

最新户政窗口年度工作总结 医院收费窗口人员年终工作总结(模板5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

户政窗口年度工作总结 医院收费窗口人员年终工作总结篇一

工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功”。

收费处小窗口，代表的是整个医院的形象，通过这个窗口搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者，服务患者为荣，不断提高工作效率，如何在细微之处构建起和谐的医患关系就成为我不懈努力的追求目标。要成为合格的收费员，不仅要在工作中有吃苦耐劳的精神，更重要的是崇尚科学，拥有较高的综合素质。

一是要严格认真地遵守医院收费的各项规章制度，不允许出现半点马虎：如收费完成后打印发票，一定要看清共有几项收费项目，例如一共有四项，那就一定要打印出两张发票，而不是一张。

二是要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服务好。例如病人挂号时，我一般会提前把挂号所用的票据提前撕好，保证每天两种收费标准各有十张，这样病人挂完号后，直接就可以拿到相应的挂号票，减少病人等待的时间。

三是要不断提高自身业务技能，更好的为患者服务。每天下班后要及时检查备用金，准备好零钱，早上上班前，要提前到岗，打扫卫生，备好各种票据，当面点清金额，做到无差错。另加强对省市医保的学习，不断提高业务技能。

收费处的点滴工作使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都一样可以贡献出自己的一份力量，在我们医疗行业，我们只有把每位患者都想象成自己的亲人，想其所想，念其所念，以诚相待，勤恳工作，才能真正把构建和谐医患关系的口号落到实处！

我坚信，只要让我们共同行动起来，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，我们就一定能把我们的医院建设的更加美好。

户政窗口年度工作总结 医院收费窗口人员年终工作总结篇二

一、办件基本情况

截止至月31日，司法局窗口共受理法律援助案件98件，受援人数268人，均为承诺件，办结90件，其中当场办结90件，节省95天，提前办结1件，节省5天，承诺期限内办结率100%。对法律服务咨询来电、来访问题不推、不拖，及时处理，共接待群众来电304人次，来访群众123人次。

二、着力推进窗口规范化建设

组织的会议、活动。窗口公开行政审批事项办理的法定依据、办公电话和承诺时限，制作统一格式的办事指南，便于广大市民的查阅、查询，自觉接受群众日常监督。

三、严格推行集中办理制度

严格按照相关文件的要求，我局在市政府政务服务中心设1个窗口，3名工作人员，按照“应进必进”的原则，我局确定法律援助申请进驻行政服务大厅，进行集中办理，并规定机关各业务处室不得自行受理进驻项目的行政审批事项，严禁“双头受理”和“体外循环”。

四、实行首问责任制、一次性告知制和服务承诺制

窗口工作人员初审法律援助的申请材料时，对不符合法律援助申请条件的，均耐心解释不予受理的原因，并告知申请人应受理的部门；对于符合申请条件但材料不齐全的，能一次性告知所需补正的全部材料，符合条件且材料齐全的，当场予以办理法律援助申请手续，方便了办事群众，提高了工作质量和效率。对于窗口工作人员不能解决的问题，窗口工作人员按照首问负责的原则，不推诿、不扯皮，积极与我局相关业务处室联系，热情细致做好解释工作；对于不属于本岗位工作范畴的，耐心详细地告知到相应窗口进行咨询或办理，准确告诉相关窗口的位路。

五、坚持廉洁自律，秉公办事

办理，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的发生。对于前来的办事群众，不论地位高低，关系亲疏，都能一视同仁，热情接待，认真办理，时刻牢记自己的言行代表着政府形象。使窗口工作保持“公平、阳光”，实现了窗口无投诉。

六、今后工作打算

（一）提高服务效率，方便办事群众

根据法律援助申请条件，确保现场办结率不低于90%、按时办结率不低于99%，力争达到“双百”目标，群众评价满意率95%以上。按照市政务服务中心要求，严格定岗、定责、定

人，确定首席代表，做到集中办理、现场办结。进一步加强政务服务中心窗口工作人员管理，明确职责权限，提高人员素质，提高政务服务中心窗口办结率，确保依法行政、依法办事。

（二）认真贯彻落实“三项制度”，优质高效地为群众服务

认真落实首问负责制，全面实行限时办结制，严格执行责任追究制，对面向社会进驻中心的法律援助申请事项，将按照比承诺时限减少30%以上的标准，确定承诺办理时限并向社会公布，确保优质高效地为群众服务。

（三）积极配合，加强沟通与联系，

在完成政务服务中心本部门窗口工作的同时，积极参与中心的各种活动，加强与其他部门窗口的交流，以互相学习，取长补短，进一步做好法律援助工作。

户政窗口年度工作总结 医院收费窗口人员年终工作总结篇三

20xx年，xx镇人民政府在区委、区政府及相关部门的领导下，以打造责任政府、法治政府、诚信政府、服务政府为目标，切实转变政府职能，扎实推进行政审批制度改革各项工作，取得了阶段性成果，为促进我镇经济和社会各项事业的发展起到了积极的作用。今年办理各类审批和服务事项，全部在规定时间内合法办结。

