# 便民服务工作总结202\_年

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2025-03-09

*便民服务工作总结20\_年7篇便民服务工作总结20\_年很重要，你知道如何来写吗?辛苦的工作已经告一段落了，经过这段时间的努力后，我们在不断的成长中得到了更多的进步，让我们对过去的工作做个梳理，再写一份工作总结。下面是小编收集整理的便民服务工作...*

便民服务工作总结20\_年7篇

便民服务工作总结20\_年很重要，你知道如何来写吗?辛苦的工作已经告一段落了，经过这段时间的努力后，我们在不断的成长中得到了更多的进步，让我们对过去的工作做个梳理，再写一份工作总结。下面是小编收集整理的便民服务工作总结20\_年，欢迎大家分享。

**便民服务工作总结20\_年（精选篇1）**

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。就像温总理所说：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。

**便民服务工作总结20\_年（精选篇2）**

一、工作总结

（一）持续提高政务服务质量

1、按照镇村（社区）便民服务中心规范化服务要求，不定期抽查镇村（社区）便民服务情况x次。

2、按照规范化服务工作要求，x月我镇便民中心共计接待群众\_\_余人次，接办\_\_件；镇便民服务站（原二办公区便民服务中心）共计接待群众\_\_余人次，接办\_\_件；周六（预约）延时服务共计接待群众\_\_余人次，接办件\_\_件。

（二）持续深化政务公开力度

1、持续规范镇村基层公开综合服务监管平台信息发布质量，本月监督检查错敏字为x，不断提高政务公开准确性。

2、完成政务公开网站“中国。x”信息更新\_\_条，基层公开综合监管服务平台信息更新共计\_\_条。

（三）持续解决网络理政诉求

本月网络理政来件主要围绕拆迁安置、户籍政策、人居环境三大方面，目前已受理来件\_\_件，已完结办件\_\_件。

二、工作计划

1、制定\_\_年x镇标准化便民化规范化工作方案，细化工作目标，进一步优化辖区便民服务网点，推动便民服务标准化规范化建设。

2、持续提升网络理政能力，加强与各科室之间的联系，妥善解决民生诉求，提高辖区群众满意度。

3、持续提升政务信息公开质量和数量，切实提升政府信息公开透明度。

**便民服务工作总结20\_年（精选篇3）**

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，我镇便民服务工作以“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，逐一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，现将半年来的工作总结如下：

一、上半年工作实绩

(一)完善制度，加强考核

为使便民服务中心真正起到便民、为民、帮民作用，我镇从加强管理，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)工作规范，措施完善

根据我镇实际情况，便民服务中心采取“集中办公”的模式，即每逢赶集日，各进驻窗口人员在便民服务中心集中办理各项业务，尽力方便群众。同时，平时工作日都安排了2名以上工作人员上班，保证便民服务。

便民服务中心坚持以人为本的\_，把人民群众的利益作为各项工作的出发点和落脚点，以加强行政效能为轴心，大力推行依法行政、政务公开、简化办事程序、提高办事效率、创新服务方式，做到群众满意。

(三)狠抓能力建设

培养一支能力强，业务精的工作人员。为提高工作人员的服务本领，我们组织窗口工作人员学习了《行政许可法》，并组织专业培训3次，定期交流学习，提高了工作人员的业务素质和业务水平。

(四)规范服务，因人定责，公开承诺

我镇按照“热情周到、高效服务、依法办事、清正廉洁”的服务守则，要求中心工作人员做到热情接待、耐心解释，坚持合理诉求解决到位，不合理诉求解释到位的原则，全心全意为人民服务，尽最大可能地为基层群众提供快捷、便利的服务。

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)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。镇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。镇镇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，我镇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，为维护社会和谐稳定发挥积极作用。

**便民服务工作总结20\_年（精选篇4）**

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“依法行政、规范服务、廉洁高效”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，群众更加满意。截止目前，镇、村（社区）便民服务办件\_\_件（其中生活服务事项办理\_\_件），办结率\_\_%。现将镇便民服务中心\_\_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

（一）抓好便民服务体系建设，夯实镇村便民服务功能。

1、规范村（社区）便民服务硬件条件。一是通过定期开展镇便民服务中心和村（社区）便民服务室专项检查，确保上级要求的便民服务各类标识标牌正常上墙，禁止其他牌子标识入驻，保证便民服务场所规范、整洁。二是做好便民服务场所的升级改造。今年对镇便民服务中心的功能布局进行重新打造，服务场所功能更加完善，布局更加规范，环境更加温馨；今年上半年，界牌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。三是试点打造亲民化便民服务室，按照“三去一改”工作要求，对x社区的便民服务室去除服务柜台，优化休息区域，以更好的工作作风服务群众。

