

2023年便民服务中心内勤工作总结 便民服务中心工作总结(优秀5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

便民服务中心内勤工作总结 便民服务中心工作总结 篇一

镇便民服务中心工作在上级业务部门的大力支持下,镇党委政府的正确领导下,各级部门的协调配合下,20xx年我镇便民服务中心的工作取得了显著地成效。镇便民服务中心紧紧围绕着“转变职能、优化服务、方便群众、提高效率”的目标,坚持以打造满意中心、效能中心、服务中心、一流中心为核心,极力使便民服务中心成为为民服务的综合平台、开展公共服务的窗口和推进政务公开的载体,为加快发展、科学发展、又好又快发展创造规范、高效、诚信、开放的政务环境。

我镇便民服务中心自成立以来,设有社会保障民政、计划生育、农业综合服务、信访、林业等7个窗口,中心内配备了电脑、电话、桌椅、打印机、饮水机等办公设备,实行“开放式办公、一站式办结”的管理体制,从硬件上满足群众需要,软件上方便群众,杜绝了办件拖拉、推诿的现象。我镇便民服务中心成立以来,各窗口工作人员都工作认真,态度友善,热情为老百姓服务,切切实实为人民群众办好事,办实事。在推进作风建设的过程中,创新管理手段,努力抓好中心人员管理,抓好中心人员的上、下班和坐班时间。通过每日考勤和不定期检查,以及外出临时离岗登记和严格的请销假制度,有效地促进了工作人员遵章守规,保证了窗口人员上班时间在岗在位。同时中心不断

细化考核标准、改进考核方法、规范考核程序,逐步建立完善比较系统、规范的考核、评估、激励机制,将平时考核结果作为年终考核的主要依据,充分调动中心工作人员的积极性、主动性和创造性,加强自我约束,创优争先,形成爱学习、守纪律、干实事、讲奉献的良好风气,全力打造优质服务环境。

“中心”今年通过探索创新,着力强化整体服务效能,把集中办事优势转化为集聚效能优势。简化许可环节,解决群众“来回跑”问题,并以告知承诺保证依法经营,以审验运行促进许可规范,群众满意度迅速提升。按照“领导放权、彻底授权、窗口有权”的要求,将一般事项授权给审查员审查、窗口负责人核准签发,减少办事环节,缩短办事周期,真正实行审批阵地的前移。重点抓好集中踏勘、并联审批、综合验收环节,实行一窗受理、一次申报、一口收费。在全程跟踪基础上实行了全程协调、全程督查,切实加大了“中心”对整个审批流程的渗透、介入、整合力度。

制定工作人员“爱岗敬业、团结协作,廉洁公正、文明礼貌,勤学善思、优质高效”24字行为守则,“不迟到早退、不擅离岗位、不串岗聊天、不吸烟看报、不与人争吵,不玩电脑游戏”六不工作纪律,倡导使用十字文明用语,并出台服务语言、服务态度、服务仪表、服务设施、服务质量等方面服务规范,从而把“中心”规范化管理提高到一个新的水平。重抓存在问题的整改,对群众反映的如何解决“两头跑”、“一口清”问题,如何进一步提高服务质量问题进行积极探索,逐一落实。

**镇便民服务中心自开办以来,一直秉承求真务实、以人为本、便捷高效的服务理念,在接下来的工作中我们将继续做好工作,不断提升服务水平,真正做到为民、爱民、惠民。今后,我们要按照创上级要求,进一步搞好城关镇便民服务中心的规范化建设工作,不断提高进驻便民服务中心工作人员素质,加强县、镇、村三级联动,进一步提高窗口的容纳量和办事效率。健全和完善管理制度,加强对管理制度的实施和监督力度,为全镇村干部、群众提供更便捷、更好的服务环境和服务质量。

