

# 行政服务中心总结范文

## 篇1：行政服务中心总结范文

今年以来，x镇街道公共服务办深入贯彻习近平总书记在党的十九届五中全会和视察广东讲话精神，认真落实，聚合力、促发展、强服务，奋力推进政务服务群众工作现代化发展，按照近期重点群众座谈会的要求，现将有关情况报告如下：

### 一、主要工作举措

(一) 开启“大会战”模式，跑出服务群众“加速度”。

一是政务服务环境各项指标排名保持提升，政务大厅整体环境及群众满意度排名全市第\*。二是政务服务实现“三个100”：七大类依申请政务服务事项100%“一网通办”，“全流程网上办理”全省领先；实现面向自然人的便民事项100%“就近办”；\*项常办高频业务线上咨询预审“免跑腿”。三是办事模式提质升级，实现到街道行政服务中心办事的人流量压减不少于\*%，预约办、网上办、自助办比例提升不少于\*%。

(二) 夯实工作机制，规范化服务群众。

标准化编制《办事指南》和《x镇行政服务中心工作制度》，做到“有问题当场解决”；优化“窗口服务之星”评选制度，营造服务窗口创先争优氛围；对“马上办”“网上办”“就近办”“一次办”等简易事项实行现场考核、实地核查、现场评审、专家评审、鉴定评审、质量检验、考试等多种考核机制，确保优质高效办理各项业务。

(三) 线上线下双向畅通，智能化便捷群众。

推出政务服务“微信预约”“微信取号”“线上排队”，让群众办事“少等待”；智能打造“面对面服务”视频工作室，实现群众通过“虚拟窗口”零距离接触；在微信公众号设立“吐槽专栏”，广泛听取群众对政务服务工作的意见和建议。

(四) 推进全生命周期改革，为群众“松绑减负”。

一是深化商事制度改革，做到从商事登记到群众注销实现“一网通办”“即来即办”。二是简化审批制度，以“互联网+政务服务”方式并联部门审批，实现“政府投资项目审批、施工许可、竣工验收、环评报告、占用、挖掘城市道路审批”等多种业务串联通办，单项工程建设项目审批时限一律压缩至法定时限\*%以内。三是便利不动产登记服务，引进不动产自助查询终端机和在线查询，实现群众“零跑动”。四是开通“一门式”网上服务端口，方便群众水电煤业务缴费服务。四是扩大窗口服务半径，将“综合窗口”下沉至10个村居服务中心，同时，开展“上门办”“代理办”“远程办”等个性服务，另外，“政务晓屋”入驻社区，打通服务群众“最后一公里”。

(五) 设立专项平台，提升群众满意度。

一是成立专门的导办队伍，开展商圈帮办、“一对一”咨询。二是设置会商洽谈室，试行惠企政策代办服务制度。三是通过热线电话、管家信箱等，建立政企联动平台。

## 二、解决群众提出问题

(一) 为商圈进驻商家提供商事登记“绿色通道”。

对xx等商圈提出的品牌进驻问题，靠前服务，积极协助群众办理商事登记、食品药品经营许可等工作。

(二) 利用省、市智慧平台，推广惠民政策。

对群众提出给与政策帮扶问题，利用公众号、群众微信群等宣传方式，进一步推广“粤商通”“政企通”群众服务APP，实现实时、及时输送扶持政策、人才招聘信息。

(三) “一站式”群众管家服务提升群众获得感。

对群众办理各类登记和营业执照，从提交材料到取证，安排专人跟踪，提供“一窗式”办理。按照技术创新与流程再造相结合的工作思路，整合政务服务资源，优化政务服务要素，综合运用实名认证、电子签名、电子证照、公共数据、快递收发、线上支付等互联网工具，率先在与群众生产经营密切相关的领域推行“淘宝式政务模式”应用。

## 三、下一步工作计划

(一) 借鉴周边镇区的先进经验。

到x镇学习，群众“管家式”服务，压缩审批办结时限，提高服务效率，对重点项目立项建成实行导办代办精准服务。拟设置重点项目绿色通道专窗受理，委托商会和个体私营协会开展项目行政审批手续全程导办代办，将并联审批流程办结时限进一步压缩。

