

2023年户政窗口服务工作总结(优质5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

户政窗口服务工作总结篇一

一是窗口受理审批机制实现“三个一”（即一个窗口受理，一个窗口审批，一个窗口发文）。二是进一步落实ab岗制度，窗口工作人员熟练掌握各项审批事项的业务知识及审批服务操作。三是营造窗口优质高效服务氛围。四是打造规范优质的服务。服务事项实行“九公开”，服务方式实行“四个一”运行，即一个中心对外、一个窗口受理、一套程序运作、一站式办结，积极开展“预约、延时、上门服务制度”。

今年1至10月底，投资科（窗口）受理政府性投资审批、企业投资项目核准和备案三种类型项目155件，受理工业投资项目预审23件，总办件数178件，办结率100%。在总办件中：办理政府投资项目审批48件，总投资43.99亿元，较上年同期下降10.55%；办理企业投资项目核准和备案107件，投资148.36亿元，较上年同期下降22.39%；办理工业投资项目预审23件，投资额61.83亿元，较上年同期增长32.94%。

一是深入开展“一改三服务”活动，改进工作作风服务基层，优化办事流程，简化申报材料，对县级政府性投资项目立项流程及材料组织进行了优化。二是简化审批环节，落实行政审批服务责任制。约束审批权，公开审批条件，健全审批监督机制以及审批义务的履行。特别是重视审批责任的承担，按照“谁审批，谁负责”的原则，建立健全审批责任追究制，

严格责任追究。三是落实“一站式”办结，自受理事项起，从政策解答到项目审批，所有审批服务事项由窗口一站式办结；四是落实“限时”办结再提速。对行政审批事项的环节、流程、时限等进行优化和压缩，经优化后办件时限实现了再提速，核准项目在2个工作日内办结，比规定办理时限缩短18个工作日；备案项目在1个工作日内办结比规定办理时限缩短14个工作日。

根据要求，对我委负责实施的行政审批事项和七类行政权力进行全面梳理、清理。经清理，我委县本级行政许可项目两项，分别是：1、县级核准权限的企业投资（外商投资）项目核准；2、固定资产投资项目节能审查。转变管理方式作为内部管理两项，分别是：1、交通、煤炭、电力、市政道路和管网、城市供水和污水处理等基础设施项目5亿元以下的项目初步设计和总投资概算审查；2、县级政府性投资项目的审批。

自《政府核准的投资项目目录（xxxx3年本）》实施以来，投资科（窗口）严格按照目录实施企业投资项目核准。对于钢铁、电解铝、水泥、平板玻璃、船舶等产能严重过剩行业的项目，按照国务院关于化解产能严重过剩矛盾指导意见的要求，严格控制新增产能；进一步缩小核准范围，严格执行xxxx3年本核准目录，并按照《产业结构调整指导目录（xxxx年（修正）》，《外商投资项目核准和备案管理办法》，只要是“核准目录”以外属鼓励类和允许类的企业投资项目，一律实行备案制；建立协同管理机制，积极推动纵横联动的部门协同管理机制，进一步完善内部工作制度，强化自身约束，建立健全行政审批事项的清单制度，及时更新行政审批事项目录清单，更新行政审批事项的服务指南，加强业务、政策学习，提升自身业务素质和政策水平，廉洁自律，防止管理真空，防控审批风险，防范审批腐败。

根据《国家发展改革委办公厅关于做好固定资产投资项目审批、核准、备案信息报送工作的通知》要求，下载、安装和掌握“投资项目审批、核准、备案信息采集软件”，对审批、

核准、备案项目的名称、项目法人单位、建设地点、行业、项目主要建设内容和规模、计划总投资等投资项目信息进行采集、上报。

1、继续抓好政治思想学习和本部门业务学习，同时注重学习其它相关部门的业务知识和办事流程，继续深入推进廉政风险防控，进一步提升项目服务水平和服务质量。

2、继续深入贯彻落实“肥东县发展和改革委员会机关效能问责实施细则”、“肥东县发改委投资项目预审管理制度”、“关于进一步强化发改委窗口服务促进招商项目建设的实施办法”，搞好项目管理工作。