（一）提高思想认识，加强组织领导，为行政审批制度改革的开展提供有力保证。行政审批制度改革工作进展得如何，直接关系到政府职能转变、社会主义市场经济体制建立等一系列重大目标能否实现。为了做好这项工作，镇党委政府领导高度重视，把它作为政府在新的历史条件下的一项十分重要的工作来抓，多次召开会议，就加强行政审批制度改革工

作进行研究部署。成立了由镇长任组长，分管领导任副组长，派出所、财政所、计生所、建设站等镇直单位为成员的行政审批制度改革领导小组，下设办公室，配备专职工作人员，同时随着政府职能的调整，对领导小组组成人员进行调整，为行政审批制度改革工作的顺利开展提供了有力的保证。

（二）加强服务意识，不断提高办事效率，逐步实现政府职能的转变。推行行政审批制度改革以来，各个单位的服务意识进一步增强，工作方式、方法有了很大的转变，主动敞开大门，征询老百姓的要求，虚心接受群众批评，认真采纳群众建议。结合“一办三中心”，推行一站式办公和一条龙服务，不仅方便了群众办事，而且大大提高了工作效率。

（三）行政审批监督制约机制正在形成。按照公开、公平、公正、高效的原则，规范程序，简化环节，加强监管，明确责任，把行政审批纳入规范化、制度化的轨道。一是公开了审批事项和程序。行政审批事项的申请条件、审批程序、审批期限、收费依据及标准和审批需要提交的全部材料等，全部公开上墙，实行全程透明服务，防止“暗箱操作”。二是规范了审批程序，减少审批环节。制定了操作性较强的审批操作规程，简化了审批手续，改进了审批方式，提高了审批效率。三是规定审批时限。对每一项审批事项，我们在不违反《行政许可法》有关时限规定的前提下，本着高效的原则，尽量缩短审批时限，在承诺的时间内限期办结。四是健全内外结合的监督体系。在明确规定审批人员的权限、责任和义务，制定相应内部约束和监督措施的基础上，逐步完善社会监督制度，形成了人大监督、舆论监督、群众监督相结合的多元监督体系。五是规范行政审批收费行为。除法律法规有明确规定的外，行政审批不再收取任何费用，坚持“收支两条线”制度，严格执行有关规定。六是成立监督小组。

由群众推选出来的有一定影响力的社会各界人士组成的监督小组，对每一个审批事项的过程、环节和结果进行监督，保证审批工作“阳光”进行。通过实行这些监督制约措施，使

行政审批机关及工作人员的行政审批行为得到了有效的规范。

（四）坚持以人为本，凝聚力和向心力得到进一步增强。坚持一手抓工作，一手抓队伍，着力打造一支政治合格、作风过硬、业务精通、纪律严明的队伍。一是对窗口提出“五个更加”（思想更加解放，改革更加深入，服务更加提升，措施更加有效，作风更加过硬）要求，深入开展行政审批工作。如努力改进服务方式，为企业为群众提供预约服务、延时服务等各项特色服务，受到了办事群众的好评。二是狠抓干部素质提高。坚持每月例会学习制度，定期组织开展调查研究，提高机关干部服务群众的能力水平。鼓励创先争优，开展群众最满意服务员评选，营造积极向上的氛围，努力提升工作人员的综合素质。三是通过开展各种活动，比如开展篮球比赛、主题座谈会等形式，增强政府与镇直单位，单位与单位，工作人员与工作人员之间的互相沟通、理解和配合，营造友好互动的和谐氛围。

尽管我镇行政审批各项工作有了新的发展，取得了一些成效，但也存在一些不容忽视的问题和不足。一是各个窗口之间发展不平衡，有的办事效率有待进一步提高。二是单位领导的认识不一，配合和支持窗口人员工作的力度有的做得还不够，有的在审批上授权还不够充分。三是监督制约长效机制不够健全。这些都有待在今后的工作中，不断研究，加以改进。

（一）进一步提高思想认识。把行政审批制度改革切实当作一项长远发展的历史重任来看待；当做转变政府职能，改进机关作风，提高办事效率，建设责任政府、法治政府、服务政府的有力保障来看待；结合党风廉政建设，进一步抓好领导和工作人员的思想建设，杜绝政府全力个人化的思想和行为。

（二）不断探索行政审批制度改革的有效方法。努力打造政府服务新模式，尽快搭建行政审批制度改革工作平台，给一线工作人员充分授权，实行办事全程“阳光操作”，减少审

批环节，简化办事程序，切实转变政府职能，努力提高服务效率，为投资者和老百姓提供优质高效便捷的服务。

（三）积极开展标准化服务窗口建设，统一“一站式”服务标准。逐步规范中心各窗口基本配置，提供标准格式文本样本和统一服务标准，在软硬件设施标准化的基础上，推行审批服务、审批模式标准化。定期对窗口受理通知书、办件台帐等进行检查，服务对象进行电话回访抽查，确保窗口办件质量。对于尚未通过标准化验收的窗口，督促其尽快完善。

