# 服务窗口年终工作总结个人(实用27篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-01-29

*服务窗口年终工作总结个人120xx年，州政务中心农业局窗口在州农业局、州农机监理所、州政务中心的领导和支持关心下，圆满完成了全年目标任务，取得了良好成绩。现将驻州政务中心农业局窗口全年工作开展情况总结如下：一、基本工作情况政务中心农业局窗口...*

**服务窗口年终工作总结个人1**

20xx年，州政务中心农业局窗口在州农业局、州农机监理所、州政务中心的领导和支持关心下，圆满完成了全年目标任务，取得了良好成绩。现将驻州政务中心农业局窗口全年工作开展情况总结如下：

一、基本工作情况

政务中心农业局窗口代表农业局的形象，州农业局及监理所领导高度重视此项工作，多次召开会议专门研究此项工作，并到窗口实地调研和现场办公，多次与州政务服务中心一道共同研究措施方案，围绕方便、快捷、优质等服务原则，积极推进各项工作措施，主要做法是：

（一）认真落实“两集中，两到位”。对窗口人员充分授权，授权驻中心工作人员全权处理行政审批事项，对确需单位领导签字的审批事项，做到每项业务都能及时办结，避免出现基层办事人员等待的现象。

（二）规范工作流程，实行阳光操作。根据“两个规定”，“三个工作规范”的要求，在借鉴外地经验的基础上进一步合理设计严密的工作流程、合理设置岗位、配置人员；编制了规范的《办事指南》，将各项行政审批事项的规定以及法

律依据、收费标准等制成《办事指南》，对农机化项目的申报、审批、实施等实行网上公示，阳光操作。

（三）加强窗口管理，建立长效机制。切实加强对窗口工作人员的教育和管理，并制定了《甘孜州农机局驻政务中心窗口工作人员管理制度》、《申请受理制度》《审核审查制度》《许可决定制度》《特别程序制度》《异动登记及注销制度》等行政许可配套制度，并在工作中严格执行。

（四）加强规范建设，及时启用行政审批政务通用软件和农机监理网络办证系统。目前我州农机监理业务已正式启用全省农机监理网络办证系统,全州的拖拉机驾驶证新办业务实现了通过网络办证系统办理。窗口操作人员在网络办证的同时，对来办证的县级农监理业务人员进行了新系统培训。下一步计划对全州农机操作员进行一次系统的培训，以便新系统在全州各县尽快启用，方便农牧民群众办证。目前，窗口正式启用了行政审批通用软件。窗口工作人员对软件进行了有关资料的录入，设置，报中心审核通过后，按要求上传了办证资料。部分县机手开始购买了拖拉机保险，全州的拖拉机新注册业务开始启用网络办证系统。

（五）优化服务，认真开展业务办理。窗口工作人员本着“服务基层、服务群众”的宗旨，不断改进服务质量和水平。窗口工作人员除完成授权的行政事项外，承担的《四川省农业行政审批统计月报表》、《四川省农机监理业务月报

表、季报表》，《四川省农机事故统计月报表》等相关的业务工作，都得到上级机关的肯定。

二、主要工作亮点

（一）作风过硬，服务优良，成效突出

20xx年，窗口工作人员无一起迟到早退，在州政务中心二十六个单位中，每月的农业局窗口考核排名都在前四名,窗口因业务量和相关工作出色，20xx年5月、6月连续两月获得流动红旗。同时获得稻城县农牧局、泸定县农牧局等基层单位的表扬信和锦旗。在20xx年年度考核中，窗口人员获得州政务中心年度考核优秀。（二）办事效率高，服务质量好

截止今年12月底，窗口累计接件2112件，其中：新办行驶证728件,比上年同期增长112%；新办驾驶证1384件,比上年同期增长388%；换驾驶证46件;过户1件。无一起延误件和过期办理件。由于县局办证都是批量到窗口办理，每次遇到批量办证业务，窗口工作人员都是加班加点，保质保量完成办证任务，做到无错漏发生，尽量为基层同志提供方便，受到基层同志和群众好评。

三、工作建议

1、窗口工作政策性、业务性很强，建议加强对窗口人员的培训，提高业务水平和服务质量。

2、建议对窗口微机等硬件及时更新，以提高办事效率。

3、把县农业政务窗口人员培训纳入议事日程，以便尽快使各县启动网络版农机监理办证系统办证。

**服务窗口年终工作总结个人2**

20xx年，在上级政务中心的正确指导和市委、市政府的坚强领导下，中心以党的十八届四中、五中全会精神为指导，努力践行党的群众路线，深入贯彻落实各级政务公开政务服务工作文件精神，切实加强组织领导，不断深化改革，突出抓好“三清单一清理”工作、创建国家4a级婚姻登记机关、完善市乡村便民服务中心建设管理与服务等，各项工作扎实开展,取得了较好的成效。截止目前共受理办理各类事项70782项，本级财政非税收费707万元，省直管单位收费1178万元，企业收费2701万元，得到上级的认可与群众的满意。荣获“湖南省文明窗口单位”、“湖南省巾帼文明岗”、“XX市巾帼文明岗”、“XX市优化经济发展环境工作先进单位”、“XX市文明单位”、“XX市绩效考核优秀单位”等称号。

一、主要工作

(一)领导重视，统筹推进有力。

今年以来，市委书记谢学龙、市长宋建明、常务副市长吕余庚多次主持召开会议，研究解决“三清单一清理制度工作”、创建国家4a级婚姻登记机关、乡村便民服务中心建设工作等重大事项，制定出台相关文件，将建设经费、人员力量上存在的问题和困难进行解决，保障各项工作的落实。同时，为全面完成上级下达的目标任务，争取市委市政府的重视，将政务公开政务服务工作纳入绩效考核与党风廉政建设责任制考核，并明确了专门的副职和办公室主任负责绩效考核的日常工作。

(二)“四个明确”，有序推进“三清单一清理”制度工作。

今年5月，根据上级的安排部署，扎实开展“三清单一清理”制度工作，中心作为服务事项清理的责任单位，中心主动作为，强化责任，顺利完成了“服务事项”的清理。做到了四个明确：明确以中心主任为组长的工作领导小组及办公室；明确目标任务，对清理主体、清理依据、权力分类、工作步骤、工作要求作出具体明确；明确时间节点，根据权力、责任、负面三张清单与服务事项之间的关系及上级的安排，对权力清单与责任清单与服务事项分步完成；明确审核程序，先由各清单审核小组初审，形成初审意见，后按娄底审改办的部署在娄底集中进行联合会审，形成复审意见，再将会审意见整理后，在县市区交流的基础上，分批向各单位征求反馈意，最后，根据反馈意见与单位进行充分沟通，调整后形成各单位送审稿由专家会审。

本次清理审核涉及的政府工作部门与承担行政职能的事业单位共计67家，上报服务事项246项，审核后保留128项。9月对涉企收费进行清理。原有的42项非行政许可审批事项也已全部清理到位，其中：13项转为其他行\_力，4项行政确认,1项行政给付,2项转为管理服务事项，另有22项单位未上报，视同取消。

(三)加大投入，不断完善政务服务体系综合平台。

市政务服务中心扩容提质实现“五增”。市财政投入400多万元扩建政务服务办事大厅，圆满完成了行政审批制度“两集中两到位”改革。新大厅运行后，办事大厅总面积从400多平米扩大到20xx多平米，实现大厅面积增大；进驻单位从19个增加到53个，进驻项目从87项增加到265项，窗口工作人员从67人增加到132人，实现进驻单位、项目、人员增多；从原来的工商注册、基建联审一条龙到实行“一站式”办公、“一条龙”服务，实现服务功能增强；新大厅运行以来，平均受理办理达到6000多件，比扩大之前多倍，实现业务量成倍增长；市合管局、市计生局、市民政局等单位的进驻，确保了与人民群众密切相关的公共服务事项的集中办理，使群众满意度增高。内外联动，创建国家4a级婚姻登记机关。为了进一步提升婚姻登记机关工作水平和服务能力，根据民政部《关于开展婚姻登记机关等级评定工作的通知》(民发〔20xx〕100号)文件要求，7月以来，中心与民政局多次沟通，争取投入200万元，在原有民政窗口的基础上扩建场地达450平米，创建国家4a级婚姻登记机关。12月30日，已建成独立的登记场所，分设候登大厅、结婚登记区、离婚登记区、婚姻家庭辅导室、颁证大厅、档案室等6个工作区；投资100多万元建成数字化中式、欧式大厅，该大厅采用3d数字映像模拟场景，占地90平方，设20位观礼席，利用7部投影仪为新人提供各种形式、春夏秋冬四景的个性化选择。

