# 202\_服务窗口工作总结

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-01-03

*202\_服务窗口工作总结（精选15篇）202\_服务窗口工作总结 篇1 自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及同事们的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让群众满意度提高的目标，努力把农机窗口建设成 服务更优、...*

202\_服务窗口工作总结（精选15篇）

202\_服务窗口工作总结 篇1

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及同事们的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让群众满意度提高的目标，努力把农机窗口建设成 服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳 的窗口。现将一年来的学习和工作梳理总结如下：

一、提高思想认识。作为政务中心窗口工作人员在为人民服务的同时，思想要统一到县委、县政府的决策上来，从而提高思想认识。本人是农机窗口的工作人员，一年来，严格遵守中心各项规章制度，始终不放松业务知识的学习，以便运用到实际的工作中去。

二、明确工作职责。在窗口工作中我深知树立责任感和使命感是最重要的，加强服务意识，强化服务职能，提升服务品质，深化服务姿态，做到以亲切、端庄、和谒、热情、主动、耐心、周到的服务。窗口办事实行公开、公正、阳光操作，树立政府的良好形象，使群众放心、舒心。优质、高效的便民服务，使群众办事放心，解决群众办事难的问题，以营造和谐的社会氛围。同时对于办事群众的疑难给予耐心的解决和答复，并且以便民、为民、服务于民做为自己工作的出发点和落脚点，以帮助办事群众解决疑难为目标，明确了自己的工作职责。

三、增强业务知识，提升效能服务。窗口是代表全局的行政职能，所以本人在服务上一定做到热情、业务娴熟，对服务对象的问询能给予正确无误的答复;遇到群众有疑问的地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解;接待外地的服务对象时，使用普通话应答;遇到服务对象文化程度有限时，能主动指导;接听电话时，能做到主动问好。忠于职守、爱岗敬业;做到与单位内部团结协调共同推动工作;一直以来没有与服务对象争执与不愉快的现象，没有履职不到位而受到投诉举报。回想自己到服务中心工作已经一年了，工作中还是会存在一些小的差错，我深知对于业务知识方面还需要更多的学习，更严格要求自己，从而充实自己的业务知识更好的为办事群众解决难题。

四、今后的努力方向。在今后的工作中要加强学习，努力提高自身素质，不断树立职业道德和服务水平。把学习上级政策，把握好正确方向;转变工作作风，端正窗口工作思想;把不断改进工作作风作为推动工作的重要手段。本人始终把 以服务为己任、方便群众、奉献社会 作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，争做一名文明优秀的窗口工作人员。我将这次总结作为对我个人的支持、监督和帮助，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，为推进我县政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。

202\_服务窗口工作总结 篇2

根据组织安排，我和李妍到县政务中心工作已快一年，现将工作总结如下：

一、岗前培训，我们以优异的成绩，圆满完成学习任务。县政务中心对进驻中心的28个单位、76名政务工作者进行了为期10天的礼仪、纪律、业务培训。3月21日举行了公开的笔试，我们俩取得了优异成绩，县政务中心第一期简报充分肯定了我们对政务工作的深刻认识，学习取得的优异成绩，对此进行通报表扬。

二、提升标杆，自我加压，转变角色快速适应新岗位要求。政务中心指纹签到，电子眼监控，行政审批项目网上办公，办事群众和各级领导公开监督我们工作好坏 虽然说我们个人失去了一些自由，但是办事群众多了许方便。我们深知新工作就是新挑战，意味着接受与服从、创新与服务。在新岗位上我们进一步学法律、法规。学习《中华人民共和国行政许可法》，熟悉审批程序，掌握办事规则，我们学习五笔输入法，在较短时间内掌握了电脑办公技能，解决了我们个体差异与工作要求差距问题。

三、做窗口的业务员、服务标兵，为民提供优质服务，创 红旗窗口 。3月24日环保窗口迎来了第一笔业务，我们热情接待了双流镇中的学校领导，赶在当天联系建环股和有关部门办毕了业务，收取了建筑方面的排污费 多元。时至今日，我们在窗口办理收费七十多起，共计 元。我们踏踏实实办好了即办件，受理的业务即时体现在审批软件系统中，无超时、延误现象。我们在窗口的主要工作是将排污费项目录入行政审批系统中，协助相关部门、个人到银行窗口进行规范缴费，接待和转达群众的环境污染投诉，在窗口做环保法律、法规、政策的咨询员、宣传员。由于我们工作勤勉，努力、守纪、服务态度好，工作成绩较突出，在今年五月我们环保窗口被评为优质文明服务的 红旗窗口 ，在英特网上营山政务中心网站光荣榜上，我们环保局荣获第一名。

四、环保局政务服务项目齐、后勤有保障、领异重视、群众评价高。目前我局进驻中心窗口行政审批许可项目共八起，行政许可收费内容全，进驻项目比较齐，局领异重视政务工作发展，环保局在中心设置了热线电话，群众可以通过114查询台，直接与我们窗口工作人员对话，了解情况、咨询问题;为了规范行政审批行为，我局在中心设立了行政审批股，刻了行政许可专用章，对窗口工作人员进行了统一着装

五、在中心主动参与各项活动，锻炼了自己，提高了能力。中心例会学习、礼仪培训、普通话学习、工间操比赛，七一演讲、中心剪彩 我们积极参与。在 我为党旗增光 演讲中我们展示了个人风，展示了环保窗口政务工作者要为民服好务，为党旗争光的决心和信心。营山新闻、南充电视新闻对此进行了报道，我们以实际行动践行了对组织的承诺;全心全意为人民服务，在中心有所为，不学懒人，不做闲人，要学要上进。

