

# 行政服务中心年度工作总结 ( 精选6篇 )

## 篇1：行政服务中心年度工作总结

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：行政服务中心年度工作总结

今年以来，市行政服务中心在市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实市委十二届二次全体扩大会议精神，忠实践行服务经济、方便群众、提高效率、塑好形象的宗旨，以全市能力作风建设突破年活动为要求，进一步转变机关作风，创新服务机制，改进服务方式，提升服务效能，优化发展环境。上半年XX中心共办理各类行政审批服务事项X万件，同比增长%，其中即办件X万件，占X%；承诺件X万件，占X%；各类办件按时办结率为X%，承诺件提前办结率为X%；各类办件收费（含契税、车购税、各类基金等）X亿元，同比增长X%。

## 一、创新创优服务机制，高效服务企业和群众

1、优化竣工联合验收机制。一是增加验收部门和内容。在原有X个部门同时验收的基础上，再增加城建档案馆，将档案预验纳入联合竣工验收；二是优化验收流程。减少联合验收的前置条件，将竣前抽查、档案预验收和防雷检测等前置环节，与联合竣工验收同时进行，进一步减少验收环节，将承诺时限由X个工作日，压缩到X个工作日内，提高验收效率；三是逐步扩大联合竣工验收范围。逐步将联合竣工验收机制扩大到其他重点项目及商业服务业等领域。上半年，共对X个项目完成了竣工验收。

2、进一步压缩审批时限。XX中心各窗口对所有办理事项进行逐个梳理，做到程序能简则简，申报材料能少则少，办理时限能短则短，进一步减少环节，优化流程。目前各部门窗口已经拿出了压缩审批时限的方案，XX中心XX个承诺件中有XX个项目进行了压缩，共压缩XX天，承诺件平均承诺时限由去年的3-8个工作日内压缩到3-4个工作日，实现了年初提出的承诺件平均承诺时限再压缩XX%以上的目标。

3、建立实施建设工程绿卡制度。XX中心优化办、住建局联合出台了《金坛市重点项目建设工程绿卡实施办法》，在重点项目取得项目备案、核准或审批文件手续、符合城乡规划和土地利用总体规划、落实土地指标后，只要建设单位以及项目所在区镇对工程质量、安全管理和及时办理手续作出承诺，均可到住建局窗口申领《金坛市重点项目建设工程绿卡》。建设单位持绿卡；可按正常程序办理项目规划审批、工程报建等手续，并直接领取《建设工程规划许可证》、《施工图纸审查合格证》等7种相关建设手续，大大缩短了项目的建设周期。上半年，共对XX个项目发放了绿卡，并按绿卡制度进行办理。

4、推行三证一章、多证联办制度。在充分调研的基础上，根据实际情况，制定了《金坛市三证一章；多证联办实施细则》，由工商、质监、国税、地税、公安和综合窗口组成；多证联办、服务窗口，对在XX中心办理的各类营业执照、组织机构代码证、税务登记证、刻制公章备案实行多证联办；即由原来申请人逐个窗口来回跑，改为多证联办；服务窗口统一受理，实行内部流转、资料共享、统一发证的服务模式，方便企业设立、变更相关事项的办理。

5、制定领军型人才创业绿色通道制度。按照专窗服务、全程跟踪、优先办理、限时办结的方式，以XX中心为平台，为领军型创业人才提供企业注册、项目建设等方面审批事项的绿色通道快速办理服务机制。凡是执领军型人才服务绿卡办理的事项，承诺件一律按照再压缩XX%的时限办结，即办件优先办结，上报件由相关部门积极协调上级部门加速办理。同时，制定了

领军型创业人才落户项目后续跟踪服务工作制度，做好全程跟踪服务。

## 篇3：行政服务中心年度工作总结

行政服务中心于年月成立运行年多以来，受到了区委、区政府的高度重视，尤其是作为源头治腐的责任单位之一，区纪委领导给予了更多的关心和支持。为此，我特代表区行政服务中心班子和全体干部，向以周书记为中心的纪委领导表示热烈地欢迎和诚挚地感谢。同时，将我们的工作，重点是今年上半年所做的工作向各位领导作以汇报，请各位领导和同志们批评指正。

近年来，区行政服务中心以“进一步改革行政审批制度，完善行政服务中心功能，不断提高服务质量和效率”为工作目标，进一步加大工作力度，较好地完成了区委、区政府部署的各项工作任务，为优化我区经济发展环境作出了积极贡献。今年上半年我们主要作了以下工作：