3、在力求全面理解和准确把握投资体制改革、产业结构指导目录、行业规划等相关政策精神的基础上，进一步统一思想，规范管理、强化服务，确保投资项目顺利实施。

户政窗口服务工作总结篇二

1、加强组织领导。建立健全了局一把手负总责、分管领导具体抓的工作机制，把落实情况纳入“三严三实”专题教育重要内容。制定了《2015年市民政局政务公开政务服务工作要点》，加快政府职能转变，落实行政审批权相对集中改革工作。根据市政务中心通知要求，局分管领导深入政务大厅开展窗口文明创城集中专项督查工作纪律、审批服务、环境卫生等情况，推进我局服务水平上台阶。

2、提升服务水平。按市编办、市监察局、市法制办、市政务中心要求，及时制定了《xx市民政局行政审批服务授权委托书》、《进驻中心项目流程再造部门信息汇总》、《项目流程再造图进驻中心项目九公开服务告知单》等，着力推进政务公开政务服务常态化、规范化、制度化。修改完善了xx市民政局公开办事、服务承诺、政务公开责任追究、政务公开定期检查和通报、政务公开投诉反馈以及公开内容备案等项

制度，为社会公众提供规范、便捷、优质的服务。

3、完善运行保障。一是精简审批项目。按照部署开展的建立权力清单制度工作要求，清理后的行政审批项目由5项减少为2项。二是缩短办理时间。将项目办理时限缩短到5个工作日内完成。三是简化审批手续。在窗口准确提供项目“九公开”内容、规范陈列服务告知单，各类项目申请表格均做到了在网上下载。

4、强化窗口管理。根据《xx市政务服务中心最佳服务窗口及最美服务之星评比办法（试行）》规定，积极争创最佳服务窗口。按要求选派政治素质高、服务意识强、业务能力强、单位在编干部常驻窗口，认真执行首席代表制度，并做好委托授权工作。认真执行窗口工作人员行为规范，遵守中心工作制度和上下班考勤纪律。

（一）窗口建设

1、人员到位。按照中心要求从优选派窗口工作人员进驻中心，工作人员为单位在编干部职工，常驻负责窗口工作，在窗口工作时间2年以上。在进行人员调整，均本着提高工作效率、服务水平以及窗口形象的角度，并及时与中心协调沟通。严格贯彻落实《xx市人民政府政务服务中心窗口工作人员考核实施细则》，窗口工作人员认真履行ab岗制度和请销假制度。

2、窗口授权。根据落实行政审批权相对集中改革部署安排，市民政局权力清单应进中心项目共计6项，即（1）全市性、跨县（区）行政区域社会团体成立、变更、注销登记及修改章程核准；（2）市属民办非企业单位成立、变更、注销登记及修改章程核准；（3）城镇内的街、路、巷、居民区、楼、广场和具有地名意义的单位、建筑物以及自然地理实体命名、更名审核转报；（4）全市性、跨县（区）行政区域社会团体的年度检查；（5）市属民办非企业单位的年度检查；（6）老年人优待证办理。其中全部授权项目4项，比重达到67%，

部分授权项目2项，比重达到33%。

3、承诺时限。坚持1个服务项目为即办件，我局其他5个行政审批、其他权力项目对外承诺平均办理时限全部缩短到5个工作日内完成。

4、项目公开。我局认真落实政务中心关于窗口建设的各项要求，民政窗口准确提供项目“九公开”内容、规范陈列服务告知单和项目示范文本，在网上提供各类申请表格提供下载等。

