# 202\_年便民服务中心工作总结三篇

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-01-22

*便民服务是指以为民、便民、利民为服务宗旨，为人们提供充值话费、公用事业收费、行政事业收费、电子机票、火车票等各类便民服务，具有快捷、方便、安全等特点。下面是为大家带来的202\_年便民服务中心工作总结三篇，希望能帮助到大家!　　202\_年便民...*

便民服务是指以为民、便民、利民为服务宗旨，为人们提供充值话费、公用事业收费、行政事业收费、电子机票、火车票等各类便民服务，具有快捷、方便、安全等特点。下面是为大家带来的202\_年便民服务中心工作总结三篇，希望能帮助到大家![\_TAG\_h2]　　202\_年便民服务中心工作总结一篇

　　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。

**202\_年便民服务中心工作总结二篇**

　　按照建设规范化服务型政府的要求，以依法行政、规范服务、廉洁高效为主线，促进乡镇政府工作由“抓事务、抓管理”向“抓产业、抓服务”转移，通过职能整合，组建便民服务中心，集中受理办理关系人民群众的行政审批事项和公共服务事项，使之成为为民服务的综合平台、开展公共服务的窗口和推进政务公开的载体，为加快发展、科学发展、又好又快发展创造规范、高效、诚信、开放的政务环境。

>　　一、工作开展情况及特色

　　(一)完善镇便民服务中心建设，延伸服务链条

　　我镇成立便民服务中心以来，目前进驻中心的正常工作窗口共9个，分别为民政优抚、社会劳动保障、农医、农保、一卡通、农林水土、矛盾调解、计划生育、公共资源等。并按要求配备了场地设施和工作人员，制定了工作制度，实行了“一站式服务”，能为群众代理办证业务和服务事项，为群众办事带来了实实在在的方便。1-12月共办理各类事项8857件，处理各类事项8843件。为我镇经济的发展和招商引资创造了优良的经济。

　　(二)积极开展创新创业服务年活动，提升科学发展水平

　　按照县委的统一部署，在县创新创业服务年活动领导小组的指导下，本中心成立了创新创业服务年活动领导小组，制定了实施方案，扎实开展了落实实践科学发展观活动。严格制定学习计划，明确学习内容，采取多种形式，做好学习培训;开展“深入解放思想，推动创新创业”的学习讨论，提升了创新创业观念;通过多种形式实践活动的开展，增强了创新创业观念，增进了团结，提高了班子的凝聚力，取得了实效。

　　(三)狠抓机关效能建设，提升服务水平

　　积极开展机关效能建设活动，创新工作方法，使中心的机关效能建设活动取得了实效。进一步加强了大厅的工作纪律管理，提升了工作人员的服务态度、服务水平。健全完善了中心各项制度建设，重点抓好了首问责任制、办结制、责任追究制“三项制度”的落实。

　　(四)强化内部管理，争创一流窗口形象

　　1、加强学习，提高政策水平和业务素质。不学习就没有进步，不学习就没有发展，为提高中心工作人员的思想政治素质、政策水平、业务素质，中心组织工作人员采取集中学习、自学等形式学习“三个代表”重要思想、十七大精神及县委、县政府重要文件精神，不断提高思想政治素质，组织工作人员利用休息日学习业务知识，不断提高业务素质，重点解决窗口工作人员审批项目不清、法律依据不熟悉、服务运行不规范等方面存在的问题，切实增强服务本领和能力。

　　2、加强作风建设，创新管理手段。抓人员管理首先从考勤开始，从上、下班和坐班时间抓起。通过每日考勤和不定期检查，以及外出临时离岗登记和严格的请销假制度，有效地促进了工作人员遵章守规，保证了窗口人员上班时间在岗在位。

　　3、完善服务手段，提高服务质量。树立“中心人员为窗口服务，窗口人员为社会服务”的“双服务”工作目标，教育窗口工作人员，改变工作作风，增强群众观念，彻底摈弃“衙门”作风，着力打造“便民、快捷、高效”的服务平台。

　　4、加强现场管理，塑造一流的窗口形象。一是坚持总值班制度，及时接待、协调、处理现场出现的各种情况和问题;二是中心管理人员坚持工作在大厅，办公在现场，服务在窗口，把问题解决在萌芽状态;三是突出抓好服务规范的考核检查，坚持做到每天至少检查一次出勤和现场情况。

