# 政务窗口运营工作总结(实用44篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-01-23

*政务窗口运营工作总结1在过去的一年中，我一直以一名优秀党员的标准要求自己，认真学习，努力工作，积极思考，力求在工作、学习上有进步，在党性修养上有提高，在党员先锋模范作用上有发挥，踏踏实实做好本职工作，现总结如下：过去的一年，我在思想上，认真...*

**政务窗口运营工作总结1**

在过去的一年中，我一直以一名优秀党员的标准要求自己，认真学习，努力工作，积极思考，力求在工作、学习上有进步，在党性修养上有提高，在党员先锋模范作用上有发挥，踏踏实实做好本职工作，现总结如下：

过去的一年，我在思想上，认真学习党和国家的各种路线、方针、政策，在思想上同\_保持一致；深入学习\_理论和“三个代表”重要思想，进一步树立正确的世界观、人生观、价值观和利益观，坚定共产主义理想信念和“为人民服务”的意识；加强学习《中国\_章程》、《党内监督条例》和《党纪处分条例》，进一步加深对中国\_的历史、宗旨和精神的了解和理解，努力提高自身的党性修养和思想觉悟。工作上，时刻牢记自己是一名光荣的\_员，用“一滴水可以折射出太阳的光辉”来警醒自己，踏实进取、认真谨慎，尽职尽责，遵纪守法、廉洁自律，努力发挥党员的先锋模范作用，努力把“全心全意为人民服务”的宗旨体现在每个细节中；以改进工作作风、讲求工作方法、注重工作效率、提高工作质量为目标，积极努力，较好地完成了全年的各项工作任务。

>存在的主要不足：

1、学习不够深入，不够系统。特别是到编办工作以来，业务性、专业性强，业务知识的学习掌握不够，学习仍停留

在面上，没有深入研究和掌握机构编制工作。

2、工作中缺乏“钉子”精神，工作的主动性不够，有时存在应付了事情况，精益求精的工作态度需要进一步加强和培养。

3、思想还需进一步解放，创新工作能力不强。

>存在问题的原因剖析：

以上存在的问题，虽然有一定的客观原因，但主要是主观愿因造成的。问题出在表面上，根子生在思想上，从更深层次上分析起来，主要有以下几点：一是满足于完成领导交办的任务，满足于面上不出问题，创新意识淡化，忽视了工作的积极性、主动性、创造性。二是自我要求有所放松。忽视了自我约束、自我监督、自我提高。用一般的工作纪律、工作要求代替了党的先进性要求。

>整改措施：

1、加强学习，提高整体素质。在以后的工作中，注意学习方式，系统、全面地学习政治理论、党的路线、方针政策特别是业务知识。

2、进一步增强责任意识，在以后的工作中，树立工作的高标准，锲而不舍。

3、进一步解放思想，适应工作需求。认真遵守党的廉政建设规定。

**政务窗口运营工作总结2**

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)

**政务窗口运营工作总结3**

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。

**政务窗口运营工作总结4**

今年以来，县政务服务中心严格按照省、市政务服务中心要求，紧扣县委、县政府的工作目标及重点工作，深入贯彻党的十八四中全会以及省委十届五次全会和市委四届八次全会精神，全面落实深化行政审批制度改革工作，进一步深化“两集中、两到位”，全面开展并联审批，大力推进政务服务标准化建设和网上政务服务大厅建设，不断完善政务服务体系，努力构建政务服务工作的长效机制,为推动我县市场经济社会快节奏、高速度、超常规发展发挥积极了作用。截至目前，全县共受理行政审批和公共服务事项234562件，办结232713件，承诺提速，办理提速，平均办结个工作日，提前办结率100%，按时办结率为100%，现场办结率100%，无超期件和违纪行为的发生。

一、20xx年工作总结

（一）继续深化“两集中、两到位”工作

1、建立以窗口为主导的行政审批运行机制。为深入推进行政审批制度改革，进一步规范审批行为，切实解决便民（政务）服务中心不便民的问题，县政务服务中心配合县有关部门围绕授权到位、办理到位的目标要求，进一步督促具有行政审批职能的部门切实进驻政务服务办事大厅，真正建立以窗口为主导的行政审批运行机制。

2、坚持开展“局长进大厅”活动。为全面优化政务服务软环境，切实解决联系服务群众“最后一公里”问题，政务服务中心坚持督促各部门主要领导每月至少到窗口值守1天、分管领导每周至少到窗口值守1天的活动。

（二）加大保留行政审批项目规范运行工作力度

1、配合清理保留的行政审批项目。以解决行政审批工作中存在的突出问题为目标，以公开审批标准、优化审批流程、规范审批行为和加强监督管理为重点，配合县政府、县\_、县编办等有关部门开展对保留的行政审批项目进行清理，实施审批流程梳理再造，重新制作办事指南和办事流程。

2、做好承接省市下放的行政审批项目工作。积极配合县\_做好20xx年承接省市下放的行政审批项目工作，对下放的审批事项，积极与各部门、单位搞好衔接，配合\_编制行政审批目录，制定承接方案，及时制定审批办法、办事流程及办事指南，根据“一口受理”、“限时办理”、“规范办理”、“透明办理”、“网上办理”的目标要求，最大限度地减少审批环节，实现便民、利民、高效的目的。

（三） 深入推进并联审批工作

1、促成高效、便民的三级联动审批机制落地实施。按照省上的要求，明确一名分管领导和具体工作人员负责联动审批工作，不断促成“审批同步进行、办件内部流转，申请人选地取件”的高效、便民的联动审批机制的形成、落地实施。同时推进县政务服务中心的政务服务向乡（镇）和村（社区）延伸，实行三级联动。

2、优化横向多部门联合审批机制。立足我县政务服务中心现有的并联审批服务机制，进一步扩展审批范围、优化审批流程、精简审批环节。进一步牵头组织、协调和督促本级审批部门开展审批，通过联合审查、同步验收等方式，将涉及两个部门以上的审批事项全部纳入并联审批。

（四）全面推行重点投资建设项目代办服务

1、开展重点投资建设项目“绿色通道”服务。县政务服务中心结合工作实际，开展“接待咨询、申请受理、快速审批、统一发件”的全程免费代办服务。

2、积极推进政务服务进园区工作。积极探索对投资企业延时、预约、上门服务，开通绿色通道服务，在审批过程走特别通道、特别程序、特别服务。定期组织政务服务相关部门深入园区现场办公，主动服务，切实为外商投资企业、省市重点项目、返乡投资项目做好服务。