(二) 开展“我为窗口服务献一策”民意征集活动。

集思广益，发挥窗口、各业务口人员作用，计划年前开展一次民意征集活动，对提高窗口办事效率，简化办事流程，提升服务质量等方面的工作献言献策。

(三) 创建高素质群众管家服务团队。

通过加强培训、政策梳理、外出学习等方式不断加强群众管家团队的，提高服务群众人员专业素质。

## 篇2：行政服务中心总结范文

## 一、引言

本文档总结了行政服务中心的工作情况，包括工作内容、工作成果以及存在的问题，并提出了改进方案。

## 二、背景介绍

行政服务中心是一个关键的组织部门，负责提供行政服务和支持。它的任务是确保各个部门和人员能够顺利进行工作，提高办公效率，为公司的发展做出贡献。

## 三、工作内容

行政服务中心的工作内容主要包括以下几个方面：

### 1. 组织管理

行政服务中心负责组织管理工作，包括办公室设施管理、物品采购、车辆管理、员工培训等。它要确保公司的日常运营顺利进行，提高办公效率。

### 2. 会议和活动组织

行政服务中心负责组织公司的会议和活动，包括会议室预订、会议材料准备、会议记录撰写等。它要确保公司的会议和活动能够顺利进行，提高沟通效果。

### 3. 办公流程优化

行政服务中心负责优化公司的办公流程，提高工作效率。它要与各部门合作，识别问题并提出解决方案，推动流程优化的实施。

## 四、工作成果

行政服务中心在过去一段时间取得了一些工作成果，包括：

### 1. 提高办公效率

通过优化办公流程和提供及时的支持，行政服务中心使公司的办公效率明显提升。员工的工作效率得到了提高，公司的整体运营也更加顺畅。

### 2. 优化会议和活动组织

行政服务中心在会议和活动组织方面取得了显著的成果。会议和活动的组织更加精细，各个环节得到了充分的考虑，提高了沟通效果和参与度。

### 3. 提升员工满意度

通过提供良好的行政服务，行政服务中心提升了公司员工的满意度。员工对行政服务中心的工作和支持表示认可，并在公司的发展中做出了更大的贡献。

## 五、存在的问题

尽管行政服务中心取得了一些成果，但仍然存在一些问题需要解决，包括：

### 1. 人员不足

行政服务中心人员数目相对较少，无法满足公司快速发展的需求。这导致工作量过大，影响了工作效率和质量。

### 2. 流程不规范

公司的一些流程还不够规范，导致办公效率低下。行政服务中心需要进一步与各部门合作，推动流程的规范化和优化。

## 六、改进方案

为了解决以上存在的问题，行政服务中心可以采取以下改进方案：

### 1. 增加人员配备

行政服务中心应当增加人员配备，以满足公司的快速发展需求。招聘经验丰富的行政人员，并提供必要的培训和发展机会。

### 2. 推动流程优化

行政服务中心应与各部门合作，推动流程的规范化和优化。可以通过定期的沟通和反馈，识别问题并提出解决方案，实施流程优化措施。

### 3. 加强内部沟通与协作

行政服务中心需要与各部门加强内部沟通与协作，了解各部门的需求和问题，共同解决。可以通过定期的会议和沟通渠道，促进信息交流与共享。

## 七、结论

行政服务中心在过去一段时间取得了一些工作成果，但仍然面临一些问题。通过增加人员配备、推动流程优化和加强内部沟通与协作，行政服务中心可以进一步提高工作效率，为公司的发展做出更大的贡献。

## 篇3：行政服务中心总结范文

我是xxxx年8月从市长电话中心到市行政便民中心办公室主持工作的。一年多来，在市行政便民服务中心党组的正确领导下，在各科室和各窗口同志们的大力支持协作下，认真履行工作职责，努力做好本职工作，较好地完成了xxxx年工作目标，现将一年来主要工作总结如下：

## 一、深入学习，不断提高政治理论和业务水平

xxxx年，我积极参与中心组织开展的深入学习实践科学发展观等学习教育活动，认真学习党的十八大和十八届三中、四中全会精神，学习党的最新理论，学习有关政策法规和业务知识，不断提升自身综合素质和工作能力。特别是到办公室工作以来，我结合工作实际和工作职责，本着缺什么补什么的原则，边学习边熟悉工作，把学习贯穿工作始终，坚持带着问题学，开动脑筋学，努力向书本学、向领导和同事学，力求学以致用，推动工作。通过学习提高了自身综合素质和分析处理问题的能力。

