# 县政务服务工作总结(5篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2023-11-11

*县政务服务工作总结1在过去的20\_年，中心凝心聚力办实事、奋发有为求突破，各方面工作取得实质性进展。20\_年将继续乘风破浪，聚力创新改革，夯实基础，补齐短板，多措并举持续优化营商环境。（一）夯实党的建设。以“政能量，服务+”党建品牌创建为抓...*

**县政务服务工作总结1**

在过去的20\_年，中心凝心聚力办实事、奋发有为求突破，各方面工作取得实质性进展。20\_年将继续乘风破浪，聚力创新改革，夯实基础，补齐短板，多措并举持续优化营商环境。

（一）夯实党的建设。以“政能量，服务+”党建品牌创建为抓手，坚持全面从严治党，强化政治引领，贯彻落实基层党建“三化”要求和品牌创建理念，遵循强化基础、突出特色、开拓创新、注重实效的原则，聚焦政务服务，深入开展“十大行动”，发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，以高质量的党建工作推动政务服务工作高质量发展。

（二）完善基础设施。以平台标准化建设为抓手，整合平台资源，优化功能布局，营造温馨氛围。装修二楼三楼，迁入公共资源交易中心，设置企业服务办公室，进一步优化营商环境。新建电瓶车棚和充电桩，增加电瓶车位180个以上，切实解决群众“停车难”问题，巩固“双创”成果。商请业主单位加快消防栓通水，完善地下室出入口门禁。

（三）组建专业化政务服务人才队伍。以内强素质、外树形象为抓手，严格把好进驻人员质量关，规范派驻部门的调整程序，新进人员选优配强。狠抓窗口工作人员在岗培训，开展文明礼仪培训，接待办事企业和群众做到举止文明、热情礼貌、用语规范。通过专家讲座，分类业务培训，服务技能比拼等提升道德修养，激发进取意识，规范服务行为，努力锻造一支信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁政务服务队伍。

（七）改进服务窗口作风。全面落实《玉山县政务服务中心政务大厅工作人员管理办法》，尽快制定出台《玉山县政务服务绩效考核评价办法》和内部管理各项规章制度，压实首席代表职责，严肃整治“怕慢假庸散”作风和“窗口腐败”现象，加强对巡查、暗访、投诉暴露问题整改的跟踪督查和追责问责，及时向派驻纪检监察组通报情况和移交线索。

**县政务服务工作总结2**

今年以来，在县委、县政府的正确领导下，在各窗口单位大力支持和全体人员共同努力下，政务服务中心以科学发展观为指导，深入学习十八大及十八届三中全会精神，认真贯彻落实县委、县政府有关会议精神和重要决策部署事项分工要求，扎实开展政务服务和公共资源交易工作，取得了明显成效，较好地完成了各项任务。现将有关工作总结如下：

预计全年共办理各类行政审批和便民服务事项12万件，收费11亿元，按时办结率和群众满意率均为100%；承办各类公共资源交易事项163宗，比去年增长，交易额83亿元，比去年增长，节约财政资金6000万元，比去年增长13%。先后获得“省级文明单位”、“全市政务服务工作先进单位”、“全县推动科学发展、建设幸福xxxx综合考评先进单位”、“全县优化发展环境先进单位”、“全县扶持工业发展先进单位”、“全县社会管理综合治理先进单位”等荣誉称号。

（一）进一步充实服务功能。今年以来，通过加强督促协调，老龄委、法院、检察院、综治办在中心大厅设立了服务窗口，同时为进一步完善政务中心各项服务功能，为企业提供更加快捷的服务，新增设了综合服务窗口，使进驻中心的窗口单位增加到40个，中心“一站式办公、一条龙服务”的功能得到进一步完善和优化。进一步调整窗口布局，将法院、检察院、综治办、司法局、城区派出所等窗口集中到一块办公，门口加挂社会管理服务中心的牌子，整合了各相关部门的力量资源,建立起社会服务管理综合平台，有效解决群众关注热点、难点、焦点问题。

