

最新便民服务中心年度工作总结(汇总5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

便民服务中心年度工作总结篇一

按照建设规范化服务型政府的要求，以依法行政、规范服务、廉洁高效为主线，促进乡镇政府工作由“抓事务、抓管理”向“抓产业、抓服务”转移，通过职能整合，组建便民服务中心，集中受理办理关系人民群众的行政审批事项和公共服务事项，使之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。

一、工作开展情况及特色

（一）完善镇便民服务中心建设，延伸服务链条

我镇成立便民服务中心以来，目前进驻中心的正常工作窗口共9个，分别为民政优抚、社会劳动保障、农医、农保、一卡通、农林水土、矛盾调解、计划生育、公共资源等。并按要求配备了场地设施和工作人员，制定了工作制度，实行了“一站式服务”，能为群众代理办证业务和服务事项，为群众办事带来了实实在在的方便。1-12月共办理各类事项8857件，处理各类事项8843件。为我镇经济的发展和招商引资创造了优良的经济。

（二）积极开展创新创业服务年活动，提升科学发展水平

按照县委的统一部署，在县创新创业服务年活动领导小组的指导下，本中心成立了创新创业服务年活动领导小组，制定了实施方案，扎实开展了落实实践科学发展观活动。严格制定学习计划，明确学习内容，采取多种形式，做好学习培训；开展“深入解放思想，推动创新创业”的学习讨论，提升了创新创业观念；通过多种形式实践活动的开展，增强了创新创业观念，增进了团结，提高了班子的凝聚力，取得了实效。

（三）狠抓机关效能建设，提升服务水平

积极开展机关效能建设活动，创新工作方法，使中心的机关效能建设活动取得了实效。进一步加强了大厅的工作纪律管理，提升了工作人员的服务态度、服务水平。健全完善了中心各项制度建设，重点抓好了首问责任制、办结制、责任追究制“三项制度”的落实。

（四）强化内部管理，争创一流窗口形象

1、加强学习，提高政策水平和业务素质。不学习就没有进步，不学习就没有发展，为提高中心工作人员的政治素质、政策水平、业务素质，中心组织工作人员采取集中学习、自学等形式学习“三个代表”重要思想、**xx**大精神及县委、县政府重要文件精神，不断提高政治素质，组织工作人员利用休息日学习业务知识，不断提高业务素质，重点解决窗口工作人员审批项目不清、法律依据不熟悉、服务运行不规范等方面存在的问题，切实增强服务本领和能力。

2、加强作风建设，创新管理手段。抓人员管理首先从考勤开始，从上、下班和坐班时间抓起。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。

3、完善服务手段，提高服务质量。树立“中心人员为窗口服务，窗口人员为社会服务”的“双服务”工作目标，教育窗口工作人员，改变工作作风，增强群众观念，彻底摒弃“衙门”作风，着力打造“便民、快捷、高效”的服务平台。

4、加强现场管理，塑造一流的窗口形象。一是坚持总值班制度，及时接待、协调、处理现场出现的各种情况和问题；二是中心管理人员坚持工作在大厅，办公在现场，服务在窗口，把问题解决在萌芽状态；三是突出抓好服务规范的考核检查，坚持做到每天至少检查一次出勤和现场情况。

总之，今年来我镇便民服务工作取得了一定的成绩，为全镇经济社会全面发展，较好地发挥了保驾护航的作用。但我们还清醒地认识到存在很多不足，这些都有待于我们在今后的工作中切实加以解决。

二、下一步工作打算

（一）做好宣传工作。乡镇便民服务中心是一项实实在在的民心工程，所以要在群众中进行广泛的宣传，要通过张贴公告、印发宣传单、集会宣传等，让群众认识到中心确实是好，确实便民。

（二）依法行政，规范运行。乡镇便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作人员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。

（三）拓宽服务领域。只有不断拓宽服务领域，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，乡镇便民中心才能把群众中建立起对乡镇便民中心的信任、依赖和支持。乡镇便民中心要坚持在做好大厅窗口工作作为

到中心的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。

（四）加强中心队伍建设。乡镇便民服务中心的工作人员要具备两种素质：一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；二要有熟练的业务技能，要“一专多能，一岗多责”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。今后，一要强化宗旨教育，二要加强业务技能培训，三要做到一专多能，一岗多能。

（五）加快电子政务建设。在推进项目办理公开的基础上，加强网络建设，完善办件管理系统、查询系统。认真学习借鉴外地运行模式，进一步完善便民服务中心的硬件、软件建设。

总之，我镇便民服务中心通过四年多来的运行，进一步转变了机关作风，方便群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，取得了明显成效，但同先进单位相比还有一定差距，今后，我们将进一步加大工作力度，借鉴好的经验，真正把便民服务中心建设成服务群众的民心工程、转变职能的示范工、招商引资的窗口工程，再塑安龙新形象。

