

2023年政务服务窗口人员述职报告 收费窗口工作总结(通用5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

政务服务窗口人员述职报告 收费窗口工作总结篇一

作为服务窗口收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。这一年来我虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历一段不平凡的考验和磨练。

(一)：认真学习内强素质坚定信念

今年以来，我积极参与管理处组织的学习“微笑京珠”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章制度、业务理论知识，以各项规章制度规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。同时通过继续深入学习陈刚毅事迹，进一步坚定了我投身高路事业的信念。

(二)：爱岗敬业外树形象和谐费亭

做为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。碰到不理解的司机，我总是据理力争、动之以情、晓之以理，以优质的服务，过硬的业务理论水平，赢得了过往司乘人员的理解与尊重。

(三)：团结同事乐于助人和谐班组

做为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律己、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。和班员积极认真的完成所领导交办的各项工作。

- 1、在学习上的主观能力性不够
- 2、工作上业务水平与管理所的要求还有一定差距
- 3、集体组织的文体活动参加不够
- 4、微笑京珠方面仍有不足

在新的一年里即将到来之际，我会以新的面貌，新的计划，来迎接20xx年。在工作中和同事之间相互团结，互相帮助，积极配合领导的工作。我会在微笑服务这一块下功夫，用微笑传递着我们的真诚，真诚的服务司乘，服务社会!所谓“服务有起点，满意无止境”，在做好“微笑京珠”文明优质服务工作的同时，也要当好一名宣传国家收费政策的宣传员，还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员，更要当好一名倡导和谐交通的微笑使者!只有不断提高我们的业务水平，不断深化我们的服务意识，变换角度，变收费为服务，才能在收费过程中热情服务、文明收费，才能克服生、冷、硬的工作态度，为和谐收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。真诚的微笑不花费什么，却可以赢得一切，当微笑像呼吸一样自然时，我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰，手有余香。以诚挚的微笑对人，不仅提升了社会满意度，而且也提高了自身素质和工作效率，变得美丽而自信，窗口争执少了，矛盾少了，营运环境更加和谐、更加井然有序。

以上是我20xx年的总结和20xx年的工作目标。

政务服务窗口人员述职报告 收费窗口工作总结篇二

本文目录

1. 窗口工作总结模板
2. 市交通局关于上报窗口单位卫生组创建工作总结的报告
3. 储蓄所窗口员工工作总结
4. 国土资源局国土资源窗口工作总结及工作计划

一、领导到位是关键

xx年以来，按照省、市的统一部署，结合十都的实际，十都镇司法机关和行政执法部门、单位开展了“依法办事示范窗口单位”的创建工作。镇里成立了创建工作领导小组，镇委委员、担任组长。各创建部门、单位也成立了相应的领导机构，主要领导亲自抓，明确专干具体抓，使全镇创建活动有声有色地开展了起来。把创建工作当成推进依法行政、依法办事的大事来抓，既明确了分管领导，还确定了一名专干具体抓创建工作，取得了较好的成绩。

二、健全制度作保证

在开展创建活动中，各部门、单位把健全各项制度，作为推进“依法办事示范窗口单位”创建的重要保证。率先推出了《首问责任制》、《服务承诺制》、《责任追究制》和《限时办法制》等制度，以此来促进执法人员依法行政。各部门、单位在开展创建活动中，采取措施加强对行政执法工作的监督，一是公开办事制度和程序，将各部门、单位的职责、行政职能、人员分工、办事程序、法律依据、投诉电话等予以公开，广泛接受社会的监督。二是建立追究制度，严格进行行政问责，保证行政执法机关依法决策、依法办事。三是完