2、进一步提升镇域“村村快办”服务。根据《x镇推广镇域“村村快办”服务工作实施方案》，通过多渠道宣传，进一步营造“村村快办”宣传氛围；同时，严格村（社区）工作人员服务行为规范，有效提升“村村快办”工作。今年，我镇办理“村村快办”服务事项达\_\_余件。

3、落实证明事项保留清单。按照文件精神和主管部门要求，强化x市村（社区）盖章证明事项保留清单工作的落实，通过强化宣传，做好群众办事的舆论指导，通过村（社区）便民服务室宣传牌上墙、门户网站等形式对外公示，提高群众的知晓率；严格按市\_\_项证明要求和程序做好村（社区）证明事项的落实。经过源头治理和末端把握，不合理、奇葩证明没有了，群众和村（社区）也不再为此事烦恼。

4、推进政务服务网上办事。积极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意见。今年，通过网上办事大厅办理事项\_\_条。

（二）扎实做好日常工作，促进政务服务便利化

1、建立健全诉求渠道，畅通群众诉求。进一步完善了政务微博（微信）服务群众办事大厅功能，健全镇村（社区）两级政务微博（微信）集群体系，利用政务微博等新媒体平台为群众提供方针政策、法律法规的宣传。今年，通过政务微博发布信息\_\_余条。同时，建立群众诉求处理机制，落实专人处置“香城呼叫中心”、政务服务办网站等政民互动平台转办的群众诉求，我镇按程序按时间进行处理和回复，该群众表示满意。

2、创新服务方式，落实工作日午间及周六延时服务

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，午间以及周六均安排窗口工作人员在规定的时间到岗到位，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。服务期间，未发现窗口工作人员违规违纪情况，未发生群众行政效能投诉。今年，镇便民服务中心为群众延时服务的办件量为\_\_余件。

3、主动作为，开展便民服务事项清理工作

因政策调整和工作需要，个别便民服务办事事项进行了取缔，同时又新下放了一些便民服务事项，导致现行的镇、村（社区）便民服务事项目录与实际有些不符。镇便民服务中心配合区行政审批局积极开展便民服务事项清理工作，清理出已停办和未纳入目录的事项共计\_\_余项，供上级部门参考便于调整。

二、落实工作举措，强化工作保障

（一）多维度做好全程代办服务，提升便民服务能力

实施“三零一通道”网格化管理的代办模式，开展镇代理，村（社区）代办和通办的工作机制，实现代办服务全覆盖。一是开展业务培训。今年开展业务培训x次，提升代办员业务水平；二是完善工作机制。镇便民服务中心对便民服务事项目录再次进行梳理，整理出\_\_余项代办服务事项，村（社区）两委干部和代办员进行事项定人定责，按照代办服务要求开展群众代办服务；三是做好监督和通报。镇便民中心每月查阅各村（社区）代办工作情况，对服务记录本、代办记录本、委托书和代办通办报表等资料进行详实查阅，将服务情况和存在的问题进行定期通报。今年，镇、村（社区）代办服务事项\_\_件，办结率\_\_%。

（二）强化作风建设，提升便民服务水平

一是抓制度约束，形成工作准则。优化《便民中心窗口人员绩效考核办法》并严格按照《中心管理制度》、《中心A、B岗位制度》等，做到有章可循，严格遵守。二是抓教育管理，提升服务队伍建设。今年参加区政务中心业务一次，定期召开村（社区）代办员工作会，开展业务培训，提高窗口工作人员的思想政治素质、政策水平、业务素质。三是抓制度落实，形成工作常态。严格落实首问责任制、限时办结制、过程公开制和责任追究制“四项制度”。四是积极开展“推绕拖、事难办”专项整治。制定x镇\_\_年开展“推绕拖、事难办”专项整治实施方案，按照要求和节点组织镇便民中心和村级便民服务室窗口人员落实各阶段的工作任务，通过自查自纠等方式，将查找出的问题通过整改，促进便民服务质效的提升。