一、突出廉政，强化作风，优化经济发展环境作为全区优化经济发展环境的成员单位，我们坚持以“勤政廉洁”作为我们的主要服务标准之一，并将打造良好的@@@城政府窗口形象作为我们工作的重要目标。今年上半年，我们一是大力开展了机关作风建设活动。严格执行“中心”各项规章制度，严格实行上下班签到，严禁工作人员上班听音乐、打游戏，严禁无故迟到、早退、旷工。通过一系列举措，“中心”机关作风得到了进一步改善，人人比学习、比工作、比作风的良好氛围在“中心”形成并得以保持。二是设立了经济发展环境行政服务中心投诉点。我们把“中心”办公室确定为区经济发展环境投诉中心的投诉点，并将办公阵地前移至审批大厅，这样即便于审批大厅的监督和管理，又能直接受理群众投诉。三是明确了优化经济发展环境的专职信息员。我们指定“中心”办公室主任作为“中心”优化经济发展环境的信息员，以便更好地完成上下传达、内外联络等工作。四是再次开展了全区行政审批项目再清理工作。为贯彻落实国办发[201\*]22号及@@@政发[201\*]28号等有关文件精神，6月中旬，我们制定并发放了《关于进一步清理和规范行政审批项目的通知》（@@@服发[201\*]4号）文件，在全区范围内开展了一次行政审批项目再清理工作，以确保我区法定行政审批项目的规范实施，同时也为下一步“中心”建设夯实基础。

### 二、坚持标准，强化服务，提高办证效率和质量

在大厅项目的办理中，我们严格要求各窗口坚持办证标准，强化服务质量，取得了良好的效果，得到了办事者的好评。今年上半年，我们先后制定了《审批项目分类管理办法》和《进一步规范审批项目流程的实施意见》等措施。一方面将已进审批项目分成即办件、承诺件、退办件、补办件等，并严格按照各自程序要求认真办理。另一方面制定了严格的审批项目办事流程，确保了办证服务的标准化、规范化、效率化。截止目前，今年上半共受理各类审批项目XX件，办结XX件，办结率达到XX%。

### 三、依托中介，强化特色，不断拓展“中心”功能

由于“中心”系区级建制，行政审批职能相对较少。为了充分利用行政服务中心人力、物力资源，最大限度地服务于@@@城经济建设，服务于广大基层群众，多年来我们一

直坚持走建设具有@@@城特色的行政服务中心之路。今年上半年，我们房产交易所积极为辖区广大居民做好房产出租、出售、转让、求购等交易服务，给服务对象提供了大量规范、可靠的房主交易信息，为带动并规范我市房屋中介市场作出了积极贡献。截止6月底，共促成二手房交易34起，成交额达到XX余万元。劳动力市场半年时间里，共发布用工信息XX余条，入场招聘单位累计达XX余家，求职人员X万余人，其中有XX余人达成用工意向，已劳务输出XX人，成功安置XXX人。

另外，今年6月初，区新型农村合作医疗管理办公室整体进驻审批大厅。该办进驻中心后，将大大缓解辖区XX余万农民看病难问题，同时也进一步拓宽了“中心”的服务领域。今年上半年，全区共有农业人口XXX人，参加合作医疗XXX人，参合率达到了XXX%。

四、创新机制，强化宗旨，推进为民服务代理制自去年为民服务中心成立以来，我们不断探索为民服务的有效途径，始终坚持将这项工作作为一项“民心工程”来强抓落实，并把“群众只需动动嘴，我们来替他跑腿”作为服务理念。实践证明，通过推行为民服务代理制，让办证群众深深感受到了“来有招呼，问有答复，说有笑脸，办有效率，事有结果”的政府服务新气象。实现了“六个转变”，即变群众跑腿为干部跑腿，变多次办为一次办，变“民”对“官”为“官”对“官”，变“私”对“公”为“公”对“公”，变被动服务为主动服务，变暗箱操作为阳光作业。截止目前，代理服务窗口日均受理群众各类咨询事宜达XX余人次，成功为群众代理计划生育证等项目XX件次。

#### 五、抓好管理，强化制度，自身建设不断加强

我们在“中心”大厅管理方面，不断加强制度建设，强化大厅人员的服务意识。今年上半年我们先后制订和完善了《考勤惩处办法》、《大厅咨询处服务办法》、《保卫人员值班制度》等一系列规章制度，保证了当前大厅管理的需要。通过制度管理，行政服务中心工作纪律严明、业务开展有序，服务质量良好。

在肯定成绩的同时，我们也清醒地认识到，区行政服务中心在自身建设中还存在着一些问题。主要表现在：一是仍有部分审批项目未“应进必进”；二是“中心”缺乏现场管理有效、有力的手段；三是限于经费原因，“中心”远程办公、网上审批工程一直未能启动等。

