

2023年窗口工作人员年终总结(通用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

窗口工作人员年终总结篇一

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《*省人民政府办公厅关于推行行政审批“三集中”改革的通知》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**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”，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、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，在政治上始终和党中央保持一致，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《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国食品安全法》、《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、实行办结制度。认真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，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**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。按照卫生部“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、严于律己，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

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。

今年以来，我局窗口积极贯彻区委、区政府的经济工作方针，以“创先争优”活动为契机，以创新服务为核心工作，努力提升服务水平，进而提速审批效率。从规范审批、核准以及备案程序入手，不断强化服务职能，积极转变工作作风，按照“规范服务、方便群众、自我约束、廉洁高效”的原则，进一步对审批、核准、备案的各个环节进行了规范。截止到12月，我局窗口共受理各项建设项目175项，其中：审批39项，备案126项，核准10项。全部为当场办结，办结率达100%，群

众满意率100%。

一、规范办理程序，提供优质服务

我们从规范项目办理程序入手，按着为各类投资者提供全方位服务为标准，建立了简便、高效、快捷的项目办理体系。一是落实一次性告知制度，制定项目审批、核准、备案告知单。一次性告知投资者应提交的材料，做到不让投资者跑第二趟。二是缩短办结时间，对符合办理条件的建设项目，在备案的时间上，全部缩短为能够当时办结的当时办结，并实行“绿色通道”，在工作时间内不能办完的主动延长时间办，包括利用节假日时间办理。三是对区委、区政府确定的重点项目全部施行特事特办。

二、用足用活国家放权政策，及时巧妙地解决项目建设难题

我们及时抓住省、市简政放权的有力时机，充分用足用活国家的放权政策，对影响我区大局的建设项目，做到了急事急办、特事特办、难事巧办。先后帮助区丰南区城市建设投资有限公司批复了投资158947.24万元的丰南区小集工业园区基础设施建设工程项目和丰南经济开发区管理委员会投资112900万元的河北丰南经济开发区管理委员会基础设施建设项目；帮助唐山市丰南区君熙房地产开发有限公司办理了丰南区惠丰湖住宅小区项目的核准及变更名称、内容变更等事项，解决了项目办理中遇到的许多难题。这些项目如跑省、市上报办理，不但需要投入大量的人力物力，而且还需要较长的时间办结，我们在这方面，确实帮助企业解决了许多项目建设中出现的办理土地、环保评估、申请资金等许多难题，得到了项目单位对我们的工作高度评价。

三、建立健全项目信息联动管理机制

我们建立了项目月通报制度，每月28日前将当月办理的项目审批、核准、备案等信息汇总，网络传送统计等相关部门，

确实做到了信息共享，达到了对项目协调联动管理。

四、20xx年工作谋划

虽然我们的工作取得了了一定的成绩，但按照各级领导和上级业务部门的要求，仍有许多需要继续改善和提高的地方。为此，我们拟定20xx的工作思路：一是在原来简化审批手续的基础上，进一步对各种手续进行规范化整理，增强项目管理的透明度，并向社会进一步公开，提高办事效率。二是不断加强学习，继续强化素质教育，不断提高我们的业务素质和思想道德素质。三是以落实首问责任制、时限办结制、服务承诺制为重点，切实改进工作作风，求真务实，以优良的服务取信于民。

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及各位同事的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让企业和群众满意度提高的目标，努力把计生局窗口建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的窗口。

一、努力学习，全面提高自身素质。

我坚持理论学习与实际工作相结合，不断提高自己的政治素质和理论水平。坚持以马克思、列宁主义，*思想，*理论和“三个代表”重要思想为指导，自觉加强理论学习，使我在思想觉悟有了一定的进步。

作为窗口的工作人员，如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。我作为计生局窗口工作人员，始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，积极工作，始终没有放松对本局业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。

二、依法办事，把好行政许可关

本人深感一线工作的难处，深受责任重大。在办理行政许可的条件、程序、期限和收费标准都严格按照法律、法规及规章规定执行，做到依法行政、按章办事、规范文明、程序完善，无违法违规行为。

请人申请的依法不属于我局职权范围的，我都即时的作出不予受理的决定，并告知申请人向哪一行政机关申请。对属于我局职权范围且材料齐全的，即受理行政许可申请，对某些申请材料不齐全或者不符合法定形式的，则当场一次告知申请人需要补正的全部内容。