5、制度落实。我局认真落实中心巡视制度、窗口队伍建设制度，窗口单位领导定期走访登记制度，对于中心的每一次反馈，局主要领导都亲自批示，分管领导根据批示要求约谈窗口工作人员。积极开展窗口标准化建设，认真落实效能建设八项制度、服务“标准化”建设要求等，建立长效管理机制。局主要领导全年多次召集相关负责人研究窗口标准化建设，要求窗口首席代表加强政治理论和业务知识的学习，努力把政务中心民政窗口建成“便民、快捷、高效、满意”的窗口。

（二）项目办件

1、项目入驻。按照“应进俱进”原则，经过会审后确定市民政局权力清单可进、服务项目应进中心项目共6项，全部进入xx市行政服务中心，实现“一门受理、一门发证”的行政审批模式，实行“窗口式”集中办理，进入中心实际办理项目比重达到100%。

2、办件效率。除1个即办件外，其他5项平均办理时限均在5个工作日内完成，提前办结率达到80%以上，按时办结率达到100%。

3、项目效率。经统计，我局即办件办件量占总办件量的95%，现场办结率达95%以上。除1个即办件外，其他5项平均办理时

限均在4个工作日内完成，比承诺时限提前1个工作日。

4、收费工作。我局无收费项目。

5、联审联办。我局是非牵头和联审联办窗口单位。

（三）单位管理

1、调研指导。局领导高度重视窗口工作，支持协助中心管理，积极配合中心开展标准化窗口建设活动，及时处理中心反映窗口建设中存在的突出问题，建立健全了局一把手负总责、分管领导具体抓的工作机制，局长办公会议每年研究窗口工作达到4次以上，主要领导走访窗口调研指导工作全年达4次以上，分管领导每月都至少到窗口调研指导2次，审批业务科室负责人经常性到窗口指导项目办件工作，每周都不少于1次。

2、项目清理。按省、市要求，积极开展项目清理，做好上级行政审批项目清理、下访的承接和调整工作。一是取消和调整事项落实。已经对承办的社会团体和民办非企业单位筹备审批一律取消，我市暂无评烈审核。二是关于衔接落实。我局印发了《关于做好下放行政权力事项承接落实工作的通知》（民办函〔2015〕10号），要求各区县民政局对市民政局下放属地管理的行政权力事项3项权力事项（建设殡仪服务站、骨灰堂的审批；市级人民政府投资兴办的养老机构及住所地在市辖区的养老机构设立许可；城市公益性公墓建设审批），完成工作衔接，优化办理流程，提高运行效率，确保下放的行政权力事项落实到位。

3、归并行政审批职能。按省市要求，积极归并行政审批服务职能，审批职能整建制进驻中心；市民政局主要负责人与首席代表签订书面《行政审批服务授权委托书》，对窗口首席代表职权范围予以行政授权。授予首席代表现场能办理项目的受理决定权、现场审批权、登记发证权以及转递后台办理项目的审核权、分办权和督办权等权限。

4、联合审批。认真学习《关于推行基本建设联合审批服务制度的意见》，我局未被纳入联合审批范围。

户政窗口服务工作总结篇三

“为民、务实、清廉”，这是2011年党的群众路线教育活动的主题。xxx高度重视此次活动，活动从学习教育、听取意见；查摆问题、开展批评；整改落实、建章立制三个阶段开展，每个阶段的学习都很充实、很深刻。

单位组织观看教育题材的影片，每每看完都深有所感，被老一辈党员的事迹感动。我们现在的幸福生活，是前辈们用鲜血和生命换来的，我们应该倍加珍惜。我们应当继承老一辈吃苦耐劳、不怕艰险、一丝不苟、公私分明的精神，发扬xxx员舍己为人的精神，全心全意的为人民服务。经过这一年的学习，我深刻认识到，要做一名党员很不容易，要做一名好党员就更不容易了。作为党员，要时时刻刻起到模范带头作用，为人民服务要热情诚恳；同时要抵御形式主义、享乐主义、奢靡之风的侵袭，时刻提高警惕，保持党员的纯洁性。

越是特殊时期，党员越是要严格要求自己，要有无私奉献的精神。作为党员，我们的一言一行、一举一动、一颦一笑，群众都看在的眼里，不能给党抹黑，不能给前辈丢脸。不能失信于人民，不能让人民失望。