善监督制度，认真聘请社会各界人士为行风监督员，每季度定期听取他们对各部门、单位的意见、建议和批评，从而规范各部门、单位依法决策、依法行政和依法管理工作。

三、强化管理抓落实

开展“依法办事示范窗口单位”创建活动，是加强普法依法治理工作，推进“法治”建设的一项重要活动，必须强化管理抓好落实。xx年以来，我们根据《湖南省“依法办事示范窗口单位”动态管理办法》的有关要求，从两个方面狠抓了创建活动的落实。一是动态管理，定期检查。根据动态管理办法的具体要求，坚持每半年对创建活动进行一次检查，并将创建活动开展情况在依法治镇领导小组例会上进行通报，从而推动了创建活动的不断深入。今年省、市部署考核工作后，依法治镇领导小组有关领导非常重视，要求按考核程序对被考核单位进行考核的同时，对全镇各部门、单位的创建活动进行一次检查。具体措施是将省“依法办事示范窗口单位”动态管理办法分发给各创建部门、单位，要求对照有关标准进行自查。到5月10日止，全镇有18个开展创建活动较好的部门、单位上报了《自查考核表》。二是加强监督，严格考核。在对“依法办事示范窗口单位”进行考核的工作中，严格按照省、市的要求，组织精干力量，分别征求公、检、法、纪和综治、计生、信访、安监、法制、街道等相关部门的意见，并认真地进行核实。在有关部门和当地社镇居民中广泛征求意见，使考核不走过场，不搞形式，推动了创建工作继续深化。

总之，为进一步推动创建活动的深入，加强对“依法办事示范窗口单位”的动态管理，引导“依法办事示范窗口单位”发挥示范作用，我们成立了“依法办事示范窗口单位”动态管理专门机构，完善了考核机制和监督机制，注重引导“依法办事示范窗口单位”将民主法治建设制度化、规范化，促进“依法办事示范窗口单位”真正成为全镇依法办事的示范窗口，以推动“法治十都”建设向前发展。

市卫生城市创建领导小组：

一、强化领导，落实责任

市交通局领导高度重视，对窗口单位创建工作进行了及时动员和安排部署。依据国家和省级城市卫生检查评比标准，及时制定出台了《**市创建省级卫生城市窗口单位卫生组工作实施方案》。各窗口单位积极贯彻创建精神，把创建活动当作搞建设、谋发展的重要工作来抓，实行一把手负责制，对承担的工作任务进行具体规划和安排，明确创建工作的重大意义和具体要求。汽车西站自创建活动开展以来，领导高度重视，设立了创建办公室，明确领导小组职责，落实创建实施范围，分解创建任务，开展技能培训，使创建活动快速投入全面实施。

二、加大宣传力度，全面实施

创建卫生城市是一项群众性的活动，窗口卫生组所属各单位在创建活动中普遍抓了宣传动员，通过有力的宣传动员活动，全面启动了方案实施。

汽车东站为了搞好宣传动员和制定方案，组织召开了创建动员大会，明确了创建工作的任务与职责，制定了创建工作的考核标准，使创建工作有计划、有步骤、有组织的实施，确保了各项任务落到了实处。

为了更好的宣传动员，汽车东站利用各种宣传工具和宣传手段，加大宣传力度，使广大职工和旅客系统地了解创建卫生城市的标准及卫生知识等，在候车大厅和办公场所悬挂3条横幅，制作宣传标语牌1块，居民行为健康规范牌1块，手写标准18张，禁示标志30多个，每天还利用广播不间断地进行宣传。从车站大厅到会议室、办公室、卫生间，每一个角落都

体现出了创建的行动，营造了浓郁的宣传氛围，塑造了车站的崭新形象。在宣传动员的基础上，他们严格按照《**市创建省级卫生城市方案》中确定的创建工作任务和要求，对照甘肃省卫生城市检查验收标准，开展自查、自纠工作；清除各部门区域地面、墙面污垢垃圾，做到日产日清，不留死角，达到整洁、美观和干净卫生的整治要求。一是出资一万多元雇请专业清洗公司人员对综合办公大楼墙面、玻璃幕墙进行清洗，面积达1500平方米。二是为了改善空气质量，购买了空气清新剂10桶，每天进行喷洒。三是对候车厅、小件寄存室、售票室、卫生间、公厕进行全面消毒，并进行了灭蚊、蝇、鼠，购买了洁厕净10桶、灭蝇杀虫剂10桶、灭鼠灵2瓶。四是夏季天气炎热，为了使广大旅客出行方便，购买了加盖加锁的保温饮用水桶1个，确保了旅客饮水干净卫生。五是停车场、站台、候车室等地指派专人从西安新购置加盖垃圾筒10个、铁锹5把、拖把10个、笤帚90把，使垃圾管理真正做到了日产日清。六是加强对小商小贩的日常管理，严禁其摆摊设点出售。七是为出租车设立了固定停车场，禁止乱停乱放，强拉旅客，保障了站前的车流秩序畅通。八是对站内停车进行了大力整顿，划定了区域，杜绝了院内车辆乱停、乱放和随地洗车。九是完善健全了各种卫生、清扫保洁制度，设立了标志牌，并固定安排了2名专职保洁员。

