

# 指挥中心视频巡查工作总结 服务窗口个人工作总结(模板5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 指挥中心视频巡查工作总结 服务窗口个人工作总结 篇一

### 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，随着事业的不断的不断发展，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”内容了进行修改；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。

## 指挥中心视频巡查工作总结 服务窗口个人工作总结 篇二

### 一、加强领导，落实责任

为扎实开展好“人民群众满意服务窗口”创建活动，我局成立创建“人民群众满意服务窗口”活动领导小组，领导小组由xx为组长，副组长由xx□xxx副书记为副组长，成员由其他党委委员和各股室负责人、基层站所负责人组成，具体负责创建活动的总体部署、组织协调和检查指导。领导小组下设办公室，办公室设立在党委办，负责创建活动的日常工作，督促和监督各服务窗口认真组织实施创建活动，切实加强对创建工作的领导，确保创建活动取得明显成效。

### 二、宣传发动，提高认识

(1) 召开会议，营造良好氛围。在全局召开了创建“人民群众满意服务窗口活动”动员大会，全面部署创建活动的目标

任务、办法措施和时间安排，使广大干部职工充分认识创建工作的重要性和必要性，认真自觉地投入到创建活动中去，印发20多条标语，分别分发到各基层林业站，营造“人人参与学习、人人提高认识、人人建言创建、人人监督创建”的良好创建氛围。为我局各单位创建工作奠定坚实的思想基础。

(2) 制定方案，明确创建目标。结合我市xx工作实际，我局印发了《四会市xx局创建“人民群众满意服务窗口”活动的实施方案》(四林[20xx]26号)，要求全体干部职工认真学习、深刻理会，并认真贯彻执行。创建活动实施方案中明确指出了创建原则、创建范围、创建标准以及创建内容。实施方案的出台，加深了我局广大工作人员对创建工作的深刻认识，指导了创建工作的顺利进行，为创建工作迅速开展提供了有力保障。

### 三、自查自纠，整改落实

为切实开展好“人民群众满意服务窗口”活动，我局以xx行政服务大厅为主体，辐射各xx服务窗口，依照创建内容和创建标准，进行一次深入、全面地自查自纠工作。

1、强化学习，提升人员素质。局经常组织窗口工作人员进行从政道德教育、职业道德教育和政治业务学习，做到学习经常化，工作制度化；落实政风行风建设领导责任制和教育、监督、考核、奖惩等制度，使得窗口内部管理制度日趋完善，纪律严明。同时，要求各服务窗口工作人员，通过日常工作发现的问题，以及通过换位思考，站在前来办理业务群众角度，对照创建活动考核标准，逐条认真把关，审查服务窗口存在的硬软件服务是否有存有欠缺。在内部召开座谈会，通过相互交流、互提建议以及认真总结，为服务窗口制度整改积极建言建策。

2、优化环境，提高服务质量。服务大厅工作需做到环境整洁，

无脏、乱、差现象，服务设施齐全；办事指南清楚，政（事）务公开完善；设置咨询窗口，提供咨询引导服务，给办事群众一个明确的办事指引。我局林业行政服务中心推行的“一站式”服务，全程服务、预约服务，开通重大项目“绿色通道”；推行办事事项网上申请、网上受理、网上审批，强化大厅窗口服务功能，精简办事环节，缩短办结期限取得了良好的成效，深受广大群众赞赏。

3、健全制度，落实岗位责任。各服务窗口认真落实领导现场接办接访制、岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、首问责任制度、失职追究制，并公示上墙，主动接受群众监督；服务态度文明礼貌、热情耐心、认真负责、积极推行为民、便民、利民措施，关心群众的疾苦，对他们提出的各种疑难问题能及时进行解答，做好耐心的解释服务工作，及时化解群众心里疑虑，在规定工作日内完成业务受理。并在大厅显眼处设有举报投诉意见箱和意见簿，及市行政效能投诉中心电话，主动接受办事群众及社会各界人士的监督和投诉。

4、群策群力，确保整改到位。要求各服务窗口紧紧围绕创建内容和创建标准，采取多种形式，联系群众，依靠群众，广泛征求意见，采取问卷调查、网上调查、明查暗访、召开座谈会等多种方式，广纳民意，汲取全社会多方智慧，广泛了解掌握各服务窗口政风行风建设状况，查找存在突出问题。

## **指挥中心视频巡查工作总结 服务窗口个人工作总结 篇三**

今年4月19日至12月31日，我窗口共接件696件，已办结682件，有14件正在办理中（即办件570件，承诺件126件，平均每天4.2件）。其中，外来人口婚育证明324件（正式婚育证130件，临时婚育证194件）；受理再生育申请126件；申请补办《独生子女证》139件；征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件；热

