# 服务大厅咨询工作总结(汇总42篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-05-24

*服务大厅咨询工作总结1今年截止20\_\_年7月底，中心共计组织固定价比选建设工程项目 46宗，涉及金额万元。为确保固定价项目顺利实施，中心高度重视、精心组织，采取多种措施全力确保该项工作规范、公开、透明、高效。主要做了以下几方面工作：一是事前...*

**服务大厅咨询工作总结1**

今年截止20\_\_年7月底，中心共计组织固定价比选建设工程项目 46宗，涉及金额万元。为确保固定价项目顺利实施，中心高度重视、精心组织，采取多种措施全力确保该项工作规范、公开、透明、高效。

主要做了以下几方面工作：

一是事前精心准备。为了做好固定价项目抽取工作，中心专门成立了以中心主任为组长，分管副主任为副组长，相关科室负责人为成员的领导小组，确定了两名同志专门负责此项工作，并召开了多次会议进行认真布置和研究抽取的具体细节。中心领导还带领相关工作人员到德阳市政务中心参观学习，听取抽取工作的经验介绍。同时在启动该项工作前，中心多次协调市监察局、市财政局、市发改局、市规划和建设局等部门，本着高效、规范、易于操作的原则，就工作制度、工作流程、各部门的相应职责等事项予以明确，并制定了从立项到签订合同整个阶段的工作流程表。起草制定了《什邡市政府投资工程建设项目固定价比选办法操作规程》，将初期采取的抓阄确定承包人方式改为了目前实行的网上随机抽取中选人方式逐步形成了规范、公开、透明的工作机制。

二是事中精心组织：在抽取过程中，不管是前期抓阄方式还是如今的网上随机抽取方式，始终做到有意见及时研究、完善，有异议及时反馈，共同协商解决，确保了抽取现场程序规范、公正透明、秩序井然，使参与抽取的企业心服口服。同时中心本着对工程建设项目高度负责的态度，对每个固定价比选工程项目建立工作台帐，实行规范的档案管理，一个项目一个卷宗，并定期以书面形式将工作情况和存在问题向监察局汇报。

三是事后加强跟踪：对已确定承包人的项目实行了跟踪服务，加强了与业主的经常联系，及时跟踪合同签订和施工情况，掌握项目的工作进度，并将跟踪服务过程中发现的部分项目存在的问题向市纪委、市监察局做出汇报，促进了该项工作的进一步规范。同时为确保资金安全，中心规范了对履约保证金的支付流程，对每个已竣工项目书面材料严格审核，一方面及时将相应资金采取以市财政局代管方式进入财政非税专户;另一方面中心制定了《履约保证金管理办法》和《履约保证金支付制度》只有在工程完工经验收合格后，才能由企业提出申请，经业主单位和监理单位主要负责人签字盖章后再交到中心由具体负责人和主要负责人签字确定，方才能顺利取回保证金，从而确保了工程建设项目的工程质量。截止20\_\_年7月31日，已退还履约保证金 63 宗 万元。

通过以上措施，我市政府投资固定价比选建设工程项目服务工作成效显著。从20\_\_年2月23日正式开展以来，该项工作不仅得到了德阳、什邡各级领导及周边县市区的高度肯定，同时，还得到了广大投标企业发自内心的 中标企业觉得满意，未中标企业觉得公平的由衷评价以及各类锦旗和表扬信10余份，无一例有效投诉。真正实现了灾后重建的提速增效，助推了我市灾后重建工作

**服务大厅咨询工作总结2**

XX年，在县委、县政府的领导下，在市政管办的精心指导和各窗口部门的大力配合下，县政务服务中心坚持以科学发展观统揽全局，按照建设规范化服务型政府的要求，以优化政务环境为目标，以“便民、规范、高效、廉洁”为原则，以提高办事效率和便民服务为宗旨，全面提高政务服务中心标准化、规范化建设，不断地完善政务服务体系，创新服务举措、提高行政效能、提升中心窗口形象，全面完成了年初制定的工作目标。现将XX年工作情况点总结如下：

>一、行政审批服务情况及成效

(一)行政审批服务业务办件量及办结率有效提升。截至11月30日止，县政务服务中心共接待群众咨询1535件，申请11871件，受理11866件，办结11690件，办结率(其中当月办结率)，平均日结率;月均办结1063件，月均办结件数与去年同期相比增加987件;投资受理5860万元，同意投资5860万元。

(二)实现高效、快捷办理行政审批服务工作目标。进驻中心办理的行政审批服务事项平均对外办理时限由法定个工作日压缩为个工作日，XX年1-11月份，县政务服务中心受理的行政审批服务事项，平均受理时间天，件平均办结时间个工作日，提速;实际办理提速。

(三)对外宣传报道工作成效明显。今年以来，政务服务中心规范、高效、快捷、阳光、廉洁的行政审批服务工作被柳城电视台、柳州晚报、柳州日报柳城专栏等媒体作为经验和典型进行宣传报道。

(四)得到社会各界和办事群众广泛认可。从今年6-11月份，政务服务中心政务服务评价率达，满意度，回访群众58人次，无不满意及投诉现象。

>二、主要工作措施

(一)进一步优化服务环境，大力推进硬件标准化建设

继去年我县启用新政务服务中心后，县政管办高度重视政务服务中心硬件建设，按照建设规范化服务型政府的要求，切实推进政务服务中心标准化建设，今年共投入经费2万元，为政务服务中心各窗口配备了25套政务服务评价仪，更新了1台电子触摸屏，进一步加强了监督，方便了群众，提高了行政透明度，着力打造优质高效的政务环境。目前我县已基本上实现了政务服务中心审批项目、审批流程、办事制度、服务模式、场地建设标准化。政务服务中心占地面积400多平方米，内设15个工作窗口，3个综合窗口，进驻事项197项，一个收费窗口，一个投诉窗口，一个政府信息公开查询点，2个办事群众休息区。服务大厅宽敞明亮、设施齐全、环境整洁、功能完备，配置了休息座椅、书写文具、饮水器具、复印设备、液晶彩电、大厅工作窗口分布示意图等多项便民服务设施，有电子监控设备、电子评价仪、电子触摸屏查询设备、银行等，为群众提供优质的服务环境。

(二)完善运行机制，强化政务中心规范化管理

1、加强制度建设，完善运行机制。在坚持首问负责制、一次性告知、办结制的同时，针对中心日常管理中出现的新情况、新问题，制定和完善了《柳城县政务服务中心流动“服务示范窗口”评比办法》、《办件管理办法》、《窗口单位及窗口工作人员绩效考核办法》、《首席代表管理暂行办法》、《窗口工作人员服务规范》、《窗口服务过错责任追究制》等30项制度，强调了办结、责任追究、廉洁自律等方面的纪律，明确了窗口工作人员职责，规范了窗口的办事程序及工作人员行为，完善了对窗口工作人员的考核评价体系。

2、推进规范化管理。一是加强巡查管理。今年下半年，我办下文明确了各股室负责人及股室职责，同时将督查股调整到大厅办公，加强对中心大厅的管理。督查股采取视频巡查和每2次不定时到各窗口巡视相结合的方式进行，对发现问题及时指出，并做好记录，实施对窗口工作人员有效监督，确保政务服务中心真正建立起依法、规范管理的长效机制。二是严格考勤管理。对窗口工作人员日常考勤实行每日上下班指纹考勤，挂牌上岗，每月统计一次政务服务中心窗口工作人员考勤情况，并将月考勤情况作为月度考核的主要内容，在月度考核通报中进行单列，促使窗口工作人员增强遵规守纪意识，进一步规范窗口管理。三是坚持考核管理。从11月份开始，认真组织实施窗口月考评工作，严格落实了每月对政务服务中心窗口工作人员进行的月度考核和通报工作，并将考核数据汇总存档，为年终考核和年终“服务示范窗口”、“服务标兵”评比工作准备了充分的考核依据。

3、使用“三套管理系统”及政务服务评价仪，强化效能监管

县政务服务中心使用“三套管理系统”进行管理，安装了政务服务评价仪，有效地强化了效能监管和服务监督。一是考勤管理系统，实行指纹认证考勤，进一步强化了内部管理，规范了工作人员的上下班行为，树立良好的政务服务形象;二是安装区、市、县三级联网的视频监控系统，对各窗口工作人员现场行政审批行为实行全程视频监控，有效督促工作人员改变作风、提升行政效能;三是统一使用自治区政务服务及电子监察通用系统，政管办可通过电子监察系统对各窗口受理的行政审批事项进行全程监控，密切掌握办件流向、状态。政管办技术人员利用该系统的超时预警功能对在办的行政审批事项进行实时监督，有效防止超时办件的发生;四是在每个工作窗口安装政务服务评价仪，让群众对各窗口工作人员的服务情况进行评价和监督，进一步规范审批服务行为。

(三)深入推进镇、村政务服务网络建设

今年下半年，我县全面落实《柳州市建立乡镇(街道)政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作方案》(柳政务办字〔XX〕2号)文件精神，把建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作列入重要议事日程，予以强力推进。一是积极开展调研，共投入人力16人次，5次深入乡镇、村委(社区)开展建立乡镇便民服务中心专题调研工作，通过基层群众代表座谈、实地走访等形式，对我县乡镇、村级的办公场地、服务项目等进行摸底调查，对乡镇便民服务中心运行模式、服务方式、人员管理等进行初步探讨。二是根据本县实际情况，精心制定并印发《柳城县建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作方案》(柳城政办〔XX〕93号)，明确乡镇便民服务中心标准化建设的工作目标、组织领导、建设标准、进度安排等具体事项，确保各项标准化建设工作按计划有序推进。三是成立了柳城县建立乡镇政务服务中心、村(社区)便民服务站试点工作领导小组，由县政府常务副县长区军雄同志亲自担任工作组组长，为开展试点建设工作提供强有力的组织保障。四是细化工作，“菜单式”推进。采取操作性强的“菜单式”工作推进模式，将试点乡镇近一个月内要落实和完成的工作，详细地列出菜单，要求试点乡镇“定人、定时、定责”，按时按质按量完成工作。至10月31日，我县两个试点乡镇及一个试点村委都顺利完成了试点建设任务。今年11月10日，我县马山乡政务服务中心举行了揭牌仪式，标志着我县乡镇级政务服务中心正式对外运行。