三、突出重点，狠抓整治

在这次创建活动中，各窗口单位严格按照方案要求，突出重点项目，集中财力、人力、物力，狠抓整治工作，使创建活动取得了较好的成效。

汽车西站按照《总体方案》和《标准》要求，把以整治环境为主，整顿交通秩序，营造良好的环境为重点，针对这次创建活动涉及面广、工作量大，而且又因车站的旅客流动性大，卫生清洁度难保持的特点，“坚持车站组织，班组共建，全员共创”的方针，充分调动全体员工的积极性，营造浓厚的创建氛围，制订了《汽车站创建省级卫生城市窗口单位卫生

组工作实施方案》，将创建工作具体落实到位，并将这次创建工作作为各班、组年底考核评先树优的一项重要内容去落实。

一、西站根据《实施方案》已于6月份以来，大面积清理站场垃圾，擦洗门窗玻璃，整理工作场地卫生，清除死角，所有工作场所均能达到窗明几净。

二、更换大厅候车室安全设施，卫生宣传标识，添置清洁用具。

三、对候车室、厕所及其它公用设施进行了清洗、消毒。

四、制定了候车室“一日三洒三擦拭”制度，保证候车室，售票厅空气清新。

五、硬化站里站外停车候车场区，填补了大门口和公路交接路口凹凸处，并划分了待发、始发过往区位。

六、更换新的喷绘标识，色彩明快，醒目，为大厅、候车室、站前广场购置铝合金双盖垃圾桶，防止挥发并更易于清理，由车站专职保洁人员“一日三清”。

七、统一规范门店门牌标识，粉饰出租门店墙壁，制定了出租门店卫生安全管理规定。对经营人员的健康，加工场地、经营食品的状况严格按照ISO9001国际质量体系认证要求逐一评审，坚决清除了不符合食品卫生条件的租赁户一户。

八、对站内部分工作人员进行了服务技能培训。培训内容包括夏季卫生防疫，空气质量，食品卫生通风等常识。

九、结合创建“文明旅游城市活动，为达到与国际接轨，制作了候车室，售票厅等门牌的英语标识，喷绘城市旅游地图等。7月初，西站文明创建ISO9001质量认证得到检查评审专

家好评，对西站站容、站貌，环境秩序给予了充分肯定。

一、清理垃圾仓放置场地，投放灭鼠药等卫生管理措施。十

四、现场督查，推动整治

在前几个月创建活动中，交通局纪检组长孙振宇等同志多次深入到汽车东、西站、火车站了解情况，检查工作，现场督查指导，推动整治工作水平不断提高。彻底解决了西站厕所墙面破旧，环境脏、乱、差的问题。汽车东站狠抓了外墙面的刷洗和站前车辆无序停放问题，对火车站、卫生区域界线不清、责任不明的问题，现场给予了解决、明确了任务、划清了区域界线，环境卫生得到了全面整治。

通过对火车站的数次督查，了解到火车站创建工作中存在的问题和困难，火车站窗口单位由（火车站、车站派出所、邮政转运站、车站宾馆）四个单位组成。区域分散、治理面积较大，关键是火车站目前正处在企业改制阶段，由于火车站管理体制复杂，创建经费无法落实，火车站由固原车务段管理，车站只有使用权而无维护权和维修权，创建维修资金需要由兰州铁路局拨付，单位虽然对创建工作有积极性，在力所能及的范围内做了一定工作，但目前时间紧、任务大、资金到位困难的情况下，创建工作很难深入开展，交通局领导就此专门向市上作了汇报，积极协调有关方面努力解决问题。火车站派出所、宾馆、邮运站均很重视创建工作，继续在清理整顿，打扫各自的区域环境卫生，迎接考核验收。

