# 便民大厅主任年末工作总结(27篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-03-09

*便民大厅主任年末工作总结1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。20xx年共接待群众咨询xxxx人次，为群众办理、代办事项xxxx件（其中：社保xxxx件、老年证xxx、准生证xxx件、补办独生子女证...*

**便民大厅主任年末工作总结1**

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。20xx年共接待群众咨询xxxx人次，为群众办理、代办事项xxxx件（其中：社保xxxx件、老年证xxx、准生证xxx件、补办独生子女证xxx件、残疾证xx件、营业执照xx件、食品经营许可证xx件、党员组织关系转接xxx件），办结xxxx件，办结率。为群众开具各项证明xx件，免费为群众复印身份证、户口薄等xxxx份。

**便民大厅主任年末工作总结2**

做好宣传工作。便民服务中心是一项实实在在的民心工程，今后要在群众中广泛宣传，透过张贴公告、集会宣传等形式，让群众认识到服务中心确实便民。依法行政，规范运行。便民服务中心作为工作实体、职责主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其务必带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。拓宽服务领域。只有在事关群众的生产生活、经济发展等方面深入开展新的服务，便民服务中心才能在群众中建立起群众对便民服务中心的信任、依靠和支持。在为群众带给好服务的同时，不断拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。切实加强中心队伍建设。便民服务中心的工作人员一要有强烈的宗旨意识和职业道德规范的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二要有熟练的业务技能，要“一窗多办，一岗多能”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。今后，要强化宗旨教育，加强业务技能培训，做到一窗多办，一岗多能。

20\_年，在县委、县政府的坚强领导下，围绕县委、县政府工作大局和工作要点，紧扣年初经济工作会议既定的目标和任务，按照“一点两带、两翼齐飞”的发展思路，上下同心、真抓实干、开拓创新、攻坚克难，全乡经济和社会各项事业得到较好发展。截止10月末，社会固定资产投资5500万元，项目引资1850万元，超额完成任务的310%，人均纯收入达2680元。现在我代表乡党委、政府作述职报告，恳请各位领导和同志提出意见和建议，使我们今后的工作不断得到改进和完善，把全乡的事办得更好。

**便民大厅主任年末工作总结3**

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。完善制度，提高监控，规范内部管理。坚持首问职责制、一次性告知制、限时办结制和责任追究制，继续坚持以制度管人、引导人。便民服务中心《礼貌服务用语》、《职业道德规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改善工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。

**便民大厅主任年末工作总结4**

今年以来，在县委、县政府的正确领导下，在县政务服务中心的指导下，我乡便民服务工作以党的“十九大”精神及“三个代表”重要思想为指导，以“便民、规范、高效、廉洁”为原则，以提高办事效率和阳光便民服务为宗旨，逐步从单一的行政审批型向综合便民服务型转变，各项工作均取得了较好的成绩，圆满完成了年初的计划。截止12月底，中心受理2518件，办结2518件，其中受理即办件20XX件，代办件610件，办结率100%;受理咨询2264人次。现将一年来的工作总结如下：

>一、工作开展情况

(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”。

>二、存在的不足

(一)个别窗口工作人员业务水平、服务质量、办事效率有待提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

(二)对便民中心的窗口工作人员的业务培训力度不够，尤其是在业务互通方面还很欠缺。

(三)经费不足，使便民服务中心的办公硬件不完善。

>三、下一步打算

(一)加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。

(二)依法行政，规范运行。乡便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作

(三)继续开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。乡乡便民服务中心的工作人员要具备两种素质：一要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事;二要有熟练的业务技能，要“一专多能，一岗多责”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。

总之，我乡便民服务中运行以来，进一步转变了机关干部作风，方便了群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，我们将进一步加大工作力度，真正把便民服务中心建设成服务群众满意的民心窗口，为维护罗洪社会和谐稳定发挥积极作用。

**便民大厅主任年末工作总结5**

1、认真学习规服文件，按照上级文件精神及20XX年作风整顿年的相关要求，乡党委高度重视，把工作提到了党委的议事日程，在党委成员的分工中，便民中心由党委副书记负总责，形成了党委挂帅，分管领导具体抓，办公室责任落实，分工明确的工作格局。截止12月，中心召开学习会6次，学习有关文件、机关管理以及行政效能的相关规定，业务培训会2次。并深入各村了解、督查村便民服务室代办事项的情况及工作人员的工作态度、工作责任心、群众的认知度等方面，为20XX年规范化服务型政府(机关)建设工作奠定了良好基础。

2、中心坚持“依法行政、高效便民、群众满意、追求卓越”为重点。一是实施事前服务。加强宣传力度，使广大群众对中心的办理事项和程序进行了解、知晓。二是事中公开。凡进入中心的审批事项、办理部门、办理窗口和办理人员对外公开，申报资料、审批内容和审批程序对外公开，审批时限、承诺事项以及办理时限对外公开，增强行政审批的公开性和透明度。三是事后监督。对进入中心的行政许可事项、非许可审批事项和行政服务事项，严格按照《行政许可法》和有关规定予以统一规范和加强监督管理。

4、创新服务方式，积极开展送服务进企业。劳动保障窗口开展了“优化服务、促进发展”活动。针对劳动合同、工资协商等问题和现状进行了现场政策解答以及政策指导。

**便民大厅主任年末工作总结6**

(一)加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。进一步规范化建设镇村便民服务，使服务更加科学合理。

(二)开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事;二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

(三)加强村(社区)便民服务代办点的建设，使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围，尽量让老百姓的事情在最基层得到解决，减少办事成本。

(四)拓宽服务领域。不断拓宽服务领域，在事关群众的生产生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务。在做好大厅窗口工作为中心的群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。

（一）加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。进一步规范化建设镇村便民服务，使服务更加科学合理。

（二）开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

（三）加强村（社区）便民服务代办点的建设，使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围，尽量让老百姓的事情在最基层得到解决，减少办事成本。

(一)进一步加强中心队伍建设。一是提高便民服务中心工作人员的服务意识和乐于奉献精神，树立窗口部门的对外形象，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事;二是加强业务技能培训，不断提高业务技能，让便民服务中心工作人员达到“一专多能，一岗多责”的要求。三是进一步规范化服务型机关建设即机关行政效能建设，提升中心服务质量和服务水平。

xx镇便民服务中心在区行政审批局的指导和镇党委、政府的领导下，坚持为民、务实、清廉、高效的工作基调，以创新镇、村两级政务服务体系建设为重点，在完善规章制度、健全服务机制、创新服务方式、提升服务能力上不断下功夫，让服务效率切实提高、服务质量全面提升。现将镇便民服务中心xxxx年便民服务工作报告如下：