今后工作的努力方向：一要有忧患意识，加强学习，不断更新知识;二要增强纪律意识，工作要有责任感，廉洁办事;三要团结协作共事，小事要在窗口共商，大事要向办公室和首席代表请教;四要创新发展，不能只在圈圈里打转，凡事多思多想，要有金点子，好主意，有利工作的要汇报，争取早日落实，工作要有新起色，发展力求新跨越;五要学习研究化、研究课题化。要挤出时间学业务学写作，努力形成自己的知识体系。

202\_服务窗口工作总结 篇3

在全体馆员的共同努力下， 本着一切为学生服务的宗旨，围绕优化服务，从业务管理、读书活动，通过扎扎实实的努力，圆满完成了本年的各项工作。

做好图书馆日常工作。按照制定的计划认真实施，阅览室每天按时开放，打扫卫生，通风换气，报纸上架，杂志登记后，再上架，并摆放整齐有条理，美观有序，便于阅览，确实为读者创设一个良好的读书环境和读书氛围。

做好图书管理，为学生服务。我们始终树立读者至上、服务第一的观念，为读者提供一流服务。对读者既主动热情，又耐心周到，想读者所想，急读者所急，为读者提供全面的、系统的、完善的主动服务，不断提高服务质量。图书馆合理安排开放时间，阅览室、借书为了方便读者自习、借阅实行免费开放，为读者的自主学习提供有效的平台。

认真做好图书的借阅和催还工作，保证图书的流通量。

一方面充实馆藏资源，认真做好对学生的正常开放和借阅工作。

自觉遵守馆里的各项规章制度，能严格要求自己，团结同志，坚持不迟到早退正直善良，责任心强。工作能尽职尽责，勤奋敬业，扎实履行岗位职责。

健全各种管理制度，完善排架，更新导引标识。完成新书增订工作，对新进的图书，采用科学的方法及时进行分类、编目与整理，都能及时编目上架进入流通。正常开展借书、阅览活动，对读者实行全开架和定期借还图书的管理形式，确保图书资料的有效利用。 做好新书推荐工作。给读者节约了时间，也受到读者的好评。为读者办理了借书证，到图书馆阅览或办理借、还手续。充分发挥图书效益，提高了书刊的流通率也尽量满足需求。丰富了读者生活。

本人今后要.继续学习，提高自身业务素质。积极参加上级组织的各项活动。 有章有序，有始有终，使图书馆所有图书资料最大限度得到利用，让图书馆真正成为教育文化服务的重要阵地。

202\_服务窗口工作总结 篇4

20xx年，我在市行政服务中心卫生局窗口继续负责执业医师注册、变更以及卫生局窗口行政审批印章管理工作。一年来，在卫生局领导和市行政服务中心临时党 委的正确领导和亲切关怀下，在窗口同事默契配合和大力支持下，我始终坚持依法行政的服务原则，牢记 便民、规范、廉洁、高效 的服务宗旨，以满腔的工作热 情和高度的敬业精神服务群众和单位办事。在工作纪律、服务态度、办事效率等方面均取得了一定成绩, 为打造和谐卫生服务窗口做出了积极贡献，现将主要工作总结如下:

一、加强学习，不断提高自身综合素质。

一是认真学习邓小 平理论，党的方针政策和国家法律法规和时事政治，学习党的xx大政治报告和 三个代表 重要思想，学习《中华人民共和国行政许可法》、《中 华人民共 和国执业 医师法》、《公务员法》等相关法律，认真作好笔记，写好心得体会，通过学习，政治素质进一步提高，真正树立了社会主义荣辱观，在政治 上始终和党中央保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风。二是认真学习业务知识，重点学习行政管理知识和办理行政审批事项的有关规定以及操作规程和办 公自动化等相关知识，在学习方法上作到重点中找重点，并结合自己在电脑知识方面的不足之处，有针对性地进行学习，增强法律意识和法制观念，并坚持理论联系 实际，通过学习，政策法律知识水平、业务素质和依法办事能力有较大的提高，增强了依法行政的责任感和使命感。

二、提高办事效率，按时完成工作任务。

(一)截至20xx年12月底，共发放医师资格证书(执业医师、助理医师)3133个，其中22个县发放2337个，三个市区发放360个，市直机构发放436个。

(二)截至12月底，共完成受理的医师(助理)执业注册 、变更1689件。军队换领地方医师资格证书7件。

(三)由于存在医师资格或执业证书丢失问题，截至12月底，共完成补办证书39件(其中包括资格证书补办33件，执业证书6件)

(四)截至12月底，共办理医疗机构麻醉，精神类药品印件卡8件，变更法人及人员资格5件。

工作中的具体做法;

1、现场办公、集中协调、限时办结

认 真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺。中心的工作人员代表审批和服务部门行使审批职责，对属于审批权限内的项目，按照从 快审批原则办理，对申请人交来的事件进行现场审检，确认无误、材料齐全后对其进行受理，并在网上进行登记，今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内 办理结案，办结率达到100%。

2、服务热情，便民利民。

认真落实中共保定市委、市政府《关于进一步优化政务和社会环境 的决定》，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带。一切 从方便服务对象出发，热情服务，牢固树立群众观念，正确对待窗口审批权力，时刻从申请人的角度出发，进行换位思考，全心全意地为他们提供优质服务，高质高 效的完成每一项符合法律法规的项目审批工作。