据统计，两个乡镇政务服务中心运行近一个月以来，共受理行政审批和服务事项2228件，办结率100%，深受群众欢迎和好评。

(四)加强教育培训，提升工作人员综合素质

为促进政务服务水平的提高，中心从教育工作入手，内强管理，外树形象，有计划、分层次地开展一系列政治思想教育活动和业务技能培训，做到与时俱进，力促作风转变。一是组织政管办管理人员参加区、市举办的各类业务培训，提高管理人员的管理水平;二是组织窗口工作人员认真学习党的基本理论、法律法规、政策业务和党风廉政建设等方面的知识，提高窗口工作人员的政治素养。三是加强业务技能培训，增强窗口工作人员的业务素质和工作能力，提高了服务质量和办事效率。今年以来，我办共开展政务服务业务培训5期，其中邀请柳州市政管办领导到我县授课1期;组织全体窗口工作人员参加自治区政务服务信息化培训4期，学习覆盖率达到100%。

(五)推行政务服务公开，提高行政审批透明度

一是对进驻政务服务中心集中办理的行政审批服务事项，各窗口单位都按照中心的要求将所有事项的项目名称、设立依据、申报材料、办理程序等八方面的内容输入中心电子触摸屏向社会公众公开，并在各窗口为来办事群众提供办事指南，实行一次性告知，提高行政审批的透明度。二是充分发挥柳城政府门户网站的优势，开僻“政务服务”栏目，向社会公众公开了县政务服务中心简介、进驻中心审批服务事项、进驻单位咨询电话、中心的基本办事流程图及综合窗口轮班表等内容。群众通过门户网站可以了解政务服务中心的机构情况、办理业务的流程，并且可以通过拨打公开公布的咨询电话获得更为详细的审批服务信息。通过加强门户网站“政务服务”栏目的建设，进一步推进了政务公开工作。

(六)开展行政审批清理，促进行政审批规范化

今年年初，我县以柳城政办〔XX〕5号文件的形式下发了《关于开展行政审批事项清理工作的通知》，要求全县有关单位开展第二轮行政审批事项清理工作，进一步压缩审批时间，简化办事流程，提高工作效率。11月份，根据全区行政审批事项标准化、规范化要求和柳州市开展第七轮行政审批和非行政审批事项清理工作的要求，我办对年初开展行政审批事项清理工作进行了一次“回头看”，对年初清理工作中存在的一些问题，要求各单位对照《广西壮族自治区人民政府关于印发行政审批项目清理结果的通知》(桂政发〔XX〕36号)进行整改、补充和完善，使我县的行政审批事项目录与区、市保持一致，逐步实现审批事项规范化。

(七)开展项目并联审批，提高行政审批效率

中心在规范运行的同时，积极探索项目并联审批模式，开通重大投资项目行政审批“绿色通道”，初步形成“一门受理，协同相关，联合审批，办结”的并联审批机制，抓好投资建设项目前置审批联审会和建设过程相关手续办理协调会。今年，我县政务服务中心与县招商局共同组织了县发改、国土、建设、环保、工商等相关部门，召开柳州市建通机械有限公司等4个招商引资项目并联审批会，相关部门参会人员就四个项目选址、用地面积、环境保护等问题进行了会审。会审后，我办积极督促中心相关窗口部门加强配合，按照“对各审批环节之间存在法定因果关系的，实行串联;对各审批环节之间无法定因果关系的，实行并联”的原则，开展“一窗式”并联审批，限度地实现了各审批环节的同步审批，尽量减少和压缩前置审批时间，提高行政审批效率。

(八)以开展活动为载体，提升政务服务质量

在总结去年开展“政务服务年”的基础上，中心今年又继续开展“政务服务提升年”活动，并且将“政务服务提升年”与“作风转变工程”、“服务示范窗口”评比活动有机融合，以评比活动载体，不断激发窗口工作人员的工作积极性和创造性，各窗口及工作人员不断在工作效率、服务态度上学、赶、超，中心形成了人人争先、爱岗敬业的工作氛围，工作作风明显转变，服务水平明显提升。如国土窗口，非常注重细节服务，在窗口为办事群众提供老花镜便民小设施;民政局窗口把办理《老年人证》服务事项纳入中心办理，目前共为386名老年人办理了证件;农机窗口率先在广西将发放农机购机补贴服务事项纳入服务中心办理，方便了群众，获区、市农机局领导首肯。目前农机窗口共受理农机补贴申请2710件，发放补贴万元。

>三、存在的困难和问题

今年是我县政务服务中心规范化运行的第一年，我县政务服务工作开局良好，但仍存在一些困难和不足，主要表现在：一是受场地限制，县政务服务中心在拓展服务功能上难度较大;二是部分单位和窗口人员只强调自己业务的重要性、职能的特殊性，过多地考虑本单位或部门的利益，过多强调程序上的要求，导致各窗口间业务工作开展的不平衡，影响了中心整体行政效能的提升;三是乡镇政务服务中心运行有待进一步规范;四是“一服务两公开”工作管理体制未得到有效理顺。在明年的工作中，我们将切实采取措施加以整改，积极探索新的项目审批和管理机制，着力提高办事效率和服务质量，为全县经济发展创建良好的政务环境。

**服务大厅咨询工作总结3**

20xx年以来，乡便民服务中心在乡党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，认真按照党委政府会议提出的工作要求，奋力把 “中心”建设成为“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的便民服务窗口。以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作。

一、遵章守法，坚守岗位。乡便民服务中心工作人员严格遵守便民服务方面的法律法规，严格按制度为群众办理日常事务，秉公办事，从不推诿。

二、加强学习，不断提高服务质量。乡便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识，坚持首问责任制和限时办结制，虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改进工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。

三、切实为民办实事好事。坚持以务实为民、便民高效为宗旨，以优化服务为核心，方便快捷地满足了群众的需求。全年共接待群众咨询197人次，为群众办理、代办事项744件，办结744件，办结率。各村代办件共1445件，复印各项宣传资料2200余份。为群众书写申请、证明等42件，免费为群众复印身份证、户口薄等465份。

四、存在的问题。窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

五、20xx年工作总结。

1、加强学习，坚守岗位，勤政为民，廉洁奉公，按制度办事。

2、加强队伍建设，不断提高窗口单位工作人员业务素质和乐于无私奉献的精神，把群众利益放在第一位，踏踏实实为民办实事，做到“一专多能、一岗多责”。把实事办实，把好事办好，做到群众满意。

3、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，切实解决群众及企业反映的实际问题。

4、加强网络建设，不断完善服务中心硬件、软件建设。

总之，我乡便民服务中心通过多年来的运行，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，但同先进单位相比还有一定差距，今后，我们将进一步加大工作力度，为百姓树立良好的公仆形象，真正把便民服务中心建设成服务群众的民心工程。

**服务大厅咨询工作总结4**

我县是个典型的山区县，人群聚集点较为分散，尤其是农民进城或是到乡镇办事成本较高，再加上原有的村级便民服务中心因村级集体经济较差、村干部待遇偏低、服务内容较为单一等因素而未能发挥应有的作用。现在政府大力倡导建设乡镇、村级便民中心的新形式下，我县也响应政府的号召，成立了“不向政府要资金、不增加农民群众负担、将盈利投入慈善事业、勇于承担社会责任”的公益性服务机构—便民服务中心，实现平台共建、资源共享、渠道公用、降低运营成本、减轻政府资金和工作压力，做到“以中心养中心”。

便民服务中心的成立，我们相关工作人员也进行了培训学习，经过这次的培训我对这个项目有了更深的认识，自己的服务意识也加强了，也更加坚定了自己对这个岗位的爱岗敬业的态度和决心。

>一、坚持“三个始终”为民谋福祉

（一）以服务人民为主线，始终树立服务意识

我们要始终将“提升服务水平、提高办事效率”和实现“民事不出村，村事不出乡（镇）”作为我们工作的准则和目标，深入到群众中去了解他们在想什么、盼什么、需要什么等，不摆架子，不好面子，坚持做到“无假日，全天候工作时间”和“面对面，零距离服务”，切实为人民办好事，解决好问题。

（二）以服务人民为载体，始终做好改善民生

随着社会的发展，生活水平的提高，人民对商业类服务的需求也越来越大，对信息化普及的意愿也越来越强，为此我们还要大力推荐农村信息化建设：开创并推广农村电子政务、建立农村互通互助的信息平台；加大人民的生活保障：帮助村民建房、关心低保弱势人民、实施环境卫生的综合整治等。将这些工作落实到实际行动，努力做好改善民生的工作。

（三）以服务人民为根本，始终做好为民解困

我们便民服务中心应该创建“先服务后业务”的新营销理念，把人民的日常所需放在首要位置，严格做到“有耐心、有爱心、有热心”，切实为人民解决问题，实现人民“求有所助”的愿望，为人民的安定生活树立保障。

>二、坚持“服务人民”，甘于奉献

作为一名服务人民、与人民零距离接触的工作人员，我深刻明白人民就是我们的根基，是我们的生命线，我们要时刻将为民服务作为我们工作的宗旨和我们工作的动力，要时刻将人民的利益放在首要位置。就像\_所说：要把群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应作为衡量我们工作的唯一标准。所以，在以后的工作中我会不断学习、不断努力、不断鞭策自己，严格将“为民服务、为民谋利”作为自己的工作原则，坚持做到融入人民，想民之所想，忧民之所忧，帮助人民解决他们的困难，让人民的生活与工作无后顾之忧，并且坚决抵制为谋个人利益和声誉只做表面功夫的工作态度，要落实到实际行动，运用自己的能力和权力为人民谋福祉。