对照目标抓落实，促进政务服务规范化

抓好便民服务体系规范化建设

2.做好便民服务场所的升级改造。根据《x经开区（龙泉驿区）创新推进街镇审批服务便民化实施方案》文件精神和区行政审批局要求，xx镇在场地有限的情况下，从改善服务环境和硬件入手，对镇便民服务中心大厅进行了升级改造，更换了便民中心门头、制度牌、工作牌和欢迎墙等，完成硬件设施安装、调试工作，包括排号机、语音叫号系统、呼叫器+窗口屏+评价器、排号显示屏等设备。改造后的服务场所功能更加完善，布局更加规范。今年下半年，桃源村对便民服务室进行了场地改造，办公条件更加宽敞、设施更加齐备、服务更加亲民化。

3.优化便民服务事项。因政策调整和工作需要，个别便民服务事项有所变更，xx镇便民服务中心开展了服务事项清理，修订了常办事项服务指南（内容主要包括服务事项的名称、办理窗口、材料清单等）。进一步细化办事窗口的分工，深化“最多跑一次”改革，为群众提供“一站式服务”。

扎实做好日常工作，促进政务服务便利化

1.严格落实延时服务制度，按照优化便民服务的工作要求，建立以群众需求和办事便利的工作模式，工作日午间和周六均安排窗口工作人员在规定时间到岗到位，延时服务期间严格遵守便民服务中心规章制度，履职尽责，认真接待每一位办事群众。未发现窗口工作人员违规违纪情况。今年，镇便民服务中心为群众延时服务的办件量为xxx余件。

2.严格执行“一站式服务”制度。以便民利民为导向，最大限度方便群众办事，健全综合性便民服务平台并向村（社区）延伸，推行分设办事窗口整合为综合服务窗口，整合xx、茶店片区办事窗口，严格执行“一站式服务”，限时办结并及时回复。推行代办服务制，对下沉到村社区的服务事项，开展业务指导，确保村社区对下放事项工作承接到位，全面推进服务事项指南化。今年，镇便民服务中心共接待办事群众xxxx人次，受理申办事项xxxx件，办结xxxx件，办结率xxx%。

3.有序推进基层政务公开工作。严格按照《条例》、《龙泉驿区xxxx年政务公开重点工作责任分工方案》开展工作。一是持续推进主动公开。按照要求，主动做好重大决策、机构组织、人事任命、财政预决算以及重大建设项目、医疗、卫生、社保、就业、环保、惠农政策等相关领域的信息公开公示，今年截止xx月xx日，通过不同渠道和方式主动公开政府信息xxxx条，基层公开综合平台公开信息xxxxx条，其中村（社区）主动公开信息xxxxx条，包括最新动态xxx条、通知公告xxx条、村情概览xxx条、基层公开xxxx条、便民服务xx条、沟通互助xxx条、服务发展xxxxx条。 通过政务微博公开信息xxxx条。二是依法做好依申请公开。为方便群众获取信息，我镇建立健全了依申请公开工作机制，开通了投诉举报信箱，畅通政府信息公开申请受理渠道。今年，我镇未收到公众申请要求公开的其它方面政府信息。

20××年上半年便民服务中心在街道党工委、办事处的正确领导和区政务中心的帮助指导下，努力提高服务效率，构建和谐的服务环境，认真开展窗口便民服务工作，现将具体工作情况总结如下：

xx镇便民服务中心工作在上级业务部门的大力支持下，镇党委政府的正确领导下，各级部门的协调配合下，20xx年我镇便民服务中心的工作取得了显著地成效。xx镇便民服务中心紧紧围绕着“转变职能、优化服务、方便群众、提高效率”的目标，坚持以打造满意中心、效能中心、服务中心、一流中心为核心，极力使便民服务中心成为为民服务的综合平台、开展公共服务的窗口和推进政务公开的载体，为加快发展、科学发展、又好又快发展创造规范、高效、诚信、开放的政务环境。

**便民大厅主任年末工作总结7**

>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。

**便民大厅主任年末工作总结8**

一是根据我街道实际情况，轮流安排一至二名工作人员值班以维持便民服务站中心的\'日常接待、接件、咨询等工作。

二是街道村、社区联动，完善便民服务措施。为提高办事效率，使便民服务站起到最大化的更民、惠民作用，我街道采取了“办理+全程代理”的服务模式，另设村、社区级便民服务点，除了完成政策咨询服务外，还要完成村、居民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

**便民大厅主任年末工作总结9**

(一)加强领导，落实责任。

成立了工作领导小组，并确定一名领导具体负责抓好便民服务中心建设，将便民服务中心建设成服务型政府的一个重要平台和载体。我镇便民服务中心采取的是一楼集中办公方式;建立健全制度，加强管理，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、考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，明确奖惩制度都为便民服务中心的\'正常运转提供了保障。

(二)是规范管理，服务周到。

2、在一楼设立导向牌，指导办事群众顺利找到办事机构位置;另设村级便民服务室，除了完成政策咨询服务外，还要完成村民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

(三)创新思路，突出重点。

我镇实行便民服务中心与党务政务公开一体化，在推进我镇党务政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。

**便民大厅主任年末工作总结10**

近年来，我乡便民服务中心工作在乡党委、政府的正确领导和上级有关部门的大力支持下，始终坚持以人为本，为民服务的工作宗旨，逐步建立健全各项规章制度，完善相关办事程序，在为构建和谐康乐，促进我乡经济快速发展提供了有力保障。我乡在便民服务中心运行以来，共为群众办结各项便民服务事项20XX件，提供各类服务52次，为群众节省费用近7万元，群众无不交口称赞。许多群众反映“以前办事经常因为路不熟、人不熟、对办事的一些规定不清楚，一件小事也要好长时间才能办好。现在到乡里办事，便民服务中心服务人员把我们当亲戚朋友，笑脸相迎，一般事项在一个地方就能很快办好。在进一步征求群众意见的同时，我乡将继续加大便民服务中心建设力度，切切实实为人民群众办好事，办实事。现将我乡便民服务中心工作总结如下：

>一、健全机制，落实责任

我乡成立了便民服务中心领导小组，组长由乡长担任，副组长由党委副书记，便民服务中心设主任1名，另设窗口工作人员7人，整合民政、计生、农技、林业、国土、农业财政、广电、劳动保障等部门，构建统一行政审批和社会保障服务平台，方便群众办事。为使便民服务中心真正起到便民、惠民作用，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、创新思路，突出重点

我乡实行便民服务中心与乡乡政务公开一体化，在推进我乡政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。在便民服务推进过程中，根据乡情，我乡将“突出重点、创新形式、规范程序”作为便民服务中心工作的三项重点工作来抓，提高了全乡便民服务水平。

在便民服务建设中，我乡注重创新工作思路，做到“四个结合”：一是把便民服务工作与目标考核相结合;二是把便民服务中心工作与便民惠民服务站工作相结合;三是把便民服务工作与开展干部作风整顿、落实科学发展观活动相结合;四是把便民服务中心与党风廉政建设相结合。通过这“四个结合”，有力地推进了便民服务工作的开展，提高了便民服务质量和工作水平，取得了明显的实效。主要体现在以下五个方面：一是促进了领导决策的民主化科学化;二是增强了工作透明度，促进了党风廉政建设;三是促进了依法行政;四是改进了干部作风，密切了党群、干群关系;五是改善了投资环境，促进了经济和社会事业的发展。