坚持人性化服务，对每一位办事人员热情接待，免费提供纸、笔、胶水、剪刀、印泥等物品，方便 群众办事，并不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项。有时，为照顾路途遥远的办事人员材料不全的问题，能电话询问发电子邮件或传真，能现场办结的就在现 场办结，决不让对方再跑腿，避免了办事人员因往返引起的不便，方便了办事人员的注册、变更工作，同时也提高了本窗口的工作效率。实现了从受理到办结的工作 一体化。受到的广大办事人员的好评，实现了全年窗口零投诉。

3、严肃认真、秉公办理、严把办理审检关， 有所为、有所不为

把 执行卫生部 八条禁令 、廉政工作 五项制度 和行政服务中心 十不准 作为自己行动准则，严格按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限来办理行政审批 事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，多次拒绝办事人员宴请或赠送礼品的要求，有些进大厅办事人员要求办理的事项是不符合规定的，在大厅软磨 硬拉要求办理，甚至以语言加以威胁，但自己能做到能作为一定作为，不能作为一定不作为，并耐心解释又努力不急躁，较妥善的解决了这些问题，树立了 秉公用 权、廉洁从政 政府形象。

4、管理严谨，责任明确。

(1)在医师资格证书发放过程中，对领取人实行 签名 制，防止出现漏领、误领现象。

(2)补办的资格、注册证书返回时，要求领取时签上姓名、时间，确保了能发放到本人手中。

5、廉洁行政，高效办公。

(1)医师的注册，变更工作按承诺规定时限需三十个工作日，我们能做到想人民所想，急人民所急，从受理到办结能够做到及时、快捷、不拖拉，有时考虑到某些路途遥远的需当日往返的人员，当天即可办结。

(2)对需补办证书的人员，将其资料通过特快专递邮寄到省卫生厅，尽快解决补办人员的需要，极大的节省了办理时间。在补办的证件返回后，及时通知补办人员尽快来取。

(3) 严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，集中精力工作。不随意串岗、溜岗。不与闲人 聊天，不用电脑做与工作无关的事。在工作中我始终用高标准严格要求自己，一年来，我从没有因私事影响过工作，中心的作息时间安排紧凑，中午只休息一个小 时，自己能克服一切困难努力做到按时上下班。有一次，我患了重症胃肠型感冒，头痛，胃痛，呕吐，身体非常虚弱，我想到了请假休息，但想到前来办事的群众， 就忍着病痛坚持上班。工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，我由衷地感到欣慰。

三、及时解决在实际工作中发现的问题

在 医师注册或变更时，发现有些医师证书未在两年内进行注册。《医师执业注册暂行办法》规定获得执业医师资格或执业助理医师资格后二年内未进行注册者，申请注 册时，还应提交在省级以上卫生行政部门指定的机构接受3-6个月的培训，并经考核合格的证明。针对上述情况，本人及时向主管领导汇报，配合相关处室认真作 好辖区内医师注册的相关培训、考核工作，并指定保定市第三中心医院为临床、口腔类 别获得 医师资格后二年内未注册而申请注册的人员的培训机构;指定保定 疾病控制中心为公共卫生类别人员的培训机构;指定保定市第一中医院为中医、中西医结合类别的培训机构，通过上述措施的落实，解决了获得了执业资格后而未能 在规定时间内注册医师的再注册问题，也进一步强化了广大医务工作者依法执业意识。

20xx年的工作，得到了行政审批服务中心和卫生局领导 的充分肯定和办事单位和群众的好评。新的一年，是的新起点，我将今后的工作中，加强政治学习，加强法律、法规及相关文件的学习，始终牢记为人民服务的宗 旨，继续以满腔的工作热忱和高度的敬业精神投于行政服务工作之中，尽自己最大的努力为人民群众服务，为树立和谐的卫生服务窗口做出新的贡献。

202\_服务窗口工作总结 篇5

在市政务中心的指导下，在县委、县府的正确领导、大力支持下，县政务服务中心以 三个代表 重要思想为指导，以优化经济发展环境、服务经济发展为目标，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，以机关效能建设为重点，不断创新办事机制，逐步从单一的行政审批型向综合便民服务型 转变，各项工作均取得优异成绩。圆满地完成了年初计划，现将半年来的工作总结如下：

一、严制度、重管理，形成良好氛围

邻 水县政务服务中心(以下简称 中心 )建设作为我县行政审批制度改革和优化经济发展环境的重要举措，其运行质量的高低关键在管理，因此，政务中心把制度执 行和规范管理作为工作的切入点和着力点来抓。对涉及中心运行、监督管理、行为约束、设备管理、机关管理等方面的规章制度，严格执行，并明确职责，根据制定 考核奖惩办法，形成运行有管理、工作有标准、行为有约束、实绩有考核、优异有奖励、违规有处罚的监督管理和考核激励机制。始终把对窗口和工作人员的考核奖 惩作为中心规范管理的重要措施，从考勤、纪律、业务办理和服务态度等方面对窗口和工作人员进行全方位的考核评比，形成科学、民主、互动互律的考评管理机 制。同时，对中心的日常管理工作进行了细致地分解，把窗口和人员管理、卫生、安全保卫、服务等各项工作都具体到时间段，落实到责任人，使中心形成了事事有 人管、时时有要求、工作有记录、管理无死角的良好局面。