**服务大厅咨询工作总结5**

根据市政府办公室《关于开展20xx年度全市电子政务考核工作的通知》（六政办明电〔20xx〕1号）要求，市审计局认真对照标准进行了自查，自评得分199分（详见自评表），自评为优秀等次。现将20xx年度电子政务和政府信息公开工作主要情况报告如下：

>一、领导高度重视，健全工作机制

（一）坚持在以主要领导为组长的领导小组的指导下，由办公室具体负责落实，各科室（局）全力配合，将电子政务和政府信息公开工作融入审计日常工作。办公室、综合科、信息科明确专兼职人员管理网站、协同办公系统和权力清单运行平台，确保网站信息的全面、及时更新，以及电子政务工作的有序推进。

（二）完善《xx市审计局政策解读制度》、《xx市审计局政府信息保密审查制度》、《xx市审计局澄清虚假或不完整信息工作办法（试行）》等一系列信息发布、报送、审批、责任追究制度，明确政务公开任务和责任，规范信息的采集、审核和发布流程，切实做到“公开为常态，不公开为例外”、“涉 密信息不公开，公开信息不涉 密”。

（三）局电子政务公开办公室制定了具体了工作计划，不断提高我局电子政务公开的质量和效率。分管领导亲自参加全国首届政府的网站普查会议，积极安排工作人员参加政府的网站整改系列会议和培训，及时落实相关要求，不断完善政府的网站建设；邀请市政府发展研究室副主任陶胜做题为“公文写作与处理”的专题辅导讲座，全体审计人员要认真学习、准确把握公文写作与处理的规定和要领，做到善于学习、积累和运用，有效推动机关公文写作水平的全面提升，促进政务公开，促进审计工作转型升级。

>二、措施有效，落实有力

（一）加强网站建设，落实整改任务。20xx年，xx市审计局积极参与\_办公厅政府信息和政务公开办公室牵头开展首次全国政府的网站的普查，将网站整改纳入局长办公会议题，确定专人参加全国政府的网站普查培训，组织人员认真对照评分细则，制定整改方案；邀请市信息公开办专家到我局现场指导，联系技术支持公司，升级改造局门户网站，添加“办事服务”等便民栏目，加强审计公开力度，加大与政府信息公开网的融合程度；对比复核，逐项再排查，撰写整改报告，总结经验。及时发布业务文件和工作动态，主动公开机构职能、人员、财政预决算等政府信息981条，增加工作透明度，提高了审计影响力和审计成果应用率。

（二）深入推进协同办公系统应用。市审计局一直坚持充分发挥oa系统平台作用，通过不断开展培训、检查、反馈、整改，进一步规范了账号设置、流程设置、公文收发等处理程序，使各科室（局）基本能够按照要求在协同办公系统上运转文件，切实提高了公文处理质量和效率。

（三）启用市政府权力清单运行平台。积极派员参加办事指南录入、平台应用等业务培训，明确由综合法规科工作人员为平台管理员，按时完成本单位权力事项办事指南录入并及时报送确认函。目前，未有使用行政强制权等事项发生。

>三、利用多种平台，推行阳光政务

（二）做好舆情回应工作。六市审计局致力于惠民工作，并为之不懈努力。为加强政府信息公开，回应社会关切，切实提升政府公信力，我局加强新闻发言人制度建设，建立健全舆情收集和回应机制、重要政策专家解读机制，依法公开政府信息。加强与新闻媒体与专业机构的沟通联系，关注与审计工作密切相关、关系经济社会发展的重要舆情，及早发现、研判需要回应的相关舆情和热点问题，及时发布权威信息，消除不实传言，正面引导舆论。20xx年我局在市政府“百姓畅言”栏目回复网友提问1条，市审计局网站“在线咨询”栏目受理提问4条，“局长信箱”回复2条，“监督举报”2条，开展网络调查3次。

（三）开展政府信息公开整改提升月活动。《xx市人民政府办公室关于开展全市政府信息公开整改提升月活动的通知》（六政办明电〔20xx〕29号）的相关要求，制定发布《xx市审计局关于开展政府信息公开整改提升月活动的通知》，开展“政府信息公开整改提升月”活动，结合政务公开考评和季度监测发现的问题和市政务公开办、市电子政务办的反馈找不足之处，整改落实，提升政府信息公开工作质量。

（四）多渠道实现政务公开。随着互联网时代的到来，为迎合时代发展的潮流，实现全方位的政务公开，xx市审计局开通了官方微博和微信订阅号，制定了《xx市审计局政务服务管理局官方微博、微信公众平台信息发布管理规定》，规范官方微博和微信的管理。xx市审计局已于20xx年底试运行官方微博和微信，于20xx年正式将二者纳入政务公开的途径，用新媒体的影响力促进审计公开工作。

**服务大厅咨询工作总结6**

20xx年，在县委、县政府的正确领导下，我镇以党的群众路线教育实践活动为指导，紧紧围绕县委五大发展战略和五个新变化目标，加快推进天府新区建设，不断提升群众民生福祉水平，全力打造“产业配套优美城镇”，建设“天府新区，幸福金华”。现将工作汇报如下：

>一、主要经济指标完成情况

上半年一产增加值达3350万元，完成目标任务的;二产业增加值达62000万元，完成目标任务的;三产增加值达6500万元，完成目标任务的;规模工业增加值达49000万元，完成目标任务的;固定资产投资达63700万元，完成目标任务的;工业投资达10300万元，完成目标任务的206%;引进并到位县外资金达20900万元，完成目标任务的;财政税收完成10209万元，完成目标任务的。

>二、重点及特色工作完成情况

(一)抓项目拆迁和财政税收，推动功能区建设发展。一是抓项目拆迁和项目促建。上半年，全镇共拆迁交地1016亩，东方希望、华西希望、鲁城科技、怡宝、雄港玻璃等11个项目已进场施工。继续加大对硅宝、中德、明天高新、蜀菱等38个项目的服务，确保项目早日投产、达产。积极抓好华康、友谊及大件路外绕线岷江大桥及引道建设的拆迁及进场服务工作，做好滨河路、机场快速、白鹤滩湿地公园项目拆迁前期工作。二抓财税改革，增强财政造血功能。成立镇投促办，组织人员到先进地区学习;摸清镇域企业底数，制定了《金华镇20xx年财政税收方案》，落实了协税护税征税任务，定期与工业园区、国地税务所分析、研究税收入库措施及进度。6月底全口径财税收入完成10209万元;加大总部经济招引力度，已引进凯程贸易、多力多新材料、蜀菱科技、岭和贸易、成都绿粒等五家总部企业，6月份入库379万元。占全年任务(任务1000万元)的37%，排名占乡镇第一位。

(二)抓民生改善，提升群众幸福指数。一是抓创业就业促增收。开展了首届创业之星评选活动和“踊跃就业、勤劳致富”倡议活动，发放倡议书5000余份;举办了春季失地农民规模招聘及专场招聘会3次，与硅宝科技、明天高新2家企业签订了劳动用工合作框架协议，实现48家企业与740余人初步达成就业协议。以创业成功人士、就业之星进课堂的现身说法，开展就业观念引导培训2期。与明天高新合作开展订单式岗前培训，参培学员43人。上半年，成功推荐241人就业。二是抓社会管理促创新。为实现社会管理由粗放向精细、分散到集中、局部到全面的转变，制定了《金华镇推进网格化服务管理建设实施方案》，建立了镇、村两级网格，划设了一、二级网格24个。岳店小区已率先开展网格化管理服务试点工作，将小区59栋楼划分6个网格，完成了平台建设、人员配置、制度建设、信息采集录入等工作，已实现常态化管理。根据小区居民需求，重新布局小区活动中心功能设置，整合减少室内办公，增设“青苹果乐园、促业园、电教厅、夕阳红”等服务场所，实现对小、中、老三类人群服务的全覆盖。三是抓环境整治促优美。持续加强城乡环境综合整治，实施扬尘治理、重要节点亮化美化、污染治理等专项整治工作，有效改善美化了场镇及周边环境，4月顺利通过省级环境优美示范镇的验收，红岩村顺利通过省级美丽乡村的检查验收。

(三)抓安全稳定，确保一方平安。一是强化主体责任意识。坚持把维护稳定作为第一责任，镇、村、组层层签订《维稳责任书》，落实逐级负责制，传递压力;坚持领导坐班制和维稳工作月报制，及时收集、梳理、研判不稳定因素，确保社会安定稳定。强化企业安全生产主体责任，加大督查力度，省级安全社区建设工作已全面铺开。二是强化安置社保工作。积极做好岳店小区、普兴火车站小区等安置房的交接工作，及时启动安置房分配工作。今年上半年，共安置群众约2790人，其中火车站和普兴安置点新安置880人，岳店小区安置1910人。截止3月底，全镇20xx年整组拆迁、整组失地的10个组，已全部解决了社保。

(四)抓干部作风建设，扎实开展党的群众路线教育实践活动。以解决问题为重点，抓好思想发动，认真查找问题，创新了“三心”工作法，切实解决群众关心的热点难点问题，做到常规动作不变通，活动推进有亮点。在活动第一环节开展理论学习、讨论80余次，镇、村、组干部联系群众3038户，走访率达100%,镇级收集问题119条，销账率70%;村级收集问题241个，销账率74%。