>三、工作规范，措施完善

一是根据我乡实际情况，便民服务中心采取“集中办公”与“个别值班”相结合。

“集中办公”即：每逢赶场天，所有窗口单位的工作人员准时满员到岗，并实行中午不休息的连续工作制。“个别值班”即：非赶场天，便民服务站轮流安排一至二名工作人员值班以维持便民服务站的日常接待、接件、咨询等工作。每逢“集中办公”时间，均要按照“领导接待日”的要求，由一名党政领导在便民服务站带班，接待群众来信来访。

二是乡村联动，完善便民服务措施。为提高办事效率，使便民服务站起到最大化的便民、惠民作用，我乡采取了“办理+全程代理”的服务模式，另设村级便民服务点，除了完成政策咨询服务外，还要完成村民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

>四、存在问题及下步打算

因乡乡财力紧张，办公条件差，便民服务中心办公设施、设备简陋落后，还不能适应现代化办公需求。希望上级各部门在以后的工作中，加大对乡乡办公设施设备的经费投入，为提升我乡便民服务中心为民服务质量和工作效率提供有力保障，我乡将在现阶段的基础上，将更进一步的借鉴外地成功经验，促进我乡经济又快又好的发展。

**便民大厅主任年末工作总结11**

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。

xxx街道便民服务中心工作总结一年来，我街道便民服务中心工作在街道党工委、行政的正确领导和上级有关部门的大力支持下，始终坚持以人为本，为民服务的工作宗旨，逐步建立健全各项规章制度，完善相关办事程序，在为构建和谐街道、宜居街道、文化街道，促进街道经济快速发展提供了有力保障。我街道在20xx年，共为群众办结各项便民服务事项xx件，提供各类服务xx次，为群众省时省力，群众无不交口称赞。许多群众反映“以前为事经常因为路不熟、对办事的一些规定不清楚，一件小事也要好长时间才能办好。现在到街道里办事，便民服务中心工作人员把我们当亲戚朋友，笑脸相迎，一般事项在一个地方就能很快办好”。在进一步征求群众意见的同时，我街道将继续加大便民服务中心建设力度，切切实实为人民群众办好事，办实事。现将我街道便民服务中心工作总结如下：

**便民大厅主任年末工作总结12**

乡党委、政府始终把党风廉政建设工作摆在重要议事日程，贯穿于各项工作之中，活化监管载体，完善监管机制，促进党风廉政建设深入开展。一是认真落实党风廉政建设“一岗双责”。为了更有效地落实党风廉政建设责任制，对全乡党风廉政责任制进行了责任分解，明确“谁主管、谁负责”，既要管理分管部门的业务工作，又要抓好分管范围内的反腐倡廉工作。真正做到反腐倡廉工作与各项业务工作一起部署、一起落实、一起检查、一起考核、一起奖惩，全年无违纪案件发生。二是严格执行领导干部廉洁自律各项规定。督促领导干部严格遵守《准则》，认真贯彻落实“八项规定”，组织广大党员干部学习各项规定的具体内容，通过观看警示教育片和正面典型案例，不断提高广大党员干部廉洁履职的意识。全年组织党员干部学习培训4次，增强了全体党员干部拒腐防变的能力。三是完善制度。围绕作风转变、效能提高、形象提升的总体要求，制定完善了工作督查、公务接待、值班带班、财务管理、车辆管理、目标考核等制度，建立长效管理机制，提升机关干部和村组干部的政治素养，增强了各级干部廉洁自律意识、宗旨意识、服务意识。

20XX年，便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，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。

便民服务中心工作人员严格按制度办事，秉公办事，从不推诿。各村（社区）便民代办点严格按制度要求，为群众办理日常事务。严格考勤制度，严格要求上班工作纪律。半年以来，县纪委每个月的行政效能通报，我镇便民中心未出现不开门，人员未到岗、上班时间做与工作无关的事等情况。

二、加强学习，不断提高服务质量。

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。对因不了解情况、理解有误而引起有情绪的群众，工作人员积极做好解释、协助办理工作。半年来，便民服务中心未发生一起工作人员与群众争吵，造成不良影响的情况。

三、为民办事、快捷服务

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。现共有计生、劳保、建管、民政4个窗口入驻。入驻部门集中办公后，方便了群众办事，群众十分满意，反映良好。各办事窗口工作人员都认真工作，热情为老百姓服务。半年来，民政窗口接待群众咨询23次，上报医疗救助26人，完成“量服”民生工程68人次，更新五保台账120余户；建管窗口接待群众咨询办理房产证及修房手续30余次，办理房产证22户；劳保窗口接待群众咨询120余人次，新办理农村养老保险180余份，新农保认证2300余人次；计划生育窗口接受群众咨询70余次，办理独生子女父母光荣证61人次、生育服务证62人次，加盖行政印章300件次，发放宣传资料余份。

四、对照县目标考核认真完成任务。

每个窗口每月做好便民服务管理评价系统，及时将统计信息输入“中心”信息管理系统，认真对待和完成即办件群众，做到了办结率、满意度均达100%。半年来，每月县目标考核我镇便民服务中心均为100分。

五、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。

个别窗口因本办公室工作需要，AB岗位人员均不在岗，造成窗口缺岗。

六、下一步工作打算

一是加强中心队伍建设。加强学习，坚守岗位，建立一支热心为群众服务，让群众满意的队伍。二是做好宣传工作。要通过多种形式宣传，让群众认识到中心确实是好，确实便民。各窗口发放各部门的宣传资料，让群众更了解相关政策。三是做好信息上报工作，完成信息任务。

xx镇党委、镇政府积极围绕市委、市政府提出的“建设强市名城”的总体要求，认真学习贯彻十八大精神，认真开展党的群众路线教育实践活动，按照“美丽虎鹿、人文虎鹿、特色虎鹿”的发展思路，明确全镇新农村建设各项指标，逐一细化分解任务，落实责任领导责任人，经过全镇上下的.共同努力，20xx年各项工作得到了稳步推进。

**便民大厅主任年末工作总结13**

x镇便民服务中心在区行政审批局的指导和镇党委、政府的领导下，坚持为民、务实、清廉、高效的工作基调，以创新镇、村两级政务服务体系建设为重点，在完善规章制度、健全服务机制、创新服务方式、提升服务能力上不断下功夫，让服务效率切实提高、服务质量全面提升。现将镇便民服务中心xxxx年便民服务工作报告如下：

>一、对照目标抓落实，促进政务服务规范化

1、优化便民服务网点。为适应街镇行政区划调整和村（社区）建制调整，x镇统筹考虑服务人口和管辖面积等因素，年初在x和茶店合并后，保留两个镇级便民服务中心（x便民中心、茶店片区便民中心），设x个综合服务窗口，实行统一行政审批，提供无差别综合服务，大大方便了群众办事。并依托x个村（社区）党群服务中心，切实打通基层便民服务“最后一公里”。

