

最新政务实践心得体会1000(模板7篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

政务实践心得体会1000篇一

在医学不断进步的今天，同样级别的医院技术水平差异不大，服务就会成为患者选择医院的首要条件。可以说，服务是医疗市场竞争中一个十分重要的筹码，发展和谐的医患关系，提高医院信誉度，提高医院核心竞争力，就能赢得广大患者的信任和赞誉。

优质服务绝不是一句空话，它需要确实确实的行动。这就要求工作中我们要善于换位思维，设身处地的去思考患者要什么？想什么？有何期望？满意不满意？比如交通停车方便吗？挂号、划价、付款、取药快捷吗？拍片检查放心吗？候诊椅足够吗？饮水足够吗？电梯安全吗？输液室空气如何？就诊满意吗？护理好不好？病房安全舒适吗？厕所有无异味？等等问题。医疗服务涉及很多方面、很多环节、很多人员，只要有一个方面或一个人员的的问题，就会明显影响病人的满意度。另外，服务是无形的，病人无法对服务质量进行直接评价，但病人会用眼睛和用心去体验。

在日常工作中，我们不可忽视任何一个问题，我们要清楚病人需要的服务是全程全面的服务，朋友式的服务，富有感情的服务。我们应树立“优质服务”的思想，把它看成是一个战略，是一种发展的武器；全院职工上努力一心从我做起、从现在做起；用心用情去做好每项工作；再有就是要顺应时代发展，不断创新服务方法，不断提高服务水平。

窗口是医院工作的第一线，是所有患者来院就医的必经之路，

统一体现了医院的管理水平、医疗技术和服务水平，窗口工作人员在工作中代表的不仅是个人，更是整个医院的形象。这样的工作性质决定了窗口工作人员要以饱满的热情，端正的工作态度，全心全意为患者服务，并且要做到业务熟悉，干活快速、娴熟、不拖拉；态度和蔼，有问必答，解说清楚；在工作中应与各个检查部门和各诊室医务工作者及时沟通、密切配合，为各诊室和各检查部门医务人员打好前站。站在医院服务的各个窗口，每天我们要面对许多形形色色的患者。有时患者会说话啰嗦，有时会听不进解释，还要脾气。

这时我们就要明白他们其实就想早点看病，早点做检查，早点拿结果，查清楚有没有事情，严重不严重或是严重到什么程度，早点看好病。这就需要窗口工作者应具备良好的心理素质，保持平和心态对待每一位患者，在具体工作中要有耐心、责任心、同情心，多一些理解和宽容，对患者的咨询与提问，力求解释清楚，要准确告知患者各项检查的要求和注意事项，及时告诉患者取结果的时间、地点，医生开据的药物的使用方法等。有时我们多说一句，患者就有可能少跑很多冤枉路。穿上白大衣，我们在患者眼里就是神圣的医务工作者，患者在产生依赖感的同时也会对我们寄予很高的要求。因此我们窗口医务工作者必须树立正确的服务观念，端正服务态度，时刻把患者的需求放到首位，尽力去帮助患者，把服务意识融入自觉的行为，使我们的窗口更亮，让患者更满意！

随着我院越来越快的发展，尤其是儿童医院综合大楼的逐渐竣工，就更要求我们每一位员工在自身素质上有更大的提高，而我们的各个服务窗口在某种程度上代表医院的第一形象，是医院与患者接触时间最早，留给患者第一印象的地方，当然，也是各种矛盾相对集中的地方，服务窗口人员工作和服务质量的好坏，直接关系到患者对医院的满意程度，就此我对医院服务窗口提高服务质量有几点思考。首先，要坚持文明服务，加强服务意识，坚持“以人为本服务至上”的服务宗旨，将服务习惯化、自觉化，患者到医院看病，不仅仅是

疾病需要得到治疗，其心理上更需要得到安慰和满足。

其次，要坚持优质服务，着装整齐给人以端庄感，说话和语气给人以亲切感，办事认真给人放心感，讲文明用语要热心，答疑解惑要细心，服务周到要耐心，微笑服务要真心！日常工作中注意调整好心态，以感恩的心态投入工作。对于情绪不好的患者，我们更应该保持冷静的头脑，耐心作好解释，最大限度的满足患者的需求，用我们的优质服务来博得患者的信任。

再次，明确责任，深刻理解优质服务的内涵和要求，以高度的责任感面对每一位患者，救死扶伤，为患者减轻病痛，促进康复。不断提升技能，努力训练自我行为。刻苦学习专科业务，不断提高自己的专业技能，为患者提供高质量的医疗服务，帮助患者解决治疗中的问题，使患者及家属满意。