（三）抓好“一岗多能”培训，提升便民服务能力

我镇积极组织各村（社区）代办员开展业务培训，对村村快办、代办服务、窗口服务业务等知识进行系统的学习。培训后，各村（社区）通过村级工作例会、党员日会议等多种形式对两委干部、社长等人员进行再次培训，提升大家便民服务的工作意识，掌握便民服务能力，切实为辖区群众服好务。同时，各便民服务室在延时服务期间开设综合服务窗口，在为群众服务办事时，态度更加好、用语更加规范、服务更加主动。

三、下一步工作举措

下一步，我镇将以问题为导向，通过整改和提升，优化x镇便民服务环境为目标，创新举措、狠抓落实，实现辖区群众办事更加便捷、服务态度更加好，群众更加满意。

一是开展便民服务提升的推广工作。检查便民服务工作与村级社区治理工作有机结合。及时总结九龙村实施便民服务提升的相关工作经验，在全镇其他村（社区）进行推广，进一步完善便民服务室的服务功能，有效增强群众生活服务的需要。

二是搭建便民服务信息平台。积极推广“互联网+政务服务”运用，加强平台建设和信息共享，利用互联网和手机APP将便民服务事项进行上传并及时更新，方便群众开展网上查询便民信息和办理事项服务，进一步创新便民服务新模式，开拓便民服务新方式，实现信息多跑路，群众少跑腿。

**便民服务工作总结20\_年（精选篇5）**

x镇便民服务中心总面积\_\_平方米，共设置党政综合窗口、国土城建窗口、民政窗口、社会事业服务中心窗口、卫生和计生育窗口、农业服务中心窗口等六大类窗口，现有窗口工作人员x人。\_\_年以来，在市政务服务中心和镇党委、政府的指导下，我镇便民服务中心工作人员以依法、高效、廉洁、规范办事效率为目标，扎实开展工作。以提高办事效率和阳光便民服务为宗旨，采取得力措施，全面推进村级便民服务代办点，并取得了一定的成效。

一、工作开展情况

截止到\_\_月，镇便民服务中心共接待\_\_人，受理各类项目\_\_件，办结\_\_件，其中受理即办件\_\_件，代办件\_\_件，办结率达\_\_%。村（居）代办点接待\_\_人，受理各类项目\_\_件，办结\_\_件，办结率达\_\_%。

（一）提高服务功能，方便群众办事。

中心主任由镇长兼任，中心副主任由镇纪委副书记兼任，中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，大厅张贴中心工作人员图片公示栏，解决了群众到镇办事进哪个门、找哪个人的问题。为进一步在更大范围、更深层次，以更有力举措推进简政放权、放管结合、优化服务改革，延伸行政审批服务，构建节假日服务体系，最大程度地满足广大群众对行政审批和公共服务的需求，按照简阳市人民政府办公室关于印发《简阳市政务服务系统“延时服务”试行方案》的通知（简府办函〔\_\_〕\_\_号），我镇自\_\_年x月开始实行“延时服务”，有效的避免了办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，解决了群众节假日办事难的问题。

（二）实行阳光操作，规范办事程序。

我镇便民服务中心把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，把各项事务的办理程序置于群众监督之下，杜绝暗箱操作，增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识，有效遏制“吃拿卡要”的现象，营造了公正、廉洁、高效的工作氛围。服务中心工作人员根据相关部门办事流程为群众办理。通过规范服务，简化了办事程序，提高了办事效率，服务功能有了很大的提升。

（三）严格管理体制，提升服务质量。

为进一步提高服务质量，营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，制定了x镇便民服务中心服务制度，服务中心工作人员严格遵守岗位责任制、首问责任制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、责任追究制、工作人员行为规范、并将制度上墙；日常管理中做到严格考勤，定时巡查，巡查时发现问题及时制止，对违纪人员进行口头警告，并做如实记录；定期将违纪情况统计汇总成表，并交由镇纪委进行通报，工作人员违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。全体工作人员在接待办事群众上，切实做到不让百姓多跑路、不让百姓多花时间，努力打造人民满意的窗口。

三、存在不足

（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）经费不足，便民服务中心及村级代办点的办公硬件不完善。

（三）对便民中心的窗口工作人员的业务培训力度不够。

四、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。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。

**便民服务工作总结20\_年（精选篇6）**

一、基础工作：

1、结合区政务服务中心《关于加强全区街道便民服务中心建设的实施意见》的总体要求，进一步完善区-街道-社区三级政务服务体系建设，按照全区统一安排，规范了窗口服务平台，并在场地设施、对外形象、事项办理、管理制度、服务行为、绩效考评和信息化建设等七个方面与全区其他街道一致，实行了标准化管理，不断完善服务功能，强化监管，逐步建成开放型、联动型、宽领域、智能化的新型政务服务体系，满足了辖区群众日益增长的服务需求。