2、做好便民服务场所的升级改造。根据《x经开区（龙泉驿区）创新推进街镇审批服务便民化实施方案》文件精神和区行政审批局要求，x镇在场地有限的情况下，从改善服务环境和硬件入手，对镇便民服务中心大厅进行了升级改造，更换了便民中心门头、制度牌、工作牌和欢迎墙等，完成硬件设施安装、调试工作，包括排号机、语音叫号系统、呼叫器+窗口屏+评价器、排号显示屏等设备。改造后的服务场所功能更加完善，布局更加规范。今年下半年，桃源村对便民服务室进行了场地改造，办公条件更加宽敞、设施更加齐备、服务更加亲民化。

3、优化便民服务事项。因政策调整和工作需要，个别便民服务事项有所变更，x镇便民服务中心开展了服务事项清理，修订了常办事项服务指南（内容主要包括服务事项的名称、办理窗口、材料清单等）。进一步细化办事窗口的分工，深化“最多跑一次”改革，为群众提供“一站式服务”。

4、积极推进政务服务网上办事。推进政务服务事项向网上办事大厅延伸。落实专门工作人员按照工作要求，严格落实政务网上办事大厅的事项受理和办结工作，同时，通过网上办事大厅积极收集办事群众的意见和建议。

扎实做好日常工作，促进政务服务便利化

1、严格落实延时服务制度，按照优化便民服务的工作要求，建立以群众需求和办事便利的工作模式，工作日午间和周六均安排窗口工作人员在规定时间到岗到位，延时服务期间严格遵守便民服务中心规章制度，履职尽责，认真接待每一位办事群众。未发现窗口工作人员违规违纪情况。今年，镇便民服务中心为群众延时服务的办件量为xxx余件。

2、严格执行“一站式服务”制度。以便民利民为导向，最大限度方便群众办事，健全综合性便民服务平台并向村（社区）延伸，推行分设办事窗口整合为综合服务窗口，整合x、茶店片区办事窗口，严格执行“一站式服务”，限时办结并及时回复。推行代办服务制，对下沉到村社区的服务事项，开展业务指导，确保村社区对下放事项工作承接到位，全面推进服务事项指南化。今年，镇便民服务中心共接待办事群众xxxx人次，受理申办事项xxxx件，办结xxxx件，办结率xxx%。

3、有序推进基层政务公开工作。严格按照《条例》、《龙泉驿区xxxx年政务公开重点工作责任分工方案》开展工作。一是持续推进主动公开。按照要求，主动做好重大决策、机构组织、人事任命、财政预决算以及重大建设项目、医疗、卫生、社保、就业、环保、惠农政策等相关领域的信息公开公示，今年截止xx月xx日，通过不同渠道和方式主动公开政府信息xxxx条，基层公开综合平台公开信息xxxxx条，其中村（社区）主动公开信息xxxxx条，包括最新动态xxx条、通知公告xxx条、村情概览xxx条、基层公开xxxx条、便民服务xx条、沟通互助xxx条、服务发展xxxxx条。通过政务微博公开信息xxxx条。二是依法做好依申请公开。为方便群众获取信息，我镇建立健全了依申请公开工作机制，开通了投诉举报信箱，畅通政府信息公开申请受理渠道。今年，我镇未收到公众申请要求公开的其它方面政府信息。

4、认真履行网络理政工作责任。建立应急诉求处置协调联动机制，及时回应群众关切的问题，确保群众诉求“件件有回音、事事有着落”。截至xxxx年xx月xx日，共受理网络理政公众诉求xxx件，其中市长公开电话xxx件，市长信箱xx件，公众民生述求xx件，交办件涉及噪音扰民、违章搭建、城乡建设、土地纠纷、等方面问题，无延期超期办理件，办结率xxx%。

5、完成区级部门交办的其他工作。一是开展xx个试点领域基层政务公开标准目录编制工作，对照xx个试点领域基层政务公开标准目录及\_政府信息公开条例，结合权责清单和公共服务事项清单，完成了x镇xx个试点领域基层政务公开标准目录汇编。二是开展x省“一体化”政务服务平台录入工作。召集村社区工作人员开展“一体化”平台事项认领、窗口设置、填报录入等内容培训，并按照区级部门要求，完成录入工作。

>二、落实工作制度，强化工作保障

>（一）强化制度建设，提升服务水平

一是抓制度落实，形成工作常态。优化《便民服务中心人员绩效考核办法》，严格落实首问责任制、限时办结制等制度，并按照《管理制度》，对窗口工作人员严格考核、逗硬奖惩。二是抓好一岗多能培训，加强服务队伍建设。开展村级代办服务、窗口下沉业务指导，提升便民服务意识和便民服务能力，切实为辖区群众提供更好的服务。三是强化作风建设，提升服务水平。围绕《 xxxx年度公共服务满意度测评》反馈问题，开展专项整治，通过集体谈话和自查自纠等方式，查找问题并整改，促进便民服务质效的提升。

>（二）优化服务模式，推进服务“亲民化”

一是以功能优先和群众感受为导向，开展代办服务、预约服务、上门服务、延时服务等便民服务，切实把村（社区）便民服务室建成联系、服务、凝聚党员和群众的公共空间、邻里中心和温馨家园。二是持续做好服务群众“五个一”工作方法。要求工作人员做到微笑服务，主动热情，耐心周到，让群众获得更贴心的服务。

>三、抗击疫情，做好窗口服务

抗击疫情不停步，政务服务不歇业。一是减少人员走动，推行线上办理。充分运用“互联网+大数据”优势，将面对面集中办理业务调整为线上办理，引导群众“网上办、自助办、预约办、延期办”，减少人员外出。二是做好秩序维护，在服务中心入口处张贴告知书，提醒办事群众自觉佩戴口罩，并出示防控卡和健康码，配合工作人员进行体温测量做好登记工作。三是有效引导，强化宣传教育。在疫情防控的关键时期，运用基层公开综合服务监管平台、x市政府信息公开目录平台、LED显示屏、展板、微信、微博等方式宣传，确保疫情防控各项要求落实到位，坚定打赢疫情防控阻击战的决心和信心。为了保证群众能够正常办理各类业务，同时又避免新型冠状病毒疫情所带来的风险，中心所有的工作人员除了每天保证窗口的正常运转工作，还下沉到辖区内的村社区一线，支援防疫工作。

>四、深入群众，落实驻村帮扶

根据x镇关于机关干部到村（社区）开展驻村工作服务的总体安排，便民服务中心工作人员到美满村开展驻村工作服务。一是制定了驻村工作计划，按照驻村工作要求，每月定期联系群众，召开面对面坝坝会，现场收集群众诉求。二是建立问题清单，对难点问题进行梳理汇总，与相关部门进行沟通协调，力争为群众排忧解难，解决群众实际问题。三是定期走访帮扶困难群众，详细了解掌握美满村的生产生活基本情况，定期走访精准扶贫户和需帮扶的困难群众。四是开展政策宣讲、教育培训等工作，积极指导美满村落实好“三会一课”“主题党日”等制度、党风廉政建设，广泛开展群众性教育培训活动，切实提高群众素质。五是搞好志愿服务，积极参与村上的志愿服务活动，包括环境整治、文明劝导、政策咨询等活动。