窗口工作总结模板（3） | 返回目录

我所在的岗位是我行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，我行的储蓄所是最忙的，每天每位同事的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严

格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同事请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

我们储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一一教的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……我行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。

成绩属于过去，将来的工作当中，我也会向其他同事学习，

取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

窗口工作总结模板（4） | 返回目录

一、基本情况

在县国土资源局领导和县人民政府行政审批中心领导的重视下，随中心于xx年5月成立，经过一段时间在人员、授权等方面的准备和试运行，于8月1日起正式对外接件，现已经1年多时间，窗口现有人员四人，所开展的业务有五项：国有土地使用权转让、国有土地使用权初始登记、国有土地使用权变更登记、国有土地使用权抵押登记、办理县审批权限内《采矿许可证》。

截止xx年10月20日止，国土资源局窗口共接件、接待2098件，其中：接待群众咨询1664人次，受理业务接件434件，已在规定的时限内全部办结，办结率为100%。办理的434件业务中，国有土地使用权转让审查35件、国有土地使用权初始登记的65件、国有土地使用权变更登记156件、国有土地使用权抵押登记133件、宗地测量45件。

二、工作情况

（一）认真遵守劳动纪律。窗口人员从到窗口开始，就严格按照县行政审批中心的规定，约束自己，认真遵守作息时间，不无故迟到、早退，有事请假；还经常出现因业务接待下不了班的情况。没有发生过违反劳动纪律的情况。

（二）态度端正，认真接待来访人员。对待来访人员，窗口的工作人员以维护政府形象的姿态认真接待，始终做到态度和蔼，不骂人、不说过头话，对来访人员不清楚的问题认真给予解释。没有出现粗暴对待来访人员情况。

（三）认真钻研业务，努力提高办件质量。到窗口工作的同志，所从事的工作与过去存在着一定的差异，需要对现在的业务进一步熟悉。为尽快进入角色，每个同志在干中学、学中干，在较短的时间内基本上适应了工作的需要，使窗口工作得到了正常的开展。

（四）自从各项业务进入中心后，国土资源局窗口工作人员克服困难，积极热情的开展工作，在承诺服务时限内尽量压缩审批时限。同时，窗口工作人员高效、快捷、一流、热情文明的服务得到了广大人民群众的一致好评，于xx年9月8日获得昆明中小企业服务中心赠送的“业务精湛学习榜样热忱服务高效廉洁”锦旗一面。

（五）各相关科室给予了大力支持。在窗口运行的过程中，地籍科、耕保科等相关科室给予了大力的支持，对窗口的正常运作提供了保障。

三、存在的问题

县局授权到窗口登记的非行政许可审批事项不全面、不到位。例如：国有土地使用权登记中的八项非行政许可审批登记，授权进入中心的登记只是其中1项国有土地使用权初始登记，还有划拨国有土地使用权设定登记，出让国有土地使用权设定登记、国家作价出资（入股）国有土地使用权设定登记、国家租赁国有土地使用权设定登记、国家授权经营国有土地使用权设定登记、城镇个人已购住房土地使用权登记（含初始登记、变更登记两种），国有土地证书换证审核（指补发土地证书、换发土地证书两种），七项没有授权进入中心窗口按材料清单收件办理。国有土地使用权变更登记中的六项非行政许可审批登记，只是其中1项转让国有土地使用权变更登记由18号窗口转来后，报地籍与测绘科检查材料后转窗口登记，其他五项是：企业改制后国有土地使用权变更登记，司法裁定后的国有土地使用权变更登记，国有土地使用权名称变更登记，国有土地使用权发生用途、界址等变更登记，

收回国有土地使用权注销土地登记，没有授权进入中心窗口按材料清单收件办理。

集体土地所有权、使用权登记（包含初始登记、设定登记、变更登记），没有进入中心窗口。

土地他项权利登记（包含国有土地抵押权设定登记、国有土地抵押权变更登记、国有土地抵押权注销登记、土地使用权出租权设定登记、集体建设用地抵押权设定变更登记、抵押权延（展）期审核），授权进入中心窗口收件办理的只有国有土地抵押权设定登记和抵押权延（展）期审核。

