正方和地方的功能。

2、在物资库房的问题上，把卫生材料与办公耗材分开维护，极大地方便了库管管理工作，提高了库房的工作效率的同时也规范了医生工作站的物品显现。

3、在院领导的指挥下，迁移了一楼机房，使机房能容纳更多的设备，能进行更多的人工调式，同时增了新的机柜，电源 ，保障了医院的机房能满足二级医院的要求，满足医保验收的要求，确保了医院数据安全。

4、自主开发并安装了医保触摸屏系统 ，系统内包括医院简介、医师介绍、医保就医流程、医保收费目录、医保药品目录、医保报销比例及医保至北京市所有参保人员的一封信，整套系统为医院节省了近两万元的费用。

5、走流程，找差距，对全院医务人员进行HIS系统使用培训，一对一培训药房员工录入新到货药品、培训采购员维护药品进货单，出库单，并验证数据的准确性、培训住院医生及门诊医生如何正确下达医嘱。在完善HIS系统的同时，完成了医院员工提出的新需求，例如在遇到输液医嘱时，打印处方同时出输液单，并解决了住院医嘱不能将格式对齐的问题、检验科系统内增加了新的检查内容、药房药品库存不足时不可以透支开药、修改药品加价率等问题。

6、系统中修改了年龄格式、中药处方格式（一张处方能容纳32味药）、西药及中成药处方格式、隐藏了医嘱单上的草药明细、住院费用清单眉栏上增加了费别、入出院时间、住院总天数，且总天数由入院时间+出院时间自动形成，改变了以往由结账时间决定出院时间的错误问题。

7、住院清单内增加了单价栏、项目或药品费别（无自付、有自付、全自付）。

8、完善了诊断库的标准诊断名称，从新维护了三大目录库名称和医保编码。

9、门诊要有用药超量限制权限。门诊医生工作站打印处方时增加了错误提示窗口。

10、限制了在历史交易中随意更改处方信息（如调出历史患者删除或退费或修改处方）的问题。

11、在陈总按排下，以最快的速度修复了彩超室的仪器设备，使医院的彩超设备能正常运转。节省了院外聘人的劳务开支。

这次His系统的部分改造是一项非常重大的工程，给全院各部门带来诸多不便。医保办经过多次调试、修改，现基本规范了系统内的各个环节，也充分体现了医院团结协作，精诚奉献的精神风貌。尤其是网管王小东、庞鑫，每天忙碌在全院的各个部门之间，甚至多次加班到20:00才离开工作岗位，从未因加班而提出过任何要求。

>三、院内医保基本设置：

设计了各科上墙制度牌、医保收费标识牌、医保温馨提示牌、价目公示牌、报销比例展示牌、就医流程图、代开要规定、医保投诉箱及投诉电话等，并将上述内容做成了成品摆放相应的位置。

>四、不断学习、随时掌握医保新动向：

医保办人员随时参加医保中心举办的会议及业务组件培训，实时掌握医保新动向，会后及时传达医保新政策，了解临床医务人员对医保制度的想法，进行沟通协调，并制定相应的医保制度。

>五、实时掌控物价

1、 医保办需做出院患者的病案审核及清单核算，做到病程、医嘱、清单及所有治疗、理疗单据相符，用药合理，自费部分有告知书。

2、实时维护医保三大目录库。本院新增项目及时维护。掌握药品、诊疗项目、服务设施的价目情况，随时调整物价，做到票物相符，经得起检查。

>六、医保审批前的.准备工作：

制定医保审批前的工作进度，按进度表进行医保各项准备：成立了医保领导小组（发有红头文件，有成员、制度、职责）、物价领导小组（发有红头文件，有成员、制度、职责）、信息科（发有红头文件，有成员、制度、职责），建立了医保管理制度和职责，按医保相关条款准备各种申报资料和各职称花名册，已于20xx年12月19日准确上报到朝阳区医保科。医保现场检查准备工作还将继续，按相关条件反复审核，争取在医保检查时一次过关，早日加入医保定点医疗机构。

>七、 医保办的工作与各科室的关联：

医保管理工作比较繁琐，牵扯的面比较广，涉及的问题比较大，医保管理中，各科室离不开医保办的指导，医保办的工作同样离不开各科室的配合。在实际工作中，在与相关科室沟通中，在某些问题的观点上经常会产生矛盾，每次遇到阻力都离不开尹祥洲院长的协调和解决，在此，感谢尹院长对我部门的鼎力支持和帮助，也正因如此，医保成绩才得以初步显现。

