# 乡镇群众服务大厅工作总结(精选5篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-05-27

*乡镇群众服务大厅工作总结1甘棠镇综治维稳工作按照县政法委的文件精神和要求，在镇党委、政府的坚实领导下，紧密围绕“实现伟大中国梦，建设美丽繁荣和谐四川”主题活动，以创建“美丽甘棠”为目标，以巩固社会管理防控体系为重点，全面落实综治维稳各项工作...*

**乡镇群众服务大厅工作总结1**

甘棠镇综治维稳工作按照县政法委的文件精神和要求，在镇党委、政府的坚实领导下，紧密围绕“实现伟大中国梦，建设美丽繁荣和谐四川”主题活动，以创建“美丽甘棠”为目标，以巩固社会管理防控体系为重点，全面落实综治维稳各项工作措施，努力为我镇经济社会的全面发展创造良好稳定的社会治安环境。现将我镇今年的综治维稳工作情况汇报如下：

>一、加强组织领导，严格落实综治目标责任制

20xx年，我镇综治办整合派出所、司法所以及民政、社保、信访、土地、人武等基层综治维稳力量，建立综治维稳中心，搭建基层综治维稳工作平台。并结合我镇实际，充实完善维稳责任目标内容。为增强对综治工作的责任感，强化我镇20xx年度社会管理维稳工作，镇综治办与1 7个村社区及各个重点单位分别签订了《维护稳定责任书》、《安全生产责任书》、《消防责任书》，横向道边、纵向到底地层层落实到个人，明确责任主体，严格落实责任追究制度。

>二、多措并举，稳步推进综治维稳工作

为进一步强化我镇综治维稳工作，切实为民排忧解难，我镇综治办联合各相关部门加强对矛盾纠纷的协调。针对我镇复杂情况，建立平时值班制度和疑难问题联席调解制度，对待小的矛盾纠纷，值班同志及时解决;对待比较复杂的纠纷，分管领导联合各相关部门一同与当事人调解。真正做到及时化解矛盾纠纷，坚持抓早、抓小、抓苗，尽可能地将矛盾纠纷消灭在萌芽状态，做到了小事不出村，大事不出镇。今年，我镇综治办还携同司法所工作人员对全镇各村综治工作情况进行了一次督办，要求各村、社区对基础台账填规范，制度内容及时更新，法制宣传入组户，矛盾纠纷及时调解。

>三、严格考核，建立高标准的综治队伍

我镇制定了综治维稳干部的考核奖惩责任书，并设立考核组对各个村社区综治主任全部进行考核。考核组从德、能、勤、绩四个方面全面考核新一届综治主任。任用有责任心，有耐心，为人正直，办事公道，群众基础好，能够独立为群众处理矛盾纠纷的同志到综治岗位上来，为甘棠镇综治维稳工作的顺利开展提供强有力的队伍保障。为创建平安乡镇，提升了乡镇形象，创造了和谐稳定的良好环境。同时要求每个综治维稳干部每人一本矛盾纠纷排查调处手册，每月召开一次治安分析会议，每季度写一篇心得体会，半年写一份工作总结。

**乡镇群众服务大厅工作总结2**

(一)强化中心规章制度的遵守执行。

为使便民服务中心真正起到便民、为民、帮民作用，我乡从加强管理，完善制度入手，切实推行“七公开”，即：项目名称公开、办事程序公开、申请条件公开、申报材料公开、办结时间公开、收费标准和收费依据公开;实行“五规定”，即：一般事项直接办理，特殊事项承诺办理，重大事项联合办理，上报事项负责办理，控制事项明确答复。首问责任制、一次性告知制、限时办结制、服务双岗制、和考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，逗硬奖惩都为便民服务中心的正常运转提供了保障。

(二)强化窗口人员服务意识的教育管理。

规服要见效，人员是根本。中心一直强调这种以人为本的理念。服务中心以专题学习、座谈讨论等多种形式加强窗口人员规范化服务理念的教育和培育。通过培训教育，中心工作人员规服型理念意识、服务规范、言行举止、服务效能等各方面得到了较大提升，规范化服务进一步推进。