情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏实到位。

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞“红灯”是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时  
间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们的“上帝”——第一位人民群众的光顾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位“上帝”光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了我們，我们似乎也感到莫大的荣幸。我们记得非常清楚，它是20xx年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工作中都互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。这里为人民服务的气氛十分浓厚，对人民群众热情接待，工作一丝不苟，严肃认真，努力实践“三个代表”重要思想，全心全意为人民。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的xx人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦恼，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷

嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竟然胆大忘为地把政府为民办实事的政务工程，说成是“\_队”，工作人员都是“发配”到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑衅，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤慨，呼于单位领导出面主持公道，认真教育肇事者。建议单位应将此人“发配”到政务中心，好好。

20xx年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在xx深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

（一）、加大宣传力度，重点做好三个宣传。

三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

（三）、坚持和完善领导值班制度。

（四）、建立科室到中心了解工作情况制度。

（五）、建立每月例会通报情况制度。

（六）、继续坚持按办事指南办理所有事项。

（五）、建立每月例会通、报情况制度。

（七）、坚持按办事指南办理所有事项。

## **指挥中心视频巡查工作总结 服务窗口个人工作总结 篇四**

政府政务服务窗口是地方政府和群众的连接点，是政府直接为

人民群众提供各种公共服务的场所。今天本站小编给大家带来了20xx年政务服务窗口工作总结，希望对大家有所帮助。

## 一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

## 二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将



与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。

## 一、年工作基本情况

### (一)进一步理清工作思路

今年，管委办在继承中发扬，提出了新的工作思路：1. 工作理念：以群众满意为最高标准。2. 工作目标：努力把大厅阳光、高效的作用发挥出来，为区委、区政府争光，为公务员队伍争气，进一步优化发展环境，更好地便民利民。3. 工作角色：一是当好入驻大厅的审批项目的管理员、协调员；二是当好入驻大厅的窗口工作人员的服务员、督查员；三是当好行政审批制度改革宣传员。4. 工作作风要求：热情、周到、廉洁、高效。5. 主要工作内容：一是以人为本，进一步把窗口工作人员凝聚起来；二是与入驻部门加强协调，进一步把行政审批效率提高起来。6. 六条工作措施：一是严格劳动纪律；二是规范工作着装；三是统一服务用语；四是改进审批方式；五是精减审批环节及要件；六是强化群众测评。

### (二)进一步加强制度建设

为进一步提升大厅窗口形象，优化沙区发展环境，更好地为企业、群众服务，大厅管委办根据原《考核规则》施行的实际情况，在反复征求窗口工作人员意见的基础上，再次修订了《大厅服务窗口及其工作人员考评规则》、《大厅服务窗口考核实施细则》和《大厅窗口工作人员考核实施细则》等三个制度，新制度的修订主要有3个变化：1. 强化了《\*\*区人民政府关于印发重庆市\*\*区行政审批服务大厅暂行管理办法的通知》(沙府发[20xx]121号文)“第六章大厅考核奖惩”中关于对窗口工作人员进行月度考核和年度考核的评比要求；2. 细化了月度“流动文明窗口标兵”和“服务明星”的评比细则，并加大了奖励力度；3. 考核的形式从以前扣钱(凡违纪被扣钱者均取消月度评优资格)改为在100分的基础上实行加、减分

制，与经济挂钩，更大程度地激发窗口工作人员创优积极性。

### (三) 进一步完善服务硬件环境

上半年，管委办围绕打造让群众和工作人员感到舒心、温心、欢心、安心的“四心型”服务大厅做文章，采取了六条措施营造工作、服务的硬件环境。一是重新排版编印了近3万4千份办事指南，供办事群众取阅；二是添置了背景音乐设备，坚持早、中、晚上、下班前播放动听的音乐和广播一些温馨提示，及时调节大厅的工作节奏，密切与窗口工作人员、群众的联系；三是开展下午一刻钟的工间操活动，让窗口工作人员舒展筋骨，锻炼身体。四是改造卫生间、开水房区域，增设蹲位、洗手池等，并常年摆放鲜花，使服务后台的功能更完善；五是针对窗口工作人员调节紧张的工作神经需要，开通了互联网，增强了学习新闻的实效性；六是在原健身中心已有跑步机、腹肌板、乒乓球台等文体设施基础上，添置了羽毛球拍、健身绳，更大程度地丰富了大家的业余文体生活。

