

便民服务中心年度总结 便民服务中心工作总结(优质5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

便民服务中心年度总结 便民服务中心工作总结篇一

为了全面贯彻落实科学发展观，提升社区便民惠民服务中心服务水平，强化基层组织服务能力。我社区秉着便民利民，以方便群众办事为目的，因地制宜，从实际出发，整合各类资源，促进基层公共服务、社会管理能力的提高，充分发挥党组织的作用，更好地满足群众需求。为群众提供优质、便捷的服务。

社区一方面设立便民服务代办点，负责人由社区主要负责人兼任，具体负责便民服务代办点的日常管理、监督考核和统筹协调工作。

另一方面，我社区根据实际情况和社区居民群众的意愿需求，积极创造具有本社区特色的社区党建模式，创建特色党建，服务广大居民。以党建工作为龙头，以服务群众为中心，以群众满意为标准，改革社区的各种管理，完善社区的服务功能。抓文化建设和体育建设。以创建文化型社区为目标，文化促和谐，促进党群干群关系，以文化活动为载体，通过各类活动拉近了党员和群众的关系。

同时通过开展志愿服务、服务承诺、党员结对帮扶、党员维护稳定、化解矛盾等活动，引导基层党组织和党员践行宗旨、无私奉献，积极服务社区居民，推进科学和谐发展，达到创先争优活动目的。

针对辖区内的低保家庭，一方面，我们社区节假日慰问低保家庭，另一方面我们在社区治安巡逻、计划生育、公益性劳动及文化宣传等方面设立公益性岗位，选择低保人员参与社区工作，使他们在社区建设中起到积极的作用。平时，社区工作人员会定期走访低保家庭，了解他们的实际困难及需求，随时掌握他们的收入变化，确保及时增、减、停办低保金的发放。

针对残疾服务，我社区工作人员一方面积极帮助符合条件的残疾人办理城镇低保救助，解决残疾人家庭的日常基本生活。另一方面，社区免费为他们提供残疾人保障法的咨询服务，并积极向他们宣传相关的法规和优惠政策。

随着人口老龄化的趋势，我辖区的老年人也在逐年增长，如何为老年人提供优质便利服务，也是我们社区工作的重要组成部分。光明社区利用社区资源，如乒乓球室、社区活动室、图书阅览室等各类活动室，开展各种有利于老年人健康的文体活动。受到了广大老人居民的好评。

针对空巢老人，社区工作人员负责自己包片范围内的老年人，在入户调查中积极与他们沟通，了解他们的需求，用行动真正做到老有所养，老有所医，老有所教，老有所学，老有所为，老有所乐。社区开展的一系列的为老服务提高了辖区内的老年人生活质量，积极帮助他们安享晚年。

我社区为了配合全市创卫工作，利用创卫契机，消除街头小广告对市容环境的影响和破坏，还城市干净整洁的面容，我们还利用低保户每月的公益劳动时间对辖区内的卫生进行清理。

总之，在市委、市政府和区委、区政府的指示精神下，在双山街道党工委、办事处的领导和支持下，经过努力，社区创建服务型社区工作取得了一定的成绩。今后，我们将按照各级政府的要求，努力满足居民的需要，积极认真工作，把我

们光明社区建设成为“经济更加发展、民主更加健全、科教更加进步、文化更加繁荣、社会更加和谐、人民生活更加殷实”的新型和谐服务型社区。

便民服务中心年度总结 便民服务中心工作总结篇二

（一）提高服务功能，方便群众办事

x镇便民服务中心共设置党政事务类、民政残联类、计生服务类三类窗口，现有窗口工作人员x人。中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，在大厅张贴所有干部身份职务公示栏，干部工作去向告知栏，解决了群众到乡镇办事进哪个门、找哪个人的问题，减少了因为程序不懂、办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，有效解决了群众办事难的问题。积极向上级报送政务服务信息，并圆满完成了信息报送任务。