2、继续落实“三项制度”建设，做到“心中有制度，眼中有群众，手中有落实”。每个服务窗口能以落实首问负责制、限时办结制、责任追究制“三项制度”为准则，做到精减审批事项，减少审批环节，简化前置条件，优化审批流程，压缩审批时限，提高服务效率。同时每个窗口认真做好工作台账，做到了“心中有数”和“真凭实据”；中心窗口工作人员进一步增强了服务群众、服务企业的思想认识，规范了服务行为，提升了服务质量，杜绝了“门难进、脸难看、话难听、事难办”、“冷硬横推”和“吃拿卡要”等现象的发生。

3、细化目标任务，扎实做好基础工作，力求改革创新工作有新成效。继续保持\_\_年窗口建设目标取得的可喜成绩，不断总结和完善窗口建设工作中的好方法、好经验，\_\_年窗口建设工作有进一步的提高。

4、不断加强窗口工作人员的作风建设，坚持学习制度，提高工作效率。继续坚持“每月一训”的学习制度，在保证业务学习、政治学习的基础上，把重点放在提升履职能力、提升自身道德修养的学习内容上来，创新学习方式，丰富学习载体，真正让学习活动成为内强素质、外塑形象的有效途径，并把全心全意为人民服务的意识贯穿于学习内容的始终。

二、特色亮点工作：

\_\_年，街道按照市区两级工作部署，作为x市社区公共服务综合信息平台建设试点街道，我们以x市城乡社区治理工作领导小组制定的《x市社区公共服务综合信息平台建设工作方案》为指导思想，以居民办事方便、社区减负增效为工作目标，依托信息技术手段、整合公共服务资源，着力打造社区公共服务综合信息平台，优化办事流程、提高办件效率，不断提升政务服务水平和惠民服务质效。截至目前，街道便民服中心共受理政务服务事项\_\_件，占全市试点街道受理总量的\_\_.\_\_%，服务人数\_\_人次，占全市试点街道受理总量的\_\_.\_\_%；期间国家人力资源和社会保障部规划财务司司长王克良亲自到街道进行调研，并给于了高度评价；区委主要领导给予了充分肯定。 20\_\_年x月，x市社区公共服务综合信息平台建设试点工作推进现场会在我街道召开。接待了全市共\_\_个区市县的相关人员参观学习，受到大家的一致好评。

三、存在的问题：

社区公共服务综合信息平台建设是一项系统工程，涉及到方方面面，由于目前部门之间还是存在“部门割据”现象，各业务部门至上而下对承担的公共服务职能均有自己的一套业务管理系统，因此还不能完全实现资源整合，合理配置；另外在试点过程中很多运行机制还不够完善，包括人员配置、职责分工、绩效考核、业务培训等方面。

**便民服务工作总结20\_年（精选篇7）**

半年来，便民服务中心在镇党委政府的正确领导下，在区政务中心指导帮助和镇机关各部门的大力支持下，围绕服务主线，突出发展主题，团结奋进，努力把“中心”建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的规范化服务型机构，努力为“三镇”柏合建设提供服务保障。现将便民服务中心\_\_年上半年工作总结及下半年工作计划报告如下：

一、上半年工作完成情况

（一）便民事项办结情况

截止x月底，日常登记办件\_\_件，办结\_\_件，办结率达\_\_%；接受群众电话咨询和现场咨询\_\_件，办接、咨询服务事项做到了件件有落实、事事有回音，群众满意率达\_\_%。基层公开综合服务监管平台信息全年目标\_\_条，已完成\_\_条，完成全年目标\_\_%。政府信息网上公开全年目标\_\_条，已完成\_\_条，完成全年目标\_\_%。行政效能建设和政务服务信息全年目标\_\_条，已完成x条（以在区政务信息网发布为准），完成全年目标\_\_%。政务审批服务平台接件\_\_件，办结\_\_件，办结率达\_\_%。

（二）加强行政效能建设，促进政风行风转变

中心认真贯彻落实各级政务服务工作要求，以落实《x市人民政府政务服务“四项制度”实施细则》为契机，坚持“巩固、完善、深化、提高”的思路，坚持公平、公开、公正原则，规范行政行为，增强工作透明度，提高办事效率，转变工作作风，切实解决行政效能建设中存在的突出问题，打通服务群众“最后一公里”。