（四）严格落实监督考核机制。充分发挥群众和社会各方面的监督作用，广泛征求社会公众对政府部门的意见和建议，全方位动态公开政府部门的服务情况和服务质量，勇于接受社会监督，切实保障行政审批改革工作健康有序发展。健全和完善首问负责制、限时办结制、投资代办的制及联审联办制，将窗口工作与原单位的审批环节有机联结起来，畅通审批渠道，确保审批运行及监督机制能够有效地发挥作用。

（五）继续加强对各窗口工作人员的思想及业务素质教育。通过深入细致的思想政治工作将各窗口工作人员思想统一到全力服务我镇经济，不断增强窗口工作人员自豪感和使命感，以良好的心态和形象积极投身到工作中去。

xx镇人民政府

20xx年11月29日

户政窗口年度工作总结 医院收费窗口人员年终工作总结篇四

xx年上半年我窗口共受理业扩报装业务94件，其中高压客户用电申请39件，用电业务变更55件，到期办结率100%。在日常工作中我除了做好本职工作，还积极参与中心组织的各项活动，由于公司与窗口工作人员的共同努力取得了一定成绩。

1、年初为迎接省、市领导检查创建工作，按照大厅要求统一制作争创“优质服务窗口”材料红皮书，整理相关材料、档案。“优质服务窗口”创建不仅使我增强了服务意识，提高了服务水平，规范了档案、流程，更使我养成了每天早到二十分钟打扫卫生，营造良好的办件环境的好习惯。

2、高度重视中心推行电子政务、提高行政效能，配合测试行政审批系统新软件；积极参与中心组织的四次业务培训和考试，并取得了较好的成绩。通过电子政务培训，我已能熟练的操作政务办公系统并上传扫描文件，缩短了办件时间，提高了工作效率。

3、积极参与中心组织的以“文明服务活动年”为主题的演讲比赛等各项活动，并获得好评。参加演讲比赛使我的身心得到锻炼和提升，拓展训练则是一次智慧与体能的挑战，使我增强了自信心，磨练了战胜困难的毅力，更增进了对集体的参与意识与责任心。

4、6月份我们窗口增加一名工作人员，业扩报装业务全部进驻中心，工作重新进行分工，责任到人、严格把关。业务全部进驻这更激发了我的工作热情，每天都精神饱满的投入工作，整理业务清单，写好工作日志。

5、存在的问题：我的工作性质比较单一，对业务以外的营销知识了解的太少，缺乏工作经验，难以应对各方面的工作，有一些问题不能单独处理。

查找自身存在的问题，纠正问题，才能在不断的总结中前进，在下半年我会更好地履行职责，扎实工作，爱岗敬业。

1、自6月业务全面进驻中心办件数量较以往有多，更需细心记录业务清单，耐心的向客户解释，为前来咨询的客户的热情、准确、周到、细致的服务。

2、无论业务多少，我都将在做好本职工作的前提下，积极学习供电营业规则，虚心的向老同志们请教，努力消化吸收，提升自己的业务素质。

3、在下半年，更要以行政中心发起的以创建省级文明单位和省级优质服务中心为重点，以“文明服务活动年”为主题的宗旨为契机，严格按照中心规定严肃工作纪律，改进工作作风，全面兑现优质服务承诺。始终坚持优质、方便、规范、真诚的服务理念，将文明服务、微笑服务、优质服务落实到日常工作中，真正做到一张笑脸相迎，一声暖语问候，一腔热情接待；真情接待零距离，真心办事零差错，真诚服务零投诉。

1. 上半年工作总结及下半年工作计划格式

2. 办公室上半年工作总结及下半年工作计划

4. 销售店长上半年工作总结及下半年工作计划怎么写

5. 2018年办公室上半年工作总结及下半年打算

6. 物业下半年工作计划, 物业上半年总结, 物业下半年工作计划范文

7. 泌尿外科护士上半年工作总结以及下半年工作计划

8. 泌尿外科护士上半年工作总结以及下半年工作计划

户政窗口年度工作总结 医院收费窗口人员年终工作总结篇五

一是服务至上，热情工作。

窗口工作是__（单位名称）工作的前沿阵地，是服务人民的

第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。

我所负责的岗位每天都有不少人来办理__、__等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20__年全年，我认真负责的完成__件__业务办理，__件__业务办理，未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。

窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

四是发挥余热，乐于奉献。

除了本职工作以外，我还积极参与单位____的各项文体活动，作为单位____，20__年，我____并参与了__活动、__活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

五是积极学习，提高进步。

学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20__年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，

我参加__培训和__学习，并报考了__并取得了优异的成绩。通过学习，不仅____提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往____，踏实进取，取得更好的成绩。