（二）规范办事程序，实行阳光操作

我镇便民服务中心把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，把各项事务的办理置于群众的监督之下，杜绝了暗箱操作，增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识，有效遏制“吃拿卡要”的现象，营造了良好的经济发展环境。中心对外设立的窗口，主要负责办理各村无法办理的事项，根据群众需要，由相关部门按照规定的工作流程办理，办结后从窗口返回。通过规范服务，缩减了不必要的中间环节，简化了办事程序，提高了办事效率，办事程序一气呵成，服务功能大大提高。

（三）严格管理体制，提升服务质量

为进一步提高服务质量，杜绝中心违纪现象的发生，在便民大厅营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，出台多项措施为办事群众提供舒畅保障。首先明确了

镇党委书记亲自抓、副书记具体抓的中心管理体制，对中心实行全天候全方位监督管理；其次要求中心严格遵守岗位责任制、工作督巡查制、首问责任制、办结公告制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、失职追究制、十不准等十项管理制度，并将制度上墙。日常管理中做到严格考勤，定时巡查，巡查时发现问题及时制止，对违纪人员进行口头警告，并做如实记录。定期将违纪情况统计汇总成表，并交由镇党政办进行通报。对工作人员明确责任：谁违纪、谁负责，谁违纪、处理谁。工作人员违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。同时，要求全体工作人员在接待来办事群众上，切实做到“五不让”。热爱生活，热爱工作，助人为乐，努力打造人民满意的窗口。

（一）加强领导，突出重点

中心坚持“依法行政、高效便民、群众满意、追求卓越”为重点。一是实施事前服务。加强宣传力度，使广大群众对中心的办理事项和程序进行了解、知晓。二是事中公开。凡进入中心的审批事项、办理部门、办理窗口和办理人员对外公开，申报资料、审批内容和审批程序对外公开，审批时限、承诺事项以及办理时限对外公开，增强行政审批的公开性和透明度。三是事后监督。对进入中心的行政许可事项、非许可审批事项和行政服务事项，严格按照《行政许可法》和有关规定予以统一规范和加强监督管理。

（二）改进服务手段，提高服务品位

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。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《文明服务用语》、《日常行为规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。

继续加强村便民服务室的业务指导，重在群众知晓率和满意率下功夫。针对群众的热点、难点问题，既要做好宣传解释，还要做好答疑和解决，尽最大可能做到群众知晓、群众满意。开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员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；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

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。在做好大厅窗口工作为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。

（三）强化服务功能，完善乡村服务体系

进一步推进深化行政审批制度改革和行政服务创新，积极梳理、规范行政审批事项，优化审批流程，提高办事效率，完善镇、村二级联动的行政服务体系，提升行政服务效能。

进一步加强工作流程的监控，发挥电子政务系统的作用，加强制度的执行力，充分发挥便民服务的主动性，快速推动审批流程。改进现有行政服务机制，通过联办来简化审批环节，通过告知承诺的形式，来缩短审批时间，通过审批服务效率的突破来带动便民服务整体效率的提升。

进一步推进网上政务信息公开、网上审批、网上监察监控。一是加快便民服务中心阳光电子政务信息平台建设步伐，实现中心与各村便民服务室与区政务中心的信息互通和资源共享。二是积极推进网上审批信息资源共享和行政审批事项的网上办理。三是建立网上审批信息平台，加强对审批流程实时监控和动态管理，全面推行行政权力网上公开透明运行。

便民服务中心年度总结 便民服务中心工作总结篇三

万兴乡便民服务中心位于万兴场中街乡政府院内（新便民服务中心正在加紧装修中），窗口分设在机关各部门，含林业、计生、民政、劳保等1余个窗口，工作人员均落实专人负责。全乡村（社区）便民服务室共有1个（其中大兰村、鲤鱼村的服务室设在龙泉移民集中居住区），工作人员均由村干部兼任。

按照党风廉政建设工作要求，我乡以规范行政行为为重点，创新机制，进一步加强便民服务中心建设，强力推进规范化服务型政府建设。

一是不断强化制度建设。为加强对便民中心窗口工作人员的管理，增强服务意识，提高服务质量，乡便民服务中心进一步完善了首问责任制、一次性告知制、限时办结制等一系列的便民利民服务管理制度，努力做到有章可循，切实增强了服务的规范性。