（五）继续深化政务服务体系建设

1、完善乡镇便民服务中心标准化建设。政务服务中心认真落实常务副市长肖友才同志在3月13日全市政务服务工作会议上的讲话精神，全力支持、推进乡镇便民服务中心规范化建设，倒排工期，采取分类实施，梯次推进的方式。一是对基础较好的16个乡镇便民服务中心进行规范升级；二是集中改造21个基础较差的便民服务中心；三是新建7个没有办公场所的便民服务中心。

2、清理便民服务中心服务事项，更新办事制度。在去年年底对乡镇便民服务事项进行清理的基础上，今年一月份统一下发了乡镇便民服务事项130项以及工作制度，并制定了统一的模板督促更新上墙。为加快政府职能转变，进一步提升我县政务服务水平，切实加强我县乡（镇、街道）便民服务中心建设，大力推进我县政务服务工作不断向基层延伸。

3、建立健全村级便民服务代办点建设。从今年1月份开始，县政务服务中心致力于乡镇便民服务中心服务事项以及村级代办点服务事项的清理工作，并在今年3月份按照“八有”标准完成了对全县879个村（社区）便民服务代办点的建设工作，建立健全了村级便民服务代办点首问负责、限时办结、责任追究等制度，代办点服务事项的规范统一。

（六）扎实推进“阳光”工程建设阶段性工作

1、扎实开展前期筹备工作。一是中心随县上考察组前往西安众擎电子科技有限公司（XX县政务服务系统构建公司）就“阳光”网络系统建设洽谈磋商，并到XX市西咸新区沣东新城政务服务中心参观学习。二是配合县政府接待了西安众擎电子科技有限公司到的实地考察，就该公司提出的初步解决方案进行了商谈。三是根据“阳光”工程建设要求，中心将构建大型led显示屏、公示栏，请相关专业人员评估，向县委、县政府请示工作经费。四是配合\_，开始了行政审批范围、流程标准及行政服务项目、流程、标准前期准备工作。

2、建立健全公开透明的权力运行机制。积极协助县政府办公室做好“阳光”网络平台建设，拟定广场led电子显示屏、公示栏的资金报告、设置规模、招标等工作；建立健全“阳光”建设涉及政务服务中心的各项考核考评机制、制度建设，建立健全公开透明的权力运行公开机制。

3、拟定政务服务平台建设方案。配合县监察局建立完善电子政务服务平台、电子审批平台和行政监察平台；配合县\_建立完善行政审批、政务服务电子档案。大力推行电子政务，完善网上政务服务大厅，逐步做好行政审批事项的网上咨询、受理、投诉、预审、办理。

（七）强化行政审批权力运行监督

1、加强对电子政务大厅和行\_力公开运行平台的督查。

充分依靠行政效能视频监察系统和行政审批电子监察系统，规范各部门的行\_力事项录入，积极推进行政效能电子监察和行\_力公开运行平台监察系统工作，加强对窗口工作人员的行为监督和办件监督，杜绝超时办结等违规违纪行为。

2、清理优化行政职权目录和行政审批事项目录。在“阳光”专项工作的基础上，升级改造行政审批通用软件系统，推进部门业务系统与行\_力运行系统的对接。

（八）加强政务大厅管理

1、健全完善大厅管理制度。结合政务服务中心实际，健全完善政务服务中心各项管理制度，严格落实窗口考核办法，督促部门窗口建立完善廉政风险防控制度。

（九）进一步加强政务服务中心自身建设

1、高效开展“三严三实”专题教育实践活动。在继续巩固党的群众路线教育实践活动成果的基础上，严格按照“三严三实”要求，高效开展了“三严三实”三个专题的学习。一是采取多种形式，保证学习内容；二是执行高标准严要求，保证学习成效；三是加强督促，保证学习质量。

2、落实党风廉政建设责任制。认真贯彻落实《关于实行党风廉政建设责任制的规定》，结合政务服务中心工作实际出台实施“两个责任”实施方案，层层签订党风廉政建设责任书，持续开展正风肃纪活动，推动党员干部良好作风养成。

3、充分提升党组织水平。以创建学习型、民主型、效能型、廉洁型性机关为目的，强化政治理论教育和业务知识培训，加强学习，健全机制，明确职责，提高政务服务效能，廉洁自律，充分发挥党员先锋模范作用，不断提高机关工作水平。

4、开展学法用法示范机关创建工作。结合依法治县具体工作，加强部门窗口工作人员的法制培训，推行政务服务大厅的法制宣传教育。

（十）积极落实精准扶贫工作

深入贯彻落实中、省、市、县抓基层、推动基层建设全面过硬和精准扶贫重要精神，配合县委做好精准扶贫相关工作。一是强化精准扶贫宣传工作，多次召开精准扶贫学习会，提出了具体的贯彻落实意见，要求全体职工提高思想认识，把精准扶贫当做重点工作来抓。二是强化落实，深入村（社区）摸底调查，因地因户制定扶贫方案；明确目标任务，迅速行动落实县委有关精准扶贫的重大决策，真正把驻村帮扶工作落到实处。三是全脱产选派了两名“第一书记”到村上任职，主要领导对“第一书记”进行了谈心谈话。四是对“第一书记”严格做到“三不变”、“两优先”，切实做好后勤保障工作。

二、存在的主要问题

20xx年，政务服务工作虽然取得了一定的成效，但与省、市的要求和群众的期望还存在一定的差距，其主要表现为：一是政务服务中心面积不足，场地受制约，标准化建设水平不高；二是“两集中、两到位”不到位，部门进驻不到位、“收发室”现象仍有存在；三是行政审批提速有待于进一步加强。四是部分便民服务中心建设滞后，作用没有充分发挥。

三、20xx年工作安排

（一）深入推进“阳光”专项工作的开展

1、进一步提高政务服务中心标准化建设。一是按照上级的有关要求，积极争取县委、政府的支持，规划修建新的政务服务中心办公大楼；二是扩充现有的办公场地，将体育馆东面大楼全部打通，进行装修设计以达到标准化建设的基本条件；三是利用有限的场地，积极推进政务服务中心标准化建设，积极协助县政府办公室做好“阳光”网络平台建设，建立健全“阳光”建设涉及政务服务中心的各项考核考评机制、制度建设，建立健全公开透明的权力运行公开机制，配合县政府办、县委组织部充实完善县政务服务中心、乡镇便民服务中心、村（社区）便民服务代办点功能和人员。