>五、存在问题

一是健全综合性便民服务平台并向村延伸做得还不够好，一些下沉到村社区的业务，还有老百姓不清楚前来镇服务中心办理的情况。

二是针对村级便民服务室下沉业务的培训力度不够，部分村两委工作人员不清楚办事流程和所需材料，老百姓不能一次性办结的现象时有发生。

三是个别窗口工作人员服务质量、办事效率有待提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

四是镇便民服务中心场地有限，一些功能性区域不能合理配置，服务“硬环境”无法提升。

>六、xxxx年重点工作

（一）解决好服务群众“最后一公里”问题。一是明确村级便民服务室的人员配备及管理，做到分工合作、协调配合，资源整合，建立完善便民服务室相关制度。二是梳理村级便民服务室服务事项清单及办事指南并实时更新，对办理事项应简尽简。做强审批服务“一窗通办”、马上办、就近办、一次办，实现群众办事“最多跑一次”。

（二）推进政务服务网格化，群众办事“零跑路”。通过“网格化+政务服务”的工作模式，构建街道、村、网格“三级联动”的政务服务体系，让数据多跑路、群众不跑腿，加快构建共建、共治、共享社区治理新格局，持续提升群众参与度、满意度、幸福感。

（三）加强网络理政工作培训，对各站、办、所、中心、队诉求回应工作人员进行系统培训，提升公众诉求办理水平，切实优化营商环境。

**便民大厅主任年末工作总结14**

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。

**便民大厅主任年末工作总结15**

一是综合推进环境整治。发动党员干部、村民代表、群众积极参与，重点对白溪江沿岸、公路沿线、村内水沟及池塘进行清理整治。截止到11月18日，全镇共处理各类生活垃圾吨，建筑垃圾吨，清理水塘340个，臭水沟393条，清洗河道28020米。全面启动全镇生活垃圾收集清运一体化处理，30个自然村纳入垃圾集中清运范围。建立农村环境卫生长效机制，开展养猪场污染专项整治工作，已完成四家养猪场的整治。镇污水处理厂投资100余万进行提升改造，完成生态池防渗和三角池防渗加固项目改造，已启用。

二是全力推进白溪江整治及中小河流整治项目。白溪江整治项目总投资2986万元，新建（加固）堤防公里，交通桥1座，排水箱涵2座，排水涵管6处。目前已完成总工程进度的90%，计划于20xx年12月底前完工。中小河流整治工程项目，总投资3000万元，已于10月中旬进场施工，目前，东坑、黎明坑、白峰坑、上甲溪、西垣坑白溪村段等河段已陆续开工，争取春节前完成50%的工程量。

三是扎实推进农村土地综合整治工作。按照市委市府“812”土地整治工程细化指标，遵循土地利用总体规划确定的目标和用途，以土地整理、复垦、开发和城乡建设用地增减挂钩为平台，推动田、水、路、林、村综合整治，改善农村生产、生活条件。目前已完成溪口村农村土地复垦整治项目5亩。

四是扎实推进农村生活污水整治工作。根据市委、市政府提出的今年实现行政村生活污水处理设施全覆盖的工作目标，我镇计划完成22个村的农村生活污水治理工作。目前，这22个村的设计、预算、审价等前期工作已全部完成，已完成招投标15个，正在招标公示2个，进场施工7个，计划春节前基本完工。另外，结合山区村特点，在坞葛村开展了生活污水净化糟处理工艺试点工作。

**便民大厅主任年末工作总结16**

20xx年，便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，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。

便民服务中心工作人员严格按制度办事，秉公办事，从不推诿。各村（社区）便民代办点严格按制度要求，为群众办理日常事务。严格考勤制度，严格要求上班工作纪律。半年以来，县纪委每个月的`行政效能通报，我镇便民中心未出现不开门，人员未到岗、上班时间做与工作无关的事等情况。

>二、加强学习，不断提高服务质量。

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。对因不了解情况、理解有误而引起有情绪的群众，工作人员积极做好解释、协助办理工作。半年来，便民服务中心未发生一起工作人员与群众争吵，造成不良影响的情况。

>三、为民办事、快捷服务

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。现共有计生、劳保、建管、民政4个窗口入驻。入驻部门集中办公后，方便了群众办事，群众十分满意，反映良好。各办事窗口工作人员都认真工作，热情为老百姓服务。半年来，民政窗口接待群众咨询23次，上报医疗救助26人，完成“量服”民生工程68人次，更新五保台账120余户；建管窗口接待群众咨询办理房产证及修房手续30余次，办理房产证22户；劳保窗口接待群众咨询120余人次，新办理农村养老保险180余份，新农保认证2300余人次；计划生育窗口接受群众咨询70余次，办理独生子女父母光荣证61人次、生育服务证62人次，加盖行政印章300件次，发放宣传资料202\_余份。

>四、对照县目标考核认真完成任务。

每个窗口每月做好便民服务管理评价系统，及时将统计信息输入“中心”信息管理系统，认真对待和完成即办件群众，做到了办结率、满意度均达100%。半年来，每月县目标考核我镇便民服务中心均为100分。

>五、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。

个别窗口因本办公室工作需要，AB岗位人员均不在岗，造成窗口缺岗。

>六、下一步工作打算

一是加强中心队伍建设。加强学习，坚守岗位，建立一支热心为群众服务，让群众满意的队伍。二是做好宣传工作。要通过多种形式宣传，让群众认识到中心确实是好，确实便民。各窗口发放各部门的宣传资料，让群众更了解相关政策。三是做好信息上报工作，完成信息任务。

**便民大厅主任年末工作总结17**

20\*\*年，xx镇为民服务中心严格按照上级要求，紧紧围绕永葆先进性的要求，大力推进党的基层组织建设，进一步转变工作作风，加强基层为民服务网络建设，不断增强服务意识、改进服务方式、拓宽服务领域、提高服务水平，真正做到“权为民所用、情为民所系、利为民所谋”。

一年以来，为民服务中心进一步完善各级为民服务中心管理制度，不断拓展服务功能，规范服务行为，不断创新工作，充分发挥基层党组织的作用，解决基层社会及群众关心的热点问题，实行“集中办公、公开办公、规范操作、限时办结”的四步运行方式，规范“五个一”服务机制（即：“一个中心对外、一个窗口受理、一个流程到底、一条龙服务、一站式办结”），使基层干部工作重心下移，构建起服务百姓、服务经济建设的新模式，实现为民服务“零距离”，形成了“上连机关、下联村社、上下互动、左右联动、齐抓共管、一心为民”的为民服务体系。

一年来，为民服务中心在镇党委政府的领导下，始终践行“以人为本”，努力加强自身建设，认真开展好为民服务，为民服务中心各项工作运行有序。通过多举措并举，形成社会共同监督、内部管理科学的作风建设长效机制，不断推进“中心”作风建设。20\*\*年，xx镇为民服务中心共受理各类服务787件，4个村（社区）共办理748件，对于政策咨询和来访做到件件有回音，有落实，得到了百姓的认可。