## 二、xxxx年所做的主要工作

xxxx年，根据工作分工和自身承担的任务，主要做了以下几项工作：

1、抓好市长便民公开电话工作，充分发挥市长电话在关注民生、服务群众方面的作用。xxxx年8月份以前，我作为市长便民公开电话受理中心副主任，负责市长电话工作。在抓好日常工作的同时，我注重从多方面提高市长电话运行质量。一是加强对工作人员的政治业务培训，先后邀请公安局、教育局、房管局、劳动局等多个单位负责人为工作人员讲授相关政策和业务知识，提高了工作人员的业务能力和服务水平。二是切实解决了市长电话受话系统和转办系统的技术问题。针对市长电话系统陈旧，故障多发、群众打电话难等实际情况，租用联通公司呼叫平台，并开发了网上转办系统，使49个网络单位实现了网上转办和反馈，提高了工作效率。三是加大了对网络单位的协调和督办力度。在工作中，市长电话中心注重调动网络单位工作积极性，通过现场协调、跟踪督办、专项督办等措施，为群众解决了大量社会热点难点问题。四是继续坚持社会各界代表接听市长电话活动，邀请人大代表、政协委员、企业和群众代表走进市长电话中心，直接倾听群众呼声，零距离感受市长电话工作，很多代表对市长电话忙碌的工作情景印象深刻，称赞市长电话为群众解决了很多实际问题，切实发挥了关注民生、服务群众的作用。

2、认真做好办公室文字材料的起草、修订和审核把关工作。由办公室负责的文秘工作，xxxx年起草制发中心行政文件49个，党组文件23个；编发行政便民服务工作通报5期，行政便民信息20期40多条，以及各种工作总结、汇报提纲、工作反映、考察报告、领导讲话、领导署名文章、会议交流材料、通知、信函等文字材料60多篇，总计40多万字，及时总结反映了中心各个阶段的主要工作。并有多篇文稿被省、市政府信息采用。同时，认真做好上级机关和兄弟单位的来文、来电、来函的处理和拟办工作，全年共处理各类来文1100多件，保证了机关政令畅通和工作的高效运转。

3、精心筹备和组织好各类会务工作。xxxx年，中心先后组织召开了各类座谈会、征求意见会、工作通报会、总结表彰会、主任办公会、党组会议以及行政便民服务工作总结

会、推进会、部署会、检查考核会等大小会议50多个，对这些事关中心形象和发展的重大事，办公室都坚持做到会前精心筹备、会上全程服务、会后抓好落实，保证了会议的胜利召开和工作的顺利推进。

4、积极做好后勤保障和精神文明创建工作，为中心工作营造良好氛围。xxxx年，办公室认真落实优先保障窗口福利待遇、优先保障窗口工作正常运转的工作原则，坚持科学理财，节能降耗，严格管理，在财政部门取消各种补贴后，积极做工作想办法，协调各方支持中心工作，全额解决了窗口人员的服装费，按月兑现了窗口劳保用品和生日蛋糕，如期改造了供暖系统，购置了大量办公用品，为中心各项工作高效运转提供了坚强保障。

特别是在创建和保持省级文明单位工作中，办公室同志全身心投入，从最基础工作做起，整档案、抓环境、清理卫生死角、开辟文体活动场所、协调上下关系，在中心全体工作人员的共同参与努力下，连续两年顺利通过了省级文明单位复查验收。创建活动的开展，使中心办公条件不断得到改善，中心文化建设日益丰富多彩，增强了中心凝聚力和向心力。

5、全力筹建中心食堂，解决工作人员中午就餐问题。根据主任办公会议决定，办公室承担了筹建食堂的工作任务。为办好食堂，我做了大量工作：一是广泛深入调查了解了其他单位食堂筹办和管理经验，并多次进行试餐、召开座谈会征求意见，了解情况，为领导决策当好参谋；二是做好餐厅基础设施建设和餐具的购置工作；三是做好厨师的选聘工作，经多方面筛选比较，综合考察，最后选定五彩香饭店厨师作为中心食堂的承包商；四是做好食堂管理和餐票发放工作，确保食堂正常营业。目前，大部分同志对食堂还是满意的，没有提出具体的批评意见。

6、加强办公室自身建设，不断提高服务水平。办公室承担着沟通上下、协调左右、保证机关正常运转的中枢和保障功能。除了大量文字材料外，还承担着保密、档案、人事、财务、卫生保洁、安全保卫、值班管理、车辆管理、公务接待、后勤保障、固定资产管理、办公用品采购、保管、发放、精神文明建设、综合治理等多项职能，任务十分繁重，任何工作疏忽都可能影响到中心的全局工作。在人少事多的情况下，我和办公室的同志抱定不干则已、干就干好的决心，坚持学习各种业务技能，不会就学，不懂就问，实行分工合作，一人数职，一职多管，用工作的高效率、快节奏、高标准来弥补人员的不足。在工作中坚持按制度办事，公平、客观地处理日常工作。在全科同志的共同努力下，xxxx年办公室各项工作都取得了长足的发展，实现了无安全事故、无泄密现象，信息采用、提案办理、年鉴编写受到上级表彰，精神文明建设取得丰硕成果，环境卫生更加优美。