针对上述存在的问题和不足，我们将在今后的工作中，按照区委、区政府以及区纪委的有关要求，以阳光服务为先导，以严格管理为手段，以便民、利民为目的，进一步完善“中心”功能，巩固成果，拓宽思路，开创“中心”工作新局面，实现高效、便捷、公开、透明的行政审批行为，为进一步改善我区经济发展环境服好务。

1、做好项目纳进工作，切实做到“应进必进”。积极协调，争取相关领导和相关部门的重视与支持，力争将我区现有行政审批项目全部纳入“中心”办理，真正实现全区行政审批“一个窗口”对外。

2、建立行政审批文件查询中心，开设行政审批“绿色通道”。一方面，建立@@@城区现行行政审批文件查询中心，方便企业和群众查询政府的相关文件，更好地为@@@城经济和社会发展服务。另一方面，对符合我区产业导向和区域规划布局要求，并达到环保标准的重大外商投资项目、重大高科技项目、旧城改造安置房项目、重大公共设施项目等设立行政审批的“绿色通道”，实行优先办理、特事特办、主动服务和专人负责。

3、进一步创新特色，努力办好为民服务中心。一方面要继续深入探索研究推行为民服务代理制的工作新机制，建立健全全区为民服务代理网络。另一方面，将会同配合区民政局等有关部门加强对中介机构的监管，切实解决政企不分、垄断服务、执业行为不规范等问题，同时，将按照公平、择优的原则，选择公正诚信、力量雄厚的中介机构在“中心”登记备案和进驻，实现行政审批与中介机构配套服务。从而为企业和群众提供范围广、层次多、规范有序的便民服务。

4、加强自身建设。一是抓好现场管理。要通过人性化管理、制度化建设、深层次服务，努力使大厅窗口队伍做到认识到位、着装规范、用语亲切、服务周到、群众满意。对于服务好、效率高、守纪律的窗口将被授予流动红旗，窗口人员可被评为年度优秀公务员，反之，该窗口工作人员不能评优，该窗口单位在“中心”对其年度考核时将被扣除一定分值。二是要在美化、净化、亮化上下功夫，搞好大厅卫生，摆放常青花木，营造整洁、舒适、优雅的办公办事环境。三是尽快实现网上办公和远程审批工程，促使“中心”审批服务走上高速信息化道路。四是加强“中心”党组织建设。要通过教育学习和开展活动增强党员干部的战斗力、凝聚力。同时积极开展干部选拔和推荐工作，充分调动他们的积极性。

## 篇4：行政服务中心年度工作总结

2004年,市行政服务中心以“三个代表”重要思想和十六届三中,四中全会精神为指导,以学习,贯彻实施《行政许可法》为抓手,以“双服务”管理目标为推动,积极探索制度创新,服务创新,管理创新,着力在完善中心功能,提高队伍素质,提升服务水平上下功夫,努力营造“公正,诚信,优质,高效”的审批服务环境,较好地展示了政府窗口为民服务的新形象。

### 一、2004年工作回顾

#### 1、抓学习培训,努力提高队伍素质

去年,中心以建立学习型,服务型,创新型政府窗口为目标,认真抓好窗口人员的教育与培训,通过周三员工大会,窗口负责人学习会,楼层支部会等途经,认真学习十六大,十六届三中,四中全会精神以及市委,市政府一系列会议精神,不断增强建好中心的责任感和使命感.上半年,中心着重开展了《行政许可法》学习和培训.学习采取集中授课辅导,网上自学,派员参加全市许可法培训,座谈讨论,外出调研考察,测试检验等形式,有效地提高了全体人员学法,用法能力,为法律的实施夯实了工作基础.在中心组织的两次许可法知识竞赛中,全体窗口人员取得了平均96分的好成绩;在全市举办行政许可法知识竞赛活动中,由财政窗口朱永华,卫生窗口朱兆辉和建委窗口李志刚三同志组成的参赛队不畏强手,沉着参赛,获得二等奖.下半年结合审批服务工作实际,开展为期四个月的“岗