二、抓重点、突难点，保障高效、规范运行

(一)以科学发展观为指导，强力推进机关效能建设。

今 年以来，邻水县政务服务中心(以下简称 中心 )坚持以人为本的科学发展观，把人民群众的利益作为各项工作的出发点和落脚点。以加强行政效能建设为轴心， 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，做到了群众满意、企业满意。今年上半年参与中心 双创 竞赛投票的企业和群众 人次,满意率为;今年1-5月底，中心共办理各种证照件，其中即办件件，承诺件件;另接待企业和群众各种咨询人次。

1、从夯实基础工作入手，推行行政效能建设

按 照市政府完善政务建设的要求，中心办公室多次组织召开了窗口工作人员会议和进驻中心的24个职能部门领导会议，认真传达和学习了市县两级关于行政效能建设 的文件以及改善软环境会议精神。中心办公室明确了行政效能建设要上台阶，必须打好坚实基础的认识。我们着重抓了窗口工作人员的思想建设和能力建设。

(1)抓思想建设，树立牢固的服务理念

我们组织窗口工作人员，认真学习了《行政许可法》等法律、法规。通过编制计划、专家授课、集体辅导、本人自学、考核测试五个阶段，由中心统一出卷进行了考试、评分、总结，强化了全员的法律意识，树立了以人为本的理念，依法行政的理念，为纳税人服务的理念。

(2)抓能力建设，培养一支能力强，业务精的工作队伍

为了提高工作人员的服务本领，中心对全体工作人员进行了审批平台软件使用技术培训，计算机操作培训和测试以及打字比赛，工作人员能熟练操作电脑，输入文字，编辑排版，使用审批软件，提高了全员的业务素质。

5 月4日上午，在县委节园召开了全县机关行政效能建设专题会。会后，各单位特别是各进驻单位的主要领导高度重视，纷纷到政务大厅视察本窗口工作，并主动和政 务中心协商、沟通，提出下一步彻实解决各自进驻窗口的问题。县爱众水务公司派驻3名窗口工作人员(其中一名为科长)进驻中心，同时调整办事流程，彻底杜绝 两头受理现象发生;县发展改革局调换了一名业务精、项目熟的工作人员，并对原有项目进行了充实、调整。县民政局对新政务大厅的办公场地进行了勘察，提出了 宝贵的意见和建议。县水利局、县工商局、县畜牧局等单位都派员到中心协调，部分单位调换、充实了窗口工作人员。通过两个建设为推进行政效能建设打下了良好 的思想基础和业务基础。

(3)提高服务水平，在规范服务上下功夫

4月29日，县委书记曾长东到中心调研行政效能建设工 作。按照曾书记的指示，5月1日，中心召开专题会议，针对目前窗口人员存在的行为不够规范，工作服装不统一，窗口设置不够科学等问题，讨论通过了邻水县政 务服务中心《窗口工作人员行为规范》(试行)，并庚即下发到各窗口和各进驻单位，并已文件形式报告县政府以统一解决中心工作人员服装问题。

2、以创新服务方式为突破口，促进行政效能建设

行政效能建设涉及的工作面很广，环节很多，关键是要抓住切入点，才能有效推进。

(1)深入调研，延伸中心功能

一 是中心与街道、社区挂钩，根据企业和群众的需要开展上门服务。如在为下岗人员服务招聘会和为特困群体服务赶集会上，现场办理再就业优惠证20个。司法窗口 在社县开展的法律咨询与援助，深受群众称赞。今年元月，乌龟碑社县邀请中心司法窗口上门会诊，调解两户居民因噪音扰人和卫生问题相互指责、争端不断、多年 未决的问题，最后，在司法窗口熊友寿的调解下，两户冤家成了朋友，还合照了一张团结照。二是走访企业，采取交流和恳谈会形式，倾听了20余家企业的呼声， 把企业的需要作为我们工作的根本出发点。把企业提出的问题、困难、意见和建议逐一落实在中心日常工作中。

(2)拓宽领域，创新方式，加大行政提速力度

① 坚持一边办理，实行阳光作业。对进驻中心的24个部门的个审批服务项目实行一个窗口对外，一门式审批，一门式服务，一个窗口收费，避免人民群众来回 跑。新政务服务中心建成搬迁后，物价局、计划局、工商局、国土局、建设局(房监所)、卫生局、民政局、环保局等单位将审批大厅整体移进中心，关闭原窗口。 新中心对引进中心的项目将实行了六个公开、六个公布。六个公开即服务内容公开、审批依据公开、办事程序公开、办事时限公开、收费标准公开、办事结果公开; 六个公布为向社县公布、在网上公布、中心大屏公布、触摸屏公布、楼层宣传牌公布、办事指南公布，使人民群众办事放心，办事舒心。比如说：居民某某到教育局 窗口申报社会力量办学，在教育窗口拿证以后，就可以直接到民政局、工商局等窗口办其他手续，这一条龙办公既省事省时又时效高效。

202\_服务窗口工作总结 篇6

光阴如梭，转眼间20xx年过去了，年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。回顾去年，总体来说工作上三点一线，按部就班，生活上波澜不惊,有条不紊,为更好发扬成绩,克服缺点，进一步开阔眼界，创新思路，真抓实干，作如下小结:

一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辩别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。