(三)强化对窗口服务人员的日常考核。

为了充分调动便民服务中心全体工作人员的积极性、创造性，提高工作效率，增强竞争意识，强化服务观念，更好地服务于全镇经济和社会发展，方便广大人民群众的生产和生活，罗洪乡党委政府制定了《罗洪乡便民服务中心窗口工作人员考核办法》，加强对窗口服务人员的日常考核。便民服务中心对窗口工作人员实行日考勤、周抽查、月考核，季通报。每周对各窗口工作人员的服务态度、环境卫生、工作纪律、签到考勤等情况进行抽查，每月对上述五项考核内容的综合得分情况汇总，每季对汇总结果进行一次通报，并评选出“红旗服务窗口”和“服务明星”。

**乡镇群众服务大厅工作总结3**

便民服务中心工作总结

今年以来，市便民服务中心在市委、市政府的正确领导和各部门的大力支持下，依靠全体工作人员的共同努力，围绕服务主线，突出发展主题，按照审批提速、服务提质、形象提升、企业和群众满意度提高的目标，始终咬定“群众满意”这一标准，积极探索进行了审批机制的创新、内部管理的强化、服务手段的完善，努力把“中心”建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的“政府超市”，获得上级领导肯定和企业、群众好评。到12月25日，共办理各类事项件，收到表扬信56封，锦旗51面，服务对象现场评议满意率为，并被省政府推荐为“联合国公共服务程序质量改善奖”候选单位，被\_命名为全国级“青年文明号”单位。

一、坚持改革创新，增强服务效能

作为全市三轮审批制度改革的重要牵头部门，“中心”今年通过探索创新，着力强化整体服务效能，把集中办事优势转化为集聚效能优势。

1、优化功能配置。按照“经常性、关联性、实效性”原则，进行窗口和服务事项调整，凡与企业创办、生产、经营密切相关的职能和关联度大的涉民审批事项纳入“中心”统一管理，优化“中心”平台的审批功能配置，对确实不能到位的职能调整出“中心”。新进“中心”事项52项，特别是工商局将全局行政许可、确权职能全部进入“中心”，新增抵押物登记、有限责任公司和非公司企业法人变更和注销、外资企业设立登记预审、广告经营许可等事项9项，工作人员从原来的6人增加到16人，大大方便了企业和群众。把建筑工程施工许可证办理前的图纸审查环节纳入“中心”，改变了企业来回跑的情况，现已办理7件。将三个街道的婚姻登记事项纳入“中心”，同时，与计生窗口人员、职能合理组合，又以公安窗口户籍证明事项相配套，提高了服务效能，也已办理198件。坚持实事求是原则，把确实不能到位又没有关联性的车管窗口调整出“中心”，划归交警大队办证大厅办理，使之自成体系。根据工作量大小和事项性质，对窗口布局设置进行调整，将办事大厅划分为为民服务类、企业登记类、建设项目类、相关服务类四个功能区，既方便窗口工作人员相互联系协调，又方便企业群众办事。