乡镇便民服务中心100%建成。在市委市政府的坚强领导与大力支持下，采取以奖代投的方式投入百万的资金，全市21乡镇办事处经开区已建成乡镇便民服务中心，其中，11个乡镇建成“大厅窗口式”，10个“一层楼式”的便民服务中心。并建立了相关制度，实行了挂牌上岗，方便广大群众办事。

村便民服务中心建设情况。为提升服务群众水平，打通服务群众最后一公里，我市出台了《XX市党建基础标准化活动实施方案》。目前，全市所有的社区、与行政村建好村便民服务中心场地，所有社区及80%的行政村受理或直接办理与群众利益有直接关联的计划生育、民政、劳动就业、医保社保、矛盾纠纷调解等业务，群众反响很好。

(四)“五个统一”，不断规范强化运行机制。

中心的基本职能定位就是为政府服务、社会服务、百姓服务的窗口，中心自“两集中两到位”改革以来，面对大厅“扩容升级”，通过“五个统一”不断规范服务运行，构筑一流的服务平台。统一授权，提高窗口办结率；统一联合审批，提高办事效率；统一刚性收费标准，规范收费行为；统一使用行政审批专用章，优化办事流程；统一印制办事指南，简化办事环节。通过“五个统一”，做到了办理事项在法律规定时限内提速50%办结，实现“服务零距离、办理零差错、群众零投诉”的“530工作目标”。

(五)建立“日通报、月考核、季评比”考核机制，不断规范市政务大厅服务水准。

今年，中心以我市深化“创文”工作为契机，努力践行党的群众路线，与进驻单位及相关部门齐抓共管，规范服务水准，推进窗口管理工作制度化，争创一流的服务团队。严格制度。在完善办事服务制度、日常管理制度的基础上，今年对窗口及窗口工作人员、首席代表实行分类考核，新建立了3项考核办法。严格管理。中心严格执行“朝九晚五”工作制度，每天实行四次指纹签到，窗口每台电脑都装有电子屏蔽系统，杜绝了工作人员在上班时间内炒股、聊天、购物等与工作无关的现象发生。严格标准。中心以“文明”服务为主题，履行“三强、三化、三评”、“四四五”文明承诺行动，树立窗口形象。严格督查。各单位负责人到中心衔接有关工作，督查窗口工作人员到位到岗情况，解决具体问题。进驻单位分管领导、行政效能督查室开展经常性督查。作风办、文明办经常明查暗访，中心班子每天不定时进行巡查。严格考核。以客观公正、民主公开、注重实效、提升服务为考核原则，采取“日通报、月考核、季评比”的方式规范窗口及全体窗口工作人员日常管理，中心每天结合内外巡查与暗访情况，对窗口工作人员出勤、遵守纪律情况及时在网上通报，根据每天通报情况及每月办件情况，按月、按季对窗口及工作人员进行考核与评比，不断强化窗口工作人员的服务意识，强化工作责任，提高工作效率。今年以来，共评出“明星窗口”12个、“文明之星”40名，5个岗位授予先锋岗。对着装、出勤、工作作风差的窗口及窗口工作人员及时网上通报200余次，发文通报2起，及时受理处理各类投诉10起。

(六)深化政务公开，不断打造透明政府。

按照“公开是原则，不公开是例外”的要求，拓宽公开渠道，深化公开内容，打造透明政府。一是拓宽公开渠道。制定并下发了我市20xx年度政务公开工作要点，在政府门户网及时公开了我市政府信息及市直单位20xx年度信息报告，将市直各单位、公共企事业单位及进驻大厅单位的办事项目、办事程序、收费标准、监督考核、责任追究、岗位职责以及其它相关的法律法规政策制度等信息通过政府门户网、中心网站、中心电子屏、宣传册等多种形式公开，开通了网上办事、重点领域、公共服务、互动交流、政府信息公开发布平台专栏。二是深化重点领域公开内容。我市行政审批、行政处罚、财政资金信息(含预决算、三公经费、审计信息)、保障性住房等15大领域均及时准确的在政府门户网上公开，20xx年所有市直单位及市乡两级的预算、20xx年的决算全部在政府门户网上公开，社会中介组织、水电气等公共企事业单位的各项制度、办事项目、办事程序、收费通过政府门户网、单位办事大厅内公开。三是依法处理依申请公开。妥善处理信息公开和保密的关系，提高政府公信力，全年共受理办理依申请公开74件。

二、班子建设

中心党组围绕年初工作目标，狠抓自身建设。一是抓党建工作责任落实明目标。年初，按照上级有关党组抓党建工作责任制实施意见，为严格履行党建工作职责，实现中心服务工作上水平，不仅注重落实党组织书记抓基层党建工作第一责任人的责任，同时也对分管领导党建直接责任、领导班子其他成员依据分工抓好职责范围党建工作的责任进行了明确。中心把党建工作列入20xx年度工作的重要内容，制定20xx年度工作计划，形成了抓党建工作落实的合力。二是抓政治理论学习提认识。中心党组成员树立终身学习理念，完善党组及机关干部学习、周一集中学习辅导等制度，提高党组及中心机关的整体素养。一年来，围绕“为民务实清廉”、“改进党纪条规，改进机关作风”、十八大文件精神等时事政事先后15次集体学习，2次讲授廉政党课，组织观看正反廉政建设宣传片，在学习政治理论知识与业务知识的同时，组织党组到外地、基层学习。三是抓规章制度促保障。进一步细化落实上级有关党建的具体规定，强化目标管理考核机制，健全和完善班子分工负责制，修改完善5项，新建制度3项，确保工作有章可循、有序进行，激发班子成员的履职热情。四是抓民主监督聚合力。凡涉及“三重一大”严格按程序进行集体决策，落实末尾表态制。今年4次组织班子成员交心谈心，3次组织召开民主生活会，本人主动接受组织与群众的管理教育、监督帮助。尤其在创建国家4a级婚姻登记机关、乡镇便民中心建设等重大工作，先后组织2场专题座谈会、发出100多份征求意见函，多次前往窗口、乡镇及联系点听取建议意见。五是抓廉政建设优环境。严格执行相关规定，加强对“三公”经费支出的管理和控制；坚决杜绝公车私用、严格落实周末车子封存制度、清理办公用房面积超标等违规行为，切实降低机关运行成本；带头历行节俭，充分发扬民主，主动接受组织的管理教育和群众的监督帮助，平时注意通过交心、谈心听取和征求同志的意见和建议，坚持做到正确对待、虚心接受，严肃查处各类违纪案件。

三、工作思路

一是加大支持力度，完善保障措施，不断优化市乡村三级政务环境。

二是完善国家4a级婚姻登记机关并通过验收。

三是市政务大厅顺应机构改革形势，加强服务事项的进驻，规范收费行为。

四是科学规范权力，夯实“一站式办公、一条龙服务”打造人民满意的市级“政务超市”。

五是强化乡、村两级管理服务，积极探索上门服务、代办服务、免费服务等基层服务新模式。

六是充分发挥政府“12345”热线平台及子平台的作用，深化、细化信息公开，提升政府公信力。

**服务窗口年终工作总结个人3**

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x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x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x件x业务办理，x件xx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x，20xx年，我组织并参与了x活动、x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x培训和x学习，并报考了x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。