20xx年以来，在做好内部医保工作的前提下，其中还有一部分是外部工作。

**政府单位办事窗口工作总结23**

20\_\_年，\_\_行政审批服务中心\_\_窗口在党政服务审批中心和计生委的共同领导下，认真开展“创先争优”活动，紧紧围绕“便民、高效、廉洁、规范”的工作目标，坚持“服务经济、方便群众”宗旨，认真履行行政审批各项职责，较好地完成了\_\_下达的各项行政目标任务。

一、加强领导，健全组织，为审批工作提供组织保障。

依法行政是贯彻落实\_、促进社会和谐的需要，我委历来重视计划生育行政审批服务工作，为加强对该项工作的组织领导，成立了由委主任、副主任、相关科室负责人组成的提升行政效能工作领导小组，将依法行政工作列入支部责任目标，行政“一把手”列为第一责任人，对窗口审批工作负总责。每年至少召开2次领导小组会议，听取工作汇报，分析、解决工作中出现的矛盾和问题，制定工作规划，把责任任务分解到具体科室和责任人。在此基础上，注重行政审批窗口工作人员的选派工作，召开会议研究选派综合素质高、业务能力强、熟悉行政审批事项的同志充实到\_\_行政审批服务中心工作，设立AB配角制，保持工作人员的相对稳定；相关业务科室积极支持和配合审批中心计生窗口工作，及时沟通信息，相互到做好补台。\_\_分管领导坚持每季度到窗口1次，思想上、工作上和生活上关心、指导窗口工作，及时与中心领导进行沟通和交流，确保窗口工作顺利开展。

二、健全服务机制，实现行政服务的提速增效

近年来，按照上级要求\_\_在解决问题抓整改、借鉴经验抓创新、切实加强\_\_窗口效能建设上动脑筋，想办法，出实招，

求实效。根据\_\_经济社会的发展， 20\_\_年\_\_对规范性文件进行认真清理，及时调整不适合形势需要的规范性文件，印制了《\_\_法律法规及政策汇编》手册。二是进一步规范窗口审批项目。对窗口审批依据进行了认真梳理，按照“应进必进”的原则，计划生育审批\_\_个事项已全部纳入窗口办理。三是优化审批流程。为方便办事群众，实行“窗口围着群众转，单位围着窗口转”的工作运行机制，在优化办事流程、减少办事环节、缩短办事时限方面做了大量的工作，窗口和相关业务科室密切配合、协调运转，受理业务时，只要申请人资料齐备，符合条件的，当天办结，不随意延长办结时间。四是重新修订《\_\_工作制度手册》，严格落实行政执法责任制、审批责任追究、行政执法案卷评查、民主评议制度以及审批工作年度定期报告等制度，对因工作造成失误的，依法追究直接责任人的责任，避免了只纠正错件不惩戒责任人、只考核不奖惩或者只奖优不罚劣现象的发生。一年来，\_\_窗口受理办结各项业务\_\_件，做到了\_\_受理，\_\_当场或承诺期内办结，未出现一起业务滞办、拖办现象。

三、广泛开展宣传教育，营造浓厚氛围，进一步提高群众的法制意识

坚持开展全方位、多形式的宣传活动，努力营造良好的宣传教育氛围。一是年初制定了《\_\_系统法制宣传教育规划》，进一步明确了“十二五”时期人口计生系统“六五”普法工作的指导思想、工作目标原则、主要任务、实施步骤以及基本要求。二是通过节假日、纪念日集中宣传，利用宣传展板、发放宣传资料、解答群众咨询、免费为群众提供技术服务等形式向广大群众宣传人口和计划生育各项政策及相关的法律法规，三是通过广播、电视、报纸等媒体进行广泛宣传，及时将\_\_的相关政策

法规在各种媒体进行发布和更新。四是利用\_\_政府网计生委网站优势，将涉及到行政许可、行政审批等法律法规、办事规程、政策解答等内容设置成网页专门栏目，方便群众查询、检索和监督。通过宣传，增强了\_\_群众自觉履行法定义务，依法维护合法权益的意识。