在窗口工作，时时刻刻都能接触到人民群众，可以第一时间获取群众是诉求。想群众之所想、急群众之所急，服务群众让群众满意，为党争光、添彩。

现将我这一年主要工作总结如下：

一、 任务统计 截止至12月16日，共办理各项--5851户，面积万平米。

其中所有权转移--5566户(住宅5032户, 非住宅534户);所有权变更--29户;所有权注销--35户;抵押--42户, 总金额万元, 总面积万平米;抵押权预告--64户, 总金额万元, 总面积万平米;抵押权注销--72户, 总面积;预告--41户;补证--2户。同比去年工作量, 较去年提高了。操作失误出错21次, 同比去年增加了16次。

20--年共接待办事群众1400多人, 接待开发公司175次, 上门服务4次。

二、 学习提高

我是一名窗口工作人员, 应当时刻把服务作为首要任务。掌握并使用标准的服务用语, 热情对待群众的积极态度, 耐心倾听群众的疑问并认真周到的解答, 快速准确的录入信息。

贴心的为群众考虑办事的每一个环节, 让群众感受到我的热情, 有宾至如归的感觉, 消除他们在办实时的顾虑, 根据群众的实际情况给予最中肯的建议, 让群众在办事大厅不会迷失方向。

沟通交流是连结彼此心灵的桥梁。沟通可以消除误会、误解, 打破冷漠、沉寂, 增添笑容、感情, 让笑容温暖这日益冰冷的社会。

三、 今后目标

精益求精, 将工作失误降到最低, 不给群众带来二次的麻烦;不温不火, 将解释工作做的无微不至, 不让群众走弯路;不卑不亢, 将党员的义务进行到底。

户政窗口服务工作总结篇四

今年4月19日至12月31日, 我窗口共接件696件, 已办结682件,

有14件正在办理中（即办件570件，承诺件126件，平均每天4.2件）。其中，外来人口婚育证明324件（正式婚育证130件，临时婚育证194件）；受理再生育申请126件；申请补办《独生子女证》139件；征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件；热情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏实到位。

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞“红灯”是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时时间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们的“上帝”——第一位人民群众的光顾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位“上帝”光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了我們，我們似乎也感到莫大的荣幸。我們记得非常清楚，它是20xx年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工作上互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。这里为人民服务的气氛十分浓厚，对人民群众热情接待，工作一丝不苟，严肃认真，努力实践“三个代表”重要思想，全心全意为人民。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的xx人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而

复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦恼，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竟然胆大忘为地把政府为民办实事的政务工程，说成是“_队”，工作人员都是“发配”到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑畔，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤概，呼于单位领导出面主持公道，认真教育肇事者。建议单位应将此人“发配”到政务中心，好好。

20xx年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在xx深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

（一）、加大宣传力度，重点做好三个宣传。

三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

（三）、坚持和完善领导值班制度。

（四）、建立科室到中心了解工作情况制度。

（五）、建立每月例会通报情况制度。

（六）、继续坚持按办事指南办理所有事项。

（五）、建立每月例会通、报情况制度。

（七）、坚持按办事指南办理所有事项。

户政窗口服务工作总结篇五

我是一名公安行政审批服务窗口负责人，我一直在思考着该如何提升服务质量，如何维护好公安机关及窗口形象。公安窗口不但肩负着警民间桥梁和纽带的重担，还被赋予了展现公安机关形象的光荣职责。一直以来，我都以为群众满不满意是衡量窗口工作，特别是服务群众的一个重要标准，对此，窗口全体工作职员积极主动地从各方面努力构建警民和谐关系。但在平常工作中，依然有群众对公安窗口工作不理解、对服务不满意。造成群众不满意的因素很多，下面，我试着从这些缘由进手，就如何做好公安机关窗口服务工作，谈几点工作体会。