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。

**服务窗口年终工作总结个人4**

岁月不居，时光如流，进入行政审批局工作已八月有余，现将20xx年的工作情况汇报如下：

我主要负责林业和园林18个审批事项的资料受理及证件发放工作，20xx年共受理办件3770件。全年办理的各类审批服务事项，均在承诺时限内办结。且群众满意率达到99%，无投诉。

行政审批局的工作让我真切、深刻地体会到了窗口服务工作的平凡和不易。这一年，我学到了不少新知识，也有了很多新感受和新思考。

>1、服务为本 提升理念

窗口工作让我懂得了为人民服务宗旨的真正含义，找到了为党和人民无私奉献的新支点。身入群众，心更要入群众，身在行政审批局没有比服务两字更有意义的事情了，为群众服务、为企业服务就是我的本职工作。曾经，我热爱的是行政审批局的工作环境;现在，我一心想的是为群众服务。

>2、锻炼能力 提高素养

窗口工作的水平，主要体现在服务质量上。提高自身的政治理论素养和业务素质是我们的必修课。窗口工作人员要熟悉掌握各项业务知识和办事流程，在服务对象来窗口咨询时做到一口清。做好一件困难的事情固然不易，但做好一百件简单的事情更加不易。大多数人对于窗口工作的理解是单调而枯燥，而我认为：虽然工作难度不大，但却无比烦琐，这就需要我们有极好的耐性和耐心，始终坚定一个服务理念“宁可自己麻烦百次，也不让群众为难一次”。做到真诚为民服务，以微笑和热情让前来办事的每一个人觉得稍许的等待也是一段美好的时光和回忆。

>3、立足岗位 实现价值

窗口是政府与人民群众联系的纽带，也是体现我人生价值的平台。有人说:人生求乐的方法，最好莫过于尊重劳动，一切的乐境都可由劳动得来;一切的苦恼皆可由劳动得到解脱!认认真真的做好每一件事，在平凡的岗位上做出成绩这就是不平凡。

今后我要更加严格要求自己，加强政治理论、法律法规及业务知识学习，不断提升服务能力和水平。

**服务窗口年终工作总结个人5**

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。

**服务窗口年终工作总结个人6**

今年以来，市行政服务中心在市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实市委十二届二次全体扩大会议精神，忠实践行“服务经济、方便群众、提高效率、塑好形象”的宗旨，以全市能力作风建设突破年活动为要求，进一步转变机关作风，创新服务机制，改进服务方式，提升服务效能，优化发展环境。上半年，“中心”共办理各类行政审批服务事项万件，同比增长，其中即办件万件，占；承诺件万件，占；各类办件按时办结率为100%，承诺件提前办结率为96%；各类办件收费(含契税、车购税、各类基金等)亿元，同比增长。

>一、强化管理考核，不断提升服务效能

1、加强窗口督查。“中心”组成联合巡查组对大厅进行不定期巡查，检查窗口人员的工作作风、服务态度、环境卫生等情况，解答群众的咨询，听取合理的建议，解决存在的问题。对在联合检查、视频督查中发现的问题，通过督查通报会的形式通报给窗口负责人，并于会后及时沟通、提醒，责成其及时整改。

2、做好考核通报工作。对在办件服务中被群众投诉属实的，视情节轻重，给予扣除当月考核奖、取消当年度评优评先资格，并直接与红旗窗口的评选资格挂钩。对窗口服务中存在的问题，经“中心”提醒、约谈后仍不能改进完善或改进效果不佳的，“中心”向该部门进行通报。

3、积极配合市优化办做好审批效能提升专项行动的相关工作。一是梳理与项目建设审批相关的事项，压缩审批时限。二是探索减轻企业负担的有关举措，强化全程代办服务。三是优化窗口服务质量，力争满意率100%。四是向市政府提出了一些可行性的建议。

4、加强内部管理。一是修订完善“中心”工作例会制度、学习制度、党工委议事制度、考勤制度、财务管理制度、安全保卫制度、保洁制度等内部管理制度，以制度管理人，以制度管理事。二是对窗口进行改造和调整。通过改造，新增了7个行政服务科办公室、1个电子阅览室和1个更衣室以及三楼一个国税大办公室。将三楼的环保、卫生等部门行政服务科调整到大厅，使窗口和行政服务科联结更紧密，运转更顺畅。三是想方设法解决停车难问题。“中心”向全体工作人员发出了为服务对象让出门口及附近停车位，把车停在沿河西路或离“中心”远一点的区域的倡导，“中心”工作人员积极响应，缓解了停车难的矛盾。

>二、扎实开展能力作风建设突破年活动，努力实现窗口服务能力大提升

1、市领导专题到“中心”调研。新年刚过，市委方书记就专程到“中心”开展调研，对“中心”取得的成效给予了充分肯定，就开展能力作风建设突破年活动、实现能力作风再提升、再突破、作表率提出了要求。

2、制定能力作风建设突破年活动方案。根据市委方书记调研讲话精神和全市能力作风建设突破年活动的要求，结合“中心”实际，把全市各项目标分解落实到相关分管领导和科室，特别是由“中心”牵头的重点工作，都制定了明确的时序进度、具体措施和具体责任人，确保活动的顺利开展，有效落实，取得实效。

3、强化教育培训。一是利用双月学习日、公务员周末课堂和领导亲自授课等多种方式和途径，抓好相关法律法规、新的审批服务业务、新的形势任务的.学习，进一步适应能力作风建设再突破的需要。二是注重抓好新进窗口工作人员教育，及时进行了窗口工作人员行为规范、考核办法、考勤制度、收费项目缴款办法、廉政建设制度等内容的培训，使大家明确了各项具体要求，增强了遵章守纪的自觉性和业务操作的连续性。

4、建立了“一事一评”制度。“中心”为每个接入权力阳光系统部门的窗口都安装了“一事一评”评价器，服务对象在办完每件事后对窗口服务态度、服务效率、服务质量等方面作出评价，使评价方式更直接、更快捷。

>三、加强党建和精神文明建设，使“中心”保持了蓬勃的生机和活力

1、加强了党的思想政治建设。通过党工委中心组学习、集中培训学习、举办报告会、下发党建读本以及“金坛经济跨越发展大讨论”等形式，切实把党员干部的思想和行动统一到科学发展、跨越发展的主题上来，增强全体党员服务好全市加快经济转型升级的责任感和使命感。

2、加强了党的组织建设。一方面，及时调整党团组织关系，上半年，共转进党员2名，转出党员3名；另一方面，按照成熟一个、发展一个的原则，做好组织发展工作，今年以来，发展预备党员2名。目前，“中心”共有党员60名。“七一”前夕，集中组织\_员进行了入党宣誓。

3、加强了党风廉政建设。“中心”党工委进一步完善了党风廉政建设责任制，年初与各支部和科室签订了党风廉政建设责任状，严明责任，加强检查考核，要求全体党员带头严格执行各项廉洁自律的规定，自觉拒腐防变，杜绝“吃、拿、卡、要”等问题的发生。

4、积极开展“三解三促”活动。“中心”把“三解三促”工作放在重要议事日程，主要领导多次深入挂钩联系的开发区洪家村和中塘村，通过实地走访和调研，倾听民情民意。同时，深入部分企业，征求他们对行政审批工作的意见和建议。

5、以党建带工建、带妇建、带团建。国税窗口杨玮同志被评为市劳动模范。深入开展精神文明建设，在“中心”形成了积极向上、奋发有为的良好氛围。

>四、存在的主要问题

一是“三集中、三到位”工作推进不平衡，有的单位很重视，推进效果明显，但有的单位进展缓慢。二是少数窗口负责人在发挥窗口和部门协调运转中的作用不够好。三是有的窗口工作人员不能适应工作要求，如有的服务态度不够热情；有的首问负责制和一次性告知制落实不够全面；有的只能完成一些常规性的工作，不能解决企业和群众提出的一些疑难问题。这些都需要我们在今后的工作中加以改进。

**服务窗口年终工作总结个人7**

今年行政审批科在局党组的正确领导下，全面践行局党组关于20xx年工作的计划和安排，认真贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，强化服务意识，改进工作作风，提高审批效率，减化审批程序，进一步加强和规范行政审批工作，全年无缓批、漏批、错批等情况发生，无违反廉政纪律情况发生，无投诉和不满意测评事件。全面完成工作任务，现对今年工作做如下总结：