位练兵”活动,重点解决窗口人员审批项目不清楚,法律依据不熟悉,服务运行不规范等方面存在的问题.通过测试检验,普通话比赛,审批制度改革理论研讨等各阶段活动目标的实施,窗口人员都能做到对本窗口实施的项目“一本清帐”,对常办项目的法律依据,审批程序,审批时限,收费标准等内容“一口说清”.在岗位练兵活动中,涌现出许多动人的刻苦学习事例.海事局窗口孙玉昌,房管窗口的单乃霞,民政窗口的李玉珍,气象局窗口周志岚等一批年龄较大的同志,反复记背法条,与年轻人争比高低;工商窗口许洋,卫生窗口王维芳同志克服身孕不适的困难,坚持参加练兵活动,规划窗口黄其昌,公安窗口罗娅,国土窗口汪琼等一批同志带病坚持练兵;等等.这些同志自强自奋的精神给全体窗口同志以深深的鼓舞.在此期间,市委方平书记,吴行副书记,省中心邓斌副主任等领导来中心检查指导工作均对岗位练兵工作予以充分肯定.方平书记在与窗口人员亲切交谈后,称赞窗口人员是一支能让市委,市政府放心的队伍.

## 2,抓改革创新,确保审批运行提速

一是全面清理在中心挂牌运行的审批项目,共有10个行政审批项目被依法取消.同时,按照市政府“应进俱进”的要求,配合市监察局对14个部门百余个审批事项进行审查和督办,市公安局,质量技术监督局,文化局,经贸委,气象局,建委等部门一批许可,服务项目纳入中心窗口运行,市劳动和社会保障局,市教育局和市农委三家单位在中心设立了常设窗口.截至去年底,在中心运行的许可类和服务类项目已达275项.二是坚持抓审批环节精简.环节改革是提高审批效率的重要途径,中心始终把环节改革作为工作的重点,不论是月度考核,还是双月“红旗窗口”评比,以及年度目标管理考核,都把审批项目环节改革情况作为一项重要内容.通过对环节清理排查,重点部门与重点项目调研走访,请进来研究协商等措施,一些不必要的环节予以减少,一些在后方的环节进入中心窗口,一些项目的承诺时限得以缩短,中心的整体工作效率有了新的提高.去年共有37个项目环节得到精简;工商局营业执照打证,海事局船舶检验,运管处规费收缴等关键环节进入中心窗口,使项目运行更为顺畅;国税局,物价局全部项目由承诺件改为即办件,财政局建设工程行政事业性收费减免申报材料由过去的7份减少为现在的4份,公安局,运管处,民政局,人防办,卫生局,气象局等窗口的部分审批项目缩短了承诺期限,大大方便了办事群众.三是抓审批服务链条的配套组合.市工商局,海事局,运管处,房管局对服务项目进行整合,从完善功能,优化流程,方便服务对象的角度,对审批环节进行合理调整,配置,使工商注册登记,基本建设项目审批,房地产交易,海事船舶登记管理,道路运输审批等五条审批主线项目服务配套成龙,完成了“一站式”服务要求.四是加强并联审批管理.对涉及多个部门的审批项目,工商,规划,建管,经贸委等牵头部门强化责任,加强调度协调;外经贸,环保,卫生,消防等部门积极配合,特事特办,较好地保证了并联审批在工商注册登记和基本建设审批项目上的运行.五是实行外来投资项目领办服务.从名称核准到发出执照,材料齐全的在两个工作日内就可以领取营业执照.上海世纪联华,怡华大酒店等一批外来投资项目通过联审联办和领办服务很快办好了营业执照,企业非常满意.此外,去年上半年蚌埠市行政服务中心房地产分中心在市政府和房地局的大力支持下成功挂牌运行,为强化中心的办件功能,完善中心运行模式作了可贵的探索与实践.

## 3,抓内部管理,提升优质服务水平

一是进一步完善规章制度.根据行政许可的相关规定和管理工作实际,修订完善了《中心服务事项管理办法》,《窗口工作人员考核办法》,《考勤管理办法》,《红旗窗口评比办

法》等多项管理制度,发布实施了大厅禁烟,午餐禁酒,礼品禁收等“五条禁令”,保证了审批服务工作的有效运作。

二是进一步强化现场管理.认真落实管理人员现场办公制度,探索,改进现场管理方式,推行楼层管理员a,b角制度,坚持做到管理人员办公在窗口,服务在现场.加强现场的不定时抽查,并及时将抽查结果在网上公布.同时,注重发挥楼层支部在现场管理中的作用,形成了中心管理科室与楼层支部齐抓共管的工作格局.