2、检查验收乡镇便民服务中心规范化建设。配合县政府办、县财政局等有关部门对20xx年重点打造的一批达到标准化建设的乡（镇）便民服务中心进行检查验收；同时，巩固提升全县879个村（社区）便民服务代办点规范化建设，加快我县政务服务体系纵向延伸。

（二）积极开展简政放权相关工作，大力改进公共服务

积极开展简政放权相关工作，大力改进公共服务。一是全面梳理和公开各部门公共服务目录清单，并动态调整。对服务事项逐项编制指南，列明流程、示范文本和时限等。二是简化办事程序，探索将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”。三是加快推进各部门间涉及公共服务事项的信息互通共享、校验核对。依托“互联网+”，促进办事部门相互衔接，变“群众来回跑”为“部门协同办”，从源头避免“循环证明”，最大限度便利群众。

（三）强化进网上办理工作

加快我县行政审批信息资源管理平台建设，全面推行网上申报、预审。进一步完善行\_力依法规范公开运行平台和电子政务大厅功能，努力实现所有行政审批事项都能通过电子政务大厅咨询、申报、预审、查询，简单事项在网上直接办理，实现办结率达到60%以上。

（四）切实加强自身建设提高服务质量

1、提早规划20xx年县政务服务培训工作。采取多种措施做好20xx年政务服业务培训,不断提高窗口和机关工作人员的服务能力和服务水平。完善县、乡、村三级政务服务网络体系，打造优化发展环境的最前沿阵地以及创造一流政务服务环境。

2、继续加强“三型”党组织建设。以创建学习型、创新型、服务型机关为目标，严格按照“三严三实”要求，强化政治理论学习，加强政务服务队伍作风建设，不断提高政务服务的工作水平。

3、坚持依法行政创建学法用法示范机关。根据《县依法治县纲要》和《\_县委关于全面深入推进依法治县的决定》，大力推进依法执政，广泛开展法制宣传教育，加强对部门窗口工作人员的法制培训，完善政务服务大厅的法制宣传设施，营造学法用法的浓厚氛围。

**政务窗口运营工作总结5**

年初，我们制发了《关于20xx年度政务服务的工作意见》，将认真抓好《四川省政务服务监督管理办法》和《广安市政务服务监督管理办法》的贯彻落实，深化政务公开，规范办事行为作为我委年度政务服务工作的重要内容，纳入年度目标考核。成立了以党组书记、主任唐鹤松为组长，党组成员、副主任肖建华、甘惠英，纪检组长张清为副组长，各科室负责人为成员的政务服务工作领导小组，机关事业科和企业科分别负责市级行政机关事业单位资产管理和市属国有企业监管中涉及的政务服务工作，办公室负责统筹协调。委领导多次在职工会上强调，公开是最好的监督，民主是最大的约束，国资监管的每项工作都必须坚持公开、公平、公正的原则，实行阳光作业，不允许有暗箱操作等任何违法违规行为发生，否则将严肃追究责任。

**政务窗口运营工作总结6**

工商局某\*\*：

这是一封迟发的感谢信。我们是某公司，某市重点扶持的三个经济区分别成立的投资性公司之一。我公司于某年某月某日注册成立，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!尤其是某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。窗口的同志了解到这个情况后，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，但窗口的同志们急我们所急，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。他们立即到某市人民银行协调，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，效率极佳窗口的同志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，工商管理窗口的同志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，感谢某工商行政管理局政务中心窗口的同志们，我们会在今后建设某，投资某，开发某的过程中，以你们为榜样，为把某建设成为海南省西部中心城市做出贡献!

xx公司

xx年xx月xx日

**政务窗口运营工作总结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。

**政务窗口运营工作总结8**

今年共办理婚姻登记7916对，其中结婚登记4187对，补发结婚证xx对，离婚登记1517对，补发离婚证196对，婚姻登记合格率100%；办理收养登记4对；调解闹离婚夫妻1666对，当场劝和115对。

我们主要做了以下工作：

>一、优化流程，提升服务效能

婚姻登记分为初审——受理——审查——登记（发证）四个流程。婚姻登记都是即办件，在实际工作中，我们为提高工作效率把初审、受理和审查环节合并，并合理安排登记人员，把初审、受理、审查、登记由不同人员办理改为由同一人员办理，在不违反《婚姻登记工作暂行规范》规定情况下优化了流程，当事人等待时间由过去半小时左右到现在基本实现即来即办。为提高当事人初审合格率，我们印制了结婚登记、离婚登记、补领登记告知单免费向群众发放，编制了登记处服务事项和流程时限表，把服务事项、所需材料、办理步骤、办公地点、服务电话等一一列出，在区政府网上公布。

>二、注重细节，提升服务水平

细节决定服务质量。为提升服务水平，我们注重抓住服务细节：一是向xx区民政局婚姻登记处学习服务礼仪；二是利用休息时间到建设银行各窗口亲身体验服务规范动作。

在结婚登记窗口，从一声“您好”一个微笑迎接每一对当事人前来办证，到一声“再见”目送他们满意而去，都要来有问候之声，走有祝福之音，举手投足之间要彬彬有理，体现出对当事人的尊重。以亲情化、规范化、标准化服务，努力为当事人提供真诚、温馨的微笑服务。

在办理离婚登记时，所需证件和填写的内容较多，我们把容易填错的“离婚协议书”中关于婚生子女的抚养、共同财产的分割、债权债务的处理等内容打印成示范表，让双方当事人作参考，减少了办证时间，提高了办事效率；办证时，偶尔会遇上情绪过激的人，因手续不全、办理不顺把气撒到工作人员身上，这时，工作人员总是耐心解释办理程序，不急不躁，不和当事人发生争执。此外，区里专门安排了3名有工作经验的同志做调解工作，对一时闹矛盾、感情用事的双方，我们都动之以情，晓之以理，劝他们合好，很多家庭被我们调解成功，满意而回。

为靓化窗口形象，确保为前来办理婚姻登记的当事人提供亲切的服务环境，工作人员着装整洁，挂牌上岗，每天坚持提前15分钟到岗打扫卫生，准备纸、笔、花镜和申请表、声明书范本等便民设施。在工作中随时随地进行清洁，保证我们的办公场所窗明几净、整洁卫生。

>三、创新服务，提升满意指数

在为民服务的实践中，我们体会到只有把群众当成自己亲人的服务，才是周到体贴的服务；只有温馨规范的服务，才是让人满意的服务；只有用心表达的服务，才是让群众感动的服务。为此，我们不断创新服务方法：