二是不断加强队伍建设。新便民中心共设置了1个窗口，落实了2名素质高、业务熟、服务好的专兼职工作人员，分设ab角轮流负责窗口工作。

三是不断加强日常督查。采取上下班督查、工作时间不定期暗查等方式，对工作不在状态、履职不尽责、落实不力等行为一律严肃处理、严格问责、严惩不贷。

四是切实做好“三个结合”。一是把便民服务工作与个人考核相结合；二是把便民服务工作与开展教育实践活动、“走基层”活动相结合；三是把便民服务工作与党风廉政建设相结合。通过这“三个结合”，有力地推进了便民服务工作地开展，提高了便民服务质量和工作水平。

通过开展集中整治工作，办事程序进一步优化，未出现服务

态度差、效率低，不作为、慢作为、乱作为等问题，获得了服务对象的好评，为群众切实的提供了优质、高效、便捷的服务。一是增强了工作透明度，促进了党风廉政建设；二是促进了依法行政，在便民工作中办理的一切事项均做到有章可依、有法可循，切实维护了群众的合法利益；三是改进了干部作风，密切了党群、干群关系，强化了干部思想作风建设，服务意识也进一步增强。

便民服务中心年度总结 便民服务中心工作总结篇四

乡作为扩权强镇试点乡镇之一，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。

健全机构、强化组织乡党委、政府高度重视，于20xx年11月正式挂牌成立了“乡便民服务中心”，便民中心坐落于乡中心位置、交通便利，面积为200平方米。将领导坐班接访与便民服务中心带班安排合二为一，形成了主要领导亲自抓、分管领导具体抓工作落实格局。

我乡将涉及群众办理的审批和服务事项纳入便民服务中心集中办理，设立对外窗口站所包括：城管环卫、水务管理、林业管理、农业综合、国土城建、婚姻登记、民政低保、综治信访、财政惠农、文化广播、劳动就业、工交贸易、计生服务等十三个岗位，接受统一管理。办事人员都能按照便民、公开、高效、依法行政的原则，承担各自的业务受理、办结和回复。凡是与企业、群众生产生活密切相关的审批、公共服务事项，包括基层站所审批的事项、乡镇政府的审批、公共服务等事项，均进驻了便民服务中心集中、联合、统一办理。

同时全乡7个村已有3个村因地制宜设立了村便民服务中心、4

个村设立了村便民服务站，由村文书兼任代办员，明确具体负责人，落实了中心负责人和窗口工作人员的职责，具体帮助群众代办力所能及的申请事项，并由乡统一印制值班记录，完善办事规范流程形成乡村联动一体化运转格局。

我乡认真做好乡、村级政务村务公开内容目录的审核、完善和发布工作，明确政务、村务公开的内容、形式、时限、范围、审核程序和责任部门，并及时更新。

为使便民服务中心真正起到便民、惠民作用，我乡从加强管理，完善制度入手，切实推行“八个公开”，即：办事依据公开、办事条件公开、办事程序公开、办理时限公开、办事结果公开、收费依据公开、收费标准公开；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。

健全制度、深化服务按照环境优美、秩序井然、统一规范的要求，对办公室门牌标识、工作人员座牌、外出告知、单位政务公开栏等内部管理都进行了规范化、标准化建设。各办公室职务职责、职位代理、办事流程引导图都公示上墙。

一是建立健全制度，即首问责任制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制度和投诉举报“ab岗”工作模式等制度，各工作岗位职责和 workflows 全部上墙。二是严格考勤制度。所有工作人员必须按正常上下班时间进行签到，明确便民服务中心负责人和窗口工作人员的具体职责，并制定了工作人员具体的考核办法，考评奖惩都为便民服务中心的正常运转提供了保障；三是大厅内设置了岗位示意图，挂牌上岗，采取ab岗的办法保证工作日都有人上班，我们的工作人员在工作时间无空岗、溜岗和串岗现象，做到了文明用语，热情主动，耐心细致的宣传解释，从未出现与办事群众争吵的现象，受了一致好评；四是建立健全了大厅接待、全程代办、延时办理、预约办理、上门办理、信息查询、政策法规咨询等标准化服务体系，延伸服务链条，通过电子政务系统即信息网络