>一、认真执行首问责任制，行为规范、严格履行请销假制度。

认真执行首问责任制，热情接待每一位到中心办事的群众，办求解释规范准确无误，让办事群众满意而归，绝不让办事群众跑冤枉路，共接待群众咨询600余人次，接受电话咨询200余次。接受群众预约和延时服务23次。严格按照中心的要求按时到岗、佩证上岗、服装规范、语言礼貌规范、行为规范、认真履行请销假制度。今年我局规划窗口被行政服务中心管理委员会授予先进窗口和优秀个人各一次。

>二、各项工作完成情况：

今年进一步完善了窗口服务事项：行政事项公示栏、行政服务事项示范文本、行政服务事项一次性告知单等其他服务事项。按照《行政许可法》的要求，进一步理顺和完善了“一个口进、一个口出”的工作流程，实现办件制度、办件程序、办件时限规范化。编制完善办件指南，方便群众办事，接受群众监督。

全年窗口受理建设项目选址意见共6件，建设用地规划许可证共43件，通过联审窗口转来的建设工程规划许可事项共45项，工业项目建设工程规划许可证共10件，建设工程规划许可证正本共85件，受理规划方案审批项目90个，临时（零星）建筑工程规划许可审批共2件。

在受理时，我们对每一份申报材料都认真核对、审查，无误后才进行登记，对不符合登记条件和材料不全的一次性告之，在工作中我们做到不延误、不漏登、不错登。对于受理的各种申办件做到随时登记，按照办件的种类进行微机录入，同时严格按照局里的\'规定即时办理。在工作中我们还做到监督协调，随时做好监督协调工作，对发证的最后环节进行核查，发现有误的地方及时向业务科室和局领导沟通协调，经常督促办件时限，并随时把从客户中反馈来的意见和建议及时向局领导汇报。

>三、存在的不足

在一年的工作实践中，行政审批服务科不论从服务质量和工作效率上都有很大的提高，取得了一些成绩，但也清醒的看到存在差距和不足。对于有关政策的理解不深，只停留在表面等都是明年将要改进的地方。

>四、明年的打算

1、进一步增强行政审批服务科人员的学习，提高服务意识，大局意识，认真执行市局和行政服务中心的有关制度。

2、进一步改进工作作风，简化办事程序，提高办事效率。

**服务窗口年终工作总结个人8**

>一、存在的问题

1、车辆缺乏。由于我们窗口下乡审查的时间很多，而我们窗口没有专用车辆，所以下乡去审查很不方便。

2、服务水平有待提高。由于卫生许可的标准达到50多个，所以要全部掌握标准有一定的难度，特别是许可标准提高后，群众一时难以接受，所以在如何说服群众配合我们的工作方面还有待于我们认真去探索。

>二、明年工作计划

1、进一步出台便民措施。由于服务工作是无止境的，我们窗口将进一步出台便民措施，为群众提供更优质、更高效的服务，真正做到急群众之所急、想群众之所想、解群众之所难、帮群众之所需。群众当天能办的事我们一定当天办，绝不拖到第二天；能一次性办好的事，我们绝不让群众跑第二趟。

2、进一步提高群众的满意率。按照“公正、公开、高效”的原则，一如既往地秉承良好的\'服务模式和工作作风，并积极探索创新，以优质服务取信于民，力争群众的满意度有更大的提高。

3、进一步提高工作人员素质。由于我们窗口今年来了二名新同志，业务相对不够熟悉。为了减少工作中的差错，提高工作质量和服务水平，我们窗口将继续加强政治教育和业务学习，以进一步提高工作人员的业务素质和水平，更好地为群众提供服务。

**服务窗口年终工作总结个人9**

20xx年区文广新局窗口在市场管理科全体成员的共同努力下，本着一切为百姓服务的宗旨，围绕优化服务、从百姓的利益出发,探索审批、管理的新思想、新途径和新方法，为优化发展环境，服务我区的经济，服务人民群众发挥了积极作用。在大厅领导的正确引导下，按照“流程更优、环节更少、时间更短、服务更佳”的原则，通过扎扎实实的努力，圆满地完成了工作目标。

>现将20xx年的工作情况做一下总结：

一、优化服务、提质提效。为使办件程序、办件时限、办件流程规范化，在受理每项审批事项时，我们对每一件申办材料，依据法律、法规要求，都认真核对、审查，在确认无误后才进行登记、审批。对不符合登记条件和材料不全的一次性告知。在工作中，我们做到不延误、不错不漏。20xx年我窗口共办理行政许可案卷11件。其中歌舞娱乐类1件（法人变更）、印刷企业（打字复印）1件、图书报刊零售2件、音像制品零售1家、营业性演出备案2件、演出团体1家、互联网上网服务3家（见附表）。待办行政许可审批4件。其中电子游艺2件、互联网上网服务2家。

二、完成行政服务中心的.平台信息录入工作。

三、做好行政审批案卷的整理工作，为上级领导的检查做好准备。

>20xx年工作思路：

工作理念：以群众满意为最高标准；以法律法规为依据，强化服务群众观念教育，增强服务意识；

工作目标：努力做到阳光、高效的工作，进一步优化发展，更好地便民利民；

服务宗旨：公正、便民、高效、廉洁；

主要工作内容：一是群策群力，进一步把窗口工作人员凝聚起来,抓好窗口建设，提高人员素质；二是与各部门加强协调，认真履行职责，进一步提高行政审批效率；三是建立健全各项工作制度，严把考勤考核关。

**服务窗口年终工作总结个人10**

行政服务大厅建设局窗口是经县委、县政府批准，县建设（规划）管理局派出，承担县域规划建设管理工作四大类共计52项行政、8项材料备案、15项规费收缴及政策咨询服务的.职能办事机构。目前共有6名工作人员。

>一、20xx年工作情况

20xx年，在局党委和大厅管委会的正确领导、严格管理和监督指导下，窗口工作坚持以科学发展观为指导，以高标准服务为宗旨，立足本职打基础，创新服务谋发展。在认真贯彻“公正、便民、廉洁、高效”的服务理念，努力打造规划建设和管理工作业务的绿色通道，构建和谐的窗口工作运行环境的具体工作中，我们克服了办公地点离家远，上下班交通不方便；指纹考勤细，制度管理严；及偶遇恶劣天气影响或家庭事务难以顾及等困难，不断改进行政审批服务方式，增强服务意识，优化办事流程，提高办事效率，努力为客户提供了优质高效的服务。全年共受理四类行政审批22项，办结业务970件，收缴各项规费4636万元。窗口月月被评为红旗窗口和服务标兵，连续两年被评为市级“文明服务窗口”。

20xx年，我们工作的主要做法：

一是积极服从服务于领导和中心工作，坚定信心，加强学习，坚定不移地贯彻执行了集中行政审批制度；

二是牢固树立“一盘棋”的工作思路，密切协调、强化管理，确保了规划建设和管理行政审批业务的程序化运作；

三是认真贯彻执行规划建设管理工作的法律法规，严格执法，热情服务，有效地维护了建设（规划）局窗口“济南市文明服务窗口”的良好形象。

20xx年，我们的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足。

一是受大厅管理制度的强制性及窗口发证、收费业务的单纯性影响，向局领导汇报工作少，对中心工作的服务到位率低；

二是受职能限制，给局属各部门工作交流少，信息掌握不及时、不全面，给局领导的参谋作用发挥不好；

三是受环境、服务意识、服务能力的影响，服务水平有待于进一步提高。

>二、20xx年工作要点

（一）20xx年主要工作任务：

1、确保一个目标：市级文明服务窗口。

2、力争两个满意：领导满意、客户满意。

3、处理好三个关系：中心工作“第一”的关系、部门工作“一盘棋”的关系、个人工作“一心敬业”的关系。

4、实现四个明显：精神面貌明显改善、服务意识明显增强、工作节奏明显加快、行政效率明显提高。

（二）20xx年主要工作措施：

1、及时汇报工作、争取各级领导的更大支持。

2、经常\_流工作，取得部门思想认识上的统一，工作上的“一盘棋”，行动上的快节奏。

3、不断总结窗口工作的经验和不足，强化政治和业务学习，进一步提高窗口工作人员依法行政、便民服务的能力。

4、强化窗口业务密切配合协调下的个人分工负责制，动员窗口每个工作人员，以优良的人格魅力，影响、团结和激发窗口工作人员立足本职，倾情服务，创新业务，努力工作。

**服务窗口年终工作总结个人11**

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢![

作为服务窗口收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。这一年来我虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历一段不平凡的考验和磨练。