2、创新审批方式。通过五项制度创新，实现审批服务的提速、提质，为群众和投资者提供更加优质高效的服务。一是登记备案制。对符合国家、省产业政策和投资导向，属国家和省鼓励类和允许发展类，按国家规定限额以下，不需要上报国家和省审批的工业项目实行登记管理，降低准入门槛。二是告知承诺制。按照“先上车后买票”的要求，对不涉及国家和人民生命财产安全、重大污染的项目，其企业营业执照办理中实行16项审批前置后移，承诺补办，提高审批时效。卫生窗口自7月1 日以来，实行卫生许可承诺即办制，改“先审后批”为“即受即诺即办”，简化许可环节，解决群众“来回跑”问题，并以告知承诺保证依法经营，以审验运行促进许可规范，群众满意度迅速提升。三是一审一核制。按照“领导放权、彻底授权、窗口有权”的要求，将一般事项授权给审查员审查、窗口负责人核准签发，减少办事环节，缩短办事周期，真正实行审批阵地的前移。三轮审改中进“中心”的175项审批事项，实行一审一核的146项，占进“中心”事项的83%。四是联审联办制。加大建设项目审批流程整合重组力度，设立建设项目受理窗口，对整个审批过程加强协调和监督，重点抓好集中踏勘、并联审批、综合验收环节，实行一窗受理、一次申报、一口收费(将建设项目审批中19项费用由项目受理窗口统一收取，实行一次估算、两次收缴，有关窗口在办理相关手续时不再另行收取费用)。项目受理窗口自7月20日运行以来，将项目选址、土地预审、环保、水保环节并联办理，至12月25日，已受理项目319只，办结305只，并对需要进行现场踏勘的\'65只项目组织了集中踏勘，对170只项目实行了一口收费，已收取相关费用亿元，在全程跟踪基础上实行了全程协调、全程督查，切实加大了“中心”对整个审批流程的渗透、介入、整合力度。同时，加强项目代办员队伍建设，组织了2 次代办员培训，着力提高代办员队伍素质和项目代办率，实现与“中心”一窗受理、全程服务运作模式有效对接。五是网上审批制。在完善“中心”局域网的基础上，完成了网上咨询、网上答复、网上监管、网上申报、网上审批、网上并联办理、网上协同办公的方案设计，目前已启动一期工程，搭建网上服务平台，开发信息发布、网上申报、网上咨询、网上查询和简单事项网上审批功能，并为构建“一站式”与“一网式”相结合的审批服务系统打下基础、探索经验。

3、探索配套改革。按照市委、市政府“深入研究、超前思考”要求，提前谋划与审批制度改革相关的一些工作，实现系统配套。一是提出清理规范各类年审年检事项的意见。建议在调查摸底基础上，对无法律法规依据的年检年审事项予以取消；对保留的年检年审事项，实行事项、程序、依据、申报资料、收费标准、年检时间“六公开”；对新设立的年检事项实行许可证制度；对可以联合年检的事项，集中时间、集中地点、集中办理，最大限度地方便企业群众。二是进行了证照合并的调研探索。针对一些事项管理部门多、发放证照多，交叉管理、重复管理现象普遍的问题，拟在房地产权证办理、营运车辆证照办理、矿山管理证照办理和外出外来务工人员证照办理方面进行合并试点。三是进行乡镇便民服务站改革完善的调研，提出进一步健全三级联动机制的意见、建议。

二、推进规范建设，优化服务质量

1、加强针对性教育。加强党的\_精神、“三个代表”重要思想，市委、市政府工作大局和发展战略的学习教育，强化广大工作人员大局意识、发展意识、服务意识。上半年，组织开展“学先进、创新业”主题教育，引导全体工作人员既充分珍惜“中心”来之不易的成就、经验，也清醒认识“中心”存在的问题、不足，先后组织有关人员赴山东、江苏、海盐、临安、诸暨、新昌等地行政服务中心考察，学习新的创造和好的经验。组织开展“学习、调研、创新”活动，要求工作人员就推进“中心”工作进行深入思考，寻求突破，科室、窗口共撰写研讨文章22篇，提出了不少富有创意的意见、建议。下半年，组织开展思想解放大讨论活动，以“举开放之旗、谋发展之要、立争先之志、强服务之本、鼓实干之劲、倡学习之风”为重点，邀请市委党校副校长叶方作“解放思想、实践三个代表”专题讲座；结合各科室、窗口工作实际，开展“解放思想大家谈”活动，撰写“解放思想转观念、凝聚合力强服务”的研讨文章21篇，并以此为题组织了演讲比赛；13位同志参加了演讲；开展了“群众评中心”活动，查找在思想观念、工作作风、服务质量、服务效率、服务水平方面存在的不足，切实整改落实。注重加强对“中心”工作人员“中心”运