(一)抓服务。继续完善便民服务中心的服务功能,加强中心服务人员的培训,不断提高中心服务人员的素质,提高服务水平。

(二)抓深化。在继续强化便民服务中心的服务功能的基础上,不断创新工作载体。

(三)抓监督。进一步完善监督机制,建立服务质量即时测评制度,加强对便民服务中心工作人员服务态度、服务质量的监督。

便民服务中心内勤工作总结 便民服务中心工作总结 篇二

我县是个典型的山区县,人群聚集点较为分散,尤其是农民进城或是到乡镇办事成本较高,再加上原有的村级便民服务中心因村级集体经济较差、村干部待遇偏低、服务内容较为单一等因素而未能发挥应有的作用。现在政府大力倡导建设乡镇、村级便民中心的新形式下,我县也响应政府的号召,成立了“不向政府要资金、不增加农民群众负担、将盈利投入慈善事业、勇于承担社会责任”的公益性服务机构—便民服务中心,实现平台共建、资源共享、渠道公用、降低运营成本、减轻政府资金和工作压力,做到“以中心养中心”。

便民服务中心的成立,我们相关工作人员也进行了培训学习,经过这次的培训我对这个项目有了更深的认识,自己的服务意识也加强了,也更加坚定了自己对这个岗位的爱岗敬业的态度和决心。

(一) 以服务人民为主线,始终树立服务意识

我们要始终将“提升服务水平、提高办事效率”和实现“民事不出村,村事不出乡(镇)”作为我们工作的准则和目标,深入到群众中去了解他们在想什么、盼什么、需要什么等,不摆架子,不好面子,坚持做到“无假日,全天候工作时间”和“面对面,零距离服务”,切实为人民办好事,解决

好问题。

（二）以服务人民为载体，始终做好改善民生

随着社会的发展，生活水平的提高，人民对商业类服务的需求也越来越大，对信息化普及的意愿也越来越强，为此我们还要大力推荐农村信息化建设：开创并推广农村电子政务、建立农村互通互助的信息平台；加大人民的生活保障：帮助村民建房、关心低保弱势人民、实施环境卫生的综合整治等。将这些工作落实到实际行动，努力做好改善民生的工作。

（三）以服务人民为根本，始终做好为民解困

我们便民服务中心应该创建“先服务后业务”的新营销理念，把人民的日常所需放在首要位置，严格做到“有耐心、有爱心、有热心”，切实为人民解决问题，实现人民“求有所助”的愿望，为人民的安定生活树立保障。

作为一名服务人民、与人民零距离接触的工作人员，我深刻明白人民就是我们的根基，是我们的生命线，我们要时刻将为民服务作为我们工作的宗旨和我们工作的动力，要时刻将人民的利益放在首要位置。就像温总理所说：要把群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应作为衡量我们工作的唯一标准。所以，在以后的工作中我会不断学习、不断努力、不断鞭策自己，严格将“为民服务、为民谋利”作为自己的工作原则，坚持做到融入人民，想民之所想，忧民之所忧，帮助人民解决他们的困难，让人民的生活与工作无后顾之忧，并且坚决抵制为谋个人利益和声誉只做表面功夫的工作态度，要落实到实际行动，运用自己的能力和权力为人民谋福祉。

便民服务中心内勤工作总结 便民服务中心工作总结 篇三

xx镇便民服务中心成立于xxxx年，窗口主要以社会保障办公

室为主，涉及劳动就业、岗位培训、土保、农保、社保、保险等医疗保险以及残联、民政等内容，半年来，共受理各种群众办事xxxx多人，办结率xxx%□

1、确立指导思想。

便民服务中心的主导思想是“上为政府解忧，下为百姓排难”，以方便群众办事为目标，以政务公开为宗旨，减少行政审批程序和环节，切实担负起为民服务，方便群众的职能，树立政府窗口的良好形象。

2、建立岗位制度。

按照各项职能不同，本中心设立民政、劳动就业、慈善等四大块内容，同时承接信访受理、社会治安管理窗口职能，包含就业、保险、残联、殡葬、信访等内容，对每个同志做了工作分工，在分工基础上，做到分工不分家，每项工作在主办人外出时，都有被替代人，避免了群众跑空，多次上门办事等现状，制订完善工作人员首问责任制，代转责任制，严格劳动纪律，外出时在外出去向牌上注明去向情况，岗位责任制建立后，至今基本做到了当天的事当天办，无积压群众应办事，真正方便了群众办事。