20xx年以来，乡便民服务中心在乡党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作。

一、遵章守法，坚守岗位。

乡便民服务中心工作人员严格遵守便民服务方面的法律法规，严格按制度办事，秉公办事，从不推诿。各村（社区）代办站严格按制度要求，为群众办理日常事务。

二、加强学习，不断提高服务质量。

乡便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识，坚持首问责任制和办结制，虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改进工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。

三、切实为民办实事好事。

坚持以务实为民、便民高效为宗旨，以优化服务为核心，方便快捷地满足了群众的需求。16月共接待群众咨询193人次，为群众办理、代办事项1418件，办结1416件，办结率99、9%。为村（社区）复印表册等20xx余份。为群众书写申请、证明等49件，免费为群众复印身份证、户口簿等463份。行政收费380元（属办理林业采伐证、林权证工本费。）

四、存在的问题。

窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

五、20xx年下半年工作要点。

- 1、加强学习，坚守岗位，勤政为民，廉洁奉公，按制度办事。
- 2、服务“三农”，认真搞好农业科技、就业技术培训等服务。
- 3、加强队伍建设，不断提高窗口单位工作人员业务素质和乐于无私奉献的精神，把群众利益放在第一位，踏踏实实为民办实事，做到“一专多能、一岗多责”。把实事办实，把好事办好，做到群众满意。
- 4、加强网络建设，不断完善服务中心硬件、软件建设。

通过便民服务中心工作的顺利开展，为百姓树立良好的公仆形象。为实现伟大中国梦和“美丽曲河、幸福生活”而努力

奋斗。

便民服务中心年度工作总结篇二

一、上半年工作实绩

(一)完善制度，加强考核

为使便民服务中心真正起到便民、为民、帮民作用，我镇从加强管理，完善制度入手，切实推行“七公开”，即：项目名称公开、办事程序公开、申请条件公开、申报材料公开、办结时间公开、收费标准和收费依据公开；实行“五规定”，即：一般事项直接办理，特殊事项承诺办理，重大事项联合办理，上报事项负责办理，控制事项明确答复。首问责任制、一次性告知制、限时办结制、服务双岗制、和考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，逗硬奖惩都为便民服务中心的正常运转提供了保障。

(二)工作规范，措施完善

根据我镇实际情况，便民服务中心采取“集中办公”的模式，即每逢赶集日，各进驻窗口人员在便民服务中心集中办理各项业务，尽力方便群众。同时，平时工作日都安排了2名以上工作人员上班，保证便民服务。

便民服务中心坚持以人为本的科学发展观，把人民群众的利益作为各项工作的出发点和落脚点，以加强行政效能为轴心，大力推行依法行政、政务公开、简化办事程序、提高办事效率、创新服务方式，做到群众满意。

(三)狠抓能力建设

培养一支能力强，业务精的工作人员。为提高工作人员的服

务本领，我们组织窗口工作人员学习了《行政许可法》，并组织专业培训3次，定期交流学习，提高了工作人员的业务素质和业务水平。

(四)规范服务，因人定责，公开承诺

我镇按照“热情周到、高效服务、依法办事、清正廉洁”的服务守则，要求中心工作人员做到热情接待、耐心解释，坚持合理诉求解决到位，不合理诉求解释到位的原则，全心全意为人民服务，尽最大可能地为基层群众提供快捷、便利的服务。

二、存在的不足

(一)个别窗口工作人员业务水平、服务质量、办事效率有待提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

(二)经费不足，使便民服务中心的办公硬件不完善。

三、下一步打算

(一)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。

(二)依法行政，规范运行。镇便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作人员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。

(三)继续开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。镇镇便民服务中心的工作人员要具备两种素质：一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;二要有熟练的业务技能，要“一专多能，一岗多责”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。

总之，我镇便民服务中运行以来，进一步转变了机关干部作风，方便了群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，我们将进一步加大工作力度，真正把便民服务中心建设成服务群众满意的民心窗口，为维护社会和谐稳定发挥积极作用。

便民服务中心年度工作总结篇三

一、加强基建工作管理，大力推进物业管理改革。

1、继系马庄院区、南湖路院区全部住户水电表一户一表的改造后，20__年，中心又对八一大道院区、洪都大道院区公用部分电表进行了安装改造。

2、完成南湖路25号土地证的办理、环境绿化和地面改铺工作。

3、完成八一大道院区安防系统设计与安装和广告位维护与管理。

4、对洪都大道院区18间共400平方米的危房进行了拆除，硬化地面140平方米，并对该院区进行绿化改造。洪都大道院区首先实行电子巡更系统，电子红外监控保安系统，车辆电子管理系统，全面推行现代物业管理办法。