(五)抓特色工作，以项目建设推动经济发展。一是抓

特色镇建设。紧紧围绕打造“产业配套优美小镇”，建设“天府新区，幸福金华”的发展定位，制定特色镇工作方案，实施基础设施及配套项目12个，总投资为27662万元，现正在有序推进，5月份，此项工作在全市的特色镇竞选中名列前茅。二是抓集体经济发展。以XX市金鑫源投资管理有限公司(村集体公司)为载体，招引社会资金，发展壮大集体经济。目前清凉商业配套体已基本完工，该项目定位为中高端商业综合体，总建筑面积为16000平方米，投资4000余万元。岳店商业街已打围进场施工。

>三、上半年工作存在的问题

上半年，金华镇各项工作推进较为顺利，但个别工作还有所欠缺。主要表现在：

1、经济指标上，总部经济、税收未实现时间过半任务过半;

2、征地拆迁上，亿邦建材项目区内还有一户群众未能搬迁;

3、签单未打卡问题还需继续化解和做好群众工作;

4、重点工作上，特色镇建设推进较为缓慢。

>四、下半年工作措施

为确保今年目标任务全面完成，我镇正在积极想办法、添措施，主要从以下七方面努力：

(一)狠抓征地拆迁，推动功能区建设。主动作为、创新工作方法，严把项目拆迁“标准关、时间关、服务关”，强化领导、强化监督、强化宣传，有效发挥群众主体作用，全力做好拆迁工作。按照时间要求9月底前将白鹤滩湿地核心区交地建设，抓好华康、友谊、太古、岷江大桥及引道等项目的交地建设服务工作，确保项目顺利施工。

(二)抓实财政税收，确保完成目标任务。

1、强化税收征管。一是深入开展分行业、分区域和重点企业税源发展变化趋势;二是加大稽查力度，确保税收及时入库，抓好欠税清缴，清理旧欠，防止新欠;三是加强与税务、财政、工业区的沟通，形成合力，狠抓综合治税，防止跑冒滴漏，做到征管不留死角;四是加强收入计划落实情况跟踪，不定期召开分析会，查找分析存在的问题，及时解决，力争收入及时入库。

2、强化总部引进工作，拓展税源促进增收。一是督查重点企业和有效信息的追踪落实情况，确保每月有突破;二是依托税务、工业园区梳理一批重点企业逐户分析论证，加强与企业的沟通对接，取得企业的支持，形成以商招商、以情招商的良性循环。

(三)打造特色城镇，助推“山水卫星城”建设。以特色镇建设为契机，依靠两大功能区建设，加快推进两化互动，助推我镇工业化、城镇化进程。

1、进一步提升城镇功能，加快基础设施建设。一是全力推进宝峰场镇污水未端收集和支管网建设工程，确保12月30日前完工投运，收集率95%以上。二是在8月30日前完成城镇路灯全覆盖，目前该工程己进入扫尾阶段。三是协调推进银杏大道连接线项目建没，打开城镇北大门，目前项目己进入工程设计阶段。四是12月30曰前完成场镇古驿道建设，提升城镇文化底蕴。

2、统筹安排，科学实施城镇建设。一是依托上位规划，庚即启动宝峰场镇改造规划，为城镇建设打下坚实的基础。二是按计划启动我镇幼儿园新区建设，目前项目己进入设计阶段。三是按规划，充分运用现有资源，拓宽资金渠道，适时启动宝清街片区、硝矿北街、胡家大院片区旧城改造。

3、依托功能区发展，提升城镇承载配套能力。向北按园区规划全力配合支持中央银杏公园片区项目建设，打造产城相融典范。向南，引进社会投资，启动红岩子片区1500亩三产项目建设，建设园区之肺。

(四)壮大集体经济，增强村级组织服务能力。一方面，积极探索集体经济融资渠道，以我镇9个村集体入股成立的集体经济公司作为项目业主，加大社会资金引进力度，采取合资、合作、入股等方式建设产业配套项目，延伸园区企业产业链，探索在清凉、红岩、云峰社区空闲土地上引进产业配套项目。目前清凉商业配套体项目主体及装修己完，预计8月中旬前全面完工、投运。另一方面，积极探索集体经济经营模式，尽快启动鑫源商业配套体二期6000平方米商务酒店项目建设，积极推动岳店社区商业街建设，目前工程己开工。力争多渠道、多形式探索集体经济项目的有效运营模式，不断增强村级组织服务能力，切实解决社区管理资金来源等问题，提高村级组织的凝聚力和战斗力。

(五)促进民生提质，增强群众幸福感。

1、促进群众就业。一是加大就业观念引导和培训力度，开展叉车、航吊车、电工等职业技能培训，提升群众就业能力。二是积极对接园区企业用工，组织招聘会和面试会，向园区企业直接输送用工;开发公益性岗位，促进“4050”甚至“60”人员就业。

2、深化网格化管理。进一步完善社区网格管理制度，规范居民日常事务处置程序，加大网格员培训力度，在收集民情民意、化解群众纠纷、解决群众诉求上多下功夫，切实发挥网格化管理的作用。

3、实施排危解困工作。按照县上统筹安排，通过前期实地入户排查，今年列入我镇危房改造的农户为42户，涉及我镇7个村，将按计划在十月底前全面完成。力争通过今明两年时间，采取多种方式，全面完成危房改造，不留死角，彻底消除我镇农户居住安全隐患。

4、做好安全社区创建。深入开展安全社区创建宣传，积极引导全民参与，坚持以人为本，贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，促进安全发展、健康发展、和谐发展。积极创建省级安全社区，促进安全生产长效机制建设，力争11月份通过省级安全社区创建验收，确保安全社区创建民生工程落到实处。

(六)抓好维稳反恐，确保和谐稳定。一是按期发放租金过渡费。全镇目前累计租用土地面积万余亩，6月份安置后尚有1200余人在外过渡，下半年需土地租金、过渡费约1800万元，尽力协调园区按时拨付，做到租金、过渡费不拖、不欠;另有全镇20xx年以来的签单未打款问题，需资金1500万元方能化解，将与园区共同协商，在确保项目交地的前提下，争取园区支持，逐步化解，确保社会稳定。二是落实维稳责任。加强对不稳定因素排查，坚持村组巡查、镇村收集、镇汇总研判，在“强责任、夯基础、早预防”等环节上下功夫，实行领导包案，加大化解力度，着力从源头上解决不稳定因素，确保全镇安定稳定。

(七)深化群教活动，真情服务群众。按照“为民务实清廉”的活动主题，坚持“三进三问三帮三坚持”活动要求，以解决群众关心的热点、难点问题为重点，在查摆问题、整改问题上下功夫，进一步转变干部作风，确保党的群众路线教育活动取得实效。

**服务大厅咨询工作总结7**

20xx年，县政务服务中心紧紧围绕“放管服”改革，大力推进群众办事“最多跑一次”，加快推进政务服务“一网、一门、一次”改革，着力打造政务服务“一张网”，努力实现“进一个门、办所有事”，以“互联网+政务服务”为工作重点提升服务能力，创新体制机制，优化营商环境，狠抓工作落实，不断提升行政审批效率，全力优化政务服务环境。经过积极不断的努力，目前，中心服务水平和服务效率有了明显提升，群众满意度明显增强。现将具体工作情况汇报如下:

>一、基本情况

XX县政务服务中心面积万平方米，进驻窗口单位30个，二级机构11个，工作人员320余名，设立窗口150个。20xx年前三季度，中心各窗口共受理各类行政审批及服务事项574516件，办结574420件，办结率达，与去年同期相比增长，预计20xx年全年总办件量在75万件以上。通过窗口满意度测评调查，群众满意率达。

>二、具体工作

(一)创新服务模式，营造良好的服务环境

1、开展全程代办服务。(1)是突出企业服务，发挥协调服务职能。为更好服务企业，县政务服务中心立足岗位实际，充分发挥协调服务职能作用，积极推出服务企业新举措。一是进一步完善企业代办服务制度、项目预审制度、并联审批制度和联合验收制度。二是抽调专人为企业提供全程代办服务，设立“一企一册”工作台账，动态掌握项目进度，及时解决审批服务中存在的问题。三是设立基建联合审批综合受理窗口，由政务服务牵头协调相关窗口，建立协同联动机制，做好全流程审批服务工作。(2)紧扣重点环节，优化服务流程.一是实施企业登记注册“一体化”服务。二是实施项目审批预审服务。三是实施基建联合审批服务。四是实施联合验收。我县重点工程项目启动并联审批模式，加快了审批时间，节约了企业运行成本。

2、持续推进商事制度改革，企业开办时间再减一半。目前，企业注册实现全程电子化，企业开办者无需到窗口提交任何纸质资料，通过网上实名认证、电子签名后就可以直接申请营业执照。全流程3天就能把营业执照办下来，其中市场局窗口营业执照办理一个工作日。同时积极做好证照的融合与衔接，进一步扩大证照整合覆盖面。目前，我县已实现“三十九证合一”。

3、实施“大一窗”模式，设立联办窗口。今年4月16日，XX县政务中心窗口不动产登记一体化窗口正式启动。按照“互联网+政务服务”工作要求，县政务服务中心对不动产登记中心、房管局、国地税场所、窗口、人员、系统、业务、资料进行优化整合，实现“一窗受理、信息共享、内部流转、并联审核、一次办结”，打破了地税、房管、不动产登记、国土等部门信息壁垒，办事时限从5个工作日缩短到一个工作日，极大地提升了服务效率，提高了群众满意度。

4、大力推行容缺受理机制。对政府投资和招商引资项目实施容缺受理审批，即在项目方和项目承载单位申报相关材料和缺失材料承诺函后，窗口单位先实行容缺受理并实施审批，项目承载单位和项目方在承诺期限内补齐相关材料。

5、打造“爱帮客”志愿服务队，开展一站式服务。今年3月，中心爱心接力“爱帮客”志愿服务队伍正式启动，积极打造“阳光政务、亲情服务”，重点对投资项目和招商引资企业并联审批项目开展全程代办服务，有效促进志愿者在服务弱势群体、服务企业方面有所作为，进一步树立中心良好形象。