作模式、服务规范、文明意识的教育，对今年以来新进“中心”的37名工作人员进行培训、考试，27人考试成绩在90分以上，邀请省旅游培训中心叶建华老师开办形象建设讲座、倡导文明礼仪服务，推行“笑相迎、双手接、书面清、快速办”服务规程，营造亲切温馨的服务环境。

2、实施规范化管理。推行先进的管理理念和管理模式，引入ISO9001国际标准质量管理认证体系，制订了质量手册、程序文件、作业指导书，组织了内审员培训，开展了内部审核和管理评审，按照ISO标准规范运作，通过“过程方法”对行政审批的各个环节进行全程监测，保证审批行为的规范、高效进行，从而提供让社会和群众都满意的“公共产品”――审批服务。制定工作人员“爱岗敬业、团结协调，廉洁公正、文明礼貌，勤学善思、优质高效”24字行为守则，“不迟到早退、不擅离岗位、不串岗聊天、不吸烟看报、不与人争吵，不玩电脑游戏”六不工作纪律，倡导使用十字文明用语，并出台服务语言、服务态度、服务仪表、服务设施、服务质量等方面服务规范，从而把“中心”规范化管理提高到一个新的水平。重抓存在问题的整改，对群众反映的如何解决“两头跑”、“一口清”问题，如何进一步提高服务质量问题进行积极探索，逐一落实。

3、完善科学化机制。健全组织领导机制，建立行风建设、党风廉政建设、文明城市创建等领导小组和办公室，明确分管领导和责任人员；制订行风建设、党风廉政建设、文明城市创建、“解放大讨论”等实施意见，召开全体工作人员参加的行风建设、党风廉政建设及省级文明城市创建工作动员大会，并与3个科室、29个窗口鉴订责任状，层层落实行风建设、党风廉政建设目标责任制。注重抓党风带行风，抓机关带窗口，加强班子自身建设，认真执行党风廉政建设责任制()，坚持民主集中制原则，每一次重大决策、重大事项、干部任免调动、大额度资金使用都经过集体讨论决定，开展诺廉、思廉、结对扶贫等活动；加强机关作风建设，建立完善了值班、学习、财务、车辆管理、咨询台服务等制度。完善内外监督机制，“中心”内设立评议台、评议箱和投诉电话，开展现场评议，接受和处理群众投诉，并建立群众投诉台帐制，及时落实整改，全年接受、处理群众投诉7件；开展督查科每日巡查、各窗口值周检查、业务科专项检查，进一步规范服务行为；深化政务公开工作，“三轮”审改后进“中心”审批事项、办事程序、申报资料、承诺时限、收费标准在《上虞日报》、网站全面公开，并重新印制“中心”《服务指南》在窗口公开；调整充实行风监督员队伍，召开行风监督员座谈会，对“中心”工作进行监督评议；两次组织“中心”运作情况的问卷调查，共收回评议表79张和64张，征求到意见、建议39条，逐条进行分析落实。强化考核激励机制，根据窗口意见和工作实际，突出“群众满意”的基本标准，修订窗口服务考核意见和操作细则，实行每月零投诉考核评先，今年以来，共表彰红旗窗口47窗次（23个窗口获此荣誉），优质服务先进个人90人次，较好地发挥了考核杠杆的放大效应。加强与部门的联系，强化共同管理，把窗口考核情况报送给所在部门，并将各窗口每月考核情况包括得分情况、排名位次、加扣分依据发放到各窗口，使窗口明白改进方向。强化责任追究机制，制订出台了《上虞市便民服务中心〈损害和影响经济发展环境责任追究办法实施细则〉》，并严格执行。

三、改进服务手段，提高服务品位

1、强化协调职能。利用部门集中办公的优势，发挥“中心”的协调作用，切实解决企业群众反映的实际问题。如按照“尊重历史、照顾各方、规范手续、解决问题”的原则，协调解决了广济苑6幢住户长期投诉的房产证、土地证补办问题；协调解决了因工程质监费提高带来的企业与建管部门的矛盾；对一些比较成熟的项目，通过协调实行先批后办、特事特办的“快车道”审批办法，既解决了企业难题，又加快了审批进程，实现了联审联批目标。