>现在我将20xx年工作总结如下;

(一)：认真学习内强素质坚定信念

今年以来，我积极参与管理处组织的学习“微笑京珠”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章制度、业务理论知识，以各项规章制度规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。同时通过继续深入学习陈刚毅事迹，进一步坚定了我投身高路事业的信念。

(二)：爱岗敬业外树形象和谐费亭

做为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。碰到不理解的司机，我总是据理力争、动之以情、晓之以理，以优质的服务，过硬的业务理论水平，赢得了过往司乘人员的理解与尊重。

(三)：团结同事乐于助人和谐班组

做为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律已、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。和班员积极认真的完成所领导交办的各项工作。

以上是我在20xx年学习、工作、生活方面的一个总结，虽然较之20xx年相比有了一些进步，但仍存在一些不足的.地方：

1、在学习上的主观能力性不够

2、工作上业务水平与管理所的要求还有一定差距

3、集体组织的文体活动参加不够

4、微笑京珠方面仍有不足

在新的一年即将到来之际，我会以新的面貌，新的计划，来迎接20xx年。在工作中和同事之间相互团结，互相帮助，积极配合领导的工作。我会在微笑服务这一块下功夫，用微笑传递着我们的真诚，真诚的服务司乘，服务社会!所谓“服务有起点，满意无止境”，在做好“微笑京珠”文明优质服务工作的同时，也要当好一名宣传国家收费政策的宣传员，还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员，更要当好一名倡导和谐交通的微笑使者!只有不断提高我们的业务水平，不断深化我们的服务意识，变换角度，变收费为服务，才能在收费过程中热情服务、文明收费，才能克服生、冷、硬的工作态度，为和谐收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。真诚的微笑不花费什么，却可以赢得一切，当微笑像呼吸一样自然时，我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰，手有余香。以诚挚的微笑对人，不仅提升了社会满意度，而且也提高了自身素质和工作效率，变得美丽而自信，窗口争执少了，矛盾少了，营运环境更加和谐、更加井然有序。

以上是我20xx年的总结和20xx年的工作目标。

**服务窗口年终工作总结个人12**

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[20\_]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\_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\_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《\_行政许可法》、《\_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《\_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\_“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。

**服务窗口年终工作总结个人13**

客户服务中心担负着城乡居民生活用电的服务工作。中心设有客户信息部、用电业务办理、用电业务咨询。近年来，客户服务中心积极开展诚信服务、塑造文明窗口，为广大群众提供“优质、方便、规范、真诚”的服务，使客服中心成为规范、务实、高效的基层服务窗口。下面，我就客户服务中心窗口建设工作向大家作一简要汇报。

>一、深化窗口硬件建设，营造宾至如归的服务环境。

1、引进信息技术、改进服务手段。业扩报装联动服务，将客户的办理周期缩短到最短，提高了效率。在客户服务中心建立了12398系统，架设了与客户之间的连心桥。为方便客户交纳电费，我们从电费核计票出来后，第一时间通知客户，为客户缩短了时间。

2、优化服务设施、美化服务环境。公司投入大量人力物力，建设崭新的营业场所。客服中心营业大厅采用敞式服务，大厅内服务项目、工作流程都上墙公布，大厅内还细心地为客户提供纯净水、雨伞、针线、老花镜等便民用具。整个营业厅定为“无烟区”，制定了卫生责任制度，设置了卫生监督员，为客户营造了一个优雅舒适的环境。

3、建立监督机制、提高服务质量。我们客户服务中心设立了监督电话和举报箱、意见簿，聘请了120名行风监督员，并定期召开监督会议，研究如何改进自身不足，更好地做好优质服务工作，最大限度地追求客户满意。

>二、强化窗口队伍建设，建立一流的服务队伍。

1、加强培训，提升员工素质。窗口人员统一使用文明用语，统一制作了岗位胸卡，统一服装。向客服中心等窗口单位下发了《安泽分公司员工工作礼仪规范》，并组织开展学习。

>三、推广特色服务，培育精品服务文化。

1、坚持“首问负责制”，实行一站式服务。我们在公司范围内均实行“一口对外”制度，严格贯彻执行“首问负责制”，坚持公司提出的“三个十条”规定，快速处理客户投诉和咨询及业务受理等，做到“内转外不转”，客户只要“进一个门，找一个人”，就能在公司供电服务“十项承诺”规定的时限内办完一切用电手续。

2、严格“五项禁令”，坚持规范化服务。我们要求每名员工严格遵守电力系统“五项禁令”，即严禁超过电价标准和随意改变客户电价类别、严禁提高收费标准和自立收费项目、严禁吃拿卡要客户、严禁违反规定随意停电和拖延送电、严禁在工作时间和工作日中午饮酒，违反者将受到最高达开除的严厉处罚，保证服务的规范化。

4、建立绿色服务通道，推行亲情服务。我们为老弱妇孺客户在大厅建立了绿色通道，由专人负责帮助他们进行业务办理，对于不方便前来办理的客户，我们还派人上门进行业务服务。

6、开展换位思考，突出精细化服务。公司要求窗口人员要有“用心把细节做好”的服务意识，认真履行服务职责。开展换位思考，以客户之心来度已之责，服务中注重观察客户反应，关注客户需求，排解客户困难。

7、实行无午休制度，保证全天候服务。公司窗口单位均实行无休息日和无午休制度，营业人员随时都能接受用电申请和服务要求。同时，为保障城关居民的可靠用电，客服中心开通了24小时值班的12398电话，保证不间断报修。积极兑现服务承诺，哪里出现故障，不论是白天深夜、晴天雨雪天气，我们的抢修人员都将在第一时间赶赴现场，及时恢复用户的正常用电。

**服务窗口年终工作总结个人14**

20xx年，x区政务服务中心在区委、区政府的领导和市政务中心的指导下，围绕区委、区政府中心工作，进一步完善政务服务中心建设，深化规范化服务型政府建设，提高行政效能，优化投资环境，为“四区”建设服好务。现将区政务服务中心20xx年度工作总结报告如下：

>一、全面完成“两集中、两到位”工作

一是完成部门行政审批(服务)职能向一个科室集中。全区21个有行政审批职能的部门全部设立行政审批科，由行政审批科代表本部门集中办理法定的行政审批事项，全面完成部门审批权向一个内设科室集中。其中行政审批科单设的部门3个，挂靠其它科室的部门18个。二是完成行政审批科成建制向政务服务中心集中。x区根据各部门设立行政审批科的情况，3个单设行政审批科的和4个审批业务量较大的，审批科成建制进驻区政务服务中心，在政务服务中心设立8个后台办公室，后台办公人员23人;增挂牌子的也保证有足够的力量和专业骨干进驻区政务服务中心，全面完成各审批职能部门的行政审批科全部集中到政务服务中心工作，政务服务中心共有25个职能部门进驻，设立了43个服务窗口。三是完成各职能部门将行政审批权向办事窗口授权到位。全区504项行政审批事项及政务服务事项有494项集中在政务服务中心(分中心)办理，集中率达98%。各部门在办事窗口设立首席代表，将行政审批权限充分授权给窗口首席代表，并于今年年初签订书面授权书，全面实现行政审批权向政务服务中心窗口授权到位。四是确保行政审批事项在政务服务中心办理到位。实行“一个窗口”受理、“一个窗口”办结的“一条龙”服务，杜绝办事群众“多头跑”、“来回跑”的现象。今年1-10月，区政务服务中心(分中心)共办理行政审批事项及政务服务事项316994件，其中现场办结298702件，现场办结率为。