(二)推进“互联网+政务服务”，提高智能化服务水平

1、努力提高网上办事水平。中心多次组织全县各相关部门集中办公，开展“互联网+政务服务工作”。主要是对省级下发事项进行认领梳理，并进行编制上传。据统计，在安徽政务服务网XX分厅有办理事项的全县有41家单位，其中有23家单位在中心有派驻窗口，共有办理事项714项。这些事项全部实现网上办理要求，有效提高了网上在线办事能力。

2、努力提升自助服务能力。不断扩大行政审批终端自助服务范围，最终实现所有行政审批服务项目全部能够实现自助端办理，线上线下多渠道为群众办事提供便利。目前出入境管理大队、人社局五个中心、不动产登记中心、交通管理大队、民政局等多家单位已经开展终端自助服务。

(三)推进“最多跑一次”，切实提升办事便利性

县政务服务中心积极响应中央、省、市号召，认真贯彻落实开展群众办事“最多跑一次”工作，通过建立编制“最多跑一次”事项清单，狠抓落实各项举措，不断推进“最多跑一次”深入开展。一是通过优化办事流程把承诺件改造即办件;二是实施全大厅所有窗口证件免费邮寄;三是在三个楼层值班台设置免费复印点，以及各办事窗口提供免费复印服务等措施，努力让群众少跑腿，实现“最多跑一次”目标。目前，县政务服务中心“最多跑一次”事项总数为735项，占比率达。截止到今年年底，进驻中心大厅实现“最多跑一次”比例达到100%。

(四)以标准化建设为抓手，促进政务服务工作向规范化迈进。

中心自开展政务服务标准化以来，始终大力推进标准化建设，不断完善标准化体系，确保把每一项标准落实到位。重视评价效果和反馈信息，进行综合评价，及时发现问题，找出调整改进的方法，达到持续改进的目的。通过实践、完善、再实践，中心的标准化工作取得了良好的成效，使标准水平上升一个新的台阶，与打造窗口特色、创造服务品牌特色相融合，建立了符合XX县政务服务中心可持续发展需求的一系列服务标准。县政务服务中心参与制定的《投资项目建设审批代办服务规范》国家标准，此项标准现已进入全国征求意见阶段。今年3月，XX县政务服务中心成功入选国家级社会管理和公共服务综合标准化试点单位。11月，中心又申报了《政务服务最多跑一次工作规范》、《政务服务志愿服务规范》等四项省级地方标准。

**服务大厅咨询工作总结8**

根据县委网络办、县公安局、县工信局关于20xx年安福县网络安全执法检查工作方案的通知精神，我单位积极组织落实，对网络安全基础设施建设情况、网络安全防范技术情况及网络信息安全保密管理情况进行了自查，对我单位的网络信息安全建设进行了深刻的剖析，现将自查情况报告如下:

>一、成立领导小组

为进一步加强网络信息系统安全管理工作，我单位成立了网络信息工作领导小组，由左小圆主任任组长，王明股长任副组长，下设业务股，做到分工明确，责任具体到人，确保网络信息安全工作顺利实施。

>二、我单位网络安全现状

我单位的政府信息化建设从20xx年开始，经过不断发展，逐渐由原来的小型局域网发展成为目前的互联互通网络。目前我单位共有电脑两百多台，采用防火墙对网络进行保护，均安装了杀毒软件对全单位计算机进行病毒防治。

>三、我单位网络安全管理

为了做好信息化建设，规范政府信息化管理，我单位专门制订了建立了《人员管理制度》、《运维管理制度》、《外包管理制度》、《机房管理制度》等管理制度等多项制度，对信息化工作管理、内部电脑安全管理、计算机及网络设备管理、数据、资料和信息的安全管理、网络安全管理、计算机操作人员管理、网站内容管理、网站维护责任等各方面都作了详细规定，进一步规范了我单位信息安全管理工作。我单位定期或不定期进行网络安全监测，掌握网络最新安全运行情况，网络安全检查的主要手段有网络设备的报警检查、运维巡检平台的主机监测、服务启日志检查、安全漏洞扫描、物理机房安全检查等，我单位结合多种技术手段进行网络安全监测，对网络安全事件进行及时的预警，极大的降低了信息系统的网络安全风险。此外，我单位在全单位范围内组织相关计算机安全技术培训，并开展有针对性的“网络信息安全”教育及演练，积极参加其他计算机安全技术培训，提高了网络维护以及安全防护技能和意识，有力地保障我单位政府信息网络正常运行。

>四、网络安全存在的不足及整改措施

目前，我单位网络安全仍然存在以下几点不足:一是安全防范意识较为薄弱;二是病毒监控能力有待提高;三是对移动存储介质的使用管理还不够规范;四是遇到恶意攻击、计算机病毒侵袭等突发事件处理能力不够。

针对目前我单位网络安全方面存在的不足，提出以下几点整改意见:

1、进一步加强我单位网络安全小组成员计算机操作技术、网络安全技术方面的培训，强化我单位计算机操作人员对网络病毒、信息安全威胁的防范意识，做到早发现，早报告、早处理。

2、加强我单位干部职工在计算机技术、网络技术方面的学习，不断提高干部计算机技术水平。

3、进一步加强对各部门移动存储介质的管理，要求个人移动存储介质与部门移动存储介质分开，部门移动存储介质作为保存部门重要工作材料和内部办公使用，不得将个人移动存储介质与部门移动存储介质混用。

4、加强设备维护，及时更换和维护好故障设备，以免出现重大安全隐患，为我单位网络的稳定运行提供硬件保障。

>五、对信息安全检查工作的意见和建议

随着信息化水平不断提高，人们对网络信息依赖也越来越大，保障网络与信息安全，维护国家安全和社会稳定，已经成为信息化发展中迫切需要解决的问题，由于我单位网络信息方面专业人才不足，对信息安全技术了解还不够，在其他兄弟乡单位或多或少存在类似情况，希望县委网络办及有关方面加强相关知识的培训与演练，以提高我们的防范能力。

**服务大厅咨询工作总结9**

>一、工作回顾。

近年来，我县旅游业虽然受到宏观经济形势、内需消费下降的影响，但旅游业通过产品转型升级，加大宣传力度，借节造势，不断放大节庆效应，全县旅游各项主要指标呈现较好态势，实现旅游总人数xx万人次；实现旅游总收入xx亿元，超xx预期目标达xx%。

（一）旅游业在县域经济社会发展中的地位日益提高。

我县旅游业快速发展时期，旅游业从起步到快速发展的转变，产业地位和作用日益增强。全县成立由县委书记任组长的旅游产业发展领导小组，同时将旅游产业作为全县十二个重点产业之一大力推动。

（二）旅游业发展思路逐步明晰。

县委、政府确立了依托“中国农家乐之源”的品牌优势，大力发展乡村旅游的战略思路，采取依托大力发展农业产业和深挖农家文化资源、党政大力支持、市场手段介入的办法，举全县之力、开发旅游资源，实现了“农旅结合、文旅结合”，强力推进旅游产业发展。进一步明确了将建设成为旅游主题形象鲜明、产品类型多样、旅游功能完善的.“川渝休闲度假旅游胜地”的发展目标。

（三）规划引领科学发展。

按照“遵照自然、凸现生态、打造亮点、独一无二”原则，聘请专业的旅游规划设计单位，高起点、高水平、大手笔编制了全县乡村旅游发展总体规划、玉屏湖农家乐源总体规划、现代都市农业园区发展总体规划，为全面推进旅游开发工作奠定了坚实基础。

（四）旅游项目建设实现重大突破。

坚持以旅游带项目，项目促旅游的思路，加快景区（点）打造，先后完成凤山公园、豪庭假日酒店改造工程；新建东湖公园、麻柳河景观、天后大羿酒店等，金果生态园、乔家乡约园等一批农家乐实现提档升级。玉屏湖、姜山寺窖藏观光基地、鼎崑生态园、绿卉生态园等一大批旅游项目相继开工建设，旅游项目建设进入“黄金时期”。

（五）筑巢引凤助力旅游产业发展。

一方面依托优良的投资环境，扎实的产业基础，精心包装了姜山寺、顾县镇、玉屏湖等一大批旅游项目，借助西部旅游博览会、西博会、省内外媒体及其它外出招商活动等进行大力宣传推荐；另一方面落实好中、省、市关于促进旅游业发展的相关政策，出台《县服务业发展优惠政策（旅游部分）》，在土地、税收、水电气价格等方面给予优惠。

此外，还结合实际，整合部门项目、资金，结合新村建设、精准扶贫等，夯实旅游发展基础，极大的激发了广大企业（业主）投资旅游的积极性。

（六）行业管理进一步加强。

一是大力宣传贯彻《旅游法》，常态化开展旅游市场、旅游安全等方面的管理，强化安全教育，落实防范措施，完善安全防范预案，健全工作长效机制，不断优化旅游环境。

二是积极推行规范化服务，培训旅游管理人员、旅游从业人员，从业队伍素质明显提高，xx期间累计培训达xx余人次接受了旅游技能培训。

三是强化旅游品牌创建。中富农庄连续三年获得全市优秀旅游企业。20xx年，中富农庄被评为全国乡村旅游模范户，李红霞、谭海军、李玲等5人被评为中国乡村旅游致富带头人。此外，还积极组织有条件的乡镇、业主申报全省乡村旅游特色乡镇、精品村寨和特色业态。

>二、旅游发展的问题与困难。

1、旅游发展意识差，发展理念较为落后。

全县旅游发展缺乏总体规划、项目实施缺少科学详实的控制性详规；决策者与业主在发展或投资旅游问题上，以自我意识为主，随意性、变动性大，规划目标执行效果差；在旅游项目推进中，没有统一协调，各实施部门各行其是，行业标准与旅游标准，形象要求存在一定的差距，造成项目及设施建设不合理、档次不高。