一是预约服务。对工作在外地和工作繁忙的人员实行电话预约服务，由当事人预约办证日期、时间，我们按照约定准时办结。今年我们牺牲节假日和公休时间为5人次当事人办证件；对有病不能到现场补领结婚证的，我们上门服务24人次。

二是延时服务。为方便群众登记，不让当事人空跑，婚姻登记工作加班加点是常有的事情，对此我们没有任何怨言，都能让当事人当场拿到证件，延时服务70人次。

三是主动服务。我们针对老年人文化较低、思维慢的实际情况，我们派专人为他们服务。由于老年人结婚时间长，登记处也没有结婚档案，对补领结婚证记不清结婚时间的，我们按双方出生日期和孩子出生日期等特定时间帮助他们回忆，让他们补上合格的结婚证；对上楼有困难的当事人办理婚姻登记，工作人员带着相关的表格到楼下为他们办好各项手续。

四是联动服务。婚姻登记处和区婚姻家庭纠纷联合调解室联动，采用人性化、亲情化的服务，对闹离婚的当事人首先进行适度调解与心理疏导，及时化解纠纷，避免矛盾激化，尽可能挽救濒临破裂的家庭，更好地保护当事人双方及其子女的利益，为我区婚姻家庭建设做出贡献。

五是优生服务。为提高出生人口素质，减少婴儿出生缺陷，保障母婴健康，我们联合妇幼、计生部门，设立了妇幼和计生宣传窗口，免费向新婚夫妻发放叶酸，免费婚前医学检查，有效提高优生优育率。

>明年打算：

一是对登记人员进行培训，提高业务素质。

二是提高服务质量，强化服务意识，规范业务用语，使登记处成为展示民政系统精神文明的先进“窗口”。

**政务窗口运营工作总结9**

20\_\_年即将过去，不知不觉我在公司工作已将近11个月，2月份进入公司以来，在领导的关怀下，在同事们的帮助下，通过自己的努力，快速适应了新的工作环境和工作岗位，虚心学习，严格按照公司的要求，做好自己的本职工作，各个方面都取得了一定的进步，较好的完成了自己的本职工作，在此对于20\_\_年的工作做出如下总结：

一、日常工作

1、前台接待：热情的对待每一位来访者，根据访客要见的公司人员将其领入相应的办公室，给来访者倒上一杯热水；来访者走后，会及时整理，为下边的来访者提供一个良好的环境。

2、电话接听：认真接听所有的来电、转接、信息的记录和反馈；

3、公司来往传真、信函的收发、登记、传阅，及各部门需外发的物品、文件、资料的快递工作，做到及时、快速、准确的传递；

4、需要同步更新的事项：

⑴通讯录、员工花名册、考勤表、值日表等

⑵员工车辆的统计

⑶物品领用登记和盘点备货

⑷考勤指纹的录入

⑸考勤系统增加、更改、删除

5、办公区相关费用结算：营销公司会展中心6楼办公区每月的水、电能耗费用和每季度租金费用的清算、缴纳；与保洁公司协调每周对办公区进行一次彻底清扫，并负责结算费用；部分办公用品、设备的更换；

6、临时事情：公司客户来访入住的酒店预订和退房；公司车辆钥匙保管及员工外出车辆的安排；打印机、复印机等办公设备的日常维护和维修；其他部门和领导交办的临时事项；

二、档案管理

1、负责公司重要文书、档案等资料的归档、保管工作，将各个档案盒进行重新整理，整齐的放在档案柜中。

2、新的资料需要归档时，做好交接手续，档案盒内做到分类存放，条理清楚，便于查阅。

3、出现借阅证件、资料、书籍情况时，做好借阅登记和归还时间。

4、人事档案管理，从员工面试时记录的《求职申请表》、正式录用后的相应证件、《转正申请表》、《绩效考核》以及部分员工离职后的离职档案等资料归档，完善员工的人事档案。

5、考勤的统计，每月月底根据打卡机和《外出登记薄》的数据对员工进行考勤、考核统计，根据公司行政制度的要求和实际打卡情况制作考勤表。

6、协助领导进行应聘人员的面试、转正员工的劳动合同签订等其他工作。

三、物品管理

1、负责公司部分物品（办公用品、酒水、工作服、礼品）的管理，建立了办公用品领用明细台帐，每件物品都有详细记录，按需所发，出入库记录一目了然。

2、员工领取物品时，严格监督在《物品领用登记本》上签写姓名和日期，其中需要计入个人费用的，填写《物品领用单》，核算出相关费用，交财务做扣款凭证。

3、每月进行一次清算盘点，核对出入库和领用物品的数目，做到账实相符，对所缺物品，及时申购，满足大家的工作需要。

4、年底按照个人和部门的领用记录进行核算，并将核算结果交予财务做相关的费用结算。

工作中发现的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关的工作经验，工作很多地方做的不够到位，需要加强和改进。人事行政岗位的工作繁杂，处理事情必须快、精、准，在很多方面，我还有很多不足。

首先，办公区环境卫生方面监督的不够到位，这点我在上半年已经意识到，自己也做了努力，经常在闲暇时间对各位同事进行提醒，但是成效不大，办公室是我们经常工作的`地方，办公环境的好坏直接影响到大家的情绪和工作状态，对于这方面的欠缺，来年，我会跟领导商议，出相关的规章制度进行监督和制约，并强制执行。

其次，在公司重要文书档案、证书等资料的归档、保管工作方面，时常出现查找不方便、缓慢的现象，在20\_\_年需要制作一份电子档案，将所有归档的资料进行分类、编号，以便及时查找和管理；

20\_工作计划

20\_\_年里，我在领导和同事的帮助下，我努力认真学习了关于人事、行政的很多东西，进步了不少，我相信20\_\_年我的工作将会更加充满挑战、机遇与压力，因此我订立了20\_\_年的工作计划，以便使自己在20\_\_年里有更大的进步和成绩。在20\_\_中我将务必做到以下几点：

1、办公室正常的前台接待，电话接听工作，会加强自主性，把公司形象维护好，不让公司形象在我这里受损。

2、做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，做好了各类信件的收发工作。

3、对于存档的重要资料、证件的领用或借阅，一定要借阅签字并催促借阅人归还。

4、对于档案管理也努力加强学习，从网上查询更好的存档方式，加强档案管理。

5、做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

6、在员工考勤和考核方面，严格按照公司制度执行，细致、严谨、公平、公正，不出现错误。

7、对于各个部门需要的各种资料、文件等做到随用随取，将提前准备好所有文件和资料，对于经常使用的公司证件，提前复印好放在手边，以便大家在使用时可以随时领取，不耽误大家工作。