三是狠抓落实,严格考核.中心每月严格按照考核办法,把前后联动,审批环节改革,劳动纪律和优质服务作为考评的重要内容,对窗口和窗口人员逐项打分考核,并将考核结果在网上发布,做到公开,公正,公平,有效地保证了中心工作的正常运转.四是运用网络功能和先进的办件系统,随时跟踪办件进展情况,及时公示项目及审批结果,发布最新审批服务动态.中心网站开通半年多,访问数已达11万余次.网站设置的网上咨询,语音电话,手机短信回复业务,大大方便了服务对象,拓展了中心服务功能,尤其是网上咨询,半年时间咨询量达300余条.对每条咨询,中心都给予认真负责地回复,深受咨询者的欢迎和好评,有咨询者称,网站搭建了政府联系群众的平台,为群众办了件好事,实事.五是强化协调督办职能.不定期召开窗口单位分管负责人会议,通报工作和交流情况;积极配合市监察局,政府法制办对行政管理部門的审批工作实施督查,督办,确保市政府审批制度改革要求落实到位.通过人大代表,政协委员来中心视察指导及人大,政协提案的办理,促进审批环节改革服务问题的落实;通过发放“服务意见征询卡”,上门走访,电话回访等形式广泛征求服务对象的意见,主动接受群众监督.

#### 4.抓文明创建,树好政府窗口形象

去年,中心党工委,管委会紧密结合自身工作特点,以“文明诚信”建设为主线,以“创建文明诚信的政府窗口,营造优质高效的服务环境”为目标,扎实开展精神文明创建活动.首先,在全市深化文明诚信建设,争创全国文明城市活动动员大会之后,即会同6家单位就文明诚信建设向全市窗口行业及执法部门发出倡议书,表示了开展活动的决心及努力奋斗的目标.之后,又迅速召开全体工作人员大会,组织学习市委9号文件和方平等领导同志的讲话精神,结合中心文明诚信建设中存在的热点,难点问题,组织开展了有针对性的学习讨论,使全体党员干部进一步认识创建文明城市活动的重要意义,引导大家在思想上达成共识,在行动上步调一致,自觉增强创建的参与意识,形成抓创建工作的扎实基础.其次是经常开展健康,文明,有益的群众文化体育活动.先后组织开展了登山,乒乓球,拔河等文体比赛,还举办了普通话比赛和摄影展,不断丰富职工文化生活,不断激发大家的工作热情.三是组织开展了多种形式的调研和实践活动.广大窗口人员通过参观我市近年来的重点工程,了解重大建设项目进展情况,凭吊烈士陵园,走访县行政服务中心,赴外地行政服务中心考察学习等活动,进一步开阔了视野,增强了依法行政的责任意识和推进改革的紧迫感.四是全面落实岗位责任制,服务承诺制,限时办结制,首问责任制,过错追究制.加大日常劳动纪律和审批业务检查督办力度,并把服务对象评议和社会投诉及明查暗访结合起来,真正把各项承诺,各个制度落到实处,推动中心环境优化和服务优质再上一个新台阶.五是强化宣传.今年以来,中心充分利用《简报》,报刊,电台,电视台等各种媒体宣传文明创建成果,展示窗口服务于民的好形象.一年来,共编写《简报》24期,反映中心动态200余条,蚌埠日报,电视台,广播电台等市内新闻媒体报道中心40余次;接受《安徽日报》,《新

安晚报》,《当代财富》,等省内多家新闻媒体采访;在三省一市行政服务中心主任会议上代表安徽同行作工作交流发言.通过扎实开展“文明单位”创建活动,广大工作人员更加勤奋,守职,乐于奉献,热情服务的事例不胜枚举,赢得了广大群众和各级领导的普遍赞扬.中心工作人员路雪峰同志以自己踏实,勤奋的工作获得“市直机关第二届十佳优秀人民公仆”和“市直机关优秀青年管理干部”称号.

#### 5.抓组织建设,打造团结战斗集体

按照市委和市直机关党委的部署要求,中心始终把加强和改进党的思想,组织,作风建设摆在工作的重要位置,通过扎实,有力度地工作,增强党组织的凝聚力和战斗力.在思想建设上,通过组织参加多项大型活动,日常的政治学习和评先评优,以及党员佩党徽上岗等多种形式的教育,增强全体党员的责任意识和保持先进性的道德理念;在制度建设上,机关党委先后制定了《机关党委工作职责》,《机关党支部的职责和任务》,《党支部工作制度》等党务工作制度.使党组织的工作纳入制度化,规范化轨道.在组织建设上,机关党委根据窗口人员的工作变化,重新调整支部,配齐支委.机关党委与各支部书记签订党支部工作目标责任书,坚持“三会一课”制度,组织开展社会调查,举行隆重的入党宣誓仪式.通过多种形式的活动,增强了全体党员对党的事业的责任感和使命感,增强了党组织的向心力,战斗力,有力地保障了审批服务工作的整体推进.许多非党同志主动向党组织靠拢,表达要求进步的强烈愿望.今年以来,已发展党员x名,批准建党积极分子x名.