等手段实现与各村民代办点的互通互联。

便民服务中心是政府服务社会、服务群众的“窗口”，是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是新形势下提高执政能力建设的有效载体。因此，我乡一是放置了方便群众办事的纸、笔和办事指南等，准备桌椅、报刊杂志，方便前来办事群众；二是制作了便民联系卡和设立了公开栏、意见簿，将所有党政领导、站办所负责人、便民服务中心办事员相应职责、业务范围、联系电话进行公示，方便群众办事。

为深入贯彻落实市委、市政府“三山一江”发展战略xx县委、县政府“旅游xx县”战略决策，充分利用和发掘我县旅游资源，进一步发展乡村休闲度假旅游，根据《xx县乡村旅游发展三年发展计划》（安府办字〔20xx〕45号）及相关文件精神，在乡党委、政府的领导下，乡扎实推进乡村旅游工作发展，引领全乡经济社会转型发展，取得一定成效，现将一年来有关工作总结如下。

乡位于xx县西部边陲，武功山脚下，与xx县和xx市接壤，距xx县城55公里，国土面积243平方公里，其中，耕地面积1.3万亩，全乡辖15个行政村，102个村民小组，拥有农业人口12236人。乡拥有丰富的林矿资源。林木资源以杉木、竹子为主，有林地面积182555亩，其中竹林面积66735亩，是全县重点毛竹乡之一。有楠木、红豆杉等珍贵树种，有野牛、猕猴、云豹等稀有野生动物。矿产资源丰富，拥有钨、花岗岩、钽铌、铅锌、高岭土、黄金等矿产资源，气候宜人，风景秀丽。

一是制定了20xx年乡村旅游发展规划，有效保护自然景观资源和人文资源，并将乡村旅游工作列入年度工作计划。二是鼓励推动打造乡村旅游示范点，立足现有的资源禀赋、生态条件和地形地貌，创出特色，打造xx县生态风情乡村、避暑胜地。以“生态”、“特色”四字为核心，尽量避免城市元

素在美丽乡村建设上的过多体现。美丽乡村的特质既是真山真水，又要显山露水、依山傍水。突出乡村建筑与山水的协调之美和传统之美。三是积极响应国家旅游局“旅游厕所革命”倡导，制定本地旅游公厕改、新建规划，拟建2座a级标准旅游公厕。四是利用乡本土剧团新民农民剧团多次表演契机，大力开展宣传推介活动，以乡乡村生态休闲旅游为主题举办文艺汇演多次。

（一）政府组织，统一规划

为全面推进我乡旅游开发，由乡政府出面组织，为旅游开发创造条件、营造环境、牵头解决重点和难点问题。在发展思想观念方面做好对群众的引导工作的同时，对旅游项目，政府主要做好四个方面的工作，一是做好规划，明确重点；二是建立规范，明确要求；三是适当投资，建好基础；四是抓好宣传，开发市场。

由县相关部门牵头，会集旅游、国土、规划、建设、农业等相关职能部门，按照打造“武功山旅游区”发展模式，对我乡旅游项目的规范、设计、管理、分布、档次进行统一规划，力求布局科学合理，整体呈现农家特色。农业观光带与农家休闲要整体开发，小型农家休闲按照笼中有禽，栏中有畜，塘中有鱼，园中有菜的庭院经济进行布置，中、大型农业休闲项目可以考虑采用庄园开发的模式进行整体布置。

（二）加强管理，提升质量

制定农业观光旅游项目管理细则，定期组织相关职能部门进行整顿、检查、验收，对农业观光旅游项目符合要求方准挂牌营业，达不到要求的予以整改。对新办的要求经过相关职能部门验收、审批后方能挂牌营业。

为加强协作，形成优势互补，由政府牵头，成立农业观光旅游协会，让旅游景点、公司、种养专业户与休闲农庄建立联

系网，加快我乡其它产业与武功山旅游相结合的进度。为做好接待，加强对外联络，更好的推介武功山旅游，以村为单位成立接待中心，负责对外来信来访，协调处理有关事项，以便改进服务，让游客满意。