　　总之，今年来我镇便民服务工作取得了一定的成绩，为全镇经济社会全面发展，较好地发挥了保驾护航的作用。但我们还清醒地认识到存在很多不足，这些都有待于我们在今后的工作中切实加以解决。

>　　二、下一步工作打算

　　(一)做好宣传工作。乡镇便民服务中心是一项实实在在的民心工程，所以要在群众中进行广泛的宣传，要通过张贴公告、印发宣传单、集会宣传等，让群众认识到中心确实是好，确实便民。

　　(二)依法行政，规范运行。乡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)拓宽服务领域。只有不断拓宽服务领域，在事关群众的生产生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务，乡镇便民中心才能把群众中建立起对乡镇便民中心的信任、依赖和支持。乡镇便民中心要坚持在做好大厅窗口工作作为到中心的群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。

　　(四)加强中心队伍建设。乡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。今后，一要强化宗旨教育，二要加强业务技能培训，三要做到一专多能，一岗多能。

　　(五)加快电子政务建设。在推进项目办理公开的基础上，加强网络建设，完善办件管理系统、查询系统。认真学习借鉴外地运行模式，进一步完善便民服务中心的硬件、软件建设。

　　总之，我镇便民服务中心通过四年多来的运行，进一步转变了机关作风，方便群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，取得了明显成效，但同先进单位相比还有一定差距，今后，我们将进一步加大工作力度，借鉴好的经济，真正把便民服务中心建设成服务群众的民心工程、转变职能的示范工、招商引资的窗口工程，再塑安龙新形象。

**202\_年便民服务中心工作总结三篇**

　　今年以来，乡便民中心在市委、市政府的正确领导下，在乡党委、政府的具体指导下，中心全体工作人员的齐心协力共同努力下，认真按照党委政府会议提出的工作要求，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，各项工作均取得了较好的成绩，圆满完成了年初的计划。全年我乡便民服务中心共为群众办理各种便民服务事项432件，其中乡便民服务中心办理289件，村便民服务中心办理143件，办结率达到99.7%。现将我乡便民服务中心工作总结如下：

>　　一、工作开展情况

　　(一)提高服务功能，方便群众办事。

　　乡便民服务中心总面积114平方米，共设置党政综合类、民政残联类、计生服务类、劳动保障类、国土林业类等九大类窗口，现有窗口工作人员9人，各服务岗位都设有ab岗。中心主任由乡党政办主任兼任，中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，在大厅张贴所有干部身份职务公示栏，干部工作去向告知栏，解决了群众到乡镇办事进哪个门、找哪个人的问题，减少了因为程序不懂、办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，有效解决了群众办事难的问题。积极向上级报送政务服务工作信息，并圆满完成了信息报送任务。

　　(二)强化制度建设，增强服务保障

　　为使便民服务中心真正起到便民、为民、帮民作用，我乡从加强管理，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。

　　(三)规范办事程序，实行阳光操作

　　我乡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，把各项事务的办理置于群众的监督之下，杜绝了暗箱操作，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，营造了良好的经济发展环境。中心对外设立的窗口，主要负责办理各村无法办理的事项，根据群众需要，由相关部门按照规定的工作流程办理，办结后从窗口返回。通过规范服务，缩减了不必要的中间环节，简化了办事程序，提高了办事效率，办事程序一气呵成，服务功能大大提高。

　　(四)严格管理体系，增强服务质量

　　为进一步提高服务质量，杜绝中心违纪现象的发生，在便民大厅营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，出台多项措施为办事群众提供舒畅保障。首先明确了乡党委书记亲自抓、副书记具体抓的中心管理体制，对中心实行全天候全方位监督管理;其次要求中心严格遵守岗位责任制、工作督巡查制、首问责任制、办结公告制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、失职追究制、十不准等十项管理制度，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，并交由镇党政办进行通报。对工作人员明确责任:谁违纪、谁负责，谁违纪、处理谁。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。同时，要求全体工作人员在接待来办事群众上，切实做到五不让”热爱生活，热爱工作，助人为乐，努力打造人民满意的窗口。

>　　二、存在的问题和不足

　　(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缺少专项办公经费，便民服务场所日常开支均由乡村办公经费承担，负担较重。

　　（三）村级便民服务代办点办公室设备设施缺乏，存在与村“两委”共同办公的情况。

>　　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。进一步规范化建设乡村便民服务，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)加强村级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。

　　(四)拓宽服务领域。不断拓宽服务领域，在事关群众的生产生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务。在做好大厅窗口工作为中心的群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。

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！