3、努力提高服务质量。

我镇便民服务中心面向群众，直接和群众接触，干部和工作人员的形象至关重要，我们多次办务会议，严格工作纪律，做到热情服务，有问必答，诚恳做事，笑脸待人，对群众有意见的问题或事，做好耐心细致的说服解释工作，同时为来办事群众端上一杯水。杜绝了和群众争吵，事难办，话难听等现象，对不理解甚至无理取闹的群众，我们做到骂不还口，等待群众的情绪平稳后，再做好解释工作，真正做到群众高兴而来，带着满意和笑容而回。同时我们尽量做到政务公开，提高为群众服务的质量，对一些医保、社保、用工补助等政

策性强的工作，多次运用标语等，广泛向群众宣传，向各村进行广泛张贴，避免了群众对政策不理解等现象。

4、做好廉政教育。

严格按照《xx区基层站所工作人员廉洁自律行动规范》要求，严格禁止向办事群众吃请，接受土特产等情况，这种情况从现实上来说，我中心是基本上不可能发生，但是警示教育我们还是抓得很紧。

5、优化服务环境。

我们是窗口单位，我们十分重视干部和窗口工作人员的形象，要求工作人员上班仪表整洁大方，不穿拖鞋上班，工作环境虽然简陋，但打扫得井井有条，各项制度上墙，办公桌内无与工作无关的杂物。

6、指导便民服务中心工作。

我镇成立后，按区民政局和镇党委政府要求，分别在昆亭、慈岙设立了二个便民服务中心，我们妥善处理镇中心与村中心的关系，正确指导村中心便民服务中心的工作，在业务上、工作方法上关注村中心的事项，认真做好村中心提交上来的各项待办事项，目前，两个便民服务中心正式运行后，为镇中心减轻了一定压力，该项工作受到了省市领导的关注，已有省市民政系统人员来我镇参观。

1、中心软硬件设施不完善，因办公面积限制，房间较小，中心只能以社保办为主进行运行，其他部门如国土、派出所等，无法进入中心办公。

2、人员紧张。我们便民服务中心共有x人，春中主要从事窗口的只有x人，涵盖了镇所有的办事项目，近年来，社会保险、劳动保障等事情越来越多，各种工作政策性越来越强，我们

中心工作人员负荷比较大。

3、村级便民服务中心的各项职能到位不足，按照制订的方案和办事流程，村级便民服务中心代办职能尚有欠缺。

1、完善便民服务中心软硬件设施，制订上岗牌，工作流程，岗位责任制等，提升便民服务中心整体形象。

2、抓好服务质量，以建设和谐社会，创建新农村建设为目标，着力在服务质量上下功夫，按照工作审批程序，发挥窗口便民作用，提高办事的质量和效益，做到不拖、不欠，高效有序。

3、逐步完善便民服务中心功能，在现有基础上，逐步扩大综治、土管、计生等进入范围，千方百计扩大中心服务大厅，争取在年底，对各条件进入中心的办事机构基本进入中心办事。

4、做好村级便民服务中心的管理，以便民为目标，切实做到代办迅速，管理有力，上报及时，千方百计为群众解难。

便民服务中心内勤工作总结 便民服务中心工作总结 篇四

20xx年，在县委、县政府的坚强领导下，围绕县委、县政府工作大局和工作要点，紧扣年初经济工作会议既定的目标和任务，按照“一点两带、两翼齐飞”的发展思路，上下同心、真抓实干、开拓创新、攻坚克难，全乡经济和社会各项事业得到较好发展。截止10月末，社会固定资产投资5500万元，项目引资1850万元，超额完成任务的310%，人均纯收入达2680元。现在我代表乡党委、政府作述职报告，恳请各位领导和同志提出意见和建议，使我们今后的工作不断得到改进和完善，把全乡的事办得更好。