总之,2004年是中心审批服务工作上水平,上台阶,稳步发展的一年,是取得明显成效的一年.总结过去的一年,有以下方面的突出特点:

一是领导重视程度高.今年以来,市委,市人大,市政府,市政协多位领导同志到中心视察调研,对中心的审改成果和运行方式给予充分肯定,对窗口人员爱岗敬业,高效优质的服务给予热情鼓励;对中心管理和服务工作中存在的问题和窗口人员的全面进步给予关注,关心,并明确了解决的办法.市委书记方平在中心调研时指出,中心办件量逐年增加,业务面越来越广,规章制度越来越健全.中心工作人员精神饱满,态度热情,在人民群众中的反映越来越好.领导的评价和肯定,大大激发了中心全体同志敬业爱岗,自觉奉献的工作热情.

二是部门支持力度大.市建委,交通局,财政局,工商局,市人防办等绝大多数窗口单位领导经常来窗口调研工作,与中心交流沟通情况,关心窗口人员,协调解决窗口存在问题;物价局坚持每月一次召开专门会议,听取窗口工作汇报,研究窗口工作;公路局提出,中心的文件必看,中心的要求必办;质量技术监督局将窗口工作人员的表现作为年终考核,奖励的重要标准,对在中心表现突出的同志按单位最高标准给以奖励;公安局对窗口工作人员的表现及时在会议上进行通报,对在中心优质服务竞赛活动中作出突出贡献的同志给予嘉奖,并在干部选拔工作中予以安排使用.一些单位领导十分重视项目运行的环节改革,工商局领导亲自率队下基层调研,研究项目运行顺畅,高效问题,针对性地调整项目环节运行办法,改革工商注册登记现场勘查方式,将企业名称核准由多科室集中到一个科室受理,将外资,私营企业营业执照制作放在中心,从而实现了企业登记项目的所有环节在中心运作;海事局领导通过对窗口审批运行实践的总结,将原属3个科室的审批职能归并到中心一个窗口集中办理,形成船舶,船员管理的完整链条;国土局规范审批行为,制定了《蚌埠市国土资源局行政审

批操作规程(试行)》,保证了项目规范运作.窗口单位的强力支持配合,进一步强化了窗口的办件功能,促进了审批提速.

三是办件运行质量优.经过项目多次清理和不断整合以及相关审批链配套进中心,使得挂牌项目运行更趋于科学合理.《行政许可法》实施后,中心相继取消一批审批项目,在保留的服务项目中,有一些也将审批权限下放到县区办理,但全年办件仍超过xx万件,是中心成立以来办件最多的年份.所有办件均在承诺时限内完成,无一超时;承诺件提前办结率达xx%,即办件比重由运行初占全部办件的x%上升到x%,提高x个百分点.平均办理承诺时限由运行初x个工作日缩短到8.5个工作日以下,提速率达x%.

四是服务对象评价好.窗口人员优质规范服务,中心高效快捷审批运行机制和语音查询,网上咨询,手机短信自动回复等现代化手段的综合运用,进一步方便了办事群众.全年收回服务对象征询评议表xx份,只有x份不满意,专访及电话回访办事群众xx多名,审批服务满意率达xx%.收到服务对象送来锦旗x面,表扬信x封.

## 二、存在的主要问题

### 1、少数单位对窗口重视与支持力度仍然不够

由于观念和认识上的障碍,少数单位领导对窗口审批工作支持不够,突出表现在:当窗口与业务审批科室在办件问题上发生分歧时,迁就科室的多;审批事项“两头受理”的情况还不时出现;主动研究和调度窗口审批工作,定期到窗口指导工作远远做的不够等等.

### 2、窗口队伍的稳定缺乏有效的组织手段作支撑

现有的管理体制是,窗口人员的工作实绩和职务,升迁必须通过单位领导和同事的认同来体现.现实状况却是一部分选派到窗口工作的同志长期工作在窗口,客观上无法与后方充分沟通交流,因而在后方提拔干部履行民主推荐程序时因无人提名而影响升迁,由此造成部分同志思想波动,不安心窗口服务工作.加之中心服务要求严格,劳动纪律严明,工作强度相对较大,与后方相对宽松的工作条件相比,难免产生攀比和失衡心理,进而在一定程度上影响了工作.从组织管理上加强对窗口人员政治进步的关心,已成为稳定和发展中心工作的重要问题.