202\_服务窗口工作总结 篇7

今年4月19日，我局进驻县政务服务中心，在长达半年多的时间里，我们始终牢固树立全心全意为人民服务的思想，急为群众急，想为群众想，认真实践 三个代表 ，严格按照中心要求，努力工作，积极进取，工作己经步入正轨，取得了显著成效。现总结如下：

一、 工作到位，成绩显著。

今年4月19日至12月31日，我窗口共接件696件，己办结682件，有14件正在办理中(即办件570件，承诺件126件，平均每天4.2件)。其中，外来人口婚育证明324件(正式婚育证130件，临时婚育证194件);受理再生育申请126件:申请补办《独生子女证》139件:征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件;热情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏实到位。

自觉卒先遵守各项规章制度

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞 红灯 是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们的 上帝 ───第一位人民群众的光倾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位 上帝 光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了我们，我们似乎也感到莫大的荣幸。我们记得非常清楚，它是20xx年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工作上都互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。这里为人民服务的气氛十分浓厚，对人民群众热情接待，工作一丝不苟，严肃认真，努力实践 三个代表 ，全心全意为人民。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的xx人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦脑，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竞然胆大忘为地把政府为民办实事的政务工程，说成是 劳改队 ，工作人员都是 发配 到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑畔，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤概，呼于单位领导出面主持公道，认真教育肇事者。建议单位应将此人 发配 到政务中心，好好洗脑。

明年工作打算

20xx年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

(一)、加大宣传力度，重点做好三个宣传。一是我们将在年初，深入到企业、学校和农村宣传窗口事项和程序，届时，我将邀请电视台随行拍摄动态新闻，扩大社会影响;二是向计生局的领导作好宣传，宣传中心工作的目的、意义和重要性，提高领导认识，把我们的待遇提高到令人羡慕的水平，把窗口建设成为优秀人才的窗口，最终把窗口变成想来来不了的热门岗位;三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

(二)、增加一个窗口，培养吃苦耐劳，全心全意为人民服务人才。将建议计生局定期派人到中心轮流煅炼，磨练意志。将此项作列为干部评优和中干提拔的重要考核内容

(三)、坚持和完善领导值班制度。

(四)、建立科室到中心了解工作情况制度。

(五)、建立每月例会通报情况制度。

(六)、继续坚持按办事指南办理所有事项。

(五)、建立每月例会通、报情况制度。

(七)、坚持按办事指南办理所有事项。

202\_服务窗口工作总结 篇8

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及各位同事的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让企业和群众满意度提高的目标，努力把计生局窗口建设成 服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳 的窗口。

一、努力学习，全面提高自身素质。

我坚持理论学习与实际工作相结合，不断提高自己的政治素质和理论水平。坚持以马克思、列宁主义，毛泽东思想，邓小平理论和 三个代表 重要思想为指导，自觉加强理论学习，使我在思想觉悟方面有了一定的进步。

作为窗口的工作人员，如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。我作为计生局窗口工作人员，始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，积极工作，始终没有放松对本局业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。

二、依法办事，把好行政许可关

本人深感一线工作的难处，深受责任重大。在办理行政许可的条件、程序、期限和收费标准都严格按照法律、法规及规章规定执行，做到依法行政、按章办事、规范文明、程序完善，无违法违规行为。为方便群众办理，将入驻中心的行政许可审批项目的办事指南、审批表格和内部办事流程均在窗口及网上予以公示，并将行政许可项目统一由窗口受理，统一送达，认真履行政务公开和办事公开，做到服务过程阳光。对申请人申请的依法不属于我局职权范围的，我都即时的作出不予受理的决定，并告知申请人向哪一行政机关申请。对属于我局职权范围且材料齐全的，即受理行政许可申请，对某些申请材料不齐全或者不符合法定形式的，则当场一次告知申请人需要补正的全部内容。

三、恪尽职守、提升效能服务

政务服务中心是代表政府的形象，而窗口是代表全局的行政许可职能。在服务上尽量做到热情、周到，做到业务娴熟，并对服务对象的问询能给予正确无误的答复;遇到群众有疑义的地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解;接待外地的服务对象时，使用普通话应答;遇服务对象文化程度有限不会填写表格时，能主动指导或代笔;服务对象离开时，能做到主动起身告别，服务过程中没有出现使用服务忌语的现象;接听电话时，能做到主动问好，未出现使用不文明或侮辱性话语等现象。忠于职守、爱岗敬业，严谨务实;做到与单位内部团结协调共同推动工作;积极为群众想方设法解决疑难问题，工作作风扎实，一直以来没有与服务对象争执与不愉快现象，没有履职不到位而受到投诉举报。

四、今后的努力方向

通过一直来的学习和工作，虽然取得一点成绩，但也存在一些不足，在今后的工作中要：加强学习，努力提高自身素质。深入学习科学发展观、邓小平理论，深刻领会 三个代表 的精神实质，重新审阅自己的思想，树立改革观念创新观念和服务观念。把学习当作作人、修身、为民服务的头等大事。学习政治，增强政治敏锐性;学习上级政策，把握好正确发展方向;学习业务知识，提高决策水平;转变工作作风，端正窗口工作思想;把不断改进工作作风作为推动工作落实的重要手段。

不断树立职业道德和服务水平。我始终把 以服务为己任、方便群众、服务群众、奉献社会 作为自己在窗口工作的职业观念和宗旨。把廉洁自律作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的政府办事员，为把打造和谐防城区贡献自己一份微薄的力量。