以提高党的执政能力为目标，狠抓干部和党员队伍建设，改善基层组织软硬件建设，提升服务水平，密切党群、干群关系，全乡整体创造力、凝聚力和战斗力明显增强。一是强化自身建设，充分发挥党委的核心作用。在全面贯彻落实民主集中制原则的基础上，注重党政班子团结与活力，根据班子成员各自特长与能力，发挥各自优势，合理分工，做到责权分明，有位有为。年初将全乡十四项重点工作明确到人，从而有效激发班子成员抓工作的积极性和解决难题的创新能力。二是完善硬件建设，增强阵地服务功能。结合党建示范点、后进村转化、贫困村帮扶等工作，多方筹措资金，投资26万元新建哈字村村部450平米，投资24万元对二号村、十二号村进行改造升级，装修“两室”300平米，购置办公设备63套，硬化院落500平米；请市园林局专业人员设计规划，建村民活动广场4处1500平米，绘制文化墙1600平米，达到绿化、美化、亮化标准。同时，普及政务通农户，各村均建立了便民服务区、服务台账等，并与乡便民服务中心有效对接，全年代办事项达千余件，基层组织在群众中更具向心力和凝聚力。三是加强村级班子建设，提高党员干部综合素质。严格程序，依法选举，通过一个环节一调度、一个环节一培训、一个环节一督导的方式，积极稳妥地完成了全乡11个村的“两委”换届工作，选优配齐村班子，换届后村班子整体战斗力明显增强。同时，注重教育管理，党员干部队伍素质得到提高。按照十六字方针要求，严把党员发展程序和质量，今年纳新党员3名，培养积极分子55名，村级后备干部33名。依托乡党校、村远程教育网点进行党员教育培训，增强了党员干部的服务意识，培树典型3名。

乡党委、政府积极探索发展新思路，结合全乡地域特征，确定了“一点两带、两翼齐飞”的发展战略，抓住扶贫攻坚、农村面貌改造提升、农业综合示范区建设“三大机遇”，以xxxx村为中心抓好小城镇建设，柳塘川依托围多旅游线发展旅游业，桃山川依托土地、林业资源发展农业产业，共建旅游服务区、柳塘人家、蓝莓庄园、平榛种植基地四个市县观摩点，全乡农业产业、项目引资、休闲旅游、基础设施

等方面快速发展。

（一）搞好示范带动，推进农业产业化进程。

本着“发展特色产业、推广新兴品种、引导规模建设、培育高端品牌”的农业产业发展思路，全年新建百亩有机马铃薯种植基地1个，百亩蓝莓采摘园1个；百亩观光花卉基地3个，百亩小杂粮种植基地5个，千亩榛子种植基地2个，千平养殖小区3个，农业收益显著增加，农民收入稳定增长，全乡主导产业发展态势良好。

（二）加大招商引资力度，培育新的经济增长点。

认真落实各项招商引资制度，实行党政一把手全程跑办机制，努力营造尊商、重商的良好发展环境，续建、开工、储备项目均有成效。一是蓝莓庄园项目。投资800万元，占地150亩，集采摘、餐饮、休闲垂钓等为一体的蓝莓生态庄园于6月底投入使用，吸纳当地群众300人实现家门口就业，年增人均收入万元以上。二是鑫运轻质建筑材料制造项目。投资600万元，占地35亩的轻质建筑材料生产企业入驻二号村，于5月份正式投产，年创产值1000万元。三是珍珠岩开采项目。该项目经多年不懈努力，于10月份已办好采矿审批手续，明年春季开工建设，正式投产，当年可增加财政收入100万元以上。