一是深化依法行政，创新服务方式。认真履行工作职责，坚决贯彻执行上级决策、工作部署，不折不扣地完成各项工作任务。严格执行“四项制度”，认真落实便民、惠民、利民的服务措施，坚持依法行政，无行政不作为、乱作为等现象。努力创新服务方式，解决基层服务工作中的重难点问题，研究针对特殊群体、特定人群上门服务措施，力争尽快实施。

二是加强作风建设，提升战斗力。加强中心内部管理，着力纠正在工作纪律方面存在的问题；加强反腐倡廉教育，认真抓好《党员干部廉洁从政若干准则》等廉政制度的贯彻执行，杜绝“吃拿卡要”案件的发生；认真贯彻落实市第十三次党代会精神，坚持政务服务工作问题导向，深入开展专项治理“微 腐败”工作，立足在自查自纠中找准问题，把风险化解在萌芽状态，增强中心服务群众战斗力，提升服务基层、服务群众的能力水平。

三是加强中心和便民服务室规范化管理，树立窗口形象。加强理论和业务知识学习，提高思想认识，树牢宗旨意识，增强服务群众的主动性，不定期对中心和便民服务室规范化建设进行检查，规范窗口人员服务行为，树立窗口良好形象，努力提升我镇规范化服务群众水平。

（三）强化服务功能，完善镇村（社区）政务服务体系

中心认真按照政务服务体系建设的要求，着力在我镇政务服务体系建设上力求突破。

一是优化审批流程，扩大和深化并联审批，提高办事效率。加强工作流程的监控，发挥电子政务系统的作用，充分发挥便民服务的主观能动性，快速推动审批流程，通过审批服务效率的突破来带动便民服务整体效率的提升，完善镇、村（社区）二级联动的政务服务体系，提升政务服务效能。

二是强化中心综合服务平台功能，完善镇、村（社区）两级便民服务体系。不断加强对村（社区）便民服务室工作的指导和协调，制订并完善对中心工作人员和村（社区）便民服务室工作人员的业务培训、日常管理、监督考核等制度，进一步优化镇、村（社区）两级便民服务工作，实行柏合镇村（社区）便民服务工作目标考核制。

三是坚决执行\_\_项证明事项保留清单，把减证服务工作做牢做实。在区政务中心下达任务后，中心积极组织\_\_个村（社区）传达学习，指导各村（社区）通过基层平台网、政务宣传栏、LED显示屏和张贴清单等方式开展大力宣传，扩大群众知晓面，中心由x名副主任专门负责做好政策咨询解释工作，加强对各村（社区）落实检查力度，确保政策落地带给办事群众更多便利。

二、存在的不足

1、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。

2、个别窗口工作人员年龄偏大，业务办公室未能及时调整。

3、便民服务中心内部管理有待加强，提高办事效率。

三、下半年工作打算

1、做好新便民服务中心的入驻工作。按“两集中、两到位”的原则，争取党委政府的支持，将78项未入驻服务事项或部门，入驻便民服务中心，方便群众办事，提高办事效率。

2、在继续做好日常接件、办件、政务公开、网上录件等工作的同时，按照“应简尽简”的原则，继续清理、调整、减少行政审批项目，取消不适应社会发展的公共权力事项。

3、抓好便民中心及村（社区）便民服务室管理，营造舒适办公环境。

一是加强内部沟通，调动全体工作积极性。

二是加强中心制度管理，实现绩效考核机制。

三是加强中心窗口业务管理，不断加强窗口业务学习，增强窗口办事能力。

四是加强中心日常管理，为全体工作人员营造一个舒适的`办公室环境。

五是加强村（社区）便民服务室监督、指导管理，不定对村（社区）便民服务室规范化进行督查以及基层公开综合服务监管平台建设进行检查。

4、依法政务，规范运行。中心作为工作实体、责任主体，“便民服务”决定其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法政务，规范行政。要不断对全体工作人员进行经常化、制度化的依法政务服务培训，自觉在法律的框架内思考问题和进行工作，力争在社会评议中满意率达90%以上。

5、开展各项培训，提高工作人员的素质。

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”，为下一步“一窗式”便民服务中心的推进奠定基础。

6、加大基层公开综合服务监管平台的维护与管理，拓展政务公开渠道。按照政府信息公开条例的要求，积极做好政府信息公开，在完成上级下达的信息量的同时，稳妥推进政府重大决策、重点项目领域的公开，确保按时完成全年工作任务。

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！