

2023年政务服务股工作总结(通用5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

政务服务股工作总结篇一

（一）组建公共资源交易*台，规范服务，打造公*公正的政务环境。

（三）切实开展“绩效攻坚年”活动，提升工作绩效。

我们根据市委、市*“绩效攻坚年”活动的部署和要求，在充分调研办事群众实际需求及中心窗口管理现状后，结合中心实际，扎实开展“绩效攻坚年”活动，对窗口实行绩效考评，提升工作绩效。

1、抓住“三要素”，注重绩效考评严肃性。

一是坚持三步走。第一步制定考评方案。成立了以政务办副主任为组长、相关股室负责人为组员的调研小组，经过广泛征求意见，反复论证研究，几易其稿，制定了《市政务服务中心管理办公室“绩效攻坚年”实施方案》，并制作了绩效考评指标模板；第二步科学制定目标。结合中心实际工作，确立了“建立全区一流政务服务中心”的绩效攻坚活目标，并把这一目标向中心各窗口广泛宣传、说明，使窗口工作人员明确工作方向，凝聚力量，共同为工作目标努力；第三步配套运行机制。在实行绩效考评的同时，对中心原来制定的各项管理考核制度进行清理、规范，建立以考勤、学习、工作制度等为重点的管理考核机制。

二是突出三原则。首先，“统一绩效考评体系”，即对各窗

口的工作进行归纳，综合成为四个层面的主要工作，分别是“提高群众满意度、提高工作效能、优化内部流程、加强自身素质”。每一个层面的工作又具体细分成若干大类若干小项，尽可能地把工作细化。对窗口的绩效考评就围绕四个层面工作进行，为考评的具体化、可量化奠定了基础。其次，“坚持两不误、双促进”。坚持开展绩效考评和窗口日常工作有序进行两不误、双促进。借助绩效考评助推窗口管理，将中心各窗口业务工作指标细化纳入绩效考评，确保绩效考评可操作，有实效，既有效实行绩效考评，又有效提升窗口服务水*。从而确保了窗口干部队伍建设和业务工作两不误、双促进。第三，坚持“考评灵动性”。结合上级党委、*和上级政务服务中心和我市市委、市*不同阶段重点工作部署，适时把工作任务纳入考评体系，适时对考评目标内容进行修订，确保各个阶段的工作有效完成，强化工作目标的针对性，以促进各项工作顺利开展，并取得实效。

三是严格三挂钩。第一是与年度考核挂钩。窗口工作人员每月绩效考评的结果作为个人年度考核评定等次的重要依据，当有一个月的绩效考评等次评定为差的，当年的年度考核评定为不合格（或不称职）等次。这样强化了窗口工作人员注重日常工作效能，切实做好每天的业务工作，服务好办事群众。第二是与评优选先挂钩。在绩效考评中，把绩效考评结果作为每月及年度评优选先的主要参照依据之一，在绩效考评中被评为差的等次的一律取消评优选先资格，使评优选先完全凭工作绩效，营造良性竞争氛围，共同提升工作绩效。第三是与通报批评挂钩。每月及时将个人及窗口的考评结果，在中心内部并向窗口单位以及市四家班子领导通报，让领导了解窗口效能情况，加强对窗口的管理。由于挂钩效应，中心窗口工作人员争先创优意识明显增强。

2、着力“三量化”，增强绩效考评公信力。

一是量化绩效考评指标。政务办结合中心实际工作把绩效考核指标归为四个层面11大类31小项，如提高群众满意度考评

指标层面，包含了优质服务、方便快捷、公开公正3大类，3大类又细分为群众满意度、群众投诉率、两头受理事项、违纪违规人次、现场缴费率、承诺提速率、实际办结提速率、信息公开率、*信息查询受理率9小项具体指标。由于考评指标细化具体明确，窗口工作人员明晰了自身具体工作，主动办理业务的热情明显提高，责任感明显增强。

二是量化绩效考核分值。设置绩效考核事项分值是整个绩效考核工作的关键和难点。为此，我们中心绩效考评体系的四个层面的业务工作按照难易程度和耗时长短设定为不同分值，反复推敲，在实践中检测，达到分值合理公*。

三是量化绩效考评兑现。绩效考评的目的归根到底在于通过量化考核促进工作，从而建立公*、公正的考评激励机制，尽可能地调动广大工作人员的工作积极性和主动性，实现各项工作预期目标。在实行绩效考评时，我们坚持做到考评结果等次和奖励级别相对应。各个考评结果该获得什么级别的奖励就颁发相应级别的奖励，考评结果该受处罚就严格进行处罚，每次考评结果都进行公示，确保考评的公开公正，切实增强绩效考评的公信力。