（三）依托资源优势，打造旅游支柱产业。

结合“万家客栈”工程，围绕我乡的地域优势，充分利用旅游廊道资源，全力发展旅游产业，走出了一条脱贫致富的好路子。一是构建平台。为留住过往游客，带动本地旅游产业发展，投资115万元新建旅游服务区一处，硬化停车场6000m²，设停车位80个，销售摊位70个，打造观赏花卉观赏区三处500亩，修建风车1座，旅游公厕2处，为旅客提供停车休息观赏服务功能，为周边农户销售本地土特产品提供场地，旅游旺季接待游客日均达3000人以上，本地农民增收渠道不断拓宽，

为实现脱贫致富搭建良好平台。二是精品示范。投资150万元，按照修旧如旧，就地取材，保持原貌原则，建成了以农家住宿、农事体验、民间艺术为核心内容的柳塘人家项目区，今年集中连片改造特色农家游8户，建停车场2000m²，已初见成效，旅游旺季日均收入达5000元以上。三是整体推进。完成全乡旅游整体规划，继续扩大旅游项目实施范围，通过积极外联，已有多家公司到我乡考察，其中两家确定意向，拟在十二号村、十九号村建集游览观光、民俗风情、休闲娱乐为一体的高品质旅游景区，建成真正的精品旅游驿站，目前正在协商中。此项目建成后将带动我乡乃至全县旅游产业的发展。

（四）加大基础设施投入，不断增强公共服务能力。

抓住政策机遇，争取项目资金，全年共完成五件实事。投资135万元新修砂石路6.2公里、硬化水泥路4公里，解决了3个村10个组的行路难问题；投资75万元修建饮水工程10处，解决了涉及6个村12个组的人畜饮水问题；投资1900万元实施农业综合示范区和节水灌溉项目工程，维修河坝3千米，打机井86眼，维修田间路2公里，治理面积1.2万亩；投资168万元，为8个村25个居民组更换变压器13台；投资97万元完成危房改造106户；完成xxxx村32米中桥的立项审批，农民生产生活条件得到较大改善。

乡党委、政府把社会管理作为工作的前提和保障，全力维护社会稳定，社会各项事业得到长足发展。一是联系社会各界力量，为村和学校捐款25万元，改善基础设施；二是落实各项惠民政策资金，及时发放草场补贴、粮食直补、退耕还林补助等各项惠农资金580万元。三是狠抓扶贫攻坚工作，争取扶贫资金190万元，落实五类扶贫项目，年内共有212户贫困户享受到扶贫资金补贴，实现脱贫。四是注重文教卫生事业发展，投资300万元完成xxxx小学宿舍楼和卫生院医疗服务大厅建设，完成2800平米中心幼儿园土地手续办理等前期工作。五是加大接访和积案化解力度，全年共调处矛盾纠纷50余起，

两件县级重点案件全部化解。年内没有发生安全生产和森林草原防火等安全事故，计生、工青妇、老干部等工作均按上级要求完成任务。

乡党委、政府始终把党风廉政建设工作摆在重要议事日程，贯穿于各项工作之中，活化监管载体，完善监管机制，促进党风廉政建设深入开展。一是认真落实党风廉政建设“一岗双责”。为了更有效地落实党风廉政建设责任制，对全乡党风廉政建设责任制进行了责任分解，明确“谁主管、谁负责”，既要管理分管部门的业务工作，又要抓好分管范围内的反腐倡廉工作。真正做到反腐倡廉工作与各项业务工作一起部署、一起落实、一起检查、一起考核、一起奖惩，全年无违纪案件发生。二是严格执行领导干部廉洁自律各项规定。督促领导干部严格遵守《准则》，认真贯彻落实“八项规定”，组织广大党员干部学习各项规定的具体内容，通过观看警示教育片和正面典型案例，不断提高广大党员干部廉洁履职的意识。全年组织党员干部学习培训4次，增强了全体党员干部拒腐防变的能力。三是完善制度。围绕作风转变、效能提高、形象提升的总体要求，制定完善了工作督查、公务接待、值班带班、财务管理、车辆管理、目标考核等制度，建立长效管理机制，提升机关干部和村组干部的政治素养，增强了各级干部廉洁自律意识、宗旨意识、服务意识。