三、恪尽职守、提升效能服务

政务服务中心是代表政府的形象，而窗口是代表全局的行政许可职能。在服务上尽量做到热情、周到，做到业务娴熟，并对服务对象的问询能给予正确无误的答复；遇到群众有疑义的地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解；接待外地的服务对象时，使用普通话应答；遇服务对象文化程度有限不会填写表格时，能主动指导或代笔；服务对象离开时，能做到主动起身告别，服务过程中没有出现使用服务忌语的现象；接听电话时，能做到主动问好，未出现使用不文明或侮辱性话语等现象。忠于职守、爱岗敬业，严谨务实；做到与单位内部团结协调共同推动工作；积极为群众想方设法解决疑难问题，工作作风扎实，一直以来没有与服务对象争执与不愉快现象，没有履职不到位而受到投诉举报。

四、今后的努力方向

通过一直来的学习和工作，虽然取得一点成绩，但也存在一些不足，在今后的工作中要：加强学习，努力提高自身素质。深入学习科学发展观、*理论，深刻领会“三个代表”的精神实质，重新审阅自己的思想，树立改革观念创新观念和服务观念。把学习当作作人、修身、为民服务的头等大事。学习政治，增强政治敏锐性；学习上级政策，把握好正确发展方

向;学习业务知识,提高决策水平;转变工作作风,端正窗口工作思想;把不断改进工作作风作为推动工作落实的重要手段。

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”作为自己在窗口工作的职业观念和宗旨。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,为把打造和谐防城区贡献自己一份微薄的力量。我将把这次总结作为对我个人支持、监督和帮助的一次极好机会,进一步总结经验,发扬成绩,克服不足,以更加饱满的工作热情,开拓进取,克难奋进,为推进我区政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。但我觉悟程度有限,可能会有疏漏和不妥之处,恳请批评指正。

窗口工作人员年终总结篇二

基本情况□20xx年,市场税务所税收任务226万元,相对于我所税源分散,量大面广、收入零星的实际,难度是不言而喻的。为确保完成县局下达的税收任务,我所在年初就明确工作思路,制定了详细的工作规划,按照岗位责任制落实到每一个人,经过全体同志不懈努力,截止年末共组织税收收入265万元,超额完成计划的115%。

在与纳税人打交道的过程中,纳税人常常会提出一些难以答复的政策问题,遇到这种情况,我总是先把问题记下来,然后就请教同仁或请示上级业务部门,并及时向纳税人作解答,决不糊弄纳税人,向纳税人摆架子。

我牢固树立“终身学习”的观点,也时刻把学习作为提高自身政治业务素质的头等大事来抓。在政治学习方面,我重点抓好“科学发展观”的学习,在学习期间,我记下了2万余字的读书笔记,撰写了1万余字的心得体会,熟悉了“金税工程”,基本适应了当前国税系统信息化建设的需要。

我经常深入纳税户调查研究，宣传政策，特别是宣传新征管法，义务辅导纳税人进行账务处理，努力融洽征纳关系。我多次深入挖砂船进行调查摸底，宣传政策，在此基础上对挖砂船进行清理结算，共查补税收万余元，特别是在12月份，在分局领导的支持和其他同志的配合下，经过艰苦的努力，一举查获某单位少缴代扣税款近万元，全额入库。

一是慎欲，“无欲则刚”；二是慎权，杜绝“有权不用，过期作废”的错误思想，正确处理好权与法、权与责、权与利的关系，坚持依法治税；三是慎微，我时刻保持清醒头脑，做到不以税谋私、不以权谋私，依法办事、依率计征，严格按照公务员“五要十不准”准则办事。

1、科学合理划分工作岗位我所根据每个同志的各自特点，科学划分工作岗位。

2、以开展劳动竞赛为切入点，带动税收收入稳步增长。

3、强化税源管理。对纳税人的生产经营、基础税源和纳税情况进行全面深入地分析监控，结合实际制定行业税收管理办法。

把全面落实党风廉政建设责任制，贯穿于税收工作全过程，摆在突出位置。一是所上与每个同志签定纠正行业不正之风保证书；二是通过自查改进工作作风，在纠正行业不正之风同时，对出现的其他不良现象及时作了纠正。