### 3、“以人为本”的环境服务亟需改进

随着中心办件功能的完善和服务项目的增加,前来中心办事的单位和群众越来越多,场地狭小的矛盾也愈显突出.尽管中心全体同志在以人为本的环境方面注重质的转变,赢得服务对象的理解和认同,但停车,休息,等候等硬件服务方面的缺失也难以掩盖服务对象尤其是外来投资者的抱怨.此问题已引起市领导的高度关注并有了解决方案.

## 篇5：行政服务中心年度工作总结

尊敬的各位领导、亲爱的同事们：

大家好！

时光荏苒，转眼间，又一年度即将过去。在过去的一年里，我们行政服务中心全体员工以昂扬的斗志和执着的工作态度，克服了各种困难和挑战，为中心的发展做出了积极的贡献。在此，我代表行政服务中心向各位领导和全体员工致以诚挚的谢意，并对我们过去一年所取得的成绩进行总结与回顾。

## 一、工作业绩

过去的一年，行政服务中心在各项工作中取得了显著的成绩。在服务对象数量方面，我们成功服务了1000多家单位和数万名市民；在服务质量方面，我们通过不断提升员工的专业知识和服务水平，全方位满足了客户的需求；在机构管理方面，我们加强了内部流程的优化与改进，提高了办事效率和工作效能。

### 1.提升服务效率

通过改进办事流程、优化服务模式，我们取得了明显的服务效率提升。在各事项办理时间方面，我们在不影响服务质量的前提下，缩短了办事时间，提高了办事效率。通过引进信息技术，我们建立了在线咨询和预约系统，以及电子办事大厅，实现了办事事项的线上提交和查询，大大减少了市民的等待时间，提高了办事便捷性。

### 2.提升服务质量

我们始终把客户满意度放在首位，不断提升服务质量和水平。通过加强培训与学习，我们的员工在专业能力、服务意识和沟通能力等方面得到了全面提升。我们制定了一套完善的服务标准和流程，确保服务的规范性和一致性，在服务中心获得了客户的认可和赞誉。

### 3.优化内部管理

为了提高组织的运转效率，我们加强了内部管理与团队协作。我们建立了一套科学的绩效评定体系，激励员工主动参与工作，充分发挥个人潜力。我们还注重沟通和协作，开展团队活动和培训，加强了部门之间的沟通与合作，形成了良好的工作氛围。

## 二、存在问题

在取得一系列成绩的同时，我们也必须正视存在的问题和挑战。主要体现在以下几个方面：

1.人员素质不足。由于行政服务中心的工作特点和要求比较高，对员工的综合素质有较高的要求。在过去的一年中，我们发现有些员工的专业能力还需要进一步提升，尤其是在应对复杂案件和处理投诉方面的能力还有待加强。

2.信息技术支持不足。尽管我们已经开展了在线咨询和预约服务，但由于信

息化建设的投入有限，系统的稳定性和功能的完善还需要进一步加强。

3.服务对象的多样性。由于服务对象众多，行政服务中心需要为不同的客户提供不同的服务，并满足他们多样化的需求。在服务过程中，我们发现有时对服务对象的需求理解不足，需要更加积极主动地与客户沟通和协商。

### 三、未来展望

回顾过去一年的工作，我们看到了自己的努力和成绩；未来，我们更应该抱着乐观和激情的态度，迎接新的挑战并追求更高的目标。在新的一年里，我们将做好以下几方面的工作：

1.加强员工培训。通过组织各类培训和学习活动，提高员工的综合素质和专业能力，为更好地为客户提供服务打下坚实的基础。

2.加大信息化建设力度。加强与信息技术企业的合作，引进先进的信息系统和设备，提高工作效率和服务水平。

3.客户导向，积极主动地与客户沟通和协商。了解客户的需求和期望，推动服务内容和模式的创新，提供更加精细化的服务。

4.持续改进与协同合作。加强与其他部门的沟通与合作，共同推动行政服务中心的发展，提升整体绩效。

### 四、改善人员素质

为了提升行政服务中心的整体素质，我们将加强员工培训和学习。首先，我们将制定具体的培训计划，针对不同岗位和工作职责的员工，开展专业技能培训和能力提升课程。其次，我们将鼓励员工参加行业内的培训和学术研讨会，及时获取最新的行业信息和发展趋势。另外，我们还将建立培训档案和绩效考核制度，对员工的培训成果和绩效进行定期评估，为员工提供个人发展的机会和奖励。

### 五、加强信息技术支持

在新的一年里，我们将加大对信息技术的投入，提升信息系统的稳定性和功能的完善。首先，我们将与信息技术企业合作，引进先进的技术和设备，提高服务平台的安全性和稳定性。其次，我们将继续完善在线咨询和预约系统，增加更多的功能和便捷的操作方式，以更好地满足客户的需求。此外，我们还将加强数据管理和应用，通过数据分析和挖掘，为决策提供科学依据，优化行政服务中心的工作流程和管理方式。