8、协助领导做好节假日的排班、值班等工作，确保节假期间公司的安全保卫工作。

9、认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作，同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境，提高工作效率。

10、加强礼仪知识学习，如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

11、加强与公司各部门的沟通，了解公司的发展状况和各部门的工作内容，在不影响本职工作的前提下，申请回生产部进行一次培训，了解产品的生产工艺和制作流程，加强自己的知识储备。

12、随时准备接受更多的工作内容来完成，抱着学习的心态，在完成自己本职工作的前提下，尽自己的努力，来接受新的工作任务，来提高自己，完善自己，为公司多尽一份力。

20\_\_年马上就要到来，在新的一年里，我一定努力完善自己，严格按照公司的各项规章制度办事，及时完成领导交给的各项的工作；奉行后勤服务一线的工作态度，做到主动帮忙、热情服务，与其他部门人员加强沟通，密切配合，互相支持，我会以全新的面貌做好员工服务，为公司的发展奉献自己的一份力量。

**政务窗口运营工作总结10**

xx年以来，我县政务服务管理工作以筹建县行政审批局为契机，围绕相对集中行政许可权改革重点，统筹抓好审批局组建、政务服务管理体制创新两条主线，突出革除障碍、突出改革创新，精准施策，重点发力，各项改革工作蹄疾步稳、成效凸显，具有xx特色的放管服改革新样板初具雏形。

>一、县行政审批局筹建工作情况

经县委、县政府研究决定，8月31日正式设立xx行政审批局。为确保审批局顺利筹建并按期运行，根据省、市对我县相对集中行政许可权试点改革要求和县委14届17次常委会扩大会议精神，县行政审批局先后赴四川、江苏、河北、宁夏等地参观学习，借鉴外地经验;县局分成5个工作组到24个部门单位对审批事项、人员及工作流程等进行详尽调研。在此基础上，科学制定筹建工作推进方案，明确阶段步骤和时间节点，统筹推进事项人员划转、机构职能设置、流程深化再造、审管权责划分、窗口布局设置、规章制度制定、财务预算核算、网络平台建设等各项任务。通过综合考量、科学研判，初步确定拟划转211项行政许可事项及60余名人员。

《xx相对集中行政许可权改革试点实施方案》草稿起草完成，待进一步修改完善后，连同事项及人员清单提交县委、县政府相关会议研究，经研究通过后，县行政审批局将尽快完成事项及人员划转，力争11月份正式试运行。运行初期即可实现工商登记“证照联办”;项目建设实现“一窗受理、并联审批、一口发证”车间流水线式一站式办结，大幅提高行政审批效率。

>二、县政务服务中心工作情况

一是按时启用新服务大厅。根据县委、县政府要求，中心管理办利用端午假期，组织对入驻中心部门窗口搬迁至新为民服务中心。为民服务中心建筑面积24000平方米，主要负责社会保险服务、行政审批服务和公共资源交易、公开电话办理等政务服务。中心大厅面积4730平方米，本着“能进则进、应进必进”的原则，共进驻部门单位34个，工作人员157人，涉及行政审批及服务事项337项，新进驻了国税、地税、商务局、经信局等。为更好的服务招引项目和重点工程，中心设立了重点项目服务区，开设绿色通道，实行全程代办、帮办和咨询服务。

公共资源交易中心面积1300平方米，设有3个开标室、3个评标室，能同时满足3个项目进行交易，配备了音视频监控系统、电子评标系统和密闭评标环境，保证了招投标项目的公开公平公正。县长公开电话受理中心设立坐席8个，借鉴外地经验，正在探索开发独立的运行软件，与全县21处乡镇街道和65个县直部门实现联网运行，形成市、县、乡三级联动，政府、部门、基层单位逐级负责的服务网络体系。

二是各项业务有序开展。行政审批方面：积极探索建立行政审批局工作模式，配合县编办做好省级相对集中许可权改革试点工作。结合新大厅搬迁启用，在窗口布局上，将事项归并五大类综合办理，按照项目投资、建设许可、涉农服务、市场服务、社会事务归口分类安排窗口，真正实现“一条龙服务、一站式办结”。同时，不断深化行政审批制度改革，在“两集中、两到位”的基础上，探索建立“区域化评估”、“并联”审批、“联审联办”、建设项目“一表通”等审批模式，促进政务服务提速提效，全力打造优质高效的政务服务平台。

今年1-9月份，中心共办理各类行政审批及服务事项万件，按期办结率达到100%。公共资源交易方面：严格招投标程序，根据上级有关法律法规及实施条例，起草制定了我县《公共资源交易管理办法》，明确各部门工作职责、交易范围和招投标程序，进一步加强和规范我县公共资源交易工作。同时，完善交易中心内部管理制度，规范交易流程;结合新大厅搬迁启用，完善电子监察系统，对交易项目从受理登记、信息发布、招标开标、专家(中介)选取、评标中标(成交)的全过程实施信息化监控，逐步实现公共资源交易向电子化平台转变。

1-9月份，共累计完成进场交易554个项目，总交易额亿元，节约资金8521万元。公开电话受理方面：不断健全工作制度，完善办理流程，不断提高办理质量和效率;通过进一步强化四个到位意识，即“思想认识到位、建章立制到位、工作落实到位、督查考核到位”，夯实办理责任，建立为民服务长效机制;通过定期抽查回访，运用“三查三督三不”督办模式，强化跟踪督办，不断提高群众满意度;通过对办理好的个案加强报刊、电视宣传引导，营造了领导重视、部门配合、群众支持的良好氛围;通过编制《呈阅件》，为政府民主决策、科学决策提供有价值的参考依据，充分发挥了参谋助手作用。1-9月份，中心共接办来信来话14787件，按期办结率达100%。

三是作风建设进一步加强。扎实开展“革除障碍、转变作风、提质增效”新一轮解放思想教育实践活动，中心开展了“头脑风暴”，通过“画画像”、“对对号”，找出自己工作上的不足和欠缺，端正了认识，更新了理念，提高了觉悟。以温馨语言和微笑服务为基础，全面推行温馨服务10忌语和“四个一样”工作规范，进一步调动“立说立行、马上就办”的工作热情，牢固树立“宁愿自己麻烦百次，不让群众麻烦一次”的服务理念，让群众感受到亲切温馨服务。在对招引及重点项目，实行全程代办或全程领办的同时，各窗口发扬“5+2、白加黑”工作精神，不分上下班、不分节假日、不分白天晚上为企业提供全方位预约服务、延时服务、上门服务，以一流的服务促进项目落地。