2、创新服务形式。深化咨询台服务制度，“中心”大厅咨询台值班人员为一些不懂办事程序或填写表格材料有困难的群众代书、代办有关事项，从4 月份完善咨询台制度以来，至12月底接待服务对象各类咨询2250人次，代办、代书90余人次。推出上门服务行动，上门现场办理交通运输证、道路运输经营许可证、房产证、收养登记、身份证、房产证、土地证、审计验资、公证服务等6250余人次。实行预约登记服务，根据工作实际，对周日上班制度进行改革，除公安、房产、土管、农林四窗口照常值班外，其他窗口周日实行预约登记服务制，群众周日办事通过电话进行预约登记办理，既保证群众周日正常办事，又提高“中心”资源利用率。公安窗口从5月16日起开通了新生儿取名查询热线，市民只要拨打电话\*\*\*\*\*，即可查询新生儿所起的名字在全市范围内有无重复，拓展了服务功能。

**乡镇群众服务大厅工作总结4**

梅家乡位于XX县城东北部宝石湖上游22公里处，东与XX市XX县接壤，北与灵岩乡相接，西与沙坝乡接界，南与宝石乡为邻，全乡幅员面积平方公里，辖9个行政村，1个居委会，85个村民小组，现有总户数5117户，总人口16832人。

为了全面改善公共服务环境，提升公共服务能力，更好地服务于山区群众，也为了更精准地展示各站所的职能规范、行为规范、服务质量规范，我们立足本乡实际，以“进一步转变政府职能，提高办事效率，建好服务窗口，打造服务平台”为契机，狠抓便民服务中心建设和规范化运行。

一、基本情况

梅家乡便民服务中心位于梅家乡人民政府院内，是按上级标准化的统一要求，投入10余万元修建而成，并于8月正式运行。乡党委又投入近15万元，对便民服务中心实现了硬软件的升级改造，现办公面积约为200平方米。中心入驻党政办、社计办、社会办等部门，设7个服务窗口，入驻14名专业的工作人员，实行定岗、定责、定人，前后台集中开放式办公模式，办理事项涉及计生、民政、残联、建管、国土、林业、劳动等52项公共服务。服务中心实行双重管理，行政上隶属乡党委、政府领导，业务上受上级有关职能部门的指导。服务中心实行现代化办公，配有电脑、打印机、照相机等现代化办公设施，以及群众休息椅、饮水机、报架等服务设施。

二、人员管理

便民服务中心工作人员实行“双重管理”，业务由分管领导进行指导和管理，日常工作由便民服务中心监督和管理。各项服务窗口派驻的都是政治素质好、业务水平高、责任心强的工作人员。同时，落实服务中心工作人员补贴、福利待遇。

三、制度管理

乡党委、政府成立了专门的领导小组，并制定下发了《关于进一步完善便民服务中心建设的实施意见》等文件，明确了便民服务中心的服务项目、办理人员、办事程序、管理制度和运作机制，确保人员精干、运作规范、经费充足，使便民服务中心建设步入制度化、规范化的轨道。通过公开服务中心工作人员的身份、服务热线、承诺事项，全面实行挂牌上岗，登记销号等制度，进一步增加办事的公开度和透明度，为广大群众创造了一个良好的办事环境。

四、强化监督管理。

为了加强对便民服务中心的监管，乡党委政府在便民服务中心安装了电子监控设备，乡党政所有领导均可在自己办公室监控便民服务中心的工作状态。这就使便民服务中心工作开展完全公开、透明，彻底根除了过去群众到政府办事“人难找、门难认、脸难看、事难办”的现象，增强了群众对党委政府的信任和支持 。