另外，注意整合最佳形象。与患者沟通时克服冷面孔，不能双手抱胸前，背靠物体，或回避患者视线，让患者感觉不被尊重。在与患者交谈时，要专心听对方谈话，正确解读对方谈话的含义，辨识对方的情绪，及时把握患者的心理情况，这不仅为我们的工作提供了信息，也让对方觉得被尊重，为我们更好的交流奠定了基础。学会沟通对于做好窗口服务是至关重要的，有两种东西可以治病，一是语言，二是药物，良好的语言是打开心灵窗户的钥匙。在医院窗口服务中，你对患者说什么并不是最主要的，重要的是你对他怎么说，服务中禁忌使用“我不能”、“我不知道”、“这不是我应该做的”等等，要使用安慰性、理解性、鼓励性、体贴性、保护性语言，当我们不能满足病人的需求时要使用委婉的语言说明原因，使病人能够正确理解，保持稳定的情绪。

最后，几点小建议：医院可以对窗口服务人员进行礼仪的相关培训，开展一些活动来提升医院窗口标准化服务水平，可通过情景模拟开展“窗口礼仪”竞赛活动，也可以用星级指数来评判窗口人员服务水平，比如安装服务评价器，评价结

果可以直接和评先及奖金挂钩，这样，可以让每一位职工都感觉到以热爱本职工作为荣。此外，还要加强部门之间的沟通与协作，要明确各部门的工作职责，制定各服务窗口优质服务流程；门卫、司机、行政职能、后勤等工勤人员也应可以象医护人员一样有工作制服并佩戴胸卡上岗；加强医院环境卫生的管理，从厕所的管理做起。为进一步将基础护理落实到位，完善优质护理服务，我科预备将基础护理服务量化实施，让家属参与监督过程；在住院期间恰逢患儿百天、半岁及周岁生日之时为患儿送上温馨祝福，除口头问候外还可通过生日卡及病区飞播传达祝福；改变以往只有护士长、护士及家属参与工休座谈会的旧模式，让医生也参加每月一次的工休座谈会，加强医患沟通，同时由医生为患者讲解疾病治疗相关知识。

相信只要我们牢固树立了“以患者为中心”的指导思想，增强服务观念，提升服务形象，不断提高思想道德水平和业务能力，就能在全院范围内营造一种积极向上、和谐进取的氛围，为建设医院更加辉煌的明天尽一份力！

政务实践心得体会1000篇二

(一)大数据应用和智慧城市建设工作。

1、智慧城市建设工作有序推进。一是在我县原有智慧城市两中心一平台基础上，按照智慧城市建设总体规划，经认真调研，起草并提请县政府出台了《霍山县智慧城市(信息化)建设项目管理办法》，对智慧城市项目建设制度管理、数据整合、资源共享进行了规范，为我县智慧城市建设建立提供了政策依据。二是组织专业人员对全县97家县直单位信息化建设情况摸排统计，了解各系统运维情况，汇总形成了《霍山县信息化建设情况调研报告》，为下一步我县智慧城市大数据建设工作开展做好前期准备。

3、数据资源局职能作用开始发挥。一是按照县组织部要求，

建立一个覆盖党政军学民的霍山人才查询系统。从前期的用户需求调研，中期的系统测试，后期的意见反馈，数据局组织技术人员全程参与跟进，积极与相关技术公司对接，明确查询系统的要求、基本功能，目前项目已完成交付，成为数据局成立以来按时按质高标准完成的第一个信息化项目。二是积极参与县交通运输局公交智能调度系统的建设，致力全方位打造我县立体的智能交通系统，调研论证，现项目建设已进入实施阶段。三是和应急局、科技经信局、交运局等相关单位合作，大力宣传大数据在智慧安全、智慧企业、智慧交通等方面应用。

(二) 政务服务工作开展情况

(三) 政务公开工作

1、分解年度任务，层层落实责任。一是开展了政府信息公开条例的宣传活动。二是提请县政府出台了《霍山县政务公开2020目标任务责任清单的通知》、印发了《霍山县政务公开实施方案》等文件，明确了责任，落实了任务，确保了全年政务公开工作的有序推进。

政务实践心得体会1000篇三

尊敬的领导：

不知不觉已经来城管一个月了，从不懂、不了解到慢慢走近、慢慢熟悉，直到融入其中，我开始感受到、理解到自己肩负的责任，开始为城管这身__、这份职业而自豪。

走进城管，我感受到这份职业的艰辛。我所管辖的路段范围是__街、__街、__路。我每天都在试图教育和帮助做小生意的商贩，规范他们经营。在我们的执法人员身上，我看到因遭遇暴力抗法而留下的伤痕。