**政务窗口运营工作总结11**

一转眼，一个学期又快过去了。在这个学年中，我和\*时一样都是认认真真教学、踏踏实实工作，我很乐意跟大家说一说在这一年中我的工作情况。

>一、在\*\*思想方面：

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。积极参加\*团活动，并且做了大量的\*\*笔记与理论笔记。端正思想，教书育人，为人师表。

>二、在教育教学方面：

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。

在课堂上，认真授课，运用实物教具、简笔画，情景教学、手势语言等方法来启发、教育学生。教学生做游戏、唱英语歌等来激发学生的学习兴趣。鼓励学生大胆质疑，注重师生互动、生生互动的教学，充分调动学生的学习积极性。学生有疑难和不懂读的地方，我总是不厌其烦地讲解、分析、带读，力争让他们学了就懂，懂了会用。

在批改作业方面。学生的`作业总是按时及时地批改，并详细地做好批注，对普遍性错误，在全班重复讲解、分析。针对个别学生的作业还采取面批方法，一一地分析讲解、帮助学生解决疑难习题，提高了教学质量。

>三、在工作考勤方面：

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。

在本学年的工作中，我取得了一定的成绩：如，上半年，我撰写的论文“浅谈小学生英语学习兴趣的培养”获江阴市一等奖。下半年陶研论文比赛中，本人的“从“做中学”：实现小学英语与生活的整合”获江苏省二等奖。在学校\*\*的英语课堂教学设计比赛中，本人也获得了二等奖。学校\*\*的英语教师专业知识技能比赛中，获一等奖。另外，在学校\*\*的

>四、五年级英语书写比赛和六年级英语小报评选中，学生都取得了较好的成绩；

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，早日成长为一名合格的英语教师。我将会努力学习，把最好的英语学习方法交给孩子们。愿孩子们明天会更好！

最后望\*\*多多指导和帮助。

**政务窗口运营工作总结12**

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》，提供示范文本。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。

**政务窗口运营工作总结13**

20\*\*年，市民政局认真贯彻落实市委、市政府加强政务服务中心建设的决策部署，以深化行政审批权相对集中改革为重点，在窗口规范化建设、工作人员队伍建设、切实改进工作作风、提高窗口工作效率和优化服务质量能力上下功夫，全面提升了政务公开政务服务规范化水平。根据《xx市人民政府政务服务中心关于印发市政务服务中心窗口工作考核评分细则的通知》要求，现将相关情况总结报告如下：

一、贯彻落实决策部署情况

1、加强组织领导。建立健全了局一把手负总责、分管领导具体抓的工作机制，把落实情况纳入“三严三实”专题教育重要内容。制定了《20市民政局政务公开政务服务工作要点》，加快政府职能转变，落实行政审批权相对集中改革工作。根据市政务中心通知要求，局分管领导深入政务大厅开展窗口文明创城集中专项督查工作纪律、审批服务、环境卫生等情况，推进我局服务水平上台阶。

2、提升服务水平。按市编办、市监察局、市\_、市政务中心要求，及时制定了《xx市民政局行政审批服务授权委托书》、《进驻中心项目流程再造部门信息汇总》、《项目流程再造图进驻中心项目九公开服务告知单》等，着力推进政务公开政务服务常态化、规范化、制度化。修改完善了xx市民政局公开办事、服务承诺、政务公开责任追究、政务公开定期检查和通报、政务公开投诉反馈以及公开内容备案等项制度，为社会公众提供规范、便捷、优质的服务。

3、完善运行保障。一是精简审批项目。按照部署开展的建立权力清单制度工作要求,清理后的行政审批项目由5项减少为2项。二是缩短办理时间。将项目办理时限缩短到5个工作日内完成。三是简化审批手续。在窗口准确提供项目“九公开”内容、规范陈列服务告知单，各类项目申请表格均做到了在网上下载。

4、强化窗口管理。根据《xx市政务服务中心最佳服务窗口及最美服务之星评比办法（试行）》规定，积极争创最佳服务窗口。按要求选派政治素质高、服务意识强、业务能力强、单位在编干部常驻窗口，认真执行首席代表制度，并做好委托授权工作。认真执行窗口工作人员行为规范，遵守中心工作制度和工作上下班考勤纪律。

二、窗口工作考核自查情况

（一）窗口建设

1、人员到位。按照中心要求从优选派窗口工作人员进驻中心，工作人员为单位在编干部职工，常驻负责窗口工作，在窗口工作时间2年以上。在进行人员调整，均本着提高工作效率、服务水平以及窗口形象的角度，并及时与中心协调沟通。严格贯彻落实《xx市人民政府政务服务中心窗口工作人员考核实施细则》，窗口工作人员认真履行ab岗制度和请销假制度。

2、窗口授权。根据落实行政审批权相对集中改革部署安排，市民政局权力清单应进中心项目共计6项，即（1）全市性、跨县（区）行政区域社会团体成立、变更、注销登记及修改章程核准；（2）市属民办非企业单位成立、变更、注销登记及修改章程核准；（3）城镇内的街、路、巷、居民区、楼、广场和具有地名意义的单位、建筑物以及自然地理实体命名、更名审核转报；（4）全市性、跨县（区）行政区域社会团体的年度检查；（5）市属民办非企业单位的年度检查；（6）老年人优待证办理。其中全部授权项目4项，比重达到67%，部分授权项目2项，比重达到33%。

3、承诺时限。坚持1个服务项目为即办件，我局其他5个行政审批、其他权力项目对外承诺平均办理时限全部缩短到5个工作日内完成。

4、项目公开。我局认真落实政务中心关于窗口建设的各项要求，民政窗口准确提供项目“九公开”内容、规范陈列服务告知单和项目示范文本，在网上提供各类申请表格提供下载等。

5、制度落实。我局认真落实中心巡视制度、窗口队伍建设制度，窗口单位领导定期走访登记制度，对于中心的每一次反馈，局主要领导都亲自批示，分管领导根据批示要求约谈窗口工作人员。积极开展窗口标准化建设，认真落实效能建设八项制度、服务“标准化”建设要求等，建立长效管理机制。局主要领导全年多次召集相关负责人研究窗口标准化建设，要求窗口首席代表加强政治理论和业务知识的学习，努力把政务中心民政窗口建成“便民、快捷、高效、满意”的窗口。