2、产业融合低，资源整合不足。

近年来，我县虽然加强了资源整合力度，特别是农业产业与旅游相融合得到发展，但是“大旅游”的发展格局尚未真正形成，重点在乡村旅游发展上，还存在以农业产业为主，乡村旅游元素融合不多、不高的问题，农旅并未因地制宜的做到真正结合，没有通过产业融合发展，解决乡村旅游发展资金不足等问题。

3、档次不高，缺乏核心旅游产品。尽管在大力倡导乡村旅游，提出乡村旅游产业园建设，但许多旅游资源至今没有得到科学有效的开发。对农家文化和曲艺文化的挖掘不够，现有的旅游资源点，特色不强，建设、运营等方面较为落后，全县旅游无真正意义上的景区、农家乐档次不高、竞争力差，没有拳头产品。

4、基础设施不完善，吸引力不强。

旅游基础设施及旅游配套与产业发展的要求不匹配。尤其在一些具有开发潜力的自然景点和农业产业区，道路交通基础建设与可开发景区不相匹配的问题，制约了部分潜在投资业主的投资意愿。

5、服务水平不高的状况没有得到根本改变。

我县经济较为落后，又无著名或大型的景区景点，接待的团队游几乎是空白，每年外地游客数量非常有限，加之近年来整个服务行业竞争日趋激烈，运营成本不断上升，让许多商家满足于现有经营状况和模式，不愿在提高服务水平上下功夫，全县旅游从业人员素养参差不齐，服务处于较低水平，降低了游客体验舒适度。

>三、工作打算。

（一）发展思路及目标。

我县旅游产业将继续坚持“农旅结合、文旅融合”发展理念，围绕“一心一线一园两带”（“一心”即县城旅游服务中心、“一线”即“111”工程乡村旅游环线、“一园”即现代都市农业园；“两带”即渠江康体娱乐旅游带和嘉陵江河流景观带）旅游资源开发，多点布局，多极发展，做优存量，做强增量，努力推动我县旅游产业突破发展、跨越发展，把建设成为川东北及重庆等周边市县乡村休闲度假旅游目的地。到20xx年，全县实现旅游总人数xx万人次，实现旅游总收入xx亿元，旅游业发展成为县国民经济支柱产业。

（二）工作重点。

1、抓好县城旅游服务中心建设。

以文化特色为装扮，通过县城综合整治，服务业态引导，基础设施改（扩）建等，逐步将县城打造成旅游发展的接待、集散中心。

2、启动现代都市农业园区建设。

以广岳大道为轴，以30平方公里现代都市农业产业园为重点，建设以生态、智慧、观光、休闲农业为主要业态的现代都市农业体验区，打造广安休闲观光旅游走廊

3、抓好玉屏湖景区建设。

将玉屏湖景区打造成为集珍稀林木、农家特色文化和湖泊山水风光于一体的国家aaaa级旅游景区；同时，建设全省乡村旅游示范村2个，培育三星级及以上农家乐5家、星级饭店1家。

4、推进现代都市农业园区和“111”工程环线建设。

强化旅游功能，建成以“111”工程环线为主的乡村旅游环线。

5、在全县旅游产业规划的指导下，优化生态环境，创新旅游产品，加快农业产业景观的建设，丰富旅游商品品种，强化配套产品体系，增强旅游业的带动作用。重点启动姜山寺三国文化旅游景区、顾县特色乡镇、越江河生态乡村旅游景区，象鼻河、红岩湖、万盏明灯等景点旅游资源开发。

6、着力抓好旅游扶贫工作。

在全县xx个贫困村中，筛选部分适合发展旅游业的村，通过基础设施建设，突出产业扶持，针对特色产业，大力发展具有比较优势的干果、紫薯、葡萄等优质农业，制定以特色产业为主导产业，休闲农业和乡村旅游业相互结合的旅游产业扶贫发展规划，大力发展农业观光游、水果采摘游、田园休闲游等乡村绿色旅游扶贫项目。同时做好农旅融合文章，加大土特产品开发力度，将我县的优质农特产品销售给来岳的游客，达到富民增收目的。

（三）措施与保障。

一是创新体制机制。坚持“政府主导、企业主体、市场化运作”的原则，创新管理体制，建立符合旅游产业发展规律的精简、高效、务实的政府管理体制和运行机制；创新旅游企业营销激励机制，整合资源，加大宣传促销力度；创新旅游投融资体制，完善政府投入引导机制，形成投资主体多元化、投资机制市场化、投资方式多样化的新型投融资体制；创新旅游统筹发展机制，推动旅游与文化、环保、交通、林业、农业等产业的协调发展；创新对外开放机制，优化招商扩大招商引资成果，千方百计增加对旅游产业的投入。

二是争取政策支持，加大资金投入。用好、用足、用活中、省相关政策，积极争取把旅游重大建设项目列入中、省计划，争取在政策、资金、项目上得到更大支持。同时，通过搭建投融资平台，加强信贷支持力度，整合项目资金等，加大对重点旅游项目区域导向性投入，保证公益性旅游基础设施建设所需资金。县财政在每年预算安排的旅游发展专项资金中，抽出一部分资金用于旅游宣传营销及招商项目包装、旅游人才培养等工作的开展。

三是注重规划引领，城乡统筹发展。牢固树立规划引领发展的理念，科学定位旅游发展的形态和走势。充分调研市场，统筹城乡发展，制定全县旅游发展总体规划，科学引导旅游资源开发和旅游项目定位布局。提高旅游发展总体规划的严肃性和约束力，在规划有效期限内，无大的政策调整，不随意变更。旅游项目推动实施严格按照规划和标准实施，提高工作效率。

四是加强行业管理，提升旅游服务质量。以提高游客满意度为目标，坚持政府主导、市场主体、行业自律的旅游管理体制，坚持执行“红黑榜”制度，创新服务手段，提高服务效率；深入宣传贯彻《\_旅游法》，加强旅游市场监管，建立旅游执法队伍，严格旅游执法检查，规范旅游市场秩序，培育统一开放、有序竞争的旅游市场，实现依法治旅、依法兴旅，促进旅游业健康发展。

**服务大厅咨询工作总结10**

一年来，在街道党工委、办事处的正确领导下和各上级部门的大力支持下，依靠全体工作人员的共同努力，xx便民服务中心围绕服务主线，按照上级部门的工作部署，认真加以落实，顺利完成各项工作。因工作突出，下半年xx街道劳动争议联合调解分中心被浙江省构建和谐劳动关系工作领导小组授予“浙江省乡镇(街道)劳动人事争议先进基层调解组织”称号，也是XX区首家获此殊荣的基层调解组织。现将今年的工作总结如下：

>一、优质服务，致力打造服务品牌

窗口工作直接面对基层群众，为群众提供便捷、优质的服务，打造中心的服务品牌是我们的工作目标。

一是投入资金，改善服务环境。为了进一步提高窗口的办事效率，中心投入资金，更换老旧的办公设备，包括显示屏、电脑、打印机等。各个窗口都印制了服务标签，告知群众办事程序和所需资料。在大厅设立座椅、老花镜、笔，方便群众填写，并为他们免费提供常用药品、纯净水等。全面改善了服务环境，为提高服务质量和办事效率提供了硬件基础。

二是加强培训，提高工作人员服务水平。不定期的对窗口工作人员开展岗位培训和业务考核，开展各类岗位练兵活动。根据需要安排学习培训，重点学习法律法规、业务知识、职业道德、公务礼仪等内容。通过培训，工作人员的整体素质得到进一步提高，形成了管理规范化、学习日常化、服务效率化的良好氛围。

三是便民措施，强化优质服务。中心积极推行便民服务举措，切实提高窗口服务质量和水平，积极拓宽、畅通群众办事渠道。第一，推行无午休工作制，午休期间各个窗口实行轮流值班制，统筹安排“无午休”值班工作人员和有关工作，做到工作人员到岗、到位，有人办事，所有服务事项均可在工作日午休期间办理。今年在午休期间共接待群众3000人次，受到了广大群众和上级领导的一致认可。第二，在ab岗工作制的基础上，进一步推行多岗工作制。除了工作人员本身必须熟悉的ab两个岗位工作内容，还必须掌握部分需要集中时段办理的业务，在业务办理期间，根据需要安排受理窗口，提高工作效率。第三，推行“阳光作业”，接受社会监督。公开收费标准、办事程序、办事指南、工作制度、岗位职责等，接受社会监督，促进行政服务手段的规范化，提高窗口工作的透明度。

四是职能下延，基层服务惠群众。为了能更向群众提供更便捷、更优质、更高效的服务，经过多方征询相关意见和实际情况，把九峰山社区公共服务中心作为职能下延的试点，全面把包括社保医保、培训、失业管理、土保城保、退休管理等19大项服务职能下放到基层，经过一年多时间的运作，取得了良好的社会效应。今年九峰山社区共受理各类业务3000件，接待群众咨询近4000人次。9月15日至10月27日为xx街道辖区内原先15000余名新农合参保人员办理城乡居民医疗保险，为方便群众，xx街道设立4个参保受理点，xx社救站、九峰山社区、塔峙社区和灵岩社区便民服务点。其中塔峙社区和灵岩社区办公条件尚不成熟，xx街道临时调派人员购置设备，为群众办理城乡居民医保参保业务，成效显著。其中xx便民服务中心参保8000余人，九峰山社区参保20xx余人，塔峙社区参保20xx余人，灵岩社区参保5000余人。职能下延这一举措，真正做到把便民服务带到基层，让群众需要的服务触手可及、称心如意，使社区的基层服务职能进一步扩大，走出了一条将社会管理服务工作落实到最基层、创新成果直接惠及于民的新路子。