为了树立文明的执法形象，为实现构建和谐社会的使命，为了我们的城市更加靓丽，我们忍常人不能忍、为常人所不为，吃着苦受着委屈，但我们仍能看到每一个清晨、每一个夜晚，在这个城市的街头巷尾，那一群孜孜不倦的身影。

城管不好干，这身衣服不好穿啊！或许是因为我们所面对的执法对象大多是社会的弱者，他们摆摊设点的行为一方面是受生活所迫，另一方面客观上也为群众生活提供了一定的方便。当人性最朴素的同情心和寻求方便的心理相结合时，便产生了对我们城管的不满、指责。其实，我们也并非铁石心肠，我们也有血有肉，当违章者带着小孩来单位向我们哭诉难处，请求宽大处理时，我们也心酸心痛，但想到广大群众的利益，想到维__律严肃性与执法部门的性，我们还是要做出处罚决定。

有人说我们素质低，我想说我们很纯朴，无拘无束的笑容与豪放的笑声就是的见证。有人说我们这支队伍没希望，可我想说我们一直在进步，我们的城市品位在提高，我们的城市整体管理水平在上升……这些无不凝聚着我们城管人的心血与汗水。

自从成为了一名城管队员，我感到自身的使命和责任，我爱我的职业。坚韧不拔、努力拼搏，建造一个美丽的家园，是城管人的使命，也是我义不容辞的责任。

敬礼！

述职人：_____

20____年__月__日

政务实践心得体会1000篇四

一个多月以来，我始终遵守局内部和政务中心的各项规章，

积极工作，使窗口各项工作得到好评。主要有以下几方面：

一、思想政治方面

作为窗口的工作人员，要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。作为城市规划的窗口工作人员，我始终没有放松对业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。有关建设项目办理程序、行政处罚及有关城乡规划法律法规等方面的专业知识，我都认真地去学习。因为如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。

二、职业道德方面

在窗口工作中，不断树立职业道德和服务水平。我始终把“以服务为己任、方便群众、服务群众、奉献社会”作为自己在窗口工作的职业观念和宗旨。爱岗敬业，积极履行岗位职责，严格要求自己。

三、工作方面

工作中，确保做到件件有着落，让前来办事的群众满意而归。按照局内部制定的办事流程，申请人齐全时，填写行政许可受理通知书；经审查尚需补正材料后方能办理的，应填写《行政审批事项补正通知书》，一次性告知申请人需要补正的全部内容，让办事群众少跑腿。

四、下一步打算

戒骄戒躁，勤奋工作，在窗口我要把为人民服务作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的窗口工作人员。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，踏实工作，力求把本职工作做得更好。

在xx年的工作中，市建设局窗口在各级领导的关心支持下，在市政务服务中心管理办公室的正确领导下，严格贯彻“高效便民、廉洁规范”的总体要求，落实挂牌上岗，严格落实“八项工作制度”，实行“一站式”服务的同时加强业务学习，努力提高自身素质，提高服务水平，窗口工作取得了比较显著的成效。

一、基本情况

一年来，我窗口先后被中心评定为“季度红旗窗口”和“服务明星”，收到锦旗若干面。截止xx年12月26日，我窗口及分设大厅共受理各类业务万件，同比上年增长108%，办结万件，办结率100%。大厅共计收费万元，发放业务指南手册1000余份，提供业务咨询千余人次。

二、主要工作及措施

1. 一年来，我窗口工作人员自觉履行遵守政务大厅规章制度，干好本职工作的同时，积极向中心建言献策，多条合理化建议最终被中心领导认可采纳，全力协助中心管理办公室管理大厅。窗口工作人员模范遵守、严于律己，没有出现迟到、早退、现象，以全勤的考勤记录为大厅其他窗口起到了表率作用。

2. 窗口工作人员按照中心管理办公室的安排，积极参加中心组织的各类学习，认真学习xxx理论，“三个代表”重要思想，深入学习实践科学发展观、六五普法学习以及中心制定的各类规章制度。窗口工作人员记学习笔记2万余字，撰写心得体会15篇。通过学习，窗口工作人员的政策理论水平得到提高，服务意识得以增强，养成了良好道德品格和行为习惯。

政务实践心得体会1000篇五

岁月不居，时光如流，进入行政审批局工作已八月有余，现

将201x年的工作情况汇报如下：

我主要负责林业和园林18个审批事项的资料受理及证件发放工作□201x年共受理办件3770件。全年办理的各类审批服务事项，均在承诺时限内办结。且群众满意率达到99%，无投诉。