总之，一年来，本人尽忠职守，但离领导的要求还相去甚远。在今后的工作中，我决心加倍努力，克服不足，恪尽职守，为工作的整体推进作出应有的贡献。

窗口工作人员年终总结篇三

为加强对税收宣传月活动的组织、领导、协调，确保宣传活

动的顺利进行，我局成立了第22个税收宣传月活动领导小组，制定了税收宣传月活动实施方案，对各相关单位进行了明确分工，周密部署，形成合力，保证了税收宣传月活动各类项目和人员的落实。领导小组在税收宣传月期间多次召开会议，研究部署税收宣传月活动，督促检查税收宣传活动落实情况，推动了税收宣传月活动的深入开展。同时，我局积极争取政府及相关部门的支持，为广泛深入地开展税收宣传活动奠定了基础。

今年，我局按照省局、宜昌市局总体部署，围绕税收宣传主题，结合历年税收宣传工作的成果，突出重点，创新形式，开展了丰富多彩的税收宣传活动。

(一)认真做好上级部门规定的宣传项目。一是认真做好“税收·印象”摄影图片故事创作大赛。对纪实型图片进行组图配文，共组成“把握青春岁月 抒写壮美人生”、“结对帮扶同心村”、“营改增工作扫描”3幅作品上报宜昌市局参与评选。二是积极做好“我看湖北国税这十年”图文征集及办税服务厅小品大赛创作活动，目前，小品剧本已完成初稿。

(二)通过各种平台加强税收宣传。一是充分利用办税服务厅电子显示屏定期滚动播放各种税收政策，特别是“营改增”相关税收政策的宣传。二是利用国税外网及政府信息公开网等媒体加强税收政策的宣传。三是通过企业qq服务群及短信平台向纳税人发送相关政策信息。四是与地税、公安等部门联合，在文化广场设置税法咨询点，开展税法咨询、解答市民疑问，并现场发放宣传资料100余份。

(三)积极开展税法进学校、进乡镇、进企业等活动。一是进入我局税收宣传教育基地——东群小学开展税法宣传。开设税法知识讲堂，对全校师生进行税法知识普及讲座。二是结合各地正在开展的“转变作风、服务基层”工作，组织国税干部与乡镇、街道社区工作人员一道，深入乡镇、社区宣传党的政策、税收惠民政策，开展税收咨询和税收服务活动。

三是组织“百名税干下企业”活动。局领导带头到企业开展调研、送政策、送法律、求意见，面对面开展深层次服务，并为全省纳税信用a级纳税人授牌。各管理员深入企业除宣传最新政策外，还将《湖北省国家税务局优化环境助推跨越 服务“五个湖北”建设若干意见》送到纳税人手上，大力宣传国税部门优化发展环境，服务企业发展的新举措。

(四)以纳税人学校为载体，积极开展业务培训。税收宣传月期间，我局利用纳税人学校对全市130余家企业财务负责人举办了20xx年度企业所得税汇算清缴培训，重点围绕企业所得税法与会计制度差异调整、年度申报系统操作安装及纳税申报填报口径、汇算清缴有关政策及所需提供的资料进行系统讲解，提高了纳税人的业务素质，为进一步提高纳税人申报准确率，促使汇算清缴工作进行提供了有力保障。

(五)召开纳税人座谈会，广泛听取纳税人意见。税收宣传月期间，我局召开由部分企业参加的纳税人座谈会，了解企业的生产、经营状况和当前面临的困难，征求企业意见，宣传税收政策，为企业发展出谋划策，税企双方通过相互交流、相互沟通，一方面体现了国税部门优化发展环境、服务纳税人的理念，另一方面也提高了纳税人的税法遵从度。税企双方通过座谈，建立了征纳互相关系，达到了税企双赢的效果。

今年我局的税收宣传工作主要体现了以下特色：一是开展活动形式多样。既安排了常规的宣传咨询活动，又开辟了立体宣传空间，点面结合，形式多样。二是进一步拓宽视野，积极总结历年税收宣传月活动的成果，总结存在的问题和不足，增强策划意识，营造良好的税收宣传氛围。三是坚持围绕中心，突出重点，把税收宣传与加强国税基础工作结合起来，税收宣传活动贴近实际、贴近群众、贴近生活，税收宣传的社会氛围逐渐形成。四是内容宣传上突出了国税部门在推进依法行政、优化纳税服务、创新税收征管、加强队伍建设方面的重要举措和成效。五是宣传范围广。在宣传月期间，各基层单位以不同形式开展税收宣传活动，形成了全员参与的