3、坚持“三做到”，提升绩效考评实效性。

一是坚持日常监督与定期考评齐抓。在实行绩效考评时，我们结合中心的实际工作，仍然坚持每天值班坚持制度不放松，做到对窗口工作人员的日常工作纪律、服务态度、业务办理情况等常规检查与绩效考评指标考评相结合，在进行常规工作检查时，也对各窗口及窗口工作人员的绩效指标进行考评。此外，我们还成立了由政务办全体人员及部分窗口负责人组成的绩效督查工作小组，对照政务办绩效考评实施方案，组织定期考评，确保绩效考评结果依据真实充分，实现了目标任务的量化、工作内容的细化，推进了整体工作的协调运行。

二是坚持考评工作和鼓励干事并重。为有效提高窗口工作人

员工作的积极性和主动性，我们对成绩突出或有其他特殊贡献的窗口及窗口工作人员实行加分制，例如对获得上级政务服务中心或上级管理部门表扬或社会群众赞誉的窗口及窗口工作人员给予加分。同时，对在履行好自身岗位职责还主动协助其他岗位或工作人员完成工作任务的给予加分，充分激发和肯定工作人员的干事热情，群众窗口及工作人员的团结协作能力。

三是坚持渠道测评和综合评定同步。通过政务服务及电子监察通用软件的对窗口的监控记录与窗口使用软件办理业务记录的考评，对窗口及窗口工作人员从完成本职工作、工作纪律、服务态度、办结时限等方面进行综合测评，对出现办件超时的窗口或个人给予严重扣分，使窗口工作人员办理每一项事项都严格执行“三项制度”按标准和程序进行，从机制和源头上有效杜绝了审批随意问题的产生。在此基础上，还对绩效考评工作实行阳光考评。对各个窗口及窗口工作人员每月考评得分及加分理由、依据以纸质或会议形式反馈给各窗口及窗口工作人员，实行扣分原因、加分依据、测评考评结果的三公开，做到阳光操作，透明公正。

（四）积极创新管理理念，探索运用*衡计分卡管理中心。

衡计分卡是当前国际上绩效管理的一种先进管理工具。把它引入行政机关进行创新地处理和使用，能有效规范工作、提高效率、改进服务质量。为进一步提升我市政务服务中心的工作绩效，强化窗口工作人员的政治意识、责任意识和服务意识，提高审批效率和服务水，我们在对使用*衡计分卡法管理和考核窗口及工作人员的日常工作，进行了积极探索。根据*衡计分卡的框架要素，确立了政务服务中心的战略愿景——建设全区一流政务服务中心，为确保这一战略愿景实现，我们制定了政务服务中心*衡计分卡管理系统图，运用*衡计分卡管理系统图把中心的工作归纳为“群众满意度、工作效能、内部流程、学习发展”四个层面11项战略目标31项具体指标，使窗口及工作人员对自身工作有一个直观的了解认识，促进

各项工作目标有效实现。目前，因一些硬件和软件设施还不够完善，*衡计分卡管理系统暂时还没有运用到政务服务中心日常管理中，还只是在探索当中。

政务服务股工作总结篇二

1， 召开我院第二届第五次教职工代表大会，（2月27日怀柔）

2， 筹备院优秀员工的表彰大会

3， 召开工会工作研讨会（2月20日怀柔）

1， 院优秀员工表彰大会，（3月1日科研楼多功能厅）

4， 筹备我院第二十三届春季运动会

1， 我院第二十三届运动会（4月23日）

1□^v^红五月^v^卡拉ok比赛，（每人一首歌曲参赛）

2， 30岁以上员工查体

3， 办理职工安康保险

1， 扑克牌比赛（敲三家）

2， 办理职工子女保险

3， 统计安排上半年各工会小组经费发放工作

1， 沙壶球比赛

2， 兑现上半年工会小组活动经费

3， 筹备游泳比赛

4, 教代会知识问答

1, 院职工游泳比赛

2, 外埠旅游(长白山, 海南岛)

3, 征集论文, 写作讲座

1, 召开工会干部会, 布置春节文艺汇演

2, 检查工会工作和建家工作

各科室准备春节文艺汇演节目

1, 验收文艺汇演节目, 继续完善提高节目质量

2, 各分会工作评比

布置20xx年度优秀员评选工作

政务服务股工作总结篇三

20xx年, xx市人才服务中心要以贯彻落实党的*精神为契机, 按照局党组和上级部门的相关要求, 牢牢把握住新时期新阶段人才工作大局, 树立确立人才工作为经济社会发展提供强有力的人才服务和智力保障的理念, 抓住机遇, 扎实工作, 推进xx人才工作新发展。

20xx年我中心工作的总体思路是: 在局党组的正确领导下, 继续围绕职能创新工作方式, 加强与省市人才协作联盟工作, 进一步开发人才、服务人才、支持人才, 达到为xx经济改革提供优质人才与智力支持的最终工作目的。

以党的*精神为指导, 坚持科学发展观, 树立以人为本的理念,

以建设“学习型、创新型、服务型、效能型”机构为工作目标，以提高人才服务质量为工作核心，规范相关规章制度管理，推动软硬双环境建设，全面完成人才中心责任目标，高质、高效的完成上级领导交办的各项工作任务，使工作的完成真正做到领导放心、群众满意。