我将把这次总结作为对我个人支持、监督和帮助的一次极好机会，进一步总结经验，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，克难奋进，为推进我区政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。但我觉悟程度有限，可能会有疏漏和不妥之处，恳请批评指正。

202\_服务窗口工作总结 篇9

努力提升行政服务水平 年个人年终总结 一年来，在市行政服务中心党组和市卫生局、卫生监督局的正确领导和亲切关怀下，在窗口同事默契配合和大力支持下，我始终坚持 依法行政、执法为民 原则，牢记 便民、规范、廉洁、高效 的服务宗旨，以满腔的工作热情和高度的敬业精神服务于广大行政相对人。在工作纪律、服务态度、办事效率等方面均取得了一定成绩,为打造和谐卫生窗口做出了积极贡献，现小结如下:

一、成绩与作法

(一)积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照《湖北省人民政府办公厅关于推行行政审批 三集中 改革的通知》(鄂政办函[20xx]24号)等规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。首先是行政许可实行一个窗口对外。今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻黄冈市行政服务中心卫生局窗口，实现了 统一受理、统一审核、统一送达 ，最大限度地方便了行政相对人;其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行了卫生行政许可首问负责、一次性告知、限时办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行为，切实保障了 依法许可、规范许可、公平许可 再之是实行 急办件 制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行 急办件 制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。

据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务等卫生许可事项(新办、换证、变更、注销)330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利完成了我局依法承担的各项审批、服务工作。

(二)不断强化政治业务学习力度

一是积极参加各项政治活动。认真学习邓小平理论、三个代表、科学发展观等重要思想，进一步提高个人政治素质，在政治上始终和党中央保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风;二是认真学习法律法规知识。刻苦钻研《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国食品安全法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关卫生法律、法规，为做好窗口服务工作奠定坚实的法律基础;三是注重工作水平磨练。我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

(三)努力提升行政服务办事效率

1、实行限时办结制度。认真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在黄冈市行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、热情服务，便民利民。认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

3、严把受理办结审检关。按照卫生部 八条禁令 、廉政工作 五项制度 和行政服务中心 十不准 作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了 秉公用权、廉洁从政 政府形象。

4、严于律已，守纪守法。严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

二、问题与打算

虽然取得了一点成绩，但是与全市经济、社会发展相比，与人民群众健康需求相比，与树立和落实科学发展观的要求相比，与各级领导的期望相比还存在一定的差距。主要表现在以下几个方面：

1、缺乏大胆尝试。作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

2、窗口间交流不足。与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

202\_服务窗口工作总结 篇10

回顾一年来的工作，在领导的关心栽培和同事们的支持帮助下，我逐步熟悉了各项工作。在工作中，我时刻保持谦虚、谨慎、律己、团结的态度，认真完成各项工作任务，履行好岗位职责，自身在各方面都有所提升。现将我本年度的思想、学习、工作情况汇报如下：

一、加强思想建设，提高服务意识

认真学习邓小平理论、 三个代表 重要思想和党的xx大精神，深入学习党的xx届六中全会和市委九届十次、十一次全会精神。积极参加局机关组织的政治活动，针对社保窗口办件的特点，挤出时间学习市局的有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，坚持原则，忠实地做好本职工作。

二、加强业务学习，不断提高自身综合素质

自劳动局从事社保工作以来，我虚心地向周围同事请教，力争在最短的时间内了解自己的工作内容，熟悉工作流程。积极利用参加局内局外各类工作会议等机会，学习社保业务知识，利用业余时间阅读大量社保工作的相关新闻和文献，全面熟悉业务，为融入全局工作做好充分准备，并努力做到将理论与实践融汇贯通。

三、兢兢业业，扎实做好本职工作

今年来，前5个月我主要从事接听社保咨询电话及回复工作;后7个月在窗口从事医保卡办理工作，我始终坚持着

热情周到、耐心细致，较好的完成了工作任务。

(一)热情周到，做好接待社保咨询工作。在接听社保咨询电话工作期间，我不断告诉自己，要密切联系群众，倾听群众呼声，想群众所想，急群众所急，把人民群众的忧患冷暖记在心头，接听好每一通电话，答复好每一位咨询者。前五个月共接听答复电话个，对任何一位咨询者，都切实做到了声音清晰、态度耐心、服务周到，得到了群众好评。

(二)耐心细致，做好医保卡办理工作。在窗口办件期间，我不断在服务上下功夫，树立岗位意识、责任意识、效率意识和服务意识，做到态度热情、语言文明、行为得体，服从中心统一安排，树立窗口形象。针对前来办理医保的人员，我认真仔细填写续保登记册和新办理登记册，确保档次、人员姓名、地址、联系方式准确无误，便于查找和联系，共办理医保卡份，确保登记信息准确无误、规范有序。

(三)服务于民，深入宣传社保知识。对前来咨询的低保人员、残疾人员、低收入中老年人，耐心做好思想工作，鼓励其参保。既与群众拉近感情，缩短了距离，又使自己摆正了位置，坚定了为人民服务的自觉性。使广大群众高兴而来，满意而去。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上都成长了不少，也还有很多需要学习的地方。在今后的工作中，我将继续加强政治思想学习，加强业务知识学习，以更加饱满的精神和热忱的态度投入到工作中，脚踏实地、认真负责地做好本职工作，争取早日入党，更好地为人民服务。