>二、全面推进政务服务中心标准化建设工作

x区以创建一流政务服务中心的目标，采取切实有力的措施推进政务服务中心标准化建设。一是x区政务服务中心面积2550㎡，大厅宽敞、明亮、整洁，服务窗口办事指南、办公电脑等办公物品整齐统一，摆放有序;服务大厅窗口分布、楼层分布等指示牌清晰准确，配套服务设施设置合理，齐备，中心积极营造规范、舒适的办公环境，使群众到中心办事一目了然，方便办事。二是调整窗口布局。结合推进并联审批要求，将企业登记类的办事项目所涉部门分区域相对集中，便于服务对象咨询和审批内部流转，促进服务效率提高。三是中心严格规范各窗口的收费，统一由入驻中心的银行收取，向社会公布服务事项的收费标准及收费依据等，有效杜绝了行政审批乱收费和“搭车”收费等不规范行为，避免发生窗口乱收费的现象。

>三、深化并联审批，减免新办企业注册登记费

x区深化并联审批，按照“统一受理、抄告相关、并联审批、限时办结、集中回复”的要求，积极推进新办企业注册并联审批，并于今年3月20日起，免收新办企业注册登记相关费用，包括企业注册登记费、营业执照副本工本费、税务登记证工本费、组织机构代码证工本费。受理新办企业注册申请后，区政务服务中心并联审批窗口督促工商、税务、质监实施并联审批，于2个工作日内办结相关证照，核定相关费用。申请企业取件时，并联审批窗口将“三证”(工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证)一并发放给企业，企业无需交纳注册登记相关费用。截至10月底，并联审批窗口共办理注册新办企业873户，共计减免企业注册登记费73万余元。

>四、进一步规范政府投资工程建设项目招投标工作

为切实加强我区政府投资工程建设项目招投标(比选)活动的监督，进一步规范招投标(比选)行为，x区下发了《贯彻的实施意见》(锦监发〔20xx〕35号)，要求自20xx年1月1日起，我区所有国家投资工程建设项目的招标投标或比选活动，必须进入成都市建设工程项目交易服务中心进行。

>五、严格使用统一的行政审批业务办理和电子监察系统

按照电子监察系统建设的要求，x区推行使用省、市统一的行政审批业务办理和电子监察系统。一是按照统一确定的原则、分类、标准和名称，组织开展行政审批及政务服务事项清理。二是对清理保留的504项行政审批(服务)事项，积极做好行政审批(服务)事项的规范工作，完善行政审批(服务)事项基础数据，包括：项目名称、设定依据、审批条件、数量、审批程序、审批时限、收费依据和标准、申请材料等22个要素，完成行政审批(服务)事项流程、办理环节的规范和优化工作，并纳入政务服务中心集中办理，实现省、市、区政务服务中心行政审批项目名称和标准统一。三是严格使用省、市统一的行政审批业务办理系统，做到超前防范、动态监管和硬性约束相结合，促进窗口单位及工作人员按法定程序办事，有效规范行政审批行为，推进依法行政。自市级行政审批业务办理系统运行至今，无一件因窗口办理超时而产生的超时件。

x区政务服务中心本着切实方便群众，完善电子政务建设的目的，建立了政务服务网站，为办事群众提供网上在线咨询、相关表格下载，即时将当天各窗口接办件数量和各审批事项的办理情况在网上进行滚动公示，做到办事事项、办事流程、事项办理过程、办理结果一目了然。

>六、加强窗口队伍建设

一是为确保政务服务质量，提升政务服务形象，对进入中心窗口的工作人员严格把关，x区建立“政务服务窗口”工作人员的准入和退出机制。选派职能部门素质高、业务精、能力强的同志到“政务服务窗口”工作。二是积极组织窗口工作人员开展形式多样的培训和宣传教育，诸如：审批应用系统使用培训、普通话培训、服务礼仪培训等，牢固树立“以民为本、以客为尊”的政务服务理念，提高窗口工作人员的业务能力、服务水平，以提升政务服务窗口整体服务质量。三是实施月度优质服务窗口和年度优秀窗口的评选，树立典型，充分调动窗口工作人员的积极性和主动性。四是中心设立了监察投诉台、投诉举报箱等投诉设施，公开行政效能及投资软环境投诉电话，畅通政务服务投诉渠道，在服务第一线直接听取办事群众的意见，及时发现问题、化解纠纷、解决矛盾。今年，没有发生一起新闻媒体的负面报道，也没有发生一起因明察暗访而引起的通报。

>七、创新推进街道便民服务中心和社区代办点标准化建设

x区把街道便民服务中心和社区代办点规范化建设工作与街道管理体制改革和创新社区治理机制相结合，构建覆盖全区、城乡均衡的公共服务网络。按照社区服务“网格化”的原则，结合街道、社区的地域和人口特点，在全区16个街道办事处采取“一站一居”或“一站多居”方式，建立了28个“公共服务站”，设立统一规范的服务窗口，作为街道办事处和社区向居民群众提供公共服务的窗口和平台。并通过统一的笔试和综合考核，建立了一只具备较高素质的300余人的社区公共服务站专职工作人员队伍，为提高基层公共服务水平提供了人才保障。

二是推进“民生类”审批服务事项进社区。我区对社区居民生活息息相关的“民生类”审批和服务事项进行了梳理，明确了公共服务站应承担的审批和服务事项。目前，公共服务站共承担了与社区居民日常生活相关的城乡最低生活保障待遇审批、《再就业优惠证》办理、再生育审批、《一孩生育服务证》办理等x个部门的6大类，49项“民生类”审批服务事项。

三是简化办事程序，优化办事流程。对审批权限在区一级的“民生类”审批和服务事项，区政府有关职能部门充分授权给“公共服务站”办理，并在全区范围内启用了街道办事处“审批专用章”。对暂不能委托授权的审批服务事项(或审批权在省、市)，将原来的“社区→街道办事处→区级职能部门”三级工作流程优化缩减为“公共服务站→区级职能部门”二级工作流程，进一步缩短了办理时间。另外，公共服务站进一步改进服务方式，严格落实“上门服务”、“全程代办”，“主动服务”等工作要求，变群众跑路为工作人员主动上门，为群众提供“一站式”、“全方位”的政务服务。

**服务窗口年终工作总结个人15**

为加快“五化三统一”建设进程，大力实施“四区”战略，深入开展“整作风、提效能、优环境”主题活动，我局以贯彻落实科学发展观为航灯，以营造一个更加优势的政务发展环境为出发点，以提高服务水平为切入点、以群众满意为落脚点，努力把县行政服务中心与县招标投标中心建设成为“服务经济发展的平台，和谐公共大众的通道，展示政府形象的.窗口”。现特向社会郑重承诺：

一、创新服务理念，强化服务意识。我局始终坚持“服务发展、方便群众、塑好形象”的服务宗旨，大力倡导以服务对象满意为第一标准的服务理念。紧紧围绕“热情主动、优质高效、依法行政、公正廉洁”等方面寻找差距，查摆问题，把“群众满意不满意”作为衡量窗口工作优劣的唯一条件，切实改进工作作风，提高服务质量，打造一个优良的政务服务环境。

二、规范行政行为，提升服务水平。进一步完善内部管理制度，通过制度来规范服务语言、服务态度、服务仪表、服务质量。积极推行政务公开，将各窗口单位的行政许可审批事项、办事程序、审批依据、承诺时限、收费标准及依据、所需的申报材料等全部上墙公示，通过电子监察系统和现场巡查对窗口办理事项情况进行检查，及时纠正存在的问题。公开投诉电话，设立投诉信箱，积极受理群众投诉举报，让窗口单位置于广大群众监督之下，促进各窗口的服务水平迈上新台阶。