回顾一年的工作，总体感受是一个字“忙”。接不完的电话，写不完的材料，加不完的班，干不完的事，其中的酸甜苦辣只有身在其中才能真正体会到。但我深深知道，这是工作的需要，是肩负的职责，是组织和同志们的信任。如果说有一点成绩的话，应归功于中心党组的正确领导，归功于中心各科室的大力协作，归功于窗口同志的鼎力支持。在实际工作中，由于自己水平有限和条件的制约，还有许多事情做的不尽人意，希望能得到同志们的理解和支持，我也将以此为动力，在今后的工作中进一步加大工作力度，瞄准目标，自我加压，埋头苦干，

锐意创新，努力做好各项工作，为中心的发展和建设贡献自己的力量。

## 篇4：行政服务中心总结范文

### 一、工作目标与任务完成情况

行政服务中心作为一个重要的服务机构，旨在为市民提供便捷、高效的行政服务。在过去的一年中，本中心紧密围绕着提高服务质量、优化服务流程以及减少服务时间的目标，努力提升工作效率和市民满意度。总结过去一年的工作，可以得出以下几点：

1、办理业务数量大幅增加，办事效率提升明显。行政服务中心积极响应国家政策，开展便民措施，推行网上预约、一次办结等措施。一方面，我们优化了业务流程，缩短了办事时间；另一方面，提升了服务人员的专业素质和服务意识，加强了服务礼仪和沟通能力的培训。这些努力的结果，使得我们的业务处理效率得到了显著提高，为市民提供了更好的服务体验。

2、服务质量和满意度逐步提升。行政服务中心不断改进工作方式和服务流程，加强服务质量评估，建立了市民满意度调查制度。通过收集市民的意见和建议，我们发现并改进了一些存在的问题，提高了服务质量和市民满意度。同时，我们还鼓励员工明确履行职责，积极为市民解答问题和解决困难，使市民在中心的办事过程中感受到了更多的温暖和关怀。

3、信息化建设取得阶段性成果。行政服务中心不断推进信息化建设，升级了办事大厅的自助终端设备，并推行了互联网+政务服务平台。通过这些举措，不仅提高了服务效率，还提供了更加便捷的服务渠道。同时，我们积极参与政府信息共享平台的建设，推进各部门之间的数据共享和信息交流，为市民提供了更加便利的服务。

### 二、存在的问题与不足

在过去的一年中，我们也发现了一些问题和不足之处，需要进一步加以解决和改进：

1、人员调配不合理。由于部分人员的不稳定性，导致了人员调配上存在问题。有些部门人员过于拥挤，而其他部门则人手不足。这种不平衡的人员配置使得某些业务处理难以及时完成，需要进一步优化。

2、服务流程仍有瑕疵。尽管我们对服务流程进行了一些优化，但仍然存在一些小不连贯的环节和步骤。这可能导致市民在办事过程中出现困惑和耽误时间。因此，我们需要进一步梳理服务流程，将办事过程简化和规范化。

3、员工技能培训需要加强。在服务过程中，我们发现一些员工对某些特殊情况的处理能力较差，需要进一步提高。因此，我们将加大员工技能培训的力度，提高员工的专业素养和应对复杂情况的能力。

### 三、改进措施和下一步工作计划

针对存在的问题和不足，我们制定了以下的改进措施和下一步工作计划：

- 1、人员合理调配。我们将根据各部门的工作负荷和效率，对人员进行合理调配，确保各类业务能够得到及时办理和处理。
- 2、优化服务流程。经过综合评估和市民反馈，我们将对服务流程进行全面优化，简化繁琐的环节和步骤，提高办事的效率和便利度。
- 3、加强员工培训。我们计划加大员工培训的力度，提高员工的专业技能和服务意识，使其能够更好地应对各类情况，为市民提供更好的服务。
- 4、推进信息化建设。我们将进一步推进信息化建设，提供更多的自助服务设备和网络服务渠道，方便市民办理业务。同时，加强与政府其他部门的信息交流和共享，提高数据的准确性和便捷性。

通过以上的改进措施和工作计划，我们相信在下一个工作周期中，行政服务中心的工作效率和服务质量将会得到进一步提升。我们将更加努力地为市民提供更优质、更高效的行政服务，不断提升市民的满意度和实际获得感。