202\_服务窗口工作总结 篇11

做好自己的事，其实并不容易。我们大多数人在工作岗位上其实都是很平凡的人，空喊大口号为经济发展，我要如何、如何，那是很简单的事件，但是我认为要真的想为泰州作贡献，就必须踏踏实实的做好每一天的事。

一、勤学勤思，不断增强服务大局的意识。

城市在发展，社会在进步，只有学而不断，才能解放思想，与时俱进，才能有新的理念、新的思维、新的眼光，增强发展意识，树立全局观念，从大局利益出发，站在全市的角度、发展的角度考虑问题，审视泰州经济建设和社会发展，以强烈的发展意识、开放意识和机遇意识，推进管理创新。

二、换位思考，切实强化体察民情的意识。

作为办证窗口的一名工作人员，每天直接接触广大的群众，群众是直接的承受者，感触最深，他们的评价是最客观、最真实、最公平、最权威的。人一生能买几次房，对于普通老百姓来国土部门办土地证，是第一次也可能是最后一次。我们还有什么理由不让他们满意而来，开心而归呢。虽然有的前来办事的人难免有些误解，发发牢骚，但是我们也应该耐心倾听，有则改之，无则加勉，我们不需要争什么，换位思考一下，也许什么都能理解，所以，我们认认真真地接待好每一位来办事的群众、勤勤恳恳地办理好手头上的每一份卷宗，不让差错在我这些发生，不让材料在我这里耽搁。

三、以人为本，全面确立服务为民的意识。

全心全意为人民服务，就要贯彻 以人为本 的服务理念，坚持实事求是、求真务实，树立工作岗位的需要，就是我们的服务，群众的需要就是我们的工作的服务理念。为群众和企业办实事，解决实际困难。能解决的要及时解决，不能解决的要做好解释和沟通工作，让广大人民群众了解我们的工作。要增强使命意识，培养机关工作的荣誉感、责任感。要严格遵守机关工作纪律，树立良好的机关工作形象。

窗口工作人员的一言一行直接代表着国土部门的形象，我们要时刻注意规范自已的言行举止，不断改进和提高服务质量和服务水平，努力为国土部门树形象、赢口碑，为泰州经济发展贡献出自已的一份力量。

202\_服务窗口工作总结 篇12

20--年，按照区委争先创优小组安排和部署，在中心的统一领导和本单位的业务指导下，坚持“公开、便民、廉政、高效”的宗旨，认真履行行政服务职能，不断提高工作效率和服务水平，圆满地完成了今年上半年的各项工作。现将主要工作情况汇报如下：

一、圆满完成审验、换发和变更《收费许可证》为主的本职工作，同时强化为民服务意识，提高为民服务水平

审验、换发工作一开始，我窗口围绕省局要求，确定了今年审验工作的重点：

1、是否按照规定的收费项目、收费标准、收费范围实施收费，收费单位有无扩大收费范围、提高收费标准、自立项目等乱收费行为;

2、对国家和省明令取消和降低标准的收费项目及时落实;对已核发的《收费许可证》进行全面清理，及时变更。一方面我们指导他们填报《收费许可证申请表》，并逐项对各单位的收费项目与微机中该部门(单位)的收费档案进行核实，查看该单位是否有超标准收费、乱收费行为，其收费是否符合当前的政策。

3、《收费许可证》中填列的收费单位、收费项目、收费标准、收费范围、收费对象、计算单位等与实际执行是否一致;收费项目和收费标准的增减、调整，是否及时输了收费许可证变更手续;《许可证》有无转让、借用、涂改、伪造和遗失、损坏等现象;

4、收费是否使用财政或税务部门规定的票据和实行收支两条线管理;

5、20--年度收费单位的收费收入和支出情况。同时，我们为规范发放《收费许可证》范围的管理要求，严格要求单位将必须提供的申请文件、合法有效批准收费文件、政府或业务主管部门批准执业的文件和有关证照、法人资格证明或机构编制及经费来源的文件等等到一系列材料准备齐全，保证了《收费许可证》档案的齐全。为了确保每家单位的新证不出差错，我们认真实行“三查看”制度：审验前一个月，审查每家单位的收费项目、批准文件是否合法、有效;审验中，审查每家单位的每一项收费项目、批准文件是否合法有效、收费范围是否正确、是否一年以上未实施收费;打证前再由另一人审查一遍。

在审验证工作中，我们时时刻刻、方方面面地为执收单位着想，为其提供方便，我们热情地辅导各收费单位填写审验登记表，符合条件的当场办理，手续不完备的，我们严格履行一次性告知义务，不让办件人员因为我们服务不周到而“问二遍、跑两趟”，真正做到了让客户“高兴而来，满意而归”。这样不仅提高了工作效率，同时也得到了群众的好评。

二、积极参加中心组织的争先创优活动，提高为民服务思想意识

上半年，我窗口认真参加了中心组织的争先创优学习活动，在做笔记的同时不断提高自身素质，增强以民为本、为民服务的意识，提高办事效率，使今年的服务工作有了新的突破，树立了中心、窗口的良好形象。这次活动是一次主题鲜明、组织有序的干部学习活动。通过学习使我们的认识进一步得到提高，理解和明白了此次活动的重要性和必要性。认真进行了深刻的自我剖析和整改提高并认真撰写了剖析材料，制定了整改方案。使我窗口工作人员的政治思想水平再上一个新台阶。