全县的非行政许可审批登记都是由县局地籍与测绘科转资料来窗口制证（转让国有土地使用权变更登记除外），县局没有授权窗口按材料清单收资料直接在窗口办件。

窗口只有县局授权的行政审批专用章，没有××县人民政府授权给县局的土地证专用章，造成要多次跑县局地籍与测绘科盖章，来回要经过一个十字路口，工作人员在交通路口过马路时极不安全。希望把××县人民政府授权给县局的土地证专用章移交到窗口，方便“一站式”为民服务。

由于窗口工作是一个新生事物，缺乏现成的经验，如何很好的运行“前店后厂”的模式，高效率地实现“阳光”政务，还有很多事需要做、需要进一步探索。同时，由于业务水平也存在一定的差距，需要不断的学习和提高。

四、努力的方向和下步工作打算为了更好地搞好窗口工作，下一步需要一是继续强化窗口人员的责任意识，保持窗口好的工作作风；二是不断坚持学习，提高业务和服务水平；三是不断加强与各方联系，以保障窗口这块前沿阵地的正常运行；四是积极主动探索和解决前进中遇到的各种问题，以保持好的发展趋势。

服务质量的提升永无止境，把方便让给群众，一切为群众着想，是全体窗口工作人员的共同信念。在今后的工作中，窗口工作人员将再接再厉，取长补短，建立提升服务质量的长效机制，努力把窗口的服务水平提高到一个新台阶，着力构建高效、快捷、廉政、服务一流的行政审批事项。

一、严格遵守作息时间。按时上班，按时下班，不无故离岗，有事请假。

二、在规定的时限内完成接件。对所接办的各类事项，及时办理，不无故拖延，在规定的时限内尽量提前完成接件。

三、热情做好接待、服务工作。对到窗口办事、咨询的人员，认真接待，热情服务，态度端正，处置得当。应当告知的事项一次性告知，不有意为难来办事及咨询的人员。

四、努力提高办件质量。加强和局内各科室的联系，积极探索和研究提高各类业务办理的质量，尽量减少工作中的失误和漏洞，不断提高业务水平。

政务服务窗口人员述职报告 收费窗口工作总结篇三

一、成绩与做法

(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一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

1、积极参加各项政治活动。进一步提高个人政治素质，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风。

2、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。

3、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。

政务服务窗口人员述职报告 收费窗口工作总结篇四

一、内强素质、外树形象，确保审批工作顺利开展

政府服务中心窗口自成立以来，工作人员始终坚持“内强素质、外树形象”的原则，积极开展各项工作。为尽快熟悉业务，窗口工作人员认真学习了《中华人民共和国建筑法》、《河北省建筑条例》、《建筑工程施工许可管理办法》和《河北省建筑工程施工许可管理办法》等相关的业务知识，并对市、区中心发放的其他各种文件认真研读，认真落实相关文件精神，做到“一口清”，使申请人一次明了应提供的材料，不因业务不熟而增加申请人的往返次数，进一步提升我局的整体形象。

二、优化流程，多措并举，确保审批工作取得实效

在工作中，我窗口提出了“四个零”目标，即：服务到位零距离、服务质量零差错、服务流程零障碍、法定之外零收费。为方便群众办事，我窗口对市建设局下放的审批权限进行梳理和规范，使其更加科学、合理、高效。同时，对办事流程、办公电话和承诺时限进行公示，使办事群众查阅，自觉接受群众监督，力求让群众满意。

三、遵章守纪，积极沟通，展示窗口良好形象

在纪律方面，我窗口工作人员能按照市政府政务服务中心制订的《--市政务服务中心绩效考核办法》和《--市政务服务中心进驻窗口工作人员考勤管理办法》，严格执行请销假制度，认真做好a/b岗的衔接工作。同时，积极配合中心工作，参加中心组织的各项活动，不断加强与中心的沟通和交流。