对挂牌营业的，制订行业标准，开展“星级评比授牌”和“共产党员示范岗”等活动，促使经营者不断提高服务水平。对外公布举报电话，对违章经营者进行处理打击。

（三）加大宣传，打造品牌

一是在农家乐外界环境做文章，通过建立“农家展览馆”、“土特产专卖店”。二是建筑设计凸显农家特色，或装饰农家特色建筑等多种形式来营造浓厚的农家特色文化，让人一入就觉得有农家味。二是与旅行社联姻，依托武功山旅游资源，打造“农家乐一日游”精品路线。三是定期开展策划活动，在组织相关专业人员进行策划的同时，政府将定期组织新闻记者、旅行社到考察，帮我乡从游客的角度发现卖点，进行策划。四是利用报纸、电视等新闻媒体，辅之以广告和专题活动的策划运作，扩大去我乡农农业观光旅游的知名度，把农家乐打造为知名休闲品牌。

要搞好我乡农业观光旅游开发，当前工作千头万绪，首先是做好制定实施细则和加大对基础设施的投入，当前工作困难重重，最困难的是缺少人才与资金，因此，要加快发展，我们在自力更生，克服困难的同时，请求上级在政策和经费方面给予我们更大的支持。

便民服务中心年度总结 便民服务中心工作总结篇五

**镇

一、主要做法

建设，将便民服务中心建设成服务型政府的一个重要平台和载体。整合全镇14个部门组建便民服务中心，中心共设置社会事务类、村镇建设与经济服务类、工业与农业服务类、计划生育服务类等四个服务窗口。建立健全制度，加强管理，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、考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，明确奖惩制度都为便民服务中心的正常运转提供了保障。

偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

三是创新思路，突出重点。我镇实行便民服务中心与党务政务公开一体化，在推进我镇党务政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。在便民服务推进过程中，根据镇情实际，将“突出重点、创新形式、规范程序”作为便民服务中心工作的三项重点工作来抓，提高了全镇便民服务水平。在便民服务建设中，我镇注重创新工作思路，做到“四个结合”：一是把便民服务工作与目标考核相结合；二是把便民服务中心工作与村级便民服务室工作相结合；三是把便民服务工作与开展干部作风整顿、落实科学发展观活动相结合；四是把便民服务中心与党风廉政建设相结合。

二、主要成效

自便民服务中心建立半年来，有力地推进了全镇各项工作的开展，提高了便民服务质量和工作水平，取得了明显的实效。

1、促进了领导决策的民主化科学化。2、增强了工作透明度，促进了党风廉政建设。3、促进了依法行政。4、改进了干部作风，密切了党群、干群关系，人民群众对政府的满意度大幅提高，今年我镇综治平安“三率”位居全县前列。

救助50余人（次），慰问贫困户60户，解决57户危房改造反映建房补助问题，调解农村宅基地建设等矛盾纠纷30次，帮助邻里纠纷、婚姻家庭纠纷20余人（次）。各类受理件办结率达95%以上；如今的便民利民服务中心已经成为了一道靓丽的行政提速风景线，得到广大村民群众称赞，中心工作在各单位中起到了一定的模范带头作用。

总之，我镇便民服务中心通过半年来的运行，进一步转变了机关作风，方便了群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，取得了明显成效，但同距离上级的要求还有一定差距，今后，我们将进一步加大工作力度，借鉴好的经验作法，真正把便民服务中心建成服务群众的民心工程、转变职能的示范工程、招商引资的窗口工程，再塑**新形象。

一、今年以来所做的主要工作

（一）建立健全机构，强化组织领导。及时成立了以镇党委书记、镇长任组长，镇纪委书记、常务副镇长、组织委员为副组长，各办事处书记、镇属各部门单位负责人为成员的便民服务体系建设工作领导小组。领导小组下设办公室，镇纪委书记兼任中心主任，主抓便民服务体系建设工作；配备中心副主任2名，由中层正职干部担任负责人，专职负责便民服务中心的日常运行、管理、协调等工作。抽调相关业务人员8人，组建成镇便民服务中心窗口服务队伍；设立国土资源、建设规划、计划生育、流动人口、民政残联、城乡社保、农医保、家电下乡、劳动就业、旅游服务等服务窗口。加强了对村级便民服务中心队伍建设工作的领导和支持力度，村级便民服务中心主任原则上由村党组织书记或村委会主任担任，工作人员从村干部、村文书、村计生员或大学生村官等群体