便民服务中心内勤工作总结 便民服务中心工作总结 篇五

（一）提高服务功能，方便群众办事

x镇便民服务中心共设置党政事务类、民政残联类、计生服务类三类窗口，现有窗口工作人员x人。中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，在大厅张贴所有干部身份职务公示栏，干部工作去向告知栏，解决了群众到乡镇办事进哪个门、找哪个人的问题，减少了因为程序不懂、办理人

员不在而造成的误事、误时、误工的现象，有效解决了群众办事难的问题。积极向上级报送政务服务工作信息，并圆满完成了信息报送任务。

（二）规范办事程序，实行阳光操作

我镇便民服务中心把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，把各项事务的办理置于群众的监督之下，杜绝了暗箱操作，增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识，有效遏制“吃拿卡要”的现象，营造了良好的经济发展环境。中心对外设立的窗口，主要负责办理各村无法办理的事项，根据群众需要，由相关部门按照规定的工作流程办理，办结后从窗口返回。通过规范服务，缩减了不必要的中间环节，简化了办事程序，提高了办事效率，办事程序一气呵成，服务功能大大提高。

（三）严格管理体制，提升服务质量

为进一步提高服务质量，杜绝中心违纪现象的发生，在便民大厅营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，出台多项措施为办事群众提供舒畅保障。首先明确了镇党委书记亲自抓、副书记具体抓的中心管理体制，对中心实行全天候全方位监督管理；其次要求中心严格遵守岗位责任制、工作督巡查制、首问责任制、办结公告制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、失职追究制、十不准等十项管理制度，并将制度上墙。日常管理中做到严格考勤，定时巡查，巡查时发现问题及时制止，对违纪人员进行口头警告，并做如实记录。定期将违纪情况统计汇总成表，并交由镇党政办进行通报。对工作人员明确责任：谁违纪、谁负责，谁违纪、处理谁。工作人员违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。同时，要求全体工作人员在接待来办事群众上，切实做到“五不让”。热爱生活，热爱工作，助人为乐，努力打造人民满意的窗口。

（一）加强领导，突出重点

中心坚持“依法行政、高效便民、群众满意、追求卓越”为重点。一是实施事前服务。加强宣传力度，使广大群众对中心的办理事项和程序进行了解、知晓。二是事中公开。凡进入中心的审批事项、办理部门、办理窗口和办理人员对外公开，申报资料、审批内容和审批程序对外公开，审批时限、承诺事项以及办理时限对外公开，增强行政审批的公开性和透明度。三是事后监督。对进入中心的行政许可事项、非许可审批事项和行政服务事项，严格按照《行政许可法》和有关规定予以统一规范和加强监督管理。

（二）改进服务手段，提高服务品位

加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《文明服务用语》、《日常行为规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。

继续加强村便民服务室的业务指导，重在群众知晓率和满意率下功夫。针对群众的热点、难点问题，既要做好宣传解释，还要做好答疑和解决，尽最大可能做到群众知晓、群众满意。开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

不断拓宽服务领域，在事关群众的生产生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务。在做好大厅窗口工作为中心为群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。

（三）强化服务功能，完善乡村服务体系

进一步推进深化行政审批制度改革和行政服务创新，积极梳理、规范行政审批事项，优化审批流程，提高办事效率，完善镇、村二级联动的行政服务体系，提升行政服务效能。

进一步加强工作流程的监控，发挥电子政务系统的作用，加强制度的执行力，充分发挥便民服务的主体能动性，快速推动审批流程。改进现有行政服务机制，通过联办来简化审批环节，通过告知承诺的形式，来缩短审批时间，通过审批服务效率的突破来带动便民服务整体效率的提升。

进一步推进网上政务信息公开、网上审批、网上监察监控。一是加快便民服务中心阳光电子政务信息平台建设步伐，实现中心与各村便民服务室与区政务中心的信息互通和资源共享。二是积极推进网上审批信息资源共享和行政审批事项的网上办理。三是建立网上审批信息平台，加强对审批流程实时监控和动态管理，全面推行行政权力网上公开透明运行。