下一步，我窗口将进一步加强法律、法规及相关文件的学习，继续以满腔的工作热忱投身于行政服务工作之中，为树立和谐的建设服务窗口做出新的贡献。

政务服务窗口人员述职报告 收费窗口工作总结篇五

一、充分提高认识，注重窗口形象

一年来，我们积极响应市委、市政府的号召，进一步深化窗口工作改革，深刻认识到人防窗口是深入推进人防依法行政，转变人防机关职能，建设法治人防，责任人防，服务人防的重要载体，是人防机关联系建设单位的桥梁，为此，我们充分发挥主观能动性，巩固人防与建设单位的良好关系，维护人防建设的优质环境，为窗口工作的深入推进出谋划策，并都能自觉地从点滴做起，从小事做起，主动约束自己，注重个人形象，注重窗口形象，注重人防形象，注重政府形象。

二、主动提速提效、加强效能建设

积极按照市委、市政府组织的要求，结合人防审批实际，完成了审批的“流程再造”工作，将人防行政审批的七个子项目的承诺件中的两项改为即办件，将承诺时限由5天缩短为3天，将申报材料减少了四分之一，审批环节压缩到最简的环节，另将人防工程的质量监督和竣工验收的非行政审批项目纳入中心窗口服务，为办件提速提供了实质性的保障。主动服务是提速的基础。根据人防行政审批的特点，对个别复杂的工程项目，做到咨询有详解、来访有跟踪、跟踪有指导、指导依法合理，做好申报前的服务工作，以便建设单位在工程建设中走捷径，同时也大大提高了我们的办事效率，是一举两得的好事。办件能力是提速的关键之一。

平时能够自觉用点滴时间加强业务学习，理论与实践相结合，不断提高自己，尤其是夏丽同志在业务工作熟练的基础上，精益求精，反复研究操作程序，办件是快、准、好从无差错，提高了办事效率。不断总结为提效加速。办件程序不是一陈不变的，申报资料不是完美无缺的，随着事业的不断的发 展，社会文明程度的不断提高，人们的履行法律的义务的自觉性也在不断增强，需要我们在实际工作不断地总结经验，不断

地改善工作环境，以提高办事效率。人防窗口经常征求建设单位意见，对“申报表”内容进行了修改；请求中心领导指导，完善与规划、建委等部门的协作程序；在“六查六看”的活动中，我们针对工作状态、各项制度的落实、工作效率、服务态度、依法行政和贯彻市委、市政府的决定等方面进行了全方位的自查，对存在的问题是立即改正。通过不断的总结使我们的效能建设更上一层楼。

三、端正态度、优质服务

利用人防“窗口”平台，每天派人“坐班”，接待人防工作咨询服务，在“窗口”设立服务热线，向社会各界公开服务投诉电话，收集群众反映的热点难点问题，实行动态管理，认真对待处理接到的各类投诉电话，随接随办，及时调查，限期办理，及时回复，给企业和群众一个满意的答复。工作中，“窗口”人员严格遵守首问责任制和“一次性告知制”，努力提高服务质量和工作效率。今年以来，先后受理即办件、承诺件80余件，受理服务件50余件，办结率100%，做到了无投诉、无逾期件。接受电话、书面、口头有关政策、法规等咨询服务200余人次，做到了件件有着落，事事有回音。

四、遵章守纪、服从管理

窗口工作的同志都能自觉尊重中心领导，遵守中心的各项管理规定，不迟到，不早退，坚持请销假制度；无溜岗、窜岗闲聊、玩游戏、上网等现象；自觉学习业务知识，每周都能安排一定的时间学习人防专业、法律法规和自动化和信息化办公知识；团结其他窗口的同事，与之和谐相处，相互尊重、相互支持、相互帮助，共同进步。

五、下年的打算

坚持以效能建设为契机，深化人防窗口工作的改革；严格审批制度，巩固人防建设的成果，开拓人防审批的新方法、新途

径;配合建设主管部门搞好民用建筑建设服务一条龙的工作;自觉遵守中心的各种规定,主动配合中心管理,争优创先;加强业务学习和积极参加业务培训,提高窗口工作人员的综合能力。