# 乡镇便民服务中心年度工作总结范文

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2023-11-11

*乡镇便民服务中心年度工作总结范文（精选3篇）乡镇便民服务中心年度工作总结范文 篇1 在县行政服务中心和县纪委的指导下，我镇的便民服务中心建设工作圆满完成创建和实现了顺利运转，现就20xx年我镇便民服务建设工作总结如下： 一、主要做法 (一)...*

乡镇便民服务中心年度工作总结范文（精选3篇）

乡镇便民服务中心年度工作总结范文 篇1

在县行政服务中心和县纪委的指导下，我镇的便民服务中心建设工作圆满完成创建和实现了顺利运转，现就20xx年我镇便民服务建设工作总结如下：

一、主要做法

(一)加强领导，落实责任。

成立了工作领导小组，并确定一名领导具体负责抓好便民服务中心建设，将便民服务中心建设成服务型政府的一个重要平台和载体。我镇便民服务中心采取的是一楼集中办公方式;建立健全制度，加强管理，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、考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，明确奖惩制度都为便民服务中心的正常运转提供了保障。

(二)是规范管理，服务周到。

1、根据我镇实际情况，便民服务中心在党政办设立综合办公室，受理咨询、协调等，在各个办公室门外制作去向牌，显示去向和联系电话，方便群众联络;2、在一楼设立导向牌，指导办事群众顺利找到办事机构位置;另设村级便民服务室，除了完成政策咨询服务外，还要完成村民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

(三)创新思路，突出重点。

我镇实行便民服务中心与党务政务公开一体化，在推进我镇党务政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。

二、取得成效。

自运转以来，共办理便民服务件1523件，其中与群众联系密切的家电补贴102件，扶贫贴息贷款86件、农村低保五保申请9件，计划生育独生子女证、准生证等491件，综合办受理群众办事咨询、来电咨询等608件;20个便民服务站累计受理群众代办事项2253件，均按照便民中心服务标准进行办理，受到群众一致好评。

三、存在问题和下步工作计划

我镇在便民服务中心建设中虽然已经取得一些成效，硬件建设也进行了较大投入，但是由于办公条件限制等，我镇与其他乡镇相比还有不少的差距。与上级要求还有一定的距离，下一步，我们将继续努力，按照上级要求和标准，确保我镇便民服务工作扎实取得成效，实现真正的为民、便民、利民、高效运转。

乡镇便民服务中心年度工作总结范文 篇2

近年来，我乡便民服务中心工作在乡党委、政府的正确领导和上级有关部门的大力支持下，始终坚持以人为本，为民服务的工作宗旨，逐步建立健全各项规章制度，完善相关办事程序，在为构建和谐康乐，促进我乡经济快速发展提供了有力保障。我乡在便民服务中心运行以来，共为群众办结各项便民服务事项20xx件，提供各类服务52次，为群众节省费用近7万元，群众无不交口称赞。许多群众反映 以前办事经常因为路不熟、人不熟、对办事的一些规定不清楚，一件小事也要好长时间才能办好。现在到乡里办事，便民服务中心服务人员把我们当亲戚朋友，笑脸相迎，一般事项在一个地方就能很快办好。在进一步征求群众意见的同时，我乡将继续加大便民服务中心建设力度，切切实实为人民群众办好事，办实事。现将我乡便民服务中心工作总结如下：

一、健全机制，落实责任

我乡成立了便民服务中心领导小组，组长由乡长担任，副组长由党委副书记，便民服务中心设主任1名，另设窗口工作人员7人，整合民政、计生、农技、林业、国土、农业财政、广电、劳动保障等部门，构建统一行政审批和社会保障服务平台，方便群众办事。为使便民服务中心真正起到便民、惠民作用，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。

二、创新思路，突出重点

我乡实行便民服务中心与乡乡政务公开一体化，在推进我乡政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。在便民服务推进过程中，根据乡情，我乡将 突出重点、创新形式、规范程序 作为便民服务中心工作的三项重点工作来抓，提高了全乡便民服务水平。