（二）不断加强内部管理。一是加强制度建设。出台了《xxxx县政务服务中心窗口单位绩效考评工作实施方案》，通过增强对窗口单位的考核力度，促使派出单位进一步重视窗口工作，严格窗口人员的选派工作，配合中心共同加强管理，同时不断完善落实中心各项规章制度，建立规范管理的长效机制。二是加强考勤管理。全体工作人员每天四次人脸考勤，考勤结果每月统计，做为对窗口人员考核的依据，并反馈给原单位。三是加强日常管理。实行日巡查办法，每天至少两次不定时到窗口巡查，及时纠正窗口工作人员的不规范行为，解决大厅运行中的突发事件。四是加强考核激励。开展窗口评先树优工作，对评选出的“党员先锋岗”、“红旗窗口”、“服务标兵”进行表彰奖励。五是加强教育引导。通过参观廉政教育基地、召开机关作风建设及廉政建设工作会、观看《焦点访谈》典型案例、写心得体会等方式，不断提高工作人员的服务意识，彻底杜绝“慵、懒、散”现象和“吃、拿、卡、要”行为。同时，坚持生日送祝福、送蛋糕，每日工间操等人性化管理措施，增强工作人员的认同感。

（三）努力提高办事效率。严格落实《xxxx县政务服务中心领办、代办服务实施办法》，为多家企业免费带领办理了审批申报及相关工作，节约了企业的时间精力，特别是在农村专业合作社注册登记项目中，针对农村居民文化程度低，办理流程不熟悉等现实问题，中心加大领办、代办力度，指派专人引领办理，指导填表或者代替识字书写有困难的群众填制表格，帮助他们节约了时间，及时办结相关手续，受到群众的称赞和好评；深入推广预约服务、延时服务制度等一系列创新服务方式，方便了企业群众办事；组织窗口工作人员对县委、县政府出台的《xxxx县招商引资项目绿色通行证》中各种招商投资项目的审批流程进行认真培训，进一步提高效率，优化投资环境。

（四）深入开展标准化等创建活动。将标准化创建作为重点，先后邀请省市质监局、省标准化研究院的领导、专家来中心指导和培训，赴济南市历城区等地政务中心实地调研，学习经验。目前共制定各类标准400多项，其中管理层标准240多项，窗口层各类标准200多项。通过在各窗口全面推行标准化服务，中心整体工作水平有了很大提高，从服务意识到服务质量，从规范行为到提高效率，都取得了明显成效。根据服务标准化运行情况，我们不断对各项标准进行改进完善，做好验收准备工作。

积极开展“巾帼文明岗”创建活动，先后举办了“三亮”活动、廉政效能知识学习竞赛、“我办事，您放心”主题演讲比赛，充分发挥政务服务系统女职工的模范带头作用，进一步规范了服务行为，树立了政务服务新形象。

（六）继续加强交流学习。为学习借鉴其他兄弟单位在行政审批和公共资源交易方面的先进经验，我们积极走出去调研考察，先后前往我市禹城、临邑、夏津、庆云、武城5个县市政务服务中心，济南市历城区行政审批服务中心，以及安徽合肥、蚌埠和江苏宿迁等外地政务中心参观考察，通过实地考察和座谈交流，我们不断获得新的经验并合理吸收利用，在此基础上形成了详实的调研报告，分别呈报给县委、县政府相关领导参考，作为我们下一步完善提高的依据。同时，我们先后迎接省纪委、省监察厅、市纪委、市政务中心等领导莅临中心指导工作，全市综治基层基础工作现场会与会人员来中心进行实地观摩，无棣、庆云、夏津等地政务服务中心前来参观调研，相互交流经验，探讨做法。

一是有的单位重视程度不够。有的单位负责同志对窗口工作不管不问，中心成立以来，从未到窗口了解情况。有的单位甚至连窗口电话费都不给解决。二是有的单位业务仍未进驻或进驻不全。目前，各单位进驻中心的业务共有67项，能够完全在中心一站式办理的业务只有17项，导致联审联办无法实现，领办、代办困难重重。三是有的单位对工作人员授权不充分。“一站式”办理落不到实处，群众办事还要两头跑。四是有的单位进驻人员思想素质和业务水平不高。从而使服务质量难以保证，同时加大了管理难度。五是招标代理机构的管理和评标专家的抽取还不规够范。招标代理机构管理的有关文件尚未健全，评标专家尚未实现在交易中心统一抽取。六是部分招投标活动未在交易中心进行。扰乱了公共资源交易市场的秩序，也违背了县委、县政府建立公共资源交易中心的初衷。