行政审批局的工作让我真切、深刻地体会到了窗口服务工作的平凡和不易。这一年，我学到了不少新知识，也有了新感受和新思考。

窗口工作让我懂得了为人民服务宗旨的真正含义，找到了为党和人民无私奉献的新支点。身入群众，心更要入群众，身在行政审批局没有比服务两字更有意义的事情了，为群众服务、为企业服务就是我的本职工作。曾经，我热爱的是行政审批局的工作环境；现在，我一心想的是为群众服务。

窗口工作的水平，主要体现在服务质量上。提高自身的政治理论素养和业务素质是我们的必修课。窗口工作人员要熟悉掌握各项业务知识和办事流程，在服务对象来窗口咨询时做到一口清。做好一件困难的事情固然不易，但做好一百件简单的事情更加不易。大多数人对于窗口工作的理解是单调而枯燥，而我认为：虽然工作难度不大，但却无比烦琐，这就需要有极好的耐性和耐心，始终坚定一个服务理念“宁可自己麻烦百次，也不让群众为难一次”。做到真诚为民服务，以微笑和热情让前来办事的每一个人觉得稍许的等待也是一段美好的时光和回忆。

窗口是政府与人民群众联系的纽带，也是体现我人生价值的平台。有人说：人生求乐的方法，最好莫过于尊重劳动，一切的乐境都可由劳动得来；一切的苦恼皆可由劳动得到解脱！认认真真的做好每一件事，在平凡的岗位上做出成绩这就是不平凡。

今后我要更加严格要求自己，加强政治理论、法律法规及业

务知识学习，不断提升服务能力和水平。

政务实践心得体会1000篇六

XXXX年XX月，我荣幸的成为了一名综合窗口工作人员，任职于XX镇政务服务中心。入职至今已近一年时间。虽然时间并不长，但我深切的体会到作为窗口工作人员的价值。

窗口是与老百姓联系的纽带，它的工作是繁琐的，但却非常有意义。窗口代表政务服务的形象，加强文明窗口建设，梳理良好形象，做好窗口服务工作尤其重要。

具备“认真负责”的基本素质。窗口工作直接面对的是办事群众，回答问题时必须详尽、准确，一次性讲明办事流程和准备的材料。工作人员的一言一行都代表政府的形象。因此，做好一名窗口工作人员，需要有精通的业务知识、良好的仪容仪表和规范文明的服务用语。

树立“微笑服务”的工作理念。在面对办事群众时，要做到细心、耐心，同时亲切自然、面带微笑。在接待情绪比较激动的办事群众时要客观、冷静。在平时的工作中通过换位思考，替办事群众着想，为办事群众服务。

明确“为民服务”基本概念。要认清自身所处的位置，明确与办事人员的关系。在接待办事人员时，要平稳的心态，切勿“高冷”，要做到亲切自然、和蔼可亲，让办事人员感受到家的温暖。

服务是无形的，但它是可以被感知的。正如我们XX镇政务服务中心的服务理念，要为办事群众多办实事、好事，做到为民服务、务实快捷、清廉高效。

政务实践心得体会1000篇七

关于中心组织的“加强作风建设,服务‘三年倍增’”的学习,现我们窗口在最近工作中作如下总结:

一、对照十个“有没有”中‘在业务上,有没有缺乏我们一向将其放在首位,我主要采取如下方法提高自己的业务水平,将各个项目的需求一遍又一遍的熟记,以便在工作中得心应手。我到窗口上班也不过半个月,在这半个月中我较好的完成各项工作,工作中加强学习作为提高自身素质的关键措施,在接待工作中尤其对有些纠缠不清.性格古怪的群众钻研.浅尝辄止.业务不精.为民服务的本领不高.’都做到耐心解答,服务周到,对那些确定有困难的群众尽自己的努力去帮助他们解决困难,以真情感动对方,以行动塑好形象。就正如前几天来的一个危房鉴定的群众,前一天登记第三天就来催报告,说了种种理由要求尽快,为了安抚他的心情我们前后方一起努力,使十个工作日完成的事情两天就搞定了,我认为窗口服务没有惊人的事迹,可越是看似平淡无奇的工作,就越是能磨练人的意志和思想,这就需要我们的工作人员具有高度的责任感和足够的耐心,热心,细心,用“心”去对待每位来办事的群众,也要用“心”为办事的群众带来真诚满意的服务。

作用,体现团结协作、整体连动、步调一致的统一精神。我想我们所要做的,是抓住这次“全市机关作风与效能建设”活动提供的契机,按照办事理念最先进,办事态度最热情,办事程序最简化,办事方式最快捷,办事成效最显著的要求进一步提高服务人民群众,服务经济发展的能力和水平。

2021年行政窗口服务心得体会范文