三、密切配合中心的各项工作，争创“优秀示范”窗口

在工作中，我窗口严格遵守中心各项工作纪律，认真遵守作息时间，严格坚持请销假制度。认真执行“一个窗口对外、一门受理、一次告知、一站办公、一地办结”的“五个一”工作机制。努力做到准时上下班，不擅自离岗、不串岗聊天;秉公执法、清正廉明，不利用职务之便谋取私利;服务耐心细致，态度热情和蔼，不与办事对象发生争吵;工作时间不吃零食、不干私活，不玩电脑游戏。

正确处理纪律与自由、权利与义务的关系。特别是中心提出创建“五型中心”以来，我窗口更是严格按照中心的规章制度认真做好审批服务工作，规范自己的言行，让服务对象高兴而来、满意而归，同时与中心各窗口工作工作人员和睦相处;工作中，强化节约意识;加强业务和政治理论学习，不断提升业务能力和文化素养;严格遵守职业道德，自觉维护中心的良好形象，积极投入到“争先创优”活动中来。

四、下半年工作设想：

1、进一步做好本职工作，完善收费许可证年审管理

按照方便申请单位简化手续的原则，进一步规范收费许可证申请、受理、审核、签批、发证等合法程序。认真做好收费许可证和年度审验工作。继续积极完善收费许可证档案管理制度。

2、积极参加中心组织的活动、配合中心各项工作，争做中心的“优秀示范岗”和“示范党员”

作为成员单位，积极配合中心的工作不仅是我们的责任，也是我们的光荣。中心提出了争创“优秀示范岗”和“示范党员”的建议，我们一定全力支持，以实际行动贯穿于明年的工作之中，争当楷模，争当示范窗口，为全年的工作画上圆满的句号。

3、发扬自身优点，查找不足，努力提高工作水平

在今后工作中，我们窗口的行政服务水平要有一定的提高，审批工作取得了一定的成绩，但与先进窗口、先进标兵相比，还存在着一定的差距。因为我窗口业务主要集中在第二季度，工作量比较集中，其它时间业务量很少，所以我们更应该注意遵守工作纪律。进一步提高自身素质，查找并改正自身存在的问题，克服自身缺点，认真学习、借鉴先进窗口的经验和作法，把工作做实做细，实现行政服务工作的全面提高和创新争取取得更加优异的成绩。

202\_服务窗口工作总结 篇13

忠实履职 服务至上

努力提升行政服务水平年个人年终总结 一年来，在市行政服务中心党组和市卫生局、卫生监督局的正确领导和亲切关怀下，在窗口同事默契配合和大力支持下，我始终坚持 依法行政、执法为民 原则，牢记 便民、规范、廉洁、高效 的服务宗旨，以满腔的工作热情和高度的敬业精神服务于广大行政相对人。在工作纪律、服务态度、办事效率等方面均取得了一定成绩,为打造和谐卫生窗口做出了积极贡献，现小结如下:

一、成绩与作法

(一)积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照《湖北省人民政府办公厅关于推行行政审批 三集中 改革的通知》(鄂政办函[20xx]24号)等规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。首先是行政许可实行一个窗口对外。今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻黄冈市行政服务中心卫生局窗口，实现了 统一受理、统一审核、统一送达 ，最大限度地方便了行政相对人;其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行了卫生行政许可首问负责、一次性告知、限时办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行

为，切实保障了 依法许可、规范许可、公平许可 再之是实行 急办件 制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行 急办件 制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。

据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务等卫生许可事项(新办、换证、变更、注销)330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利完成了我局依法承担的各项审批、服务工作。

(二)不断强化政治业务学习力度

一是积极参加各项政治活动。认真学习邓小平理论、三个代表、科学发展观等重要思想，进一步提高个人政治素质，在政治上始终和党中央保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风;二是认真学习法律法规知识。刻苦钻研《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国食品安全法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关卫生法律、法规，为做好窗口服务工作奠定坚实的法律基础;三是注重工作水平磨练。我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

(三)努力提升行政服务办事效率

1、实行限时办结制度。认真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在黄冈市行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、热情服务，便民利民。认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

3、严把受理办结审检关。按照卫生部 八条禁令 、廉政工作 五项制度 和行政服务中心 十不准 作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了 秉公用权、廉洁从政 政府形象。

4、严于律已，守纪守法。严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

二、问题与打算

虽然取得了一点成绩，但是与全市经济、社会发展相比，与人民群众健康需求相比，与树立和落实科学发展观的要求相比，与各级领导的期望相比还存在一定的差距。主要表现在以下几个方面：

1、缺乏大胆尝试。作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

2、窗口间交流不足。与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

202\_服务窗口工作总结 篇14

光阴如梭，转眼间20xx年过去了，年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。回顾去年，总体来说工作上三点一线，按部就班，生活上波澜不惊,有条不紊,为更好发扬成绩,克服缺点，进一步开阔眼界，创新思路，真抓实干，作如下小结:

一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辩别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。

202\_服务窗口工作总结 篇15

20xx年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下：

一是服务至上，热情工作。

窗口工作是(单位名称)工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。

我所负责的岗位每天都有不少人来办理、等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20xx年全年，我认真负责的完成件业务办理，件业务办理，未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。

窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

四是发挥余热，乐于奉献。

除了本职工作以外，我还积极参与单位组织的各项文体活动，作为单位工会，20xx年，我组织并参与了\*活动、\*活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

五是积极学习，提高进步。

学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20xx年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加\*培训和学习，并报考了并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

玉兔辞岁去，祥猴迎春来。新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

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！