（一）抓业务进驻。按照县委、县政府“凡批必进、应进全进”的要求，借鉴市政务中心和外地先进做法，根据行\_力清理的最新进展，对进驻方案调整细化，起草领导讲话稿，并重新对目前进驻情况进行了详细摸底，汇总呈报县政府分管领导，各单位根据进驻要求，提报进驻人数。政务中心根据大厅面积、窗口等现实情况，综合考虑进驻的业务和人员，调整窗口布局。通过这次进驻，力争达到企业办事一条龙，群众办事快捷方便。建议尽快召开进驻会议，把“两集中、两到位”工作落到实处，真正充实中心审批服务的功能，更好的发挥中心便民利企的作用。

（二）抓规范管理。加强思想教育。积极开展政治思想教育活动，组织窗口人员学习党的十八届三中全会精神及《行政许可法》等有关文件，不断提高思想水平和业务技能。加强作风建设。从小事抓起，坚持配证上岗、按时作息、有事请假、外出登记，及时办结各项业务。加强制度建设。建立健全中心各项规章制度，做到有章可循，坚持以制度管人，用机制管事。加强示范带动。召开年终工作总结会，做好评先树优工作，选举出下半年“党员先锋岗”、“服务标兵”、“红旗窗口”。

公共资源交易方面，进一步加强招标代理机构和评标专家的管理，草拟了专门的《招标代理机构备选库管理办法》、《评标专家抽取暂行规定》，拟申请以政府文件的形式印发。与县监察局联合制定了《关于明确公共资源交易几个具体问题的通知》，近期准备印发。利用专门的摇号机，对招标代理活动实行摇号选取代理机构，并邀请监察局及有关行政主管部门现场监督抽取过程，努力实现招标活动全过程在交易中心完成。对评标专家的抽取实行随机抽取、语音通知、密封打印。

（三）抓服务提升。发挥集中办公的优势，将各单位进驻业务进一步优化，进行流程再造，开展联审联办、领办代办服务，推广预约、延时、上门服务。吸收发改、环保、工商、质检等窗口人员，成立企业服务领导小组，从项目立项到生产，进行全过程、跟踪式服务，最大限度的提高办事效率，打造服务高地。探索实行建设项目收费“一费制”，杜绝乱收费，提高审批效率。

**县政务服务工作总结3**

我继续担任县政务服务中心(优化办)主任，兼任机关党支部书记。一年以来，在县委县政府的正确领导下,在同志们的关心帮助下,我坚持按照科学发展观的要求，团结和带领中心全体党员干部开拓创新，务实求进。圆满完成了各项目标任务.现将有关履职情况报告如下：

勤于学习思考认真学习科学发展观的理论著作和业务知识，撰写的《行政审批制度改革调研》将于春节前在《xx通讯》发表。在“双优”创建活动中提出了“加强基层组织建设，优化经济发展环境”的工作思路.主持制定完善了一系列工作制度，所拓展的工作领域比以前更加广泛。注重调查研究多次到企业、乡镇和机关调研走访，掌握一手材料，在深入企业调研时，主动受理发现“涉优”问题20余起，并通过汇报、协调、现场督办等办法都得到有效解决，还解决了航电枢纽、乌山创业园、xx铜业、旺旺公司的等具体困难10余个。为普瑞大酒店和县民政局牵线搭桥,促成了复退军人就业和企业急用保安的双赢合作。创新工作思路。通过夯实基层，注重源头，发现典型,以点带面的方法来创新工作思路，在推进乡镇政务公开、行政审批制度改革、优化农村基层发展环境方面和公开承诺工作中，效果明显。善于协调配合，全年积极配合县纪委、两办督查室等相关部门开展工作。善于调动各部门工作积极性，善于整合资源，寻找工作结合点。

1、积极争取领导重视全年争取召开领导小组会议和两办下发《关于认真落实xx年“双优”创建活动各项目标任务的实施方案》，进一步强化各级各部门的目标责任，将各单位的目标任务的落实情况纳入年终绩效考核，争取举办了农村基层党组织“优化环境”培训班。还争取批准了“双优”创建优质服务标兵的评选活动。积极争取了政务服务中心选址新建，并有突破性进展。

2、丰富“双优”创建内容，公开承诺有成效牵头组织72个部门开展“双优”创建公开承诺活动。拓宽了承诺层面，丰富了活动内涵。重在督促指导各部门对承诺内容兑现，全县政务服务水平明显提高，活动成效显著。