（二）项目办件

1、项目入驻。按照“应进俱进”原则，经过会审后确定市民政局权力清单可进、服务项目应进中心项目共6项，全部进入xx市行政服务中心，实现“一门受理、一门发证”的行政审批模式，实行“窗口式”集中办理，进入中心实际办理项目比重达到100%。

2、办件效率。除1个即办件外，其他5项平均办理时限均在5个工作日内完成，提前办结率达到80%以上，按时办结率达到100%。

3、项目效率。经统计，我局即办件办件量占总办件量的95%，现场办结率达95%以上。除1个即办件外，其他5项平均办理时限均在4个工作日内完成，比承诺时限提前1个工作日。

4、收费工作。我局无收费项目。

5、联审联办。我局是非牵头和联审联办窗口单位。

（三）单位管理

1、调研指导。局领导高度重视窗口工作，支持协助中心管理，积极配合中心开展标准化窗口建设活动，及时处理中心反映窗口建设中存在的突出问题，建立健全了局一把手负总责、分管领导具体抓的工作机制，局长办公会议每年研究窗口工作达到4次以上，主要领导走访窗口调研指导工作全年达4次以上，分管领导每月都至少到窗口调研指导2次，审批业务科室负责人经常性到窗口指导项目办件工作，每周都不少于1次。

2、项目清理。按省、市要求，积极开展项目清理，做好上级行政审批项目清理、下访的`承接和调整工作。一是取消和调整事项落实。已经对承办的社会团体和民办非企业单位筹备审批一律取消，我市暂无评烈审核。二是关于衔接落实。我局印发了《关于做好下放行\_力事项承接落实工作的通知》（民办函〔〕10号），要求各区县民政局对市民政局下放属地管理的行\_力事项3项权力事项（建设殡仪服务站、骨灰堂的审批；市级人民政府投资兴办的养老机构及住所地在市辖区的养老机构设立许可；城市公益性公墓建设审批），完成工作衔接，优化办理流程，提高运行效率，确保下放的行\_力事项落实到位。

3、归并行政审批职能。按省市要求，积极归并行政审批服务职能，审批职能整建制进驻中心；市民政局主要负责人与首席代表签订书面《行政审批服务授权委托书》，对窗口首席代表职权范围予以行政授权。授予首席代表现场能办理项目的受理决定权、现场审批权、登记发证权以及转递后台办理项目的审核权、分办权和督办权等权限。

4、联合审批。认真学习《关于推行基本建设联合审批服务制度的意见》，我局未被纳入联合审批范围。

**政务窗口运营工作总结14**

20xx年，在党工委、管委会的正确领导下，政务服务中心紧紧围绕党工委、管委会中心工作，加强三级政务服务平台建设，全面推进政务服务改革，着力政务公开和效能提升，发扬“拓荒牛”精神，勇于创新、狠抓落实，努力营造遵循国际惯例的政务服务环境。现将20xx年工作情况总结如下。

>一、20xx年主要工作

（一）审批服务事项加速推进

依据法治原则和省、市对事项精简和流程优化的要求，牵头对新区1087项行政审批及政务服务事项进行了逐一审查，内容涵盖事项名称、事项类型、设定依据、办理时限、办理流程、前置条件等方面。共取消86个单独事项，合并38个事项，取消45个事项的前置条件104项，取消61个事项的78份申请材料，压缩14个事项的办理时限合计93天，调整15个事项的管理方式。本着方便企业群众、利于监管服务的原则，下放169项审批服务事项到镇（街道），61项服务事项到村（社区），并一律进入镇（街道）政务服务中心和村（社区）便民服务中心办理，实现“一个窗口”对外。通过清理下放，新区行政审批及政务服务事项名称得到进一步规范，事项类型划分更加明晰，设定依据更加明确，办理流程更加优化，审批服务效率显著提高。

（二）基层政务服务平台建设日趋完善

推动二三级政务服务平台改革创新、转型升级，镇（街道）政务服务中心和村（社区）便民服务中心服务质量进一步提升，出台《镇（街道）政务服务中心管理实施办法》、《村（社区）便民服务中心标准化建设规范导则》，基层政务服务管理制度化建设进一步加强。

（三）“新风行动”效果显著

从7月28日起开展为期2个月的“新风行动”，从业务新风、服务新风和环境新风三个方面拿出政务服务有效措施，从试行离柜业务、窗口优化工作、“找问题、提优化”活动等12个工作项目进行推进，着力打造以新区政务服务中心为标杆，通过“新风行动”进一步提升工作人员素养、优化业务办理流程、改进服务方式、改善服务环境设施，形成新区政务服务环境“新风扑面”的新气象。

（四）管委会公开电话初见成效

按照9月11日党工委管委会办公会第31次会议纪要精神，经过紧锣密鼓地开展人员招聘培训、场地改造、办公设备安装、宣传推广等前期筹备工作，完成了10月1日对外开通新区管委会公开电话“96099”的预定目标，全力打造365天24小时全天候受理、办理群众咨询、反映、投诉和求助的平台，初步达到有呼即应、转办快速、处理及时的效果。

（五）行政效能建设扎实开展

一是牵头制定并组织实施行政效能“三项制度”。印发《天府新区关于严格落实“三项制度”的实施意见》，在新12个部门和事业单位及13个镇（街道）设立了首问责任岗，拓展和畅通电话、网络、信箱等投诉渠道3个，实现按时办结率 100%，现场办结率100%，办事群众评价率100%以上，评价满意率达100%，承诺提速率等，涉及“三项制度”的投诉逐渐减少20xx年政务服务中心工作总结20xx年政务服务中心工作总结。二是强化政务审批服务电子监察。印发《XX市天府新区镇（街道）政务审批服务效能评估暂行办法》，将13个镇（街道）政务审批服务每月进行综合评估，政务审批服务效能得到全面提升，排名由最初的全市垫底提升到10月份位列全市第5位，圈层第一。

（六）周末延时服务便民利民

10月8日起开展周末延时服务，政务服务中心下大力气畅通服务群众“最后一公里”。结合群众路线教育活动和“转变作风、便民提效、新风扑面”工作要求，把“为群众着想，让群众满意”作为开展延时服务工作的根本要务，扎实推进政务服务工作，切实提升服务质效，做到让群众满意。

>二、存在问题和原因分析

一是新区在机构设置上的“大部制”优势未得到充分体现，职能部门之间交叉审批、重复审批的问题仍比较突出，有的审批项目仍然需要跑多个部门，人为地增加了审批成本，降低了审批效率。有些部门往往只把注意力放在自身的管理流程上，缺乏与上级部门的沟通协调，取得上级部门的支持不够，以致很多下放事项的精简优化无法达成统一的原则、标准和步骤，从而影响了行政审批制度改革的统一进程和整体效果。