四、加强学习，提高认识，全面建设学习型单位

加强自身建设，提升干部职工综合素质是关键， 20\_\_年开展了以“\_\_”为主题的各项学习教育活动。认真学习《关于深化政务公开加强政务服务的意见》文件精神，统一思想。20\_\_年7月，中央办公厅\_办公厅《关于深化政务公开加强政务服务的意见》下发后，\_\_班子成员高度重视，对《意见》进行认真学习和讨论，分析当前行政服务工作的形势和任务，针对贯彻落实《意见》精神进行具体安排。二是将《行政许可法》、《文明礼仪》、《公务员法》等书籍发给窗口工作人员，制定学习计划，把接待礼仪、审批权限、法律和法规等列为重点学习内容来抓，要求工作人员对前来办理业务的群众耐心热情，细心办理，业务解答做到“一口清、一次清”。三是“班子”成员带头学法，结合培训班、讲座和学习日等载体开展对行政许可法、\_\_法等法律法规的系统学习，倡导干部职工勤奋学习，尊重法律，维护法制权威，积极规范自己的行为，树立自己的良好形象。通过学习，干部职工依法行政、依法管理的意识进一步增强。

五、实施政务公开制，强化社会监督，有效维护群众的合法权益

实现依法行政、公正执法，监督是关键。一是加强政务公开，制定了《关于加强计划生育系统政务公开工作的实施意见》，重申了政务公开的必要性和重要性，规范了政务公开的内容，

明确了政务公开的时间、方式和程序，建立了政务公开监督检查体系和考核评估体系，狠抓落实。二是通过\_\_热线、设立公开栏、聘请社会监督员等形式，将\_\_窗口办事程序、办理时限、服务承诺、监督投诉电话向社会公布，拓展公开渠道、丰富公开内容，将\_\_行政审批权的运用置于群众的监督之下。三是加强行政审批件、信访等工作的指导和监督，维护群众合法权益，有效化解社会矛盾。四是积极参与\_\_监察局纠风办、\_\_广播电台“行风热线”节目，就\_\_优惠政策、\_\_管理与服务等内容进行系统、全面的介绍，并对现场热线提问进行解答，群众参与度很高，得到了好评。由于宣传到位、措施得力，一年来，\_\_所实施的具体行政行为无一例引起行政复议和行政诉讼。

虽然我们在行政审批工作方面取得了一定成效，但与社会主义民主与法制建设的整体要求和人口计生工作向高层次发展的需要还有较大差距，行政人员队伍素质与新时期新任务的要求还有待于提高；创造性开展工作不够。

六、下步打算

（一）加强工作人员业务知识和政策理论知识的学习，积极参与中心和主管单位开展的学习活动，进一步巩固工作人员的业务知识和理论水平。

（二）进一步加大学习宣传力度，营造依法行政的良好社会氛围。

新的一年中，我们将进一步提高法律意识和法制观念，不断研究新情况、解决新问题，为不断推进人口计生依法行政工作做出新的更大的贡献！

**政府单位办事窗口工作总结24**

全省“依法办事示范窗口单位”创建活动开展以来，我镇按照盛市的统一部署，围绕加强执法领域的法治化建设，促进依法行政和严格公正文明执法，优化我镇经济社会发展的法治环境这一目标，积极采取措施，推动创建活动的深入开展，取得了较好的成效，现将XX年以来全镇创建工作总结如下：

>一、领导到位是关键

XX年以来，按照盛市的统一部署，结合十都的实际，十都镇司法机关和行政执法部门、单位开展了“依法办事示范窗口单位”的创建工作。镇里成立了创建工作领导小组，镇委委委员、xx担任组长。各创建部门、单位也成立了相应的领导机构，主要领导亲自抓，明确专干具体抓，使全镇创建活动有声有色地开展了起来。把创建工作当成推进依法行政、依法办事的大事来抓，既明确了分管领导，还确定了一名专干具体抓创建工作，取得了较好的成绩。

>二、健全制度作保证

在开展创建活动中，各部门、单位把健全各项制度，作为推进“依法办事示范窗口单位”创建的重要保证。率先推出了(首问责任制)、(服务承诺制)、(责任追究制)和(限时办法制)等制度，以此来促进执法人员依法行政。各部门、单位在开展创建活动中，采取措施加强对行政执法工作的监督，一是公开办事制度和程序，将各部门、单位的职责、行政职能、人员分工、办事程序、法律依据、投诉电话等予以公开，

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！