>一、统一认识，加强领导

（一）成立组织，加强领导。20\*\*年为进一步推进我镇为民服务工作，我镇对如何继续推进为民服务工作进行了研究和部署，迅速成立了xx镇为民服务中心领导小组，统筹协调，全力推进全镇为民服务工作。

（二）建立机制，落实责任。为进一步完善为民服务各项制度，确保为民服务工作持续良好开展。镇党委政府多次召开会议全面部署为民服务工作，同时坚持考核评估，强化监督，健全完善监督机制，使我镇为民服务工作进一步规范化、制度化。我镇明确了为民服务工作职责，配齐了为民服务工作人员，完善配套制度，确保为民服务工作真正地为民办实事、办好事。

>二、强化作风，落实措施

为民服务网络建设是转变干部作风，密切党群干群关系的新尝试。镇党委政府以“小学教”活动、“弘扬沈浩精神 争当服务先锋”、争创“狮子型”团队及干部等活动为契机，进一步加强基层干部及工作人员的作风建设，特别是对外服务窗口部门的作风建设。对镇为民服务中心职责职能，窗口服务规范、村代理员职责做了进一步明确，并统一制发相关工作记录表册；坚持执行规范，通过自检与不定期日常督查抽检的方式，对各服务站点组织管理、服务规范、工作作风等方面进行综合评定，并纳入年终党建目标考核，切实加强街道为民服务网络规范化建设工作。

>三、存在问题

总结一年来的工作，虽然取得了一定的成绩，但仍然存在如下一些问题和不足，主要是：

从大厅工作的运行实践看，也存在一定的困难和问题，表现在：一是完全按照受理、承办、回复的办事环节，部分群众认为办理过程过于复杂；二是涉及到上级部门办理的业务，由于受条件限制，全程办理“一站式”服务很难实现；三是大厅内各窗口单位业务量不平衡。软硬件设施仍需加强，办事登记还需规范。四是部门之间，没有较好地做好横向联动，这对今后进一步提高工作的效率形成了制约“瓶颈”。

>四、20\*\*年工作计划

在今后的工作里，我们继续以党的十八大、十八届三中、四中、五中全会精神为指导，按照上级统一部署，团结务实，攻坚克难，情系群众，把为民服务工作提高到一个新的水平，为构建和谐连然而努力。

（一）进一步加强为民服务体系建设，在完成规范化建设的基础上，进一步完善4个村（社区）为民服务制度建设。继续深入推进为民服务代理工作。进一步规范受理程序，全面规范代理行为，切实发挥服务网络作用，创新服务形式，把与群众生产生活相关的事项，尽可能列入到受理服务范围，切实做到办民所需，解民所忧，做民所想。

（二）加强作风建设和为民服务队伍的教育管理，不断提高工作人员的思想素质和服务本领。一方面，加大对为民服务中心工作人员的政策法规、电脑知识、操作流程以及必要的礼仪素质的培训，真正做到依法办事、文明办公、礼貌待人，不断提高个人素质，确保服务工作水平的不断提高。另一方面，大力推行“首问首办负责制”、“限时办结制”等工作制度，实行办事期限承诺制，减少办事环节，提高服务水平和工作效率。

（三）进一步加强相关制度建设，确保服务站点工作的规范化、制度化水平不断提高。

（四）切实加强监督检查，提高办事效率。采取设立投诉箱、投诉电话、随机抽查、回访等多种方式，对工作人员的服务态度、服务质量、服务水平等进行监督，将日常监督考核结果与工作人员的年终考评挂钩，确保服务工作水平的不断提高。进一步探索拓宽服务理念，进行上门服务、预约服务。

（五）进一步加强宣传，让广大群众进一步熟悉了解为民服务工作的办事制度和程序，主动通过为民代办点办理事项。

**便民大厅主任年末工作总结18**

（一）强化学习，提高业务能力。加强对上的业务沟通，充分了解清楚各项民生政策、各项目标任务；定期开展各项政策、法律法规、相关业务知识学习及加强村（社区）的培训，提高办事效率和业务能力；

（二）协调配合，提升便民能力。统筹推进开展综合便民服务中心的各项常规工作，保证完成各项目标任务，落实好各项惠民政策，确保“民心工程”推动落到实处；协调配合。交叉学习部分对群众业务，建立AB岗替换机制，保证群众来就能事，不多跑路，提高便民服务性。

（三）加大宣传，推进政策落地。利用扣扣群、微信群、短信、会议、入户调查等形式多样的`宣传方法，及时有效把国家的惠民惠农政策宣传到位，使更多的群众能了解到国家的惠民惠农政策，让符合条件群众能享受到国家的政策帮扶。

为切实提高\*\*街道年龄段人群的就业率，\*\*街道便民服务中心一是搭建平台，推动就业。中心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。今年已举办现场招聘洽谈会6场，共有161家企业参加招聘，推出岗位4508个，其中低门槛岗位近3338个，进场应聘\*\*79人，现场初步与用人单位达成就业意向850人。日常职业介绍登记132家单位，提供岗位2668个，求职登记6人，介绍6人就业。二是创新思路，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，\*\*街道组织了一期西式面点师（初级）培训，有27人参加培训；组织了二期手工布艺（拼布）培训班，有97人参加培训，另有42人在全区各个定点培训学校参加培训。对于在岗农民工，我们今年主要对已经上岗的全区各幼儿园的保育员开展培训，另外在企业较集中的横杨社区，我们组织了5S培训。今年共有460名在岗职工参加培训。三是落实政策，扶持促就业。\*\*街道便民服务中心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。

1、1月份失业人员申报20xx年下半年灵活就业补助\*\*41人，补助金额4520\_6元；申报再就业援助补贴3人，补助金额3600元；7月份失业人员申报20xx年上半年灵活就业补助\*\*94人，补助金额4988877元；申报再就业援助补贴3人，补助金额3600元。

2、3月份顺利完成20xx年下半年度被征地人员用工补助申报工作，共有\*\*12家相关单位申报，4586名大龄被征地人员符合享受用工补助资格，补助金额达519万余元；9月份有1349家单位申报20xx年上半年度被征地用工补助，有4224名被征地人员符合补助资格，补助金额约420万元。

3、随着宣传面的不断扩大，各类创业扶持政策得到了落实。今年有108人申报自主创业小额贷款，累计发放贷款2291万元；有42名创业人员申报社保补贴，补贴金额208791元；有4家企业申报创业带动就业岗位补贴，共招用16人，补贴金额44000元。在相关政策的扶持下，有748名失业人员实现了再就业。这些优惠政策的落实，让相关人员和单位充分享受到政策带来的好处，从而促进就业再就业工作的顺利开展。