五、工作亮点

实行“一站式”服务。乡政府窗口单位和服务行业对外办理的所有事项，以“一条龙”服务为模式。一方面改变了以往登记混乱现象，申请人前来办理事项，先由便民服务中心工作人员接待、登记、签字后，交分管领导审签，再交回服务中心办理。另一方面改变了盖章混乱的情况，申请人前来办理事项，由服务中心工作人员先受理后，视业务类别交由分管领导审签后再给予办理。真正做到了“一窗受理、内部流转、限时办结”。今年以来，我乡服务中心共受理了1966件群众申请，现已办结1953余件。

我们的工作虽然取得了一定的成绩，但与上级要求和群众期望还有一定的差距。在下一步工作中，我们将继续加大便民服务中心的规范运行力度，进一步转变工作作风，创新机制，提高效率，努力把便民服务中心建成党和政府联系群众的桥梁、密切党群干群关系的.融合剂，为梅家经济社会发展作出更大努力。

**乡镇群众服务大厅工作总结5**

1.产业发展异军突起。乡政府在成规模和创品牌的基础上，继续以“引进来、留得住、发展好”的理念，积极支持鼓励各村引进业主发展，建好核桃、猕猴桃、油用牡丹、肉牛养殖”四个基地，培育各类业主大户14户，流转土地2648亩。巩固好中心村王家山和杨寺垭村西赛湾的两个核桃种植大户，进一步扩大桥楼村核桃种植规模，杨寺垭村、金星村和中心村利用精准扶贫项目引进核桃优良品种，形成全乡近1000亩的核桃产业基地。进一步引导“祥智林猕猴桃”专合社扩大种植面积到100亩，积极向上争取资金和项目给予专合社支持，达到产品品牌化，品牌效益化的最佳效果。桥楼村业采取流转土地规模种植和群众自种相结合的方式发展300亩油用牡丹，杨寺垭村业主邓开学成片流转土地，规模种植油用牡丹300亩，形成我乡600亩油用牡丹示范种植基地。桥楼村返乡业主敬永海发展肉牛养殖，目前已存栏200头，乡上积极协调畜牧、林业、农能等部门给予技术和项目支持，争取退耕还林（草）项目142亩。此外， 成功回引返乡创业人员冉泽松整社流转土地200亩种植“辣木”，投资近100万元，目前采摘枝叶加工的辣木面条已经上市销售。油用牡丹和辣木作为新型的产业品牌，吸引了专家的眼球，得到了领导的首肯，市委办在《阆中信息》上全面介绍了产业发展的经验。

2.乡村旅游提升发展。杜光华将军纪念广场成功创建为XX市“党性教育基地”，XX市委组织部在“三重”活动中要求要把该基地作为重要的活动地点之一，相继吸引了市公安局、老干局、蚕桑局、机关工委、妇联等机关党员干部前来参观学习，接受红色教育。借助基地建设引入党员干部劳动体验项目，流转沿河土地，开发种养殖体验园，“七·一”前公安系统30余名干警在童文星副市长和政委的带领下参加了帮助缺劳户抢收小麦油菜的劳动体验；最近，市委常委、市纪委书记文春涛带领机关部分党员干部到基地重温入党誓词、举行系列活动。《南充日报》以 《依托红色资源、xx乡发展乡村旅游》为题在第四版头条进行了宣传报道。

3.精准扶贫扎实推进。围绕各级扶贫工作会议精神，树立“大扶贫”理念，健全扶贫机制，强化扶贫责任，乡村两级都把精准扶贫当做“头号”工程、“政治”工程。推进产业开发、科技扶贫和社会帮扶等多项扶贫开发项目，在充分尊重群众意愿的基础上科学规划了杨寺垭村和其它两个村的单户和多户受益项目，20xx年，我乡实施扶贫开发项目6项，目前，已完成了所有项目的施工建设和资料完善，涉及道路、水利、人饮及休闲健身等多项民生工程，不断改善了群众生产生活条件，11月份迎接了XX市委宣传部长何迎春和阆中部分领导的视察，得到了较为肯定的评价，全乡扶贫工作取得阶段性成效。

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！