3、拓宽企业投诉渠道，加大投诉案件查处力度为变被动服务为主动服务，我积极联系协调,在去年的基础上又向40余家工业企业、招商引资项目、重点工程项目、旅游企业、个体工商户增发“优质服务、优化环境”投诉服务牌和服务订单，拓宽了投诉渠道。全年共受理办结涉优投诉案件20件，我重点协调了航电枢纽关系理顺和园区企业货车超载以及循环工业基地封闭管理的问题。

6、注重新闻造势，办好电视栏目。我经常和分管负责人及栏目记者研究讨论电视栏目工作，并提出明确要求，一要把握重点，做好了“鼓”与“呼”。集中力量宣传“双优”创建的政策法规、先进工作经验和典型和曝光破坏环境的违法违纪行为。二要镜头下移，对准百姓关注焦点。全年共推出公开承诺兑现，培训班效果跟踪报道等各类专题节目48期，深受百姓喜爱。

7、主动攻坚克难，主动交办任务。今年县政府和县纪委直接交办我本人的主要有三件大事。一是受命县审改办之职，完成了行政审批制度改革的阶段性任务。拆迁户农民个人建房办证督办工作。二是新建政务服务大楼大量的协调调研等前期准备工作。三是完成了xx电厂土地交接工作。交办领导都给予了较高评价。

一是明确分工负责，使班子成员有职有权、责任上肩，放手让班子成员和党员干部干事;二是以身作则，要求大家做到的班子成员首先做到，要求班子成员做到的本人必须率先做到;三是严格要求，不论是总体原则，还是具体工作，对班子成员和党员干部都严格要求，精益求精;四是虚心听取意见，注重沟通，经常交心通气，特别注重和大厅窗口人员的交流，以求达到更广泛的共识。作为机关支部书记，在加强支部建设、深化创先争优活动,积极开展点评活动，创新结对共建活动等方面做了很多有益的探索。在培养和锻炼年轻后备干部,鼓励和引导党员自学和加强党性锻炼，积极推荐身边优秀\_员等方面做了许多工作。一年来，中心全体党员干部心齐气顺，团结和谐;大厅窗口和科室之间的人缘关系也比以前更加融洽。

一是提高认识，加强学习，认真学习了《关于实行党风廉政建设责任制的规定》，树立正确的人生观、价值观;二是坚持原则，不搞特殊，严格执行“两个不直接分管”，从未假公济私，任职以来特别是津补贴统发至今，从未搞个人特殊;在工作中特别是在绩效考核中，谢绝请客和“小意思”;注意对班子成员经常提醒，以“守得住清廉，耐得住寂寞”相互共勉。三是勤政廉洁，全年未休轮休假，一心扑在工作上。四是坚持原则，不循私情，在优化环境工作中敢于和不良行为较劲，对有损经济发展环境的单位领导提出过严肃的批评，对案件查办和效能督促从不徇私，得到了当事人和上级优化办的较高评价。

一年来，虽然做了一些工作，但功劳应记在同志们的身上.同时我更清醒地认识到:对照形势发展的新要求和同志们的期待还有许多问题和不足，一是解放思想，更新理念还要进一步深入;二是能力水平还要进一步加强;三是作风还要进一步改进。在新的一年里，我将更加珍惜岗位资源，兢兢业业、勤勤恳恳，认真履职，和同志们一道开拓进取再做新贡献。

**县政务服务工作总结4**

近日，市政务服务中心召开20\_\_年度工作总结大会，会议对20\_\_年度获得省、州、市先进集体及个人进行了通报。在各科室负责人汇报20\_\_年度工作后，政务服务中心主任讲话。

主任指出20\_\_年中心紧紧围绕市委、市政府中心工作，抓重点、求实效，通过返乡创业培训学校落地、承办党建品牌交流会和组织民族团结文艺演出等活动，让全市人民看到了政务服务中心的新风采，了解了政务服务工作的性质，认可我们工作成果的同时，也提升了中心的知名度。

20\_\_年是新的起点和征程，为进一步提高我中心工作效率和工作能力，崔仲万主任提出三点工作建议：一是要常思考，工作中要放宽眼界，善于发现问题和解决问题，打破思维定式，全力开创政务工作新局面;二是要明重点，对自己的工作要有目标，要有重心，工作要有前瞻性，提前制定好工作计划，稳步向前;三是形成新局面，单位要形成良性的竞争局面，每个人都要不遗余力的发挥自身的作用，积极思考和学习他人先进的经验，单位内部要形成比、学、赶、超的良好风气，增强工作主动性，促进中心各项工作再上新台阶。