### (四) 进一步提高服务质量

一是为认真贯彻《行政许可法》“行政机关受理或者不予受理行政许可申请，应当出具加盖本行政机关专用印章和注明日期的书面凭证”的相关规定，在去年7月实行“行政审批专用章”制度的基础上，管委办规范了窗口不予受理行政审批申请回执单，以避免群众对申请的受理时间产生误会。二是管委办将工作岗位前移，在大厅设立值班台和投诉台，实行值班长制度。管委办干部从后台——办公室走到前台——大厅内轮流担任值班长，履行四条职责：一是主动、亲切当好群众的接待员；二是及时、有效当好突发事件的调停员；三是细致、周到当好窗口工作人员的服务员；四是客观、公正当好窗口工作人员风纪风貌的督查员。值班长的设置使服务更加便民利民，进一步拉近了与老百姓的距离。有了值班长的示范表率，大家的服务意识有了明显的提高，尽心尽力地搞好各项审批服务工作。国税、地税、劳社、卫生、消防、工商、

规划、建委、人事等窗口工作量大，大家接待群众热情、提供服务优质、办理审批高效，树立了良好的公仆形象。规划、建委、消防、环保等窗口业务政策性强，办理周期较长，对工作人员的素质要求高，这些窗口的同志能够严格依法行政，认真搞好审批。劳社局、工商分局、计生委、卫生局等窗口多次获得了群众民意测评表扬。大厅形成了思想共识、行动共向、工作互动的良好氛围：有群众到窗口“问路”，我们的工作人员不会不理或随手一指，很多都会本着“首问负责”的态度为其指明方向，有的在不忙的情况下还会主动将群众带领到办事窗口；有需要临时离开的时候会放置出“请稍候”的温馨提示牌，网络出现故障，会放置出“网络故障、暂停服务”的友情提示牌，并积极想办法联系相关人员尽快修复或积极作好耐心细致的解释工作，让群众理解；90%的窗口工作人员积极登记响应为群众提供预约服务的号召；“钱物遗失不用愁，大厅人员为您留”是大厅拾金不昧蔚然成风的真实写照，上半年有记载的拾金不昧的窗口就有7个，共15人次。

## （五）不断改进审批服务方式

今年，大厅改进审批服务方式的工作重心放在协助推进《关于建设领域行政审批制度改革试点方案》（市政府190号令）的贯彻落实。3月6日、5月23日，由区监察局、区法制办牵头，大厅积极准备参加了两次建设项目并联审批专题会，旨在把建设领域59项涉及16个部门的审批改为只由计委、规划、国土、建委四个部门牵头实施的“五大环节有限并联（合并）审批”。目前，区计委、规划、国土、建委正分别拿出牵头实施方案。并联审批制度的建立，必将减少审批环节，缩短审批时间，缓解企业“二万五千里长征”的烦恼。

## 二、存在的主要问题

一是大厅集中方便、阳光高效的作用还未充分发挥出来，有部门项目未完全纳进大厅，还存在“体外循环”现象；二是窗口工作人员素质还有差距；三是大厅的硬件设施还不能完全适

应工作需要。

## 一、深入学习，不断提高政治理论和业务水平

x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xx大和xx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、x年所做的主要工作

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。x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□x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□x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件，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□x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□x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。

## 指挥中心视频巡查工作总结 服务窗口个人工作总结 篇五

一、加强学习，不断提高自身综合素质。

一是认真学习邓小平理论，党的方针政策和国家法律法规和时事政治，学习党的xx大政治报告和“三个代表”重要思想，学习《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国执业医师法》、《公务员法》等相关法律，认真作好笔记，写好心得体会，通过学习，政治素质进一步提高，真正树立了社会主义荣辱观，在政治上始终和党中央保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风。二是认真学习业务知识，重点学习行政管理知识和办理行政审批事项的有关规定以及操作规程和办公自动化等相关知识，在学习方法上作到重点中找重点，并结合自己在电脑知识方面的不足之处，有针对性地进行学习，增强法律意识和法制观念，并坚持理论联系实际，通过学习，政策法律知识水平、业务素质和依法办事能力有较大的提高，增强了依法行政的责任感和使命感。

二、提高办事效率，按时完成工作任务。

(一)截至20xx年12月底，共发放医师资格证书(执业医师、助理医师)3133个，其中22个县发放2337个，三个市区发放360个，市直机构发放436个。

(二)截至12月底，共完成受理的医师(助理)执业注册、变更1689件。军队换领地方医师资格证书7件。

(三)由于存在医师资格或执业证书丢失问题，截至12月底，共完成补办证书39件(其中包括资格证书补办33件，执业证书6件)