（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。

乡作为扩权强镇试点乡镇之一，通过职能整合，组建便民服务中心，集中受理办理关系人民群众的行政审批事项和公共服务事项，使之成为为民服务的综合平台、开展公共服务的窗口和推进政务公开的载体。

健全机构、强化组织乡党委、政府高度重视，于20xx年11月正式挂牌成立了“乡便民服务中心”，便民中心坐落于乡中心位置、交通便利，面积为200平方米。将领导坐班接访与便民服务中心带班安排合二为一，形成了主要领导亲自抓、分管领导具体抓工作落实格局。

**便民大厅主任年末工作总结19**

为深入贯彻落实市委、市政府“三山一江”发展战略xx县委、县政府“旅游xx县”战略决策，充分利用和发掘我县旅游资源，进一步发展乡村休闲度假旅游，根据《xx县乡村旅游发展三年发展计划》（安府办字〔20xx〕45号）及相关文件精神，在乡党委、政府的领导下，乡扎实推进乡村旅游工作发展，引领全乡经济社会转型发展，取得一定成效，现将一年来有关工作总结如下。

>一、基本情况

乡位于xx县西部边陲，武功山脚下，与xx县和xx市接壤，距xx县城55公里，国土面积243平方公里，其中，耕地面积万亩，全乡辖15个行政村，102个村民小组，拥有农业人口12236人。 乡拥有丰富的林矿资源。林木资源以杉木、竹子为主，有林地面积182555亩，其中竹林面积66735亩，是全县重点毛竹乡之一。有楠木、红豆杉等珍贵树种,有野牛、猕猴、云豹等稀有野生动物。矿产资源丰富，拥有钨、花岗岩、钽铌、铅锌、高岭土、黄金等矿产资源，气候宜人，风景秀丽。

>二、 工作成效

一是制定了20xx年乡村旅游发展规划，有效保护自然景观资源和人文资源，并将乡村旅游工作列入年度工作计划。二是鼓励推动打造乡村旅游示范点，立足现有的资源禀赋、生态条件和地形地貌，创出特色，打造xx县生态风情乡村、避暑胜地。以“生态”、“特色”四字为核心，尽量避免城市元素在美丽乡村建设上的过多体现。美丽乡村的特质既是真山真水，又要显山露水、依山傍水。突出乡村建筑与山水的协调之美和传统之美。三是积极响应国家旅游局“旅游厕所革命”倡导，制定本地旅游公厕改、新建规划，拟建2座a级标准旅游公厕。四是利用乡本土剧团新民农民剧团多次表演契机，大力开展宣传推介活动，以乡乡村生态休闲旅游为主题举办文艺汇演多次。

>三、工作措施

（一）政府组织，统一规划

为全面推进我乡旅游开发，由乡政府出面组织，为旅游开发创造条件、营造环境、牵头解决重点和难点问题。在发展思想观念方面做好对群众的引导工作的同时，对旅游项目，政府主要做好四个方面的工作，一是做好规划，明确重点；二是建立规范，明确要求；三是适当投资，建好基础；四是抓好宣传，开发市场。

由县相关部门牵头，会集旅游、国土、规划、建设、农业等相关职能部门，按照打造“武功山旅游区”发展模式，对我乡旅游项目的规范、设计、管理、分布、档次进行统一规划，力求布局科学合理，整体呈现农家特色。农业观光带与农家休闲要整体开发，小型农家休闲按照笼中有禽，栏中有畜，塘中有鱼，园中有菜的庭院经济进行布置，中、大型农业休闲项目可以考虑采用庄园开发的模式进行整体布置。

（二）加强管理，提升质量

制定农业观光旅游项目管理细则，定期组织相关职能部门进行整顿、检查、验收，对农业观光旅游项目符合要求方准挂牌营业，达不到要求的予以整改。对新办的要求经过相关职能部门验收、审批后方能挂牌营业。

为加强协作，形成优势互补，由政府牵头，成立农业观光旅游协会，让旅游景点、公司、种养专业户与休闲农庄建立联系网，加快我乡其它产业与武功山旅游相结合的进度。为做好接待，加强对外联络，更好的推介武功山旅游，以村为单位成立接待中心，负责对外来信来访，协调处理有关事项，以便改进服务，让游客满意。

对挂牌营业的，制订行业标准，开展“星级评比授牌”和“\_员示范岗”等活动，促使经营者不断提高服务水平。对外公布举报电话，对违章经营者进行处理打击。

（三）加大宣传，打造品牌

一是在农家乐外界环境做文章，通过建立“农家展览馆”、“土特产专卖店”。二是建筑设计凸显农家特色，或装饰农家特色建筑等多种形式来营造浓厚的农家特色文化，让人一入就觉得有农家味。二是与旅行社联姻，依托武功山旅游资源，打造“农家乐一日游”精品路线。三是定期开展策划活动，在组织相关专业人员进行策划的同时，政府将定期组织新闻记者、旅行社到考察，帮我乡从游客的角度发现卖点，进行策划。四是利用报纸、电视等新闻媒体，辅之以广告和专题活动的策划运作，扩大去我乡农农业观光旅游的知名度，把农家乐打造为知名休闲品牌。

要搞好我乡农业观光旅游开发，当前工作千头万绪，首先是做好制定实施细则和加大对基础设施的投入，当前工作困难重重，最困难的是缺少人才与资金，因此，要加快发展，我们在自力更生，克服困难的同时，请求上级在政策和经费方面给予我们更大的支持。

**便民大厅主任年末工作总结20**

20xx年，在县委、县政府的坚强领导下，围绕县委、县政府工作大局和工作要点，紧扣年初经济工作会议既定的目标和任务，按照“一点两带、两翼齐飞”的发展思路，上下同心、真抓实干、开拓创新、攻坚克难，全乡经济和社会各项事业得到较好发展。截止10月末，社会固定资产投资5500万元，项目引资1850万元，超额完成任务的310%，人均纯收入达2680元。现在我代表乡党委、政府作述职报告，恳请各位领导和同志提出意见和建议，使我们今后的工作不断得到改进和完善，把全乡的事办得更好。

>一、加强党建，固本强基，促进和谐发展

以提高党的执政能力为目标，狠抓干部和党员队伍建设，改善基层组织软硬件建设，提升服务水平，密切党群、干群关系，全乡整体创造力、凝聚力和战斗力明显增强。一是强化自身建设，充分发挥党委的核心作用。在全面贯彻落实民主集中制原则的基础上，注重党政班子团结与活力，根据班子成员各自特长与能力，发挥各自优势，合理分工，做到责权分明，有位有为。年初将全乡十四项重点工作明确到人，从而有效激发班子成员抓工作的积极性和解决难题的创新能力。二是完善硬件建设，增强阵地服务功能。结合党建示范点、后进村转化、贫困村帮扶等工作，多方筹措资金，投资26万元新建哈字村村部450平米，投资24万元对二号村、十二号村进行改造升级，装修“两室”300平米，购置办公设备63套，硬化院落500平米；请市园林局专业人员设计规划，建村民活动广场4处1500平米，绘制文化墙1600平米，达到绿化、美化、亮化标准。同时，普及政务通农户，各村均建立了便民服务室、服务台账等，并与乡便民服务中心有效对接，全年代办事项达千余件，基层组织在群众中更具向心力和凝聚力。三是加强村级班子建设，提高党员干部综合素质。严格程序，依法选举，通过一个环节一调度、一个环节一培训、一个环节一督导的方式，积极稳妥地完成了全乡11个村的“两委”换届工作，选优配齐村班子，换届后村班子整体战斗力明显增强。同时，注重教育管理，党员干部队伍素质得到提高。按照十六字方针要求，严把党员发展程序和质量，今年纳\_员3名，培养积极分子55名，村级后备干部33名。依托乡党校、村远程教育网点进行党员教育培训，增强了党员干部的服务意识，培树典型3名。