在继续巩固发扬以往工作成绩的同时，进一步抓好日常工作并着重开展以下几方面工作。

(一)、档案管理工作

20xx年7月7日，省人力资源和社会保障厅印发辽人社〔20xx〕264号《辽宁省流动人员人事档案管理服务规范(试行)》，10月末省人才针对264号文件对全省县区级以上人才中心进行了档案管理规范化管理统一培训学习。为了达到突出档案规范化管理的重要性，全面提升档案管理水*的工作目的，我中心已经通过提高档案管理人员业务素质水*，树立服务、安全意识;加强档案室硬件设施建设，改善档案保管条件;发挥中心固有优势，消除漏洞、弥补不足等具体措施提高档案管理工作水*。20xx年我中心将继续推进档案管理规范化工作，进一步在档案室硬件设施建设上加大投入力度，搬迁至新的办公地点后，争取严格按照上级文件要求，做到库房、阅档室、办公室分设;库房、阅档室安装监控设备;固定柜式储存改为密集架式管理。同时进一步规范档案管理流程、按人员类别实行分类管理。其中，加大对大中专毕业生中办理了人事代理业务的这部分档案的管理力度，力争档案管理工作再上新台阶。

(二)、人事代理工作

1、为了进一步规范我中心的人事代理工作，明年中心将对办理人事代理业务的人员实行分类登记和分类管理，具体划分为大学生人事代理、流动人员人事代理、辞职人员人事代理和集体人事代理四种类别。

政务服务股工作总结篇四

2020年1月至11月，温泉中心月指标完成较好，除9月份外每月都能超额完成任务，不仅很好的完成了公司所下达的任务指标，还使温泉中心的每一名员工在奖金方面受益，可谓真正达到了企业与员工“双赢”的目的。第二、增收节支工作。

为提升公司营业收入，降低营运成本，从而实现利润最大化，温泉中心从“增收”与“节支”两方面入手。

5、温泉中心各班组在日常工作中将所有的废品回收并售卖，将所得收入用作奖优，不仅增加了部分收入，还能够利用收入调动员工积极性，实现了小范围的“双赢”。

3、温泉中心各班组针对自身情况，制定了符合本班组需求的设备设施操作标准，大到空调冰箱如何保养，小到电灯开关如何操作，种种措施使设备受到良好的操作与全面的保养，从而延长设备的寿命，达到节支的目的。三、服务工作。

3、温泉中心还针对特殊客户提出了“感动+惊喜”的服务理念，与公司提出的“感动式服务”不谋而合，并率先落实到实际工作中，得到了顾客的一致好评。

5、在全年的工作中，温泉中心以优质的服务赢得了游客的一致好评，共收到游客书面表扬信368封，其中对整体服务进行表扬的共40封，针对员工个人点名表扬的共328封，还有许许多多的口头表扬，为景区树立了良好的口碑。

3、在本年接待中，温泉中心还顺利完成了很多重要的接待，如人大代表会议团、省长下榻白鹿温泉对工作进行指导、国家妇联主席一行的参观、四a评审团的复查等重要接待，同时还协助温泉水上乐园完成了开业的接待工作。

政务服务股工作总结篇五

我单位在县*正确领导下，扎实推进政务公开工作，现将上半年工作情况总结如下。

一、上半年工作情况

一是及时发送信息稿，保证部门讯息时效性。上半年，我单位共发送信息稿5篇，涉及党员学习教育活动、外来单位学习参观、上级部门莅临指导等。二是如实的完成信息公开工作。根据本单位的人员变动，及时更新了人事信息方面的内容；根据县*43号文件，删除已公开的行政处罚信息，新增部门行政强制类内容；在重点领域方面，对行政审批事项进行动态更新，审批一个，更新一个，并将本单位拥有执法权人员跟窗口执法人员进行了更新；对本单位内部组织机构进行了更新，详细公开了各领导的任务分工、本单位职责、内设机构等。

二、存在的问题

一是部门信息公开数量不够多，质量不够高。上半年，我单位仅公开了5篇信息稿，大多数为党员教育活动类，形式略微单一。二是政务公开不及时。政务公开内容具有滞后性，不能随着单位人员变动及行*利清单变动及时更新。部分内容已经过时，需要重新公开。

三、下半年打算

一是加强部门讯息报送。下一步，我单位将从信息数量跟信息质量上发力，进行整改提高，增加信息发布数量，力争每月最少有两篇报道，同时注重信息的多样化，涉及业务工作、党建教育、兄弟单位学习指导等，争取用部门信息打开外界了解水保的窗口。二是规范政务公开工作。要严格对照本单位各项制度清单，逐一核实各公开内容的时效性，对过时的错误的内容进行更新或者删除。及时将我单位最新的政策信

息进行公开公示。