(四)截至12月底，共办理医疗机构麻醉，精神类药品印件卡8件，变更法人及人员资格5件。

工作中的具体做法：

### 1、现场办公、集中协调、限时办结

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。中心的工作人员代表审批和服务部门行使审批职责，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则办理，对申请人交来的事件进行现场审检，确认无误、材料齐全后对其进行受理，并在网上进行登记，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、服务热情，便民利民。

认真落实中共保定市委、市政府《关于进一步优化政务和社会环境的决定》，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。一切从方便服务对象出发，热情服务，牢固树立群众观念，正确对待窗口审批权力，时刻从申请人的角度出发，进行换位思考，全心全意地为他们提供优质服务，高质高效的完成每一项符合法律法规的项目审批工作。

坚持人性化服务，对每一位办事人员热情接待，免费提供纸、



笔、胶水、剪刀、印泥等物品，方便群众办事，并不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项。有时，为照顾路途遥远的办事人员材料不全的问题，能电话询问发电子邮件或传真，能现场办结的就在现场办结，决不让对方再跑腿，避免了办事人员因往返引起的不便，方便了办事人员的注册、变更工作，同时也提高了本窗口的工作效率。实现了从受理到办结的工作一体化。受到的广大办事人员的好评，实现了全年窗口零投诉。

### 3、严肃认真、秉公办理、严把办理审检关，“有所为、有所不为”

把执行卫生部“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，严格按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限来办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，多次拒绝办事人员宴请或赠送礼品的要求，有些进大厅办事人员要求办理的事项是不符合规定的，在大厅软磨硬拉要求办理，甚至以语言加以威胁，但自己能做到能作为一定作为，不能作为一定不作为，并耐心解释又努力不急躁，较妥善的解决了这些问题，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

### 4、管理严谨，责任明确。

(1)在医师资格证书发放过程中，对领取人实行“签名”制，防止出现漏领、误领现象。

(2)补办的资格、注册证书返回时，要求领取时签上姓名、时间，确保了能发放到本人手中。

### 5、廉洁行政，高效办公。

(1)医师的注册，变更工作按承诺规定时限需三十个工作日，我们能做到想人民所想，急人民所急，从受理到办结能够做

到及时、快捷、不拖拉，有时考虑到某些路途遥远的需当日往返的人员，当天即可办结。

(2)对需补办证书的人员，将其资料通过特快专递邮寄到省卫生厅，尽快解决补办人员的需要，极大的节省了办理时间。在补办的证件返回后，及时通知补办人员尽快来取。

(3)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，集中精力工作。不随意串岗、溜岗。不与闲人聊天，不用电脑做与工作无关的事。在工作中我始终用高标准严格要求自己，一年来，我从没有因私事影响过工作，中心的作息时间安排紧凑，中午只休息一个小时，自己能克服一切困难努力做到按时上下班。有一次，我患了重症胃肠型感冒，头痛，胃痛，呕吐，身体非常虚弱，我想到了请假休息，但想到前来办事的群众，就忍着病痛坚持上班。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，我由衷地感到欣慰。

### 三、及时解决在实际工作中发现的问题

在医师注册或变更时，发现有些医师证书未在两年内进行注册。《医师执业注册暂行办法》规定获得执业医师资格或执业助理医师资格后二年内未进行注册者，申请注册时，还应提交在省级以上卫生行政部门指定的机构接受3-6个月的培训，并经考核合格的证明。针对上述情况，本人及时向主管领导汇报，配合相关处室认真作好辖区内医师注册的相关培训、考核工作，并指定保定市第三中心医院为临床、口腔类别获得医师资格后二年内未注册而申请注册的人员的培训机构；指定保定疾病预防控制中心为公共卫生类别人员的培训机构；指定保定市第一中医院为中医、中西医结合类别的培训机构，通过上述措施的落实，解决了获得了执业资格后而未能在规定时间内注册医师的再注册问题，也进一步强化了广大医务工作者依法执业意识。

20xx年的工作，得到了行政审批服务中心和卫生局领导的充分肯定和办事单位和群众的好评。新的一年，是的新起点，我将今后的工作中，加强政治学习，加强法律、法规及相关文件的学习，始终牢记为人民服务的宗旨，继续以满腔的工作热忱和高度的敬业精神投于行政服务工作之中，尽自己最大的努力为人民群众服务，为树立和谐的卫生服务窗口做出新的贡献。