在便民服务建设中，我乡注重创新工作思路，做到 四个结合 ：一是把便民服务工作与目标考核相结合;二是把便民服务中心工作与便民惠民服务站工作相结合;三是把便民服务工作与开展干部作风整顿、落实科学发展观活动相结合;四是把便民服务中心与党风廉政建设相结合。通过这 四个结合 ，有力地推进了便民服务工作的开展，提高了便民服务质量和工作水平，取得了明显的实效。主要体现在以下五个方面：一是促进了领导决策的民主化科学化;二是增强了工作透明度，促进了党风廉政建设;三是促进了依法行政;四是改进了干部作风，密切了党群、干群关系;五是改善了投资环境，促进了经济和社会事业的发展。

三、工作规范，措施完善

一是根据我乡实际情况，便民服务中心采取 集中办公 与 个别值班 相结合。

集中办公 即：每逢赶场天，所有窗口单位的工作人员准时满员到岗，并实行中午不休息的连续工作制。 个别值班 即：非赶场天，便民服务站轮流安排一至二名工作人员值班以维持便民服务站的日常接待、接件、咨询等工作。每逢 集中办公 时间，均要按照 领导接待日

的要求，由一名党政领导在便民服务站带班，接待群众来信来访。

二是乡村联动，完善便民服务措施。为提高办事效率，使便民服务站起到最大化的便民、惠民作用，我乡采取了 办理+全程代理 的服务模式，另设村级便民服务点，除了完成政策咨询服务外，还要完成村民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

四、存在问题及下步打算

因乡乡财力紧张，办公条件差，便民服务中心办公设施、设备简陋落后，还不能适应现代化办公需求。希望上级各部门在以后的工作中，加大对乡乡办公设施设备的经费投入，为提升我乡便民服务中心为民服务质量和工作效率提供有力保障，我乡将在现阶段的基础上，将更进一步的借鉴外地成功经验，促进我乡经济又快又好的发展。

乡镇便民服务中心年度工作总结范文 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，我乡便民服务工作以党的 xx大 精神及三个代表重要思想为指导，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。截止12月底，中心受理2518件，办结2518件，其中受理即办件20xx件，代办件610件，办结率100%;受理咨询2264人次。现将一年来的工作总结如下：

一、工作开展情况

(一)强化中心规章制度的遵守执行。

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。

(二)强化窗口人员服务意识的教育管理。

规服要见效，人员是根本。中心一直强调这种以人为本的理念。服务中心以专题学习、座谈讨论等多种形式加强窗口人员规范化服务理念的教育和培育。通过培训教育，中心工作人员规服型理念意识、服务规范、言行举止、服务效能等各方面得到了较大提升，规范化服务进一步推进。

(三)强化对窗口服务人员的日常考核。

为了充分调动便民服务中心全体工作人员的积极性、创造性，提高工作效率，增强竞争意识，强化服务观念，更好地服务于全镇经济和社会发展，方便广大人民群众的生产和生活，罗洪乡党委政府制定了《罗洪乡便民服务中心窗口工作人员考核办法》，加强对窗口服务人员的日常考核。便民服务中心对窗口工作人员实行日考勤、周抽查、月考核，季通报。每周对各窗口工作人员的服务态度、环境卫生、工作纪律、签到考勤等情况进行抽查，每月对上述五项考核内容的综合得分情况汇总，每季对汇总结果进行一次通报，并评选出 红旗服务窗口 和 服务明星 。

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)对便民中心的窗口工作人员的业务培训力度不够，尤其是在业务互通方面还很欠缺。

(三)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。乡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。乡乡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，我乡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(社区爱国卫生工作总结)务中心建设成服务群众满意的民心窗口，为维护罗洪社会和谐稳定发挥积极作用。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找