>二、创新思路，开发培训项目。

培训的目的是有效地促进人员就业，根据现在居民生产生活形势的变化，我们根据新需求，开发新的培训项目。今年xx街道组织了一期西式面点师（初级）培训，有50人参加培训。一期艺术插花培训班，有40人参加培训。另有30人在全区各个定点培训学校参加培训。

对于在岗农民工素质培训，今年我们积极开展安全生产培训，加强宣传企业安全生产知识，督促企业按规定开展生产工作。今年有328名企业安全生产相关负责人参加培训。由xx街道农业科结合自身工作职能，对仍以农业劳动为主的农村劳动力，组织开展了农业技术培训，内容包括杨梅栽培与修剪技术、蔬菜栽培技术和农机安全等，今年有268人参加农业技术培训，另有50人参加“绿色证书”培训。

>三、多种举措，促进就业再就业工作

为切实提高xx街道年龄段人群的就业率，xx社救站一是搭建平台，推动就业。工作人员积极与企业联系挖掘就业岗位，拓宽就业渠道，工作日长期把招聘岗位在广场电子屏幕上滚动播放。并根据季节和企业的需求，适时举办劳动力招聘洽谈会，为劳动力供需双方提供面对面交流的平台。

二是落实政策，扶持促就业。xx社救站全面落实失业人员自主创业小额贷款、“4050”灵活就业、特困失业人员再就业援助和大龄被征地失业人员用工补助等就业扶持政策。根据相关政策规定，积极向失业人员和被征地人员宣传各类就业扶持政策，鼓励他们根据自身实际情况去享受相应的补助扶持政策，并按上级规定每年按时受理各类补助政策的申报工作。

>四、监察调解，两方面入手稳定就业市场

为有效地开展劳动监察和劳动争议调解工作，我们不断探索，积极创新劳动监察调解机制，科学布局合理分块，保证劳动监察经常化，劳动争议调解日常化，从监察和调解两方面展开工作，维护就业市场的稳定。一是进一步落实劳动监察网格化管理。对四名劳动监察专职监察员和八名协管员，不定期组织培训，进一步提高执证人员的工作能力和业务水平。二是广泛开展劳动保障年度书面审查工作。通过网络下载、电话、发挂号信、下企业等多种方式向企业发放年检资料，今年共有3090家单位进行劳动保障书面年检。三是充分发挥劳动争议调处大联动的优势，以分片管理负责人为调解负责人，对片区出现的各类劳动争议纠纷进行快速调处，同时积极完善集体投诉快速处理机制，把矛盾及时快速化解在基层，消灭在萌芽。

**服务大厅咨询工作总结11**

今年来，市政务服务中心在上级政务服务中心和市委、市政府的正确领导下，根据20xx年全区政务服务政务公开政府信息公开（简称“一服务两公开”）工作要点和我市工作安排，结合市和我市“绩效攻坚年”活动的部署和要求，坚持以推进发展为主题，以群众满意为标准，以提升工作绩效为目标，全力推进“一服务两公开”工作。今年1-5月份，市政务服务中心办结审批和服务事项56553多件，收费4000多万元，平均每月办结数量超过万件，每月办结事项数量居广西各县（市）第一名，无一件超时，无一起群众投诉。现将上半年工作情况总结如下：

>一、主要工作及成效

（一）组建公共资源交易平台，规范服务，打造公平公正的政务环境。上评标等网上交易系统，逐步完善公共资源交易的管理方式、交易程序和运行机制，构建“阳光交易”平台。

（二）建立四级服务网络，实现政务服务向基层延伸。

（三）切实开展“绩效攻坚年”活动，提升工作绩效。

我们根据市委、市政府“绩效攻坚年”活动的部署和要求，在充分调研办事群众实际需求及中心窗口管理现状后，结合中心实际，扎实开展“绩效攻坚年”活动，对窗口实行绩效考评，提升工作绩效。

1、抓住“三要素”，注重绩效考评严肃性。

一是坚持三步走。第一步制定考评方案。成立了以政务办副主任为组长、相关股室负责人为组员的调研小组，经过广泛征求意见，反复论证研究，几易其稿，制定了《市政务服务中心管理办公室“绩效攻坚年”实施方案》，并制作了绩效考评指标模板；第二步科学制定目标。结合中心实际工作，确立了“建立全区一流政务服务中心”的绩效攻坚活目标，并把这一目标向中心各窗口广泛宣传、说明，使窗口工作人员明确工作方向，凝聚力量，共同为工作目标努力；第三步配套运行机制。在实行绩效考评的同时，对中心原来制定的各项管理考核制度进行清理、规范，建立以考勤、学习、工作制度等为重点的管理考核机制。

二是突出三原则。首先，“统一绩效考评体系”，即对各窗口的工作进行归纳，综合成为四个层面的主要工作，分别是“提高群众满意度、提高工作效能、优化内部流程、加强自身素质”。每一个层面的工作又具体细分成若干大类若干小项，尽可能地把工作细化。对窗口的绩效考评就围绕四个层面工作进行，为考评的具体化、可量化奠定了基础。其次，“坚持两不误、双促进”。坚持开展绩效考评和窗口日常管理工作有序进行两不误、双促进。借助绩效考评助推窗口管理，将中心各窗口业务工作指标细化纳入绩效考评，确保绩效考评可操作，有实效，既有效实行绩效考评，又有效提升窗口服务水平。从而确保了窗口干部队伍建设和业务工作两不误、双促进。第三，坚持“考评灵动性”。结合上级党委、政府和上级政务服务中心和我市市委、市政府不同阶段重点工作部署，适时把工作任务纳入考评体系，适时对考评目标内容进行修订，确保各个阶段的工作有效完成，强化工作目标的针对性，以促进各项工作顺利开展，并取得实效。

三是严格三挂钩。第一是与年度考核挂钩。窗口工作人员每月绩效考评的结果作为个人年度考核评定等次的重要依据，当有一个月的绩效考评等次评定为差的，当年的年度考核评定为不合格（或不称职）等次。这样强化了窗口工作人员注重日常工作效能，切实做好每天的业务工作，服务好办事群众。第二是与评优选先挂钩。在绩效考评中，把绩效考评结果作为每月及年度评优选先的主要参照依据之一，在绩效考评中被评为差的等次的一律取消评优选先资格，使评优选先完全凭工作绩效，营造良性竞争氛围，共同提升工作绩效。第三是与通报批评挂钩。每月及时将个人及窗口的考评结果，在中心内部并向窗口单位以及市四家班子领导通报，让领导了解窗口效能情况，加强对窗口的管理。由于挂钩效应，中心窗口工作人员争先创优意识明显增强。

2、着力“三量化”，增强绩效考评公信力。

一是量化绩效考评指标。政务办结合中心实际工作把绩效考核指标归为四个层面11大类31小项，如提高群众满意度考评指标层面，包含了优质服务、方便快捷、公开公正3大类，3大类又细分为群众满意度、群众投诉率、两头受理事项、违纪违规人次、现场缴费率、承诺提速率、实际办结提速率、信息公开率、政府信息查询受理率9小项具体指标。由于考评指标细化具体明确，窗口工作人员明晰了自身具体工作，主动办理业务的热情明显提高，责任感明显增强。

二是量化绩效考核分值。设置绩效考核事项分值是整个绩效考核工作的关键和难点。为此，我们中心绩效考评体系的四个层面的业务工作按照难易程度和耗时长短设定为不同分值，反复推敲，在实践中检测，达到分值合理公平。

三是量化绩效考评兑现。绩效考评的目的归根到底在于通过量化考核促进工作，从而建立公平、公正的考评激励机制，尽可能地调动广大工作人员的工作积极性和主动性，实现各项工作预期目标。在实行绩效考评时，我们坚持做到考评结果等次和奖励级别相对应。各个考评结果该获得什么级别的奖励就颁发相应级别的奖励，考评结果该受处罚就严格进行处罚，每次考评结果都进行公示，确保考评的公开公正，切实增强绩效考评的公信力。

3、坚持“三做到”，提升绩效考评实效性。

一是坚持日常监督与定期考评齐抓。在实行绩效考评时，我们结合中心的实际工作，仍然坚持每天值班坚持制度不放松，做到对窗口工作人员的日常工作纪律、服务态度、业务办理情况等常规检查与绩效考评指标考评相结合，在进行常规工作检查时，也对各窗口及窗口工作人员的绩效指标进行考评。此外，我们还成立了由政务办全体人员及部分窗口负责人组成的绩效督查工作小组，对照政务办绩效考评实施方案，组织定期考评，确保绩效考评结果依据真实充分，实现了目标任务的量化、工作内容的细化，推进了整体工作的协调运行。

二是坚持考评工作和鼓励干事并重。为有效提高窗口工作人员工作的积极性和主动性，我们对成绩突出或有其他特殊贡献的窗口及窗口工作人员实行加分制，例如对获得上级政务服务中心或上级管理部门表扬或社会群众赞誉的窗口及窗口工作人员给予加分。同时，对在履行好自身岗位职责还主动协助其他岗位或工作人员完成工作任务的给予加分，充分激发和肯定工作人员的干事热情，群众窗口及工作人员的团结协作能力。

三是坚持渠道测评和综合评定同步。通过政务服务及电子监察通用软件的对窗口的监控记录与窗口使用软件办理业务记录的考评，对窗口及窗口工作人员从完成本职工作、工作纪律、服务态度、办结时限等方面进行综合测评，对出现办件超时的窗口或个人给予严重扣分，使窗口工作人员办理每一项事项都严格执行“三项制度”按标准和程序进行，从机制和源头上有效杜绝了审批随意问题的产生。在此基础上，还对绩效考评工作实行阳光考评。对各个窗口及窗口工作人员每月考评得分及加分理由、依据以纸质或会议形式反馈给各窗口及窗口工作人员，实行扣分原因、加分依据、测评考评结果的三公开，做到阳光操作，透明公正。