中选择合适人选担任，四岔村等还聘请了专职人员。

（二）加大宣传力度，积极营造氛围。镇党委、政府就如何推进便民服务体系建设工作及时召开专题研究会议，详细部署便民服务中心建设工作，研究制订了《关于进一步加强我镇村级便民服务中心建设的实施意见》，召开了由全体机关干部、各行政村书记、主任及镇属各部门负责人参加的便民服务中心建设动员大会，统一了思想，提高了认识；会后各驻村干部分村召开村党员干部、村民代表会议，进行广泛深入的宣传发动。同时在镇区各大路口悬挂宣传横幅9幅，在辖区各村张贴600多份《致全镇广大人民群众的一封信》，印制了50000多张便民服务联系卡分发到户，大力宣传便民服务体系建设的意义和作用，营造推进便民服务中心建设的良好舆论氛围。

（三）加强硬件建设，完善服务设施。按照“一门式受理”、“一站式服务”总体要求，镇党委、政府在财政十分困难的情况下，斥巨资新建五间两层镇便民服务中心办公大楼，用地面积223.5m²，建筑面积304.6m²，并进行了全面装修；购置办公桌椅17套、文件柜12个、配备电脑10台，打印机9台，传真机1台，空调7匹，电话11部，灭火器2个，租用复印机一台，安装了四只监控摄像头和led显示屏，开通政府网专线和国土网专线光纤宽带。为25个一类村统一制作了铝塑板背景墙，为61个村统一制作了门头。按照市里“一二三四五”和“十个一”标准，对镇、村两级便民服务中心进行了规范化、标准化建设。采取以奖代补方式激励村级便民服务中心建设，对被镇里评为一、二、三类的村分别奖励10000元、5000元和2000元，提高了村干部的积极性，解决了部分村建设资金困难问题。今年以来，镇政府共为便民服务体系建设投入资金约170余万元，按期完成了建设目标并如期展开运行。

作了10种配套表格：《一次性告知书》《承诺件通知书》
《补办件通知书》《退办件通知书》《联办件通知书》《授

权委托书（单位用表）》《授权委托书（个人用表）》《预约服务登记表》《上门服务登记表》以及《服务质量意见反馈表》等。四是健全了日常管理制度。制订了《中心工作职责》《中心主任工作职责》《值班制度》《卫生管理制度》《请假销假制度》《计算机管理制度》《镇领导带班值班制度》《学习培训制度》《协调例会制度》等。五是加强政务公开力度。制订了《政务公开制度》《投诉制度》等。六是推行特色服务制度。制订了《便民-联系卡制度》《预约服务制度》《上门服务制度》《联合审批制度》。七是强化落实责任。制订了《考勤考核奖惩制度》《责任追究制度》《优质服务窗口、优质服务标兵评比办法》和《**各村便民服务中心建设星级考评办法》。通过对各项制度的建立健全和执行，促进了便民服务中心工作健康有序地开展。

（五）加强窗口队伍建设，全面提升服务水平。按照镇党委、政府提出的“三提升”（即：提升服务水平、提升工作效率、提升文明程度）工作要求，本着“真心热心诚心、便民为民利民”的服务原则，加强中心工作人员的思想道德教育和业务技能培训，不断规范操作流程，拓展服务范围，强化服务理念，增强服务大局意识，全面提升服务水平和服务质量。一是充分利用每月的学习协调例会，加强对业务知识、法律、法规、政策等的学习；二是举办集中培训班。今年8月份对全镇各村代办员进行为期12天的集中培训，培训内容涉及服务目的意义，服务操作流程，服务内容范围，服务的礼仪规范以及计算机操作等，收到了良好的效果。三是积极参加市里举办的各种培训学习会议。

（六）加大督查指导力度，促进健康有序运行。镇党委、政府把便民服务中心建设工作提升到政治高度，作为一项改善民生、服务民生的重点工程来抓落实。成立了以镇纪委书记为组长，中心负责人为副组长，各办事处分管负责人为成员的工作督查小组。在基础设施建设期间，要求对各村建设进度每周进行一汇报，每半月进行一督查，由督查组按照“十个一”标准对80个行政村进行逐村检查，及时指出存在的问