5、办理完毕12位职工房改房的各项工作，房产证已发到各职工手中。

6、在经过摸底调查、个人谈话、律师谈判等工作环节后，面对部分住户的强烈抵制态度甚至到中心大吵大闹，中心仍耐心细致地解释，坚持原则，清出房源7套，并按厅分房小组办公室意见报委厅领导批准后，按程序进行分房，办理完毕房产证。

二、加强车队基础管理工作，提高驾驶员安全、服务意识。

进一步完善、健全车队的各种管理制度，细化、量化了车队的各种制度和指标，实现了以制度管人，以指标管车的要求，使车队的各种制度更趋于合理，运转更加流畅。去年车队共行驶741986公里，总费用1706567.8元；今年车队共行驶约690674公里，总费用为1588550.2元。今年比去年，总费用下降118017.6元，无任何交通事故，无服务质量和态度方面的投诉。

三、会务接待更加规范、服务更加周到。

1、中心认真贯彻委厅机关会务接待精神，严格把关各种费用开支，想方设法降低成本。今年各种会议83次，涉及金额207万元，无一差错；并且相对于去年同类型的会议，今年在房价上调的情况下还与去年持平，长期以来，会务工作一直受到委厅领导、经办处室、与会人员的肯定。

2、先后分36批完成机关老同志、在职干部职工及家属共300人次的休假疗养接待，比去年多接待100多人次，最高峰一次接待了28人(实际床位只有12个)，共支出606584.5元，人均支出近20__元，包括庐山门票、运输费、接待处日常管理费、人员工资，水电、伙食等等，该费用全部由中心负担。在所有被接待人员中，中心均发放无记名服务质量调查问卷，在收回的266份答卷中，无一人次表示不满意，99.3%表示很满意。在接待过程中，工作人员的热情，细致周到的服务，多次受到机关处室干部职工、委厅领导的肯定和好评。

四、企业发展

1、退出“兴华公司”的经营，完成与公司的清算工作。

在合作双方的共同努力和配合下，公司股份如期转让，转让手续和帐目清算等工作顺利完成，并通过了省工商、国税等

单位的检查。

2、成立了江西新华物流有限公司并确保正常、稳定运营。

(1)大力规范公司内部管理，提高公司整体素质。

结合公司实际，建立、健全了包括《员工指纹打卡考勤制度》、《员工绩效考核实施细则》、《员工奖惩制度》、《公司员工廉洁自律行为规范》、《库房管理制度》、《差旅费、一般费用报销管理制度》、《业务接待管理办法》及各岗位工作职责，做到事无大小，均有章可循，坚持制度管人，流程管事。

(2)齐心协力，全面完成20__年度综合经济指标。

公司正式运行一年来，共完成发行量230万件包，实现销售额3300万元，利润1960万元，上缴税款810万元，全面实现年初预订的目标。特别是在负责的春、秋两季教材、教辅发运工作中，公司针对可能出现的各种不利因素进行了认真的分析研究，制订相应的工作预案，在车辆、设备、人员、后勤保障和库容等方面，充分组织协调，保证了“课前到书，人手一册”。两季教材和教辅共发货1.946亿册，发运包件179万件；一般图书和音像46.4万件，音像教材51549件。

(3)积极开拓第三方物流服务。

在抓好主业，全面提升核心竞争力的同时，公司充分调动和利用现有资产、资源，着力拓展第三方物流市场。依托公司核心竞争优势，在江中制药投标中，一举中得周边两省的配送；通过公司的优质服务，现已扩展到五省的配送、全国西药的仓储和生产物流服务。公司还先后成功地与全球五百强的沃尔玛公司江西分公司、麦德隆大型超市达成仓储和省内配送服务业务，建立了长期合作关系。

3、教育印刷厂克服多重困难，全面完成了年初制订的各项经济指标。

(1)销售总产值达2528万元，超出了年初制定的2500万元目标超，超出了20__年2460万元的销售产值。

(2)净利润达210万元，比年初制订的目标增长了5%;利润率达到8.17%，超出了年初制订的8%的目标。

20__年，教育印刷厂还被省工商局评为“江西省aaa企业”并颁发奖章，被评为“新建县工业十强企业”，公司总经理被评为“南昌市劳动模范”。

便民服务中心年度工作总结篇四

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。

便民服务中心年度工作总结篇五

按照建设规范化服务型政府的要求，以依法行政、规范服务、廉洁高效为主线，促进乡镇政府工作由“抓事务、抓管理”向“抓产业、抓服务”转移，通过职能整合，组建便民服务中心，集中受理办理关系人民群众的行政审批事项和公共服务事项，使之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。