造成群众不满意的几点因素

- 1、窗口工作职员素质有待进步。部份窗口工作职员为民服务意识不强，未能正确建立服务型工作理念和群众利益无小事意识，对待老百姓缺少热忱，缺少耐心，特别是在执行政策进程中常常解释不到位。乃至有的窗口工作职员会将情绪带到工作中，爱岗敬业精神不强。
- 2、因历史遗留题目引发户籍档案不全给部份群众的平常生活带来了一些不便，并由此致使他们的不满情绪。由于早年户籍是由乡政府管理，由于种种缘由，档案保管不全，有的乃至遗失。造成部份群众办理业务需查询原档案时，查找不到，造成对公安机关的不满。
- 3、政府相干部分之间沟通调和不力。政策不衔接或冲突，导致群众办事难。很多单位都习惯了一句“让公安机关开具证明”就把老百姓打发到公安部分。比如户籍证明我省于20__年就取消了，但是相干单位还是要求群众提供户籍证明，否则不予办理。乃至一些婚姻状态、服务地方等等，并不是公安职能所管辖的也推之公安机关提供证明。种种这些使得群众在部分和窗口之间两头跑，造成了群众的不满。

4、依附在户口上的各种社会利益，影响了警民关系。由于目前计划生养、劳动保障、社会福利、教育等政策仍紧密依附在户口上，特别是农业户口。近几年，随着我县新农村建设深进展开，一系列惠农富农政策出台实施，农村生产生活条件不断改善，农业户口与集体资产收益、福利、土地征用、拆迁赔偿等方面的利益关系更加紧密，使得很多群众千方百计想迁回农村。但因不符合现有的户口政策，群众的诉求不能解决，他们就将不满宣泄到公安窗口工作人员身上，以投诉、上告相要挟，乃至谩骂、欺侮窗口工作人员，给我们带来困难。

一、强化为民服务意识，提升服务水平

1、要求窗口工作人员牢固建立“户口工作无小事”的理念，及时更新观念，找准工作定位，以服务型的新形象面向广大群众。每位窗口工作人员都能够以积极的心态看待所从事的工作，以科学的价值观看待工作中的枯燥乏味和辛劳，做到干一行爱一行，履行好职责，更好的为群众服务。

2、要求窗口工作人员学会换位思考，多想一想“假如我是办事群众，希看人民警察怎样做”。多站在群众的态度想题目，多替群众着想。在业务办理中，根据具体情况，能办的事情立即办；可办可不办的事情要尽力办；不能办的事情要在调查研究的基础上，用好、用足户口政策，最大限度地帮助那些生活确有困难的群众，为他们解决实际困难。

3、要求窗口工作人员学习与群众打交道的方式方法，学习与群众的沟通艺术、讲话技能。对手续不全或不符合政策不能办理的情况，不是简单地以“不行”、“不能”来应付，而应当耐心细致的做好解释，多讲一些“对不起”，多用一些微笑，用真诚来化解老百姓心中的不满。

二、部分之间加强沟通和联系

各职能部分应当立足本职，尽职尽责。部分之间多些沟通，少些推委。要设身处地的为群众着想，千方百计的为群众解决题目，而不是只想着“踢皮球”。一项政策的出台不能只根据自己部分的情况而定，必须与相干部分、行业进行充分的调和和沟通，不能自设门坎，要切实体现“以人为本”的服务宗旨，实实在在的为民着想。

三、深化户籍制度改革，剥离依附在户籍管理上的利益纠葛

目前国土资源、人事劳动、社会保障、计划生养、教育、民政等很多部分的政策都依附于户籍制度进行行政管理工作，并由此酿成的一些没必要要的矛盾皆涌向于公安机关及其窗口，乃至阻碍了户籍制度的改革进程。所以，深化户籍制度改革，不但要打破城镇居民、农村居民“二元化”的藩篱，还应推动相干领域的社会管理制度改革创新，逐步剥离依附于户口上的各种利益，使其与社会福利待遇完全脱钩。