题，提出改进的意见，限期进行改进。对检查的结果及时向全镇进行通报，达到了鼓励先进鞭策后进的目的。便民服务中心运行后，每月不定期对各村进行明查暗访，检查村代办员在位情况及服务的开展情况，检查结果及时反馈到镇主要领导和各办事处，由各办事处组织整改落实。通过不间断的督查指导，促进了便民服务中心健康有序的运转。

二、便民服务中心工作存在的问题

（一）上班时间与本地老百姓生活习惯有冲突。主要表现在下午上班时间，老百姓一般下午1：30——4：30之间来办理，而中心作息时间是和镇里统一的，都是下午2：00——5：00，造成有部分老百姓坐等上班现象。建议下午上班时间改成1：30——4：30。

（二）窗口工作人员不够，基本上是一个萝卜一个坑，需要办理上报件、有临时任务或生病时，会有暂时缺位现象。

（三）服务项目和服务范围需要进一步拓展。由于中心成立时间短，各职能部门之间、与村代办点之间的关系还需进一步理顺。

（四）村代办员积极性不高，主要反映是工作报酬少。

三、明年的工作打算

（一）整合利用资源。下大力把村邮站和村便民服务中心有机结合起来，做到人员、资源、业务三整合，确保村邮站、村便民服务中心坐班、办理、服务三落实，充分发挥代办员的积极性。

（二）拓宽服务项目和服务范围。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，镇、村便民服务中心才能在群众中建立起信任、

依赖和支持，才能做强做大。要拓宽服务领域还需要各职能部门的大力支持和配合。

壮大，所以要求中心工作人员必须做到“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。

一、健全机制，落实责任

我乡成立了便民服务中心领导小组，组长由乡长担任，副组长由党委副书记，便民服务中心设主任1名，另设窗口工作人员7人，整合民政、计生、农技、林业、国土、农业财政、广电、劳动保障等部门，构建统一行政审批和社会保障服务平台，方便群众办事。

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、创新思路，突出重点

我乡实行便民服务中心与乡乡政务公开一体化，在推进我乡政务公开和便民服务中心建设的过程中，将二者有机结合起来，实现互相补充、互相监督、互相促进。在便民服务推进过程中，根据乡情，我乡将“突出重点、创新形式、规范程序”作为便民服务中心工作的三项重点工作来抓，提高了全乡便民服务水平。

在便民服务建设中，我乡注重创新工作思路，做到“四个结合”：一是把便民服务工作与目标考核相结合；二是把便民服务中心工作与便民惠民服务站工作相结合；三是把便民服务工作与开展干部作风整顿、落实科学发展观活动相结合；四是把便民服务中心与党风廉政建设相结合。通过这“四个结合”，有力地推进了便民服务工作地开展，提高了便民服

务质量和工作水平，取得了明显的实效。主要体现在以下五个方面：一是促进了领导决策的民主化科学化；二是增强了工作透明度，促进了党风廉政建设；三是促进了依法行政；四是改进了干部作风，密切了党群、干群关系；五是改善了投资环境，促进了经济和社会事业的发展。

三、工作规范，措施完善

的要求，由一名党政领导在便民服务站带班，接待群众来信来访。

二是乡村联动，完善便民服务措施。为提高办事效率，使便民服务站起到最大化的便民、惠民作用，我乡采取了“办理+全程代理”的服务模式，另设村级便民服务点，除了完成政策咨询服务外，还要完成村民要求的代办事项。全程代理实行无偿服务，申请人只需交纳审批办证的有关费用，一律不再加收任何费用。

四、存在问题及下步打算

因乡财力紧张，办公条件差，便民服务中心办公设施、设备简陋落后，还不能适应现代化办公需求。希望上级各部门在以后的工作中，加大对乡办公设施设备的经费投入，为提升我乡便民服务中心为民服务质量和工作效率提供有力保障，我乡将在现阶段的基础上，将更进一步的借鉴外地成功经验，促进我乡经济又快又好的发展。