一、工作开展情况及特色

（一）完善镇便民服务中心建设，延伸服务链条

我镇成立便民服务中心以来，目前进驻中心的正常工作窗口共9个，分别为民政优抚、社会劳动保障、农医、农保、一卡通、农林水土、矛盾调解、计划生育、公共资源等。并按要求配备了场地设施和工作人员，制定了工作制度，实行了“一站式服务”，能为群众代理办证业务和服务事项，为群众办事带来了实实在在的方便。1-12月共办理各类事项8857件，处理各类事项8843件。为我镇经济的发展和招商引资创造了优良的经济。

（二）积极开展创新创业服务年活动，提升科学发展水平

按照县委的统一部署，在县创新创业服务年活动领导小组的指导下，本中心成立了创新创业服务年活动领导小组，制定了实施方案，扎实开展了落实实践科学发展观活动。严格制定学习计划，明确学习内容，采取多种形式，做好学习培训；开展“深入解放思想，推动创新创业”的学习讨论，提升了创新创业观念；通过多种形式实践活动的开展，增强了创新创业观念，增进了团结，提高了班子的凝聚力，取得了实效。

（三）狠抓机关效能建设，提升服务水平

积极开展机关效能建设活动，创新工作方法，使中心的机关效能建设活动取得了实效。进一步加强了大厅的工作纪律管理，提升了工作人员的服务态度、服务水平。健全完善了中心各项制度建设，重点抓好了首问责任制、办结制、责任追究制“三项制度”的落实。

（四）强化内部管理，争创一流窗口形象

1、加强学习，提高政策水平和业务素质。不学习就没有进步，不学习就没有发展，为提高中心工作人员的政治素质、政策水平、业务素质，中心组织工作人员采取集中学习、自学等形式学习“三个代表”重要思想、**xx**大精神及县委、县政府重要文件精神，不断提高政治素质，组织工作人员利用休息日学习业务知识，不断提高业务素质，重点解决窗口工作人员审批项目不清、法律依据不熟悉、服务运行不规范等方面存在的问题，切实增强服务本领和能力。

2、加强作风建设，创新管理手段。抓人员管理首先从考勤开始，从上、下班和坐班时间抓起。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。

3、完善服务手段，提高服务质量。树立“中心人员为窗口服务，窗口人员为社会服务”的“双服务”工作目标，教育窗口工作人员，改变工作作风，增强群众观念，彻底摒弃“衙门”作风，着力打造“便民、快捷、高效”的服务平台。

4、加强现场管理，塑造一流的窗口形象。一是坚持总值班制度，及时接待、协调、处理现场出现的各种情况和问题；二是中心管理人员坚持工作在大厅，办公在现场，服务在窗口，把问题解决在萌芽状态；三是突出抓好服务规范的考核检查，坚持做到每天至少检查一次出勤和现场情况。

总之，今年来我镇便民服务工作取得了一定的成绩，为全镇

经济社会全面发展，较好地发挥了保驾护航的作用。但我们还清醒地认识到存在很多不足，这些都有待于我们在今后的工作中切实加以解决。

二、下一步工作打算

（一）做好宣传工作。乡镇便民服务中心是一项实实在在的民心工程，所以要在群众中进行广泛的宣传，要通过张贴公告、印发宣传单、集会宣传等，让群众认识到中心确实是好，确实便民。

（二）依法行政，规范运行。乡镇便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作人员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。

（三）拓宽服务领域。只有不断拓宽服务领域，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，乡镇便民中心才能把群众中建立起对乡镇便民中心的信任、依赖和支持。乡镇便民中心要坚持在做好大厅窗口工作作为到中心的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。

（四）加强中心队伍建设。乡镇便民服务中心的工作人员要具备两种素质：一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；二要有熟练的业务技能，要“一专多能，一岗多责”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。今后，一要强化宗旨教育，二要加强业务技能培训，三要做到一专多能，一岗多能。

（五）加快电子政务建设。在推进项目办理公开的基础上，加强网络建设，完善办件管理系统、查询系统。认真学习借

鉴外地运行模式，进一步完善便民服务中心的硬件、软件建设。

总之，我镇便民服务中心通过四年多来的运行，进一步转变了机关作风，方便群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，取得了明显成效，但同先进单位相比还有一定差距，今后，我们将进一步加大工作力度，借鉴好的经济，真正把便民服务中心建设成服务群众的民心工程、转变职能的示范工、招商引资的窗口工程，再塑安龙新形象。