三、创新服务机制，提高办事效率。一是推行“领导定期审批制”。对不宜授权窗口首席代表办理的事项，由单位领导每周定期1—2天到窗口审批办理，杜绝“两头跑”和“体外循环”现象。二是推行“涉政事务代理制”。为企业和外商投资开通绿色通道，提供快捷高效的综合服务。三是推行“联审联批制”。对涉及到两个或两个以上部门许可（审批）的事项，由我局组织，主办单位牵头，协办单位参加联合审批。四是推行“预约服务”制度。在双休日和法定节假日开展预约服务，确保急事急办、特事特办。五是推行网上办理，提高审批效率。逐步推行“外网受理、内网办理、外网反馈、全程监控”的行政审批新模式，确保审批事项实现网上咨询、网上申请、网上受理、网上审核、网上缴费、网上办结、网上反馈，切实提高审批效率。

四、强化监督管理，规范交易平台。进一步规范公共资源交易和政府采购工作制度，扩大交易范围，加强和改善监督管理，确保公共资源交易公开、公正、公平，努力实现公共资源交易的透明化、运作的规范化、效益的最大化。

以上承诺，真诚欢迎社会各界予以监督。

**服务窗口年终工作总结个人16**

根据安排，现将发改委投资科（窗口）今年以来的工作情况总结如下：

>一、完善工作规范，提高服务能力

一是窗口受理审批机制实现“三个一”（即一个窗口受理，一个窗口审批，一个窗口发文）。二是进一步落实ab岗制度，窗口工作人员熟练掌握各项审批事项的业务知识及审批服务操作。三是营造窗口优质高效服务氛围。四是打造规范优质的服务。服务事项实行“九公开”，服务方式实行“四个一”运行，即一个中心对外、一个窗口受理、一套程序运作、一站式办结，积极开展“预约、延时、上门服务制度”。

今年1至10月底，投资科（窗口）受理政府性投资审批、企业投资项目核准和备案三种类型项目155件，受理工业投资项目预审23件，总办件数178件，办结率100%。在总办件中：办理政府投资项目审批48件，总投资亿元，较上年同期下降；办理企业投资项目核准和备案107件，投资亿元，较上年同期下降；办理工业投资项目预审23件，投资额亿元，较上年同期增长。

>二、开展效能建设，不断创新机制。

一是深入开展“一改三服务”活动，改进工作作风服务基层，优化办事流程，简化申报材料，对县级政府性投资项目立项流程及材料组织进行了优化。二是简化审批环节，落实行政审批服务责任制。约束审批权，公开审批条件，健全审批监督机制以及审批义务的履行。特别是重视审批责任的承担，按照“谁审批，谁负责”的原则，建立健全审批责任追究制，严格责任追究。三是落实“一站式”办结，自受理事项起，从政策解答到项目审批，所有审批服务事项由窗口一站式办结；四是落实“限时”办结再提速。对行政审批事项的环节、流程、时限等进行优化和压缩，经优化后办件时限实现了再提速，核准项目在2个工作日内办结，比规定办理时限缩短18个工作日；备案项目在1个工作日内办结比规定办理时限缩短14个工作日。

>三、开展行政审批事项和权利清单清理

根据要求，对我委负责实施的行政审批事项和七类行\_力进行全面梳理、清理。经清理，我委县本级行政许可项目两项，分别是：

1、县级核准权限的企业投资（外商投资）项目核准；

2、固定资产投资项目节能审查。转变管理方式作为内部管理两项，分别是：

1、交通、煤炭、电力、市政道路和管网、城市供水和污水处理等基础设施项目5亿元以下的项目初步设计和总投资概算审查；

2、县级政府性投资项目的审批。

>四、政府核准的投资项目实施情况

自《政府核准的投资项目目录（3年本）》实施以来，投资科（窗口）严格按照目录实施企业投资项目核准。对于钢铁、电解铝、水泥、平板玻璃、船舶等产能严重过剩行业的项目，按照\_关于化解产能严重过剩矛盾指导意见的要求，严格控制新增产能；进一步缩小核准范围，严格执行xx年本核准目录，并按照《产业结构调整指导目录（xx年（修正）》，《外商投资项目核准和备案管理办法》，只要是“核准目录”以外属鼓励类和允许类的\'企业投资项目，一律实行备案制；建立协同管理机制，积极推动纵横联动的部门协同管理机制，进一步完善内部工作制度，强化自身约束，建立健全行政审批事项的清单制度，及时更新行政审批事项目录清单，更新行政审批事项的服务指南，加强业务、政策学习，提升自身业务素质和政策水平，廉洁自律，防止管理真空，防控审批风险，防范审批腐败。

>五、做好项目审批、核准、备案信息报送工作

根据《国家发展改革委办公厅关于做好固定资产投资项目审批、核准、备案信息报送工作的通知》要求，下载、安装和掌握“投资项目审批、核准、备案信息采集软件”，对审批、核准、备案项目的名称、项目法人单位、建设地点、行业、项目主要建设内容和规模、计划总投资等投资项目信息进行采集、上报。

>六、下一步工作安排

1、继续抓好政治思想学习和本部门业务学习，同时注重学习其它相关部门的业务知识和办事流程，继续深入推进廉政风险防控，进一步提升项目服务水平和服务质量。

2、继续深入贯彻落实“肥东县发展和改革委员会机关效能问责实施细则”、“肥东县发改委投资项目预审管理制度”、“关于进一步强化发改委窗口服务促进招商项目建设的实施办法”，搞好项目管理工作。

3、在力求全面理解和准确把握投资体制改革、产业结构指导目录、行业规划等相关政策精神的基础上，进一步统一思想，规范管理、强化服务，确保投资项目顺利实施。

**服务窗口年终工作总结个人17**

>一、窗口医疗费用报销人数急剧增加，医疗费用日趋复杂。以前每年的5、6月份是窗口医疗费用报销人数比较少的时间段，但近两年来窗口报销的人越来越多，分析其原因：

1、职工医保卡的发放速度慢，导致很多人可以享受医保待遇了，但因没有医保卡只能由参保人员自己垫付来窗口报销；

2、参保人员在异地发生的医疗费用增多。异地安置人员的医疗费用在总医疗费用中占的比重越来越大，因为无法联网结算，只能到窗口报销，加上居住地与我区医保政策不同，使医疗费用审核繁琐而复杂，从而加大了审核难度；

3、近年因外伤引起的医疗费用逐年增多，且情况非常复杂。为严把医保基金的`支出关，我们加强对定点医疗机构外伤医疗费用的核查，同时严格审查到窗口报销的外伤医疗费用，多渠道取证，从源头上杜绝医保基金的流失。

>二、定点单位联网结算费用增长快，管理难度加大。随着参保人员、定点单位的逐年增加，在定点单位发生的医疗费用也成倍增长，医疗费用的审核压力日益加大。医疗费用审核中主要存在以下方面的问题：

1、超量配药、用药不合理的情况存在。

2、定点零售药店在无处方的情况下配售处方药；

3、未严格执行《浙江省基本医疗保险医疗服务项目目录》的相关规定。

针对当前工作中存在的问题，我们将进一步加强对定点医疗机构、零售药店的审核稽查，通过建立考核指标体系和准入退出制度来监督定点单位的医疗服务行为，降低不合理费用的支出；同时探讨新的医疗费用审核和结算方式，比如医疗费用抽样审核和单病种结算办法，从而提高工作效率，合理控制医保基金支出，完善医疗保险管理机制，力争使医保管理和服务水平再上一个新台阶，树立社保经办机构的新形象。

xx年9月，职工医疗保险科共审核医疗费用414058人次，总医疗费用达万元，其中窗口医疗费用报销615人次，审核医疗费用万元，剔除不符合医保基金支出的费用万元；审核定点单位联网医疗费用413443人次，审核医疗费用万元，剔除定点单位不合理医疗费用万元；拨付定点单位联网医疗费用达3319万元；办理困难群众社会医疗救助40人次，救助费用达万元；收回社会医疗救助券万元；办理各类信访回复18件。