（四）积极创新管理理念，探索运用平衡计分卡管理中心。

平衡计分卡是当前国际上绩效管理的一种先进管理工具。把它引入行政机关进行创新地处理和使用,能有效规范工作、提高效率、改进服务质量。为进一步提升我市政务服务中心的工作绩效，强化窗口工作人员的政治意识、责任意识和服务意识，提高审批效率和服务水平，我们在对使用平衡计分卡法管理和考核窗口及工作人员的日常工作，进行了积极探索。根据平衡计分卡的框架要素，确立了政务服务中心的战略愿景——建设全区一流政务服务中心，为确保这一战略愿景实现，我们制定了政务服务中心平衡计分卡管理系统图，运用平衡计分卡管理系统图把中心的工作归纳为“群众满意度、工作效能、内部流程、学习发展”四个层面11项战略目标31项具体指标，使窗口及工作人员对自身工作有一个直观的了解认识，促进各项工作目标有效实现。目前，因一些硬件和软件设施还不够完善，平衡计分卡管理系统暂时还没有运用到政务服务中心日常管理中，还只是在探索当中。

>二、存在问题

我们工作中存在的问题主要有以下几个方面：一是政务服务及监察通用软件难以全部实施使用，公安、民政、质监、国税、工商、林业、地税等部门，因使用部门专网及部门专用软件办理行政审批和服务事项，同时因业务量大、设备不足等问题无法做到与“政务服务及电子监察通用软件”同时进行业务审批办理。二是推进政务服务向基层延伸还遇到很多困难，基层领导思想认识不够到位，支持力量欠缺，建设基层政务服务中心理想场地难选，整合基层职能部门进驻基层政务服务中心难度较大。三是电子政务方面信息技术服务能力不足，政务服务及监察通用软件难以与基层连通。四是推进公共资源交易中心建设还遇到不少阻力。公共资源交易中心的运作机制还没有真正确立，场地不够充足，新的操作方式没建立，人员没落实，运作经费没到位，目前由政务服务中心负责管理，仍按照原来各部门交易的操作方式运作；部门领导思想认识不到位，支持力量欠缺，交易项目进驻不彻底；专家库只有建筑工程、政府采购两方面的专家，专家资源缺乏；公共资源交易新的监督机制没有建立，仍沿用旧有的监督方式等。五是仍有个别部门的一些项目没有进驻政务服务中心。

>三、下半年工作计划

针对上述存在问题，下半年我们打算抓好以下工作：一是继续抓好相关单位的职能调整，确保有关单位尽快设立或增挂行政审批办公室，成建制进驻政务中心。二是抓好授权工作，防止个别单位授权不到位。三是抓好联合审批工作，进一步提高行政效能和审批效率。四是进一步改善窗口工作人员的办公条件和生活环境。根据城乡实际，尽快将作息时间调整为朝九晚四，争取市财政支持为中心工作人员提供早餐、中餐。五是加强审批目录管理，强化政务公开。六是加强对中心工作人员的培训，强化学习，增强工作人员的积极性和主动性。七是加强行政效能监察工作。严格使用政务服务及监察通用软件，严肃查处两头受理审批事项等违反三项制度或办事效率低、服务态度差的现象。八是完善公共资源交易中心建设。争取市政府出台文件明确运作机制和监督机制，落实人员、经费；争取市政府帮助协调有关部门扩建办公场地；积极加强与市、自治区的交流、联系，充实专家库。九是完善硬件软件设施，尽快运用平衡计分卡管理政务服务中心，提升工作效能。十是加快推进政务服务向基层延伸工作，确定的30%的镇建立完善政务服务工作体系，切实为群众办事。

**服务大厅咨询工作总结12**

按照《2xxx年xxxx市“515政务公开日”活动方案》要求，结合我乡实际情况，xxx岭乡政务公开工作办公室制定《xxx岭乡“515政务公开日”活动方案》，按照市领导小组统一部署，5月15日xxx岭乡行政服务中心、乡科教、劳动人事、科会、司法所、派出所等部门以及各村代办员，在中心集市展开集中宣传活动。期间共发放政务公开、农业科技、普法等传单一万余份，在现场开展政务公开咨询、高校毕业生就业咨询、农业技咨询、普法等咨询工作，群众参与积极，取得了良好成效。

领导重视，周密筹划。xxx岭乡党委政府对政务公开工作高度重视，乡政务公开工作领导办公室制定并下发了《xxx岭乡“515政务公开日”活动方案》，成立了综治宣月活动领导小组，分管政务公开工作的刘圣臣副乡长任组长，具体筹划、协调本次“515政务公开日”活动。乡党委政府安排专项资金保证本次活动积极有效开展，共印发综治宣传资料5000余份，采用氢气球悬挂标语6条，张贴标语300余条，租用彩虹门一道。

形式多样，内容丰富，群众积极参与。本次“515政务公开日”活动中，乡政务公开工作领导小组办公室积极协调组织乡政法本门参与，期间我们采取现场讲解、答疑和分发传单的方式，向群众普及各种与生产生活相关的政策方针、知识技术，取得了群众的广泛好评。

集中宣传与座谈会相结合。在集中宣传工作中，群众的积极参与，远远超出了我们的预期。一方面使我们看到了群众对与到政务公开工作中的热情，和对各种科学知识、法律法规迫切的求知欲望，这更是对我们做好后续的宣传工作的要求。在集中宣传的基础上，各村又开展了多种形式的政务公开活动，各村更新各类板报橱窗12处，张贴标语600余条。按照乡活动方案部署，各村分别召开了“515政务公开日”主题座谈会，乡包村干部、村主要领导、村屯三张、参加，会上分别就基层工作的难点热点问题就行了热烈讨论，为进一步提高全乡政务公开工作水平起到了积极促进作用。

通过本次“515政务公开日”活动，不仅提高了我乡群众积极参与到政务公开工作中的热情、拉近了干群关系，还为群众送去与生产生活息息相关的科学知识和法律知识，在群众中取得了良好反映，为进一步提高全乡政务公开工作水平打下了良好基础。

**服务大厅咨询工作总结13**

20xx年，中心综合科在中心领导的直接指导下，按照“增强素质、加强管理、搞好协调、做好服务”的工作思路，全科室同志奋发努力、勤恳工作，较好地完成了各项工作任务，取得了一定的工作成效。现将一年来的主要工作总结如下：

>一、积极开展“素质”教育，不断提高自身素质。

为了加强中心工作人员的整体素质和适应窗口工作的需要，综合科今年先后组织举办了普通话培训班、公务礼仪知识讲座、防火知识讲座以及为期三个月的电脑基础知识应用培训，全科室同志涌跃参加，计算机操作水平较以前有了明显提高，为中心的精神文明、巾帼文明示范岗、女职工建功立业示范岗的创建和社会治安综合治理奠定了良好的基础。

>二、精心做好各项工作，努力打造优质服务平台。

综合科的工作特点：事多、琐碎、繁杂。平时，我们注意将小事当大事抓，大事当重点事办，力求做到每件事完成到位，为整个中心工作铺好底，创造好条件，以提升中心的社会地位和良好声誉。

首先，立规修章，做到思有规则、行有规范。今年，在不断完善中心内部管理制度的同时，起草了《社会治安综合治理领导责任制》、《消防安全管理制度》。其次，做好日常的管理和服务，保障中心工作健康运行。一是信息交流及时准确。每天专人从事公文收发、处理、催办、归档，注意保持与外界的沟通联络，使上级的指示精神和区委、区政府各项工作部署在中心及时贯彻执行。今年在区\_指导下，对文书档案进行了初步整理。二是后勤服务任劳任怨。中心办公场所大，每天到中心来办事的群众多，人多暄杂、行政管理难度较大，综合科安排保洁人员每天打扫环境卫生，勤擦地抹灰、更换花卉，保持服务大厅及办公室、会议室环境优美、整洁。在大厅，我们设立了休息处，备有饮水机、开水炉，保证每天供水供电正常；对大厅及窗口工作人员办公设施及时维护、修理或更换，维护了大厅办公秩序；安排保安人员24小时巡逻值班,保障了办公设施的安全，每天做到人走灯熄、关好门窗；节假日及时安排人员值班，努力消除一切不安全隐患。三是会务安排有条不紊。中心作为新生的事物、政府的窗口，各级领导关注多，各种协调会、表彰会、党组会、办公会会议多。综合科按领导要求，认真做好各种会议议程的安排，及时起草发布通知，做好会场布置接待、起草会议文件、领导讲话、情况汇报，联系参会人员和会后文件的整理、宣传，确保了会议的圆满成功。四是经费争取成效显著。关心职工利益、提高职工福利是综合科一项头等大事。在中心领导的直接关心指导下，综合科狠抓了窗口人员岗贴经费的落实。我们对单位新进的工作人员和临时派到中心工作的同志，及时提供必备的办公条件，通报中心的工作情况，协助处理各方面的关系，做好人员增发岗位补贴工作。使他们在中心感到大家庭的温馨。

再次，协助领导关心人、激励人，增强中心凝聚力。一是随时关注中心职工和窗口工作人员工作、生活和家庭情况，对职工生病或亲人病故进行慰问，对窗口人员给予关心，为其过生日庆祝，充分体现了人文关怀。二是积极组织各种活动，增进中心大家庭的和谐。为了学习革命传统,树立社会主义荣辱观,中心先后组织全体人员到革命老区大别山、庐山考察等，接受革命传统教育；为丰富政务中心工作人员的业余文化生活，增强体质，政务中心拓展思路，精心策划并组织了政务中心第二届冬季运动会，运动会既增强了友谊，锻炼了身体，又培养了大家的团队精神。综合科自始至终做好活动的联络、安排和各项服务工作，保证了活动的顺利进行。三是做好中心机关与相关联系部门及部分窗口单位的协调工作，加强联络与沟通，消除矛盾和误会，增进团结和友谊，促进中心各项工作的顺利开展。

>三、热情接待，

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！