二是政府信息公开工作队伍不稳定，天府新区基层公开综合服务监管平台信息维护不及时等问题， 9月12日印发了《20xx年天府新区政务公开工作目标考核实施方案》，落实政务公开各项目标任务，将政务公开工作纳入目标管理。

>三、20xx年工作计划

20xx年，政务服务中心将以天府新区获批国家级新区的重大契机，结合刘仆书记10月21日新区群教总结会讲话精神和市委12届3中全会精神，把推进“两集中、两到位”工作作为重点，深入探索行政审批改革工作，加快推进政务公开，让政务服务大厅“能办事、快办事、办实事”。重点从以下几方面推进政务服务工作。

（一）深化行政审批和政务服务体制改革

在20xx年工作的基础上，按照决策、执行、监督分离的原则，完善“审、管”分离、“审、批”分离的管理体制，启动组建承担集中审批职能的行政审批机构，建立健全政务服务中心内审运行机制，促进审批事项、审批权限、审批人员全面进驻政务服务中心，全面完成部门审批服务事项移交、下沉和交接工作，真正实现“一站式”审批。

（二）进一步优化二三级政务服务平台建设

探索大厅化形态、大部制架构、大服务模式有效推进形式，力争形成基层政务服务的亮点。总结推广行政审批办公室的先进经验，推动各镇（街）集中审批、公开服务，将现有审批人员整合进入政务服务中心，建立“接审办”职能一体化的新型镇（街）政务服务中心。同时，结合基层社会管理创新工作，突出村（社区）组织自治和服务功能，力争将服务从村（社区）便民服务中心延伸至群众家门口。

（三）以企业和群众需求为导向，再造审批服务流程

根据企业注册登记、投资建设、生产经营和申请破产等阶段，梳理和公布涉及不同阶段的审批、服务事项和扶持政策，不断提高服务企业的便利化水平。根据公民出生、成长、死亡等阶段，梳理和公布涉及不同阶段的审批、服务事项和惠民政策，为公众提供更加全面的政务服务指南。

（四）全力打造西部行政服务最优、行政效能最高、行政成本最低的法治型服务型政府

以法治型服务型政府建设为契机，形成具有天府新区特色的大部制架构、大服务模式、大厅化形态的政务服务体系20xx年政务服务中心工作总结工作总结

根据党工委管委会关于全面深化改革决定的系列要求，拟制了《关于法治型服务型政府建设的实施意见》，以改革创新为动力，以制度建设为保障，以体制机制创新为着力点，以法治政府、服务政府、效能政府、阳光政府和数字政府建设为抓手，推动政府职能转变。

（五）加快推进政务公开

强化权力制约、权力公开、权力监督，加强政务公开工作，推进决策公开、管理公开、服务公开、结果公开。上线政务网站，及时办理省长公开电话、省长信箱、市长公开电话、市长信箱，做强管委会公开电话“96099”、微博、微信等服务平台，真正做到问需于民、问计于民、问效于民渠道。完善管委会公开电话，建立健全公众诉求处理外部运行机制，着力人员管理，加强常态化专业培训。同时，着力软件系统问题梳理和逐一改进，提升处理效率，加强宣传沟通，让热线号码家喻户晓，具备较好的群众基础。

**政务窗口运营工作总结15**

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。

**政务窗口运营工作总结16**

xxxx年以来，政务服务中心管理办公室(以下简称“政务服务办”)严格按照市委、市政府决策部署，紧跟上级部门工作动向，在服务项目建设，推进“一窗受理”方面全面铺开，现将相关工作推进情况汇报如下：

>一、集中服务项目建设

建立健全项目协调机制，创新服务方式，将现场办公、并联审批、模拟审批、绿色通道等工作机制常态化。

1、灵活会议方式，将项目协调会开到工地、开到现场、开到前台、开到会议室，与会人员根据问题协调难度随时确定，集中提高会议效率。

2、开通24小时电话、微信业务对接交流平台，随时随地有专业团队服务项目建设;

3、成立服务开发区项目建设领导小组、组建专门队伍，建立每周一现场办公工作机制，在市政务服务办业务科(市民之家二楼服务台)设立“开发区绿色通道窗口”，集中服务开发区项目建设;

今年来，共开展模拟审批项目6个;为豪迈科技等12个项目单位召开项目并联审批会议13次，协调解决问题40余个;到开发区业务对接和现场办公3次，服务开发区重点项目6个，协调解决问题10余个，及时破解项目审批瓶颈，有效推进审批进度，为项目早日投产达效争得了时间。

>二、全面开展“一窗受理”工作

1、在不动产登记领域，组织相关部门窗口学习借鉴外地先进经验，对不动产登记涉及的部门单位的业务、窗口布局及人员情况进行全面摸底、梳理;

2、起草“一窗受理”工作实施方案。按照省、市“一窗受理”工作要求，结合我市实际情况，起草了工作方案，确定了“一窗受理”实施领域，并就窗口布局、人员组成、系统开发、硬件配备等相关工作与关联部门和技术公司进行了对接交流，待工作方案成熟并印发后正式开展“一窗受理”工作。

>三、完善配套制度建设

为确保各项工作落实有力，市政务服务办加强了一次性告知、限时办结、告知承诺、业务监管、平台建设、文明服务等多方面的制度保障，现已拟定《工作考核规范》并征求部门意见，待正式印发后实施。

**政务窗口运营工作总结17**

20××年，我局按照市委、市政府下达的 20××年工作奋斗目标的要求，认真贯彻落实《四川省政务服务监督治理办法》，以建设“服务一流，群众满足的政务服务窗口”为目标，坚持市政务服务中心窗口工作“高起点、高标准、高效率”，牢固树立服务意识，较好的完成了窗口各项工作目标任务。根据《关于开展 20××年市政务服务中心各部门窗口全年目标绩效考核工作的通知》（成政中心〔20××〕54 号）的要求，比照《市人民政府政务服务中心窗口目标绩效考核暂行办法》（成政中心〔20××〕34 号），认真自查，得分为 100 分。现将有关情况报告如下： 一、规范化建设情况 20××年，按照市政府政务服务中心的要求，局窗口工作人员严格遵守各项规章制度和工作纪律，统一着装，佩证上岗，身份公示牌、办公用品、办公设备和办公资料摆放整洁有序，因公、因私外出皆按规定办理请假手续，遵守计算机网络操作规程和

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！