# 便民中心作风整治工作总结(优选3篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-03-04

*便民中心作风整治工作总结120--年，便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作：>一、遵章守法，坚守岗位。便民服务中心工作人员严格按制度办事...*

**便民中心作风整治工作总结1**

20--年，便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作：

>一、遵章守法，坚守岗位。

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

>二、加强学习，不断提高服务质量。

便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识，坚持首问责任制和限时办结制，虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改进工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。对因不了解情况、理解有误而引起有情绪的群众，工作人员积极做好解释、协助办理工作。半年来，便民服务中心未发生一起工作人员与群众争吵，造成不良影响的情况。

>三、为民办事、快捷服务

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

>四、对照县目标考核认真完成任务。

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

>五、存在的问题。

窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

个别窗口因本办公室工作需要，AB岗位人员均不在岗，造成窗口缺岗。

>六、下一步工作打算

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

**便民中心作风整治工作总结2**

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的`一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅\*\*召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

>1、语言交流技巧方面：

（1）与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。

（2）在用户电卡出现问题需要修卡时

应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

（3）接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话

全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

>2、业务及问题处理方面：

（1）新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

（2）关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

（3）关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当\*\*排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

（4）当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

（5）关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会\*\*相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

（6）如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

**便民中心作风整治工作总结3**

xxxx年在x镇党委、政府的正确领导下，x镇便民服务中心认真贯彻执行各项工作，全力推进便民服务中心工作，现将便民服务中心全年以来的工作情况汇报如下：

>一、便民中心综合工作

（一）城乡居民养老保险工作

参保登记办理xxx人，死亡xxx人，待遇领取人员年审xxxx人。我镇参保人数共计约xxxx人，退休人数约xxxx人。

（二）基层平台和窗口服务工作

一是电子社保卡宣传工作，x镇办卡xxxxx张，电子社保卡申领任务xxxx人，目前申领人数xxxx人，签发比列xx%，在xx个镇街，x镇排名xx位。

二是窗口办理业务xxxx件，现场办结xxxx件。

三是每月在一体化平台做好登记办理工作。

四是开展周六延时服务工作，并做好数据表册录入和上报工作。

五是负责镇服务中心四个基层平台日常设施设备运行情况，及服务点服务事项指导工作，监督运行情况。

六是配合三方公司协调便民服务中心规范化标准化建设工作。

>二、就业服务和社会保障工作

（一）机关事业人员养老保险、医疗保险、职业年金和公积金

重新签订x镇机关事业单位保险代扣协议；每月按时缴纳机关事业人员的养老保险、医疗保险、职业年金和公积金费用，调动人员保险、公积金的增加和减少手续；每月到社保局下计划、缴费、开发票。

（二）城乡居民医疗保险工作

一是特殊人群xxxx年度参保工作，其中贫困户参保成功xxx人（成人参保xxx、儿童参保xx人）；优抚对象xx人、民政xxx人（成人xxx人、少儿xx人）、超龄失地农民x人、残联xxx人（成人xxx人、少儿xx人）、卫计xx人。一般人群参保xxxxx人。

二是宣传城乡居民医疗保险和生育险合并及报销政策；宣传xx岁以上老年人意外伤害保险。

三是宣传x市基本医疗保险的补充保险，“惠蓉保”保险。xx元/年，涵盖高发肿瘤病（肝癌、肺癌、乳腺癌）等治疗的必须药物，微信参保。

（三）农民工情况和就业服务工作

一是农民工外出务工人xxxx人，x月向富士康输送xxx人，签订合同工作人员xx人。开发非贫困村短期性公益性岗位人员共计xxx人次，开发临时性公益岗位xxx人次。

二是贫困户录入就业思维系统更新完善信息xxx人。

三是分别在x月组织农民劳动力、贫困户劳动力x人和x月组织农民劳动力x人，两次共计xx人参加现场招聘会；每月推送招工信息xx条。

四是摸底排查灵活从业人员xx人并建立台账，后期录入就业系统。

五是做好就业、创业政策的宣传工作。

>三、退役军人服务工作

1.镇村两级退役军人服务站服务体系建设于x月xx日前完成。建立退役军人党员台帐、退役军人在村居两委任职台帐、信访台账、电话接访台账、社保接续台帐、重点优抚对象及其他人员台帐、电话咨询台帐、政策咨询台帐。

2.清查出xxxx年优抚对象死亡xxxx年医保退费x人；做好退役军人的年检工作。

3.建设健全“两活动一制度”（思想政治工作年活动、基层基础基本建设年活动、常态化联系退役军人制度）。

>四、其他工作

协助做好民生事务办工作：x.全年x镇xx-xx岁高龄人员有xxxx人次，发放xxxxxx元；xx-xx岁高龄人员有xxx人次，发放xxxxxx元；全年快速救助人员有xx人，救助xxxxx元。x.完成了x镇村（社区）体制改革工作，由原来的xx个村x个社区合并为现在的x个村x个社区。x.开展了较大型文化活动x次，一般文化活动xx次。

>五、下一步工作计划：

1.持续做好各项常规工作。

2.积极开展“两活动一制度”（思想政治工作年活动、基层基础基本建设年活动、常态化联系退役军人制度）。

3.协助做好民生事务办工作及党委政府交办的其他工作。

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！