**县政务服务工作总结5**

20\_\_年以来，我县政务服务管理工作以筹建县行政审批局为契机，围绕相对集中行政许可权改革重点，统筹抓好审批局组建、政务服务管理体制创新两条主线，突出革除障碍、突出改革创新，精准施策，重点发力，各项改革工作蹄疾步稳、成效凸显，具有\_\_特色的放管服改革新样板初具雏形。

《\_\_相对集中行政许可权改革试点实施方案》草稿起草完成，待进一步修改完善后，连同事项及人员清单提交县委、县政府相关会议研究，经研究通过后，县行政审批局将尽快完成事项及人员划转，力争11月份正式试运行。运行初期即可实现工商登记“证照联办”;项目建设实现“一窗受理、并联审批、一口发证”车间流水线式一站式办结，大幅提高行政审批效率。

二、县政务服务中心工作情况一是按时启用新服务大厅。根据县委、县政府要求，中心管理办利用端午假期，组织对入驻中心部门窗口搬迁至新为民服务中心。为民服务中心建筑面积24000平方米，主要负责社会保险服务、行政审批服务和公共资源交易、公开电话办理等政务服务。中心大厅面积4730平方米，本着“能进则进、应进必进”的原则，共进驻部门单位34个，工作人员157人，涉及行政审批及服务事项337项，新进驻了国税、地税、商务局、经信局等。为更好的服务招引项目和重点工程，中心设立了重点项目服务区，开设绿色通道，实行全程代办、帮办和咨询服务。

二是各项业务有序开展。行政审批方面：积极探索建立行政审批局工作模式，配合县编办做好省级相对集中许可权改革试点工作。结合新大厅搬迁启用，在窗口布局上，将事项归并五大类综合办理，按照项目投资、建设许可、涉农服务、市场服务、社会事务归口分类安排窗口，真正实现“一条龙服务、一站式办结”。同时，不断深化行政审批制度改革，在“两集中、两到位”的基础上，探索建立“区域化评估”、“并联”审批、“联审联办”、建设项目“一表通”等审批模式，促进政务服务提速提效，全力打造优质高效的政务服务平台。

今年1-9月份，中心共办理各类行政审批及服务事项万件，按期办结率达到100%。公共资源交易方面：严格招投标程序，根据上级有关法律法规及实施条例，起草制定了我县《公共资源交易管理办法》，明确各部门工作职责、交易范围和招投标程序，进一步加强和规范我县公共资源交易工作。同时，完善交易中心内部管理制度，规范交易流程;结合新大厅搬迁启用，完善电子监察系统，对交易项目从受理登记、信息发布、招标开标、专家(中介)选取、评标中标(成交)的全过程实施信息化监控，逐步实现公共资源交易向电子化平台转变。

1-9月份，共累计完成进场交易554个项目，总交易额亿元，节约资金8521万元。公开电话受理方面：不断健全工作制度，完善办理流程，不断提高办理质量和效率;通过进一步强化四个到位意识，即“思想认识到位、建章立制到位、工作落实到位、督查考核到位”，夯实办理责任，建立为民服务长效机制;通过定期抽查回访，运用“三查三督三不”督办模式，强化跟踪督办，不断提高群众满意度;通过对办理好的个案加强报刊、电视宣传引导，营造了领导重视、部门配合、群众支持的良好氛围;通过编制《呈阅件》，为政府民主决策、科学决策提供有价值的参考依据，充分发挥了参谋助手作用。1-9月份，中心共接办来信来话14787件，按期办结率达100%。

三是作风建设进一步加强。扎实开展“革除障碍、转变作风、提质增效”新一轮解放思想教育实践活动，中心开展了“头脑风暴”，通过“画画像”、“对对号”，找出自己工作上的不足和欠缺，端正了认识，更新了理念，提高了觉悟。以温馨语言和微笑服务为基础，全面推行温馨服务10忌语和“四个一样”工作规范，进一步调动“立说立行、马上就办”的工作热情，牢固树立“宁愿自己麻烦百次，不让群众麻烦一次”的服务理念，让群众感受到亲切温馨服务。在对招引及重点项目，实行全程代办或全程领办的同时，各窗口发扬“5+2、白加黑”工作精神，不分上下班、不分节假日、不分白天晚上为企业提供全方位预约服务、延时服务、上门服务，以一流的服务促进项目落地。

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