9月份，接群众举报，反映某定点零售药店存在不按处方规定配（售）药品、将非基本医疗保障基金支付范围的费用列入基本医疗保障基金支付范围的问题。为此，劳保局立即成立了专项稽查小组，多方调查取证。通过取证发现该单位多次在没有处方的情况下，将处方药品配售给医保参保人员，并在事后通过私造处方、补处方等伪造医疗文书的手段骗取基本医疗保障基金，情节严重。根据有关规定，劳保局从9月8日起取消该单位医保定点零售药店资格，三年内不得重新申请定点，并追回违规支出的医保基金。为了这是我区打破定点医院、定点药店“终身制”，全面推行医保定点准入、竞争和退出机制之后，对第四家存在严重违规行为的医疗机构亮出“红牌”。

本月职工医疗保险科完成了职工医保相关内容的iso900质量管理体系作业指导书，共15项内容，其中非许可审批权类9项，行政监管类3项和其他权类3项，这是职工医疗保险科推行权利阳光运行机制的重要前提和保证。为了保证《浙江省基本医疗保险、工伤生育保险药品目录》（xx）的顺利实施，职工医疗保险科于9月19、20日会同区劳动保障学会组织了我区区级以下定点医疗机构、定点零售药店医保管理人员业务培训，指导该类人员做好新药品目录的匹配工作，确保新旧目录的平稳过渡。

下一步科室的重点工作是做好新《药品目录》实施的宣传解释工作，并针对定点单位在实施过程的问题及时给予解决；配合市局做好市民卡“一卡通”实施的准备工作，为明年“一卡通”的顺利实施打好基础。

**服务窗口年终工作总结个人18**

一年来，我始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，积极工作，使窗口各项工作得到好评。主要有以下几方面：

>一、思想政治方面

作为窗口的工作人员，要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的\'事。作为城市规划的窗口工作人员，我始终没有放松对业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。有关建设项目选址意见、办理程序、行政处罚等方面的专业知识，我都认真地去学习。如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。

>二、职业道德方面

在窗口工作中，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”作为在窗口工作的职业观念和宗旨。爱岗敬业，积极履行岗位职责，严格要求自己。

>三、工作方面工作中

确保做到件件有着落，让前来办事的群众满意而归。一件来,办件共294件，其中收取规划技术服务费710807元；代收墙改基金1546768元。

>四、下一步打算

廉洁自律，勤奋工作，在窗口我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。为把滁州打造成为最适宜居住和创业的城市贡献自己一份微薄的力量。

**服务窗口年终工作总结个人19**

20xx年，我窗口按照“以民为本，坚持标准、快速审批、优质服务”的工作原则，采取一系列的便民措施，使窗口工作蒸蒸日上，较好的完成了年初提出的各项工作任务。现将一年来的工作简要总结如下：

公共场所卫生许可新办理130家、注销6家，变更7家，延续29家，饮用水卫生许可2家、餐饮具集中消毒服务单位备案1家，放射卫生2家，二胎审批办理1500多家。

同时，积极参加中心和卫计局组织的各项政治与业务学习，不断提高自身综合素质和业务能力，严格遵守“岗位责任制、服务承诺制、首问责任制、责任追究制、请假考勤”等规章制度，不断提高办事效率。窗口办公用品摆放整齐、卫生清洁，免费提供纸、笔、胶水、剪刀、印泥等物品，方便群众办事。工作人员文明礼貌、服务周到，时刻保持窗口不空岗，并在窗口设置了各服务项目的告知单，详细列出了办事流程、办事要求等，对每一位办事人员咨询业务时，窗口工作人员总是不厌其烦地做到有问必答、有求必应，为办事人员排疑解难，坚决杜绝门难进、脸难看、话难听、事难办的现象，严格按规定流程，在规定时限内办结或提前完成受理事项，杜绝推诿扯皮和“梗阻”现象，没有发生一起错办件和信访投诉件。在内部管理方面，明确了窗口工作人员工作职责。对属于审批权限内的项目，在原有基础上精减审批环节，简化审批流程，压缩审批时限，提高审批工作效能，对申请人交来的时间进行现场审检，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事项和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%，塑造了良好的卫计窗口形象。

>20xx年，我窗口的工作计划是：

一、继续实施一系列便民措施，为群众提供更优质、更高效的服务，真正做到急群众之所急、想群众之所想、解群众之所难、帮群众之所需。

二、进一步优化审批流程，简化审批手续，减少申报材料，压缩承诺时限，实现行政许可服务提速提效。

三、进一步加强法律法规和业务知识学习，不断提高为群众服务的能力。

四、继续完成卫生许可证的发放工作和二胎审批工作，完成上级交办的任务，认真把关，不走过场，继续做好案卷的建档和归档管理工作。

>具体措施：

一、为照顾路途遥远的办事人员材料不全的问题，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，同时也提高了本窗口的工作效率。

二、卫计局主管领导每周到中心坐班，了解情况，及时解决工作中的新问题，签批许可文书，积极为窗口承诺时限内审批创造条件。

在今后的工作中，我窗口工作人员共同努力，争做群众满意的服务窗口，争做中心优秀窗口。

一年来，水务窗口在政务服务中心的领导下，认真落实上级指示精神，以“服务群众、促进发展”为宗旨,按照方便、快捷、规范、公开的审批原则，以人水和谐为理念，积极开展水务行政审批的各项工作。并与局有关科室团结协作，全面提升行政审批服务标准化便利化水平，审批工作实现了无一件违规办理，无一起投诉事件。在今年窗口工作综合考评中，水务窗口一直居于前列,得到了群众和各级领导的充分肯定，展现了水务窗口勤政为民、热心高效的良好服务形象。主要工作情况有以下几个方面：

>一、加强窗口管理，规范办事流程

处事要公，公生明；律已要严，廉生威；待人要诚，诚生信；工作要勤，勤生效。

1、按照河北省标准化建设的.总体要求，重点对进驻事项、审批流程、网上服务等事项进一步加强。制定本窗口审批服务项目指导规范和审批流程，明确带班领导和窗口人员的职权范围，做到窗口审批事项进驻服务中心落实到位、窗口工作人员授权到位。积极协助中心推动网上服务的落实。窗口还配备了剪刀、花镜、浆糊、印尼等便民物品，为群众提供了便捷的服务。

2、认真做好业务咨询和解释说服工作。推行热情礼貌服务，对来窗口办事群众，做到热情接待，耐心解答，积极引导，言行举止和善得体。对于不能及时作出答复的情况，不推诿，不扯皮，积极与局相关业务科室联系，热情细致做好解释工作。

3、加强对窗口干部、职工的理想信念教育、廉洁自律教育，牢固树立为民服务的宗旨意识，从思想上筑牢反腐防线。全体工作人员在认真学习相关法律、法规，学习各项规章制度的同时，更注重思想品德的培养，在工作中积极践行。七月初，政务服务中心组织了“作风纪律整顿教育”，窗口的全体干部职工积极参加，中心王贵东主任做了《重温党章》的专题讲座，结合工作实际摆事实讲道理。通过这次教育整顿，使窗口的干部职工极大地增强了宗旨意识、责任意识、大局意识。

4、严格遵守工作纪律，遵守政务服务中心各项规章制度。服务质量的高低代表着单位的形象，日常管理是完成各项工作的基础。所以，只有强化纪律意识，才能提高工作效率，才能周到、准确的做好本职工作，才能避免疏漏和差错。在日常的工作中，全体干部职工严格遵守工作纪律，认真履行中心的各项规章制度，杜绝迟到、早退等违纪现象的发生。始终坚持做到举止端庄，礼貌待人，卫生整洁，办公有序，树立了水务窗口的良好形象。在中心的检查评比中，多次被评为优秀窗口及党员示范岗。

>二、依据有关法律、法规严格行政审批

随着我区经济的发展，水利基础设施建设步伐的加快，加强水利工程和水资源保护的任务越来越重，做到严格审批，依法维护好我区的用水秩序，是非常重要的任务。

1、始终坚持依法审批，公正严明。根据《水法》和省政府[20xx]61号文件的通知要求，规范取水行为，强化水资源的统一管理，认真做好取水许可和水土保持方案许可申请材料审查工作。申请材料齐全、符合要求的立即登记受

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！