>二、立足乡情，抢抓机遇，推动经济发展

乡党委、政府积极探索发展新思路，结合全乡地域特征，确定了“一点两带、两翼齐飞”的发展战略，抓住扶贫攻坚、农村面貌改造提升、农业综合示范区建设“三大机遇”，以xxxx村为中心抓好小城镇建设，柳塘川依托围多旅游线发展旅游业，桃山川依托土地、林业资源发展农业产业，共建设旅游服务区、柳塘人家、蓝莓庄园、平榛种植基地四个市县观摩点，全乡农业产业、项目引资、休闲旅游、基础设施等方面快速发展。

（一）搞好示范带动，推进农业产业化进程。

本着“发展特色产业、推广新兴品种、引导规模建设、培育高端品牌”的农业产业发展思路，全年新建百亩有机马铃薯种植基地1个，百亩蓝莓采摘园1个；百亩观光花卉基地3个，百亩小杂粮种植基地5个，千亩榛子种植基地2个，千平养殖小区3个，农业收益显著增加，农民收入稳定增长，全乡主导产业发展态势良好。

（二）加大招商引资力度，培育新的经济增长点。

认真落实各项招商引资制度，实行党政一把手全程跑办机制，努力营造尊商、重商的良好发展环境，续建、开工、储备项目均有成效。一是蓝莓庄园项目。投资800万元，占地150亩，集采摘、餐饮、休闲垂钓等为一体的蓝莓生态庄园于6月底投入使用，吸纳当地群众300人实现家门口就业，年增人均收入万元以上。二是鑫运轻质建筑材料制造项目。投资600万元，占地35亩的轻质建筑材料生产企业入驻二号村，于5月份正式投产，年创产值1000万元。三是珍珠岩开采项目。该项目经多年不懈努力，于10月份已办好采矿审批手续，明年春季开工建设，正式投产，当年可增加财政收入100万元以上。

（三）依托资源优势，打造旅游支柱产业。

结合“万家客栈”工程，围绕我乡的地域优势，充分利用旅游廊道资源，全力发展旅游产业，走出了一条脱贫致富的好路子。一是构建平台。为留住过往游客，带动本地旅游产业发展，投资115万元新建旅游服务区一处，硬化停车场6000㎡，设停车位80个，销售摊位70个，打造观赏花卉观赏区三处500亩，修建风车1座，旅游公厕2处，为旅客提供停车休息观赏服务功能，为周边农户销售本地土特产品提供场地，旅游旺季接待游客日均达3000人以上，本地农民增收渠道不断拓宽，为实现脱贫致富搭建良好平台。二是精品示范。投资150万元，按照修旧如旧，就地取材，保持原貌原则，建成了以农家住宿、农事体验、民间艺术为核心内容的柳塘人家项目区，今年集中连片改造特色农家游8户，建停车场202\_㎡，已初见成效，旅游旺季日均收入达5000元以上。三是整体推进。完成全乡旅游整体规划，继续扩大旅游项目实施范围，通过积极外联，已有多家公司到我乡考察，其中两家确定意向，拟在十二号村、十九号村建集游览观光、民俗风情、休闲娱乐为一体的高品质旅游景区，建成真正的精品旅游驿站，目前正在协商中。此项目建成后将带动我乡乃至全县旅游产业的发展。

（四）加大基础设施投入，不断增强公共服务能力。

抓住政策机遇，争取项目资金，全年共完成五件实事。投资135万元新修砂石路公里、硬化水泥路4公里，解决了3个村10个组的行路难问题；投资75万元修建饮水工程10处，解决了涉及6个村12个组的人畜饮水问题；投资1900万元实施农业综合示范区和节水灌溉项目工程，维修河坝3千米，打机井86眼，维修田间路2公里，治理面积万亩；投资168万元，为8个村25个居民组更换变压器13台；投资97万元完成危房改造106户；完成xxxx村32米中桥的立项审批，农民生产生活条件得到较大改善。

>三、关注民生，强化管理，促进全乡社会健康发展

乡党委、政府把社会管理作为工作的前提和保障，全力维护社会稳定，社会各项事业得到长足发展。一是联系社会各界力量，为村和学校捐款25万元，改善基础设施；二是落实各项惠民政策资金，及时发放草场补贴、粮食直补、退耕还林补助等各项惠农资金580万元。三是狠抓扶贫攻坚工作，争取扶贫资金190万元，落实五类扶贫项目，年内共有212户贫困户享受到扶贫资金补贴，实现脱贫。四是注重文教卫生事业发展，投资300万元完成xxxx小学宿舍楼和卫生院医疗服务大厅建设，完成2800平米中心幼儿园土地手续办理等前期工作。五是加大接访和积案化解力度，全年共调处矛盾纠纷50余起，两件县级重点案件全部化解。年内没有发生安全生产和森林草原防火等安全事故，计生、工青妇、老干部等工作均按上级要求完成任务。

>四、加强党风廉政建设，为经济发展和社会进步保驾护航

乡党委、政府始终把党风廉政建设工作摆在重要议事日程，贯穿于各项工作之中，活化监管载体，完善监管机制，促进党风廉政建设深入开展。一是认真落实党风廉政建设“一岗双责”。为了更有效地落实党风廉政建设责任制，对全乡党风廉政责任制进行了责任分解，明确“谁主管、谁负责”，既要管理分管部门的业务工作，又要抓好分管范围内的反腐倡廉工作。真正做到反腐倡廉工作与各项业务工作一起部署、一起落实、一起检查、一起考核、一起奖惩，全年无违纪案件发生。二是严格执行领导干部廉洁自律各项规定。督促领导干部严格遵守《准则》，认真贯彻落实“八项规定”，组织广大党员干部学习各项规定的具体内容，通过观看警示教育片和正面典型案例，不断提高广大党员干部廉洁履职的意识。全年组织党员干部学习培训4次，增强了全体党员干部拒腐防变的能力。三是完善制度。围绕作风转变、效能提高、形象提升的总体要求，制定完善了工作督查、公务接待、值班带班、财务管理、车辆管理、目标考核等制度，建立长效管理机制，提升机关干部和村组干部的政治素养，增强了各级干部廉洁自律意识、宗旨意识、服务意识。

**便民大厅主任年末工作总结21**

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

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！