局面；受宣传教育影响的对象既包括企业纳税人、个体纳税人，也包括党政机关、事业单位、人民团体以及工人、农民、学生和社区群众等社会各界人士，宣传的范围进一步扩大，受教育的人群逐渐增多。

在今年税收宣传工作中，绝大多数单位都比较重视宣传月活动的开展，但也有少数单位重视程度不够，甚至不闻不问，缺乏大局意识，在以后的工作中，我们还需在以下几方面进行努力。一是要进一步加强税收宣传队伍建设。通过集中培训、实践教学等方式，努力培养一支业务能力强、政策水平高、热心于税收宣传的兼专结合的宣传队伍，为今后的税收宣传工作提供良好的人才保证。二是要进一步挖掘税收宣传的深度。近年来，随着税收宣传月活动的广泛开展，税法已经通过多种形式渗透到社会的各个层面，全社会对税法有了普遍认识，但还不够深入。因此，我们将全面总结近年来的税收宣传工作，对于好的做法进行总结、提炼、充实、完善，在此基础上继续创新宣传形式，坚持从深入、细致入手，不断提高全社会对税法的遵从度，并能够以税法来维护自身的合法权益。三是要进一步强化税收宣传的针对性。在切实做好税收宣传月活动的基础上，进一步加强日常税收宣传，实现税收宣传的常态化，广泛利用深入企业调研及举办有关征纳共建活动等机会，对纳税人的税法需求进行调查，有针对地为纳税人宣讲政策，送去适合对路的税收政策，真正使税收宣传活动取得实效。

总之，我局的税收宣传活动，在安排上突出了一个“早”字，在效果上抓住了一个“实”字，在范围上做到了一个“广”字，收到了良好的社会宣传效果，让各级党政领导、社会各界更加了解了国税工作，使广大纳税人进一步增强了学法、守法和依法纳税的自觉性，提高了税法遵从度，也让广大国税干部职工特别是一线征管人员受到了一次税法宣传教育，增强了依法治税的意识，确保了各项税收任务的完成。

窗口工作人员年终总结篇四

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。

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”作为自己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。

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**46768元。

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。

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的

各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和应有的贡献。

窗口工作人员年终总结篇五

1、基本了解税务工作的时间计划，如：每月10日之前提醒去抄税，每月15日前申报国地税申报表；每月及时认证抵扣增值税专用发票(20日之前必须做好准备工作)；进口增值税发票要及时取得拿去国税对碰；每月5日之前完成统计局报表等。

2、基本了解自己工作的流程，如：去地税需带齐资料，每月合同印花税的计提等。

3、在xx等同事的帮助下编制了xx的国税纳税申报表，并申报纳税。

- 4、准备了sap电算化去x备案的准备工作。
- 5、多次地税及进行营业税等税种的申报。
- 6、在xx的指导下完成了部分统计局报表。
- 7、在xx的指导下完成3月印花税的计提，并打印凭证。
- 8、参与了解了企业所得税免税的申请工作，如取得xx年供应商产品检验报告等。
- 9、涉税资料的整理归档。
 - 1、对sap系统应用不够熟练，但基本懂得查找凭证、报表及做凭证打印等。以后利用业余时间多学习。
 - 2、对sap里面数据敏感度不够，凭证业务处理理解不深。应在业余时间多看以前期凭证。
 - 3、对国税纳税申报中的进项税数据来源理解不够，因为涉及到系统调账及差异调整等。应多问xx及其它同事，加强学习。
 - 4、极少数购货增值税发票取得较晚，可能会快到抵扣期限。应多提醒自己注意及其它同事注意。
- 1、按时完成地税申报工作。
- 2、海关进口增值税的对碰及认证工作。
- 3、印花税的计提与申报。
- 4、及营业税等税种的申报。
- 5、增值税发票抵扣联的及时认证工作。

- 6、运输发票的认证工作。
- 7、统计局报表的填制。
- 8、房产登记的变更及房产税的补缴。