### 六、追求客户满意度

我们将以客户为中心，积极主动地与客户沟通和协商，满足他们的需求和期

望。首先，我们将加强对服务对象的需求调研和分析，了解他们的关注点和痛点，为他们提供个性化、差异化的服务。其次，我们将建立健全服务反馈机制，及时收集和处理客户的意见和建议，改进服务内容和方式。此外，我们还将加强宣传和推广工作，提高服务对象的知晓度和满意度，树立良好的服务形象和品牌。

## 七、持续改进与协同合作

我们将继续推动行政服务中心的改进与创新，不断提高工作效率和服务质量。首先，我们将建立健全的绩效评价和激励机制，鼓励员工提出改进意见和创新方案，推动业务流程的优化和升级。其次，我们将加强与其他部门的沟通与合作，共同推动行政服务中心的发展和进步，实现资源的共享和互利共赢。

通过我们的共同努力和不懈追求，我相信我们行政服务中心在未来一定可以取得更大的成就。让我们携手并进，为广大单位和市民提供更加高效、便捷、优质的行政服务，为行政服务中心的光辉明天而努力奋斗！

谢谢大家！

## 篇6：行政服务中心年度工作总结

### 一、引言

行政服务中心是一个重要的机构，它承担着提供行政服务、解决行政问题、促进行政管理任务。我在行政服务中心工作了一段时间，通过与同事的合作和领导的指导，我对行政服务中心的运作和职能有了更深入的了解。在这篇个人总结中，我将分享我在行政服务中心的工作经验、所面临的挑战以及我的个人成长。

### 二、工作经验

#### 1. 工作内容

我在行政服务中心主要负责接待和处理市民的咨询和申请。我们会根据市民提出的问题和需求，提供适当的解答和帮助。同时，我们也负责协调不同部门之间的沟通和合作，确保市民的需求能够得到及时解决。

#### 2. 与市民的沟通

在与市民的沟通中，我学会了倾听和理解他们的问题和需求。有时，市民可能会由于个人情绪或其他原因表现出不满或抱怨。在这种情况下，我会尽力冷静地沟通，积极找出解决问题的方法。此外，我也会不断提高自己的沟通技巧和解决问题的能力，以使工作更加高效和顺利。

### 3.与同事的合作

在行政服务中心，我们需要与不同部门的同事合作，共同解决和处理市民的问题。我认识到合作和协作是团队工作的关键。通过与同事紧密合作，我学到了如何更好地与他人合作、互相帮助和协调不同任务。这不仅提高了工作效率，还改善了工作氛围。

### 三、面临的挑战

#### 1.高工作压力

行政服务中心是一个繁忙的工作环境，我们需要在短时间内处理大量的咨询和申请。有时，压力可能会让我感到力不从心，但我学会了如何应对工作压力。我学会了优先处理紧急问题，合理安排时间和任务，以及寻找合适的解决方案。同时，我也学会了与同事分享压力，相互支持和帮助。

#### 2.处理冲突和抱怨

在与市民沟通和处理问题的过程中，我遇到了不同程度的冲突和抱怨。有时，冲突可能会升级为纠纷，需要我的解决和处理。我认识到处理冲突和抱怨需要冷静和理性的态度。在这种情况下，我会采用积极的沟通方式，寻求双方的意见和需求，并妥善解决问题。同时，我也会提醒自己要保持客观和公正的态度，避免个人情感的干扰。

### 四、个人成长

在行政服务中心的工作经历中，我不仅学到了与他人合作、沟通和解决问题的技能，还提高了自己的领导能力和自信心。通过工作中的挑战和困难，我逐渐成长为一个更成熟和专业的行政服务人员。我学会了在工作中保持冷静和理性，以及如何正确处理和解决问题。

同时，我也认识到学习是一个持续的过程。在行政服务中心的工作中，我会不断提高自己的专业知识和技能，以适应不断变化的行政环境。我会积极参加培训和学习，与同事交流经验和思考，不断提升自己的工作能力和职业素养。

### 五、结论

通过在行政服务中心的工作经验，我深入了解了行政服务中心的运作和职能，积累了与他人合作、沟通和解决问题的经验和技巧。我通过工作中的挑战和困难成长为一个更成熟和专业的行政服务人员。通过不断学习和提高自己的能力，我相信我能够在行政服务中心做出更大的贡献，并不断地为市民提供优质的行政服务。