

# 审批办工作总结 行政审批科工作总结 结(模板6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 审批办工作总结 行政审批科工作总结篇一

按照市委、市政府的要求，行政审批职能向一个科室集中，行政审批科室向行政服务中心集中；行政审批项目进中心到位，行政审批授权到位，我局于xx年四月初成立行了政审批科并整体进驻中心。在局党组的正确领导下，在局领导和相关科室同志的关心帮助下，在商务局和行政服务中心的正确领导下，行政审批科较顺利地完成了各项工作任务。自科室成立至今，遵照有关法律法规，遵守中心各项规定，积极工作，开拓进取，使窗口各项工作得到各方面好评。

以《行政许可法》为依据，以改革创新为动力，以“两集中、两到位”为主题，构建“审管分离、权责挂钩”和“审批一条龙、服务一站式”的行政审批工作新机制。科室人员能坚持以正确的思想建设为先导，不断地加强政治理论学习，牢固树立为民办事、为企业服务的意识。坚持从为我市经济发展多做贡献的高度来办理各项工作。全年工作中，我们始终把提供优质服务放在首位，耐心解答电话及现场各项业务咨询。全年我们共接待各种咨询近300人次，对前来办事的企业人员做到了使其带着疑问来、装着答案走，怀着焦虑来、带着满意走。科室对优质服务建设上始终常抓不懈，不敢懈怠。因为前来商务窗口办理业务的有相当部分企业是外资企业和外籍人士，服务的好坏将直接影响到商务局和政府形象。全

年工作我们没有发生一起因服务不到位而耽搁企业业务，给企业带来损失的事件发生。由于我们始终树立了正确的思想和服务意识，真正体现“便民、高效、廉洁，规范”得到了企业普遍的好评和赞誉。行田电产和泰德国际向我窗口分别赠送了锦旗各一面。

## 二、强化理论学习，提高业务理论水平。

窗口工作是直接面对企业的最前沿，业务的熟练与精通将直接影响到办事的效率乃至窗口单位的形象。作为窗口的'工作人员，要想把窗口工作做好并得到社会的认可，就要自身不断的学习，并且不断地提高自身的素质和修养。通过扎实的理论基础为企业提供优质高效的服务。对政策性及法律性要求强的有关业务，我们始终能保持前后方的学习和交流，以保证工作的衔接和严密性。为此，我们还在工作有侧重和分工的基础上，严格按中心规定实行ab岗工作制度。不因人员的变动而耽搁工作。全年工作中我们从未发生因业务能力的不足和人员变动而拖延、缓办办件的事件发生。同时科室人员始终能把业务理论的学习放在工作首位，相互学习，虚心向有关业务科室请教。遇有重大事务及时向领导汇报。确保了各项审批和转报工作顺畅有序的进行。

## 三、强化作风建设，恪守行业规范

我科室始终把“以服务企业、方便群众、奉献社会”作为自己在窗口工作的职业观念和宗旨。爱岗敬业，积极履行岗位职责。在这一年来，我们本着“便民、高效、廉洁、规范”的宗旨。用最大的热情和友情为企业服务。因此，在窗口工作时，我科室始终把“打造诚信窗口，争做文明职工”作为我窗口工作的最高准则。工作中我们严格按照办事程序办理各项业务，杜绝了各种吃、拿、卡、要的情况发生，多次拒绝了企业的吃请。真正做到“情为民所系，权为民所用”，使前来办事的企业有如沐春风之感。

此外，我局领导始终致力于行政审批的改革，在商务局和行政服务中心的共同努力下，局领导对行政审批科下放了审批权限、进行了不断的提速。将原先的部分承诺件改为了即办件，本来要几天甚至几个星期才可办完的事情，现在只需要半天即可办完。工作中，我们还经常加班加点，甚至上门为企业进行服务。行政审批科成立后，我局和中心联合下文任命行政审批科室负责人为窗口主任，负责窗口日常管理，授予其具有本部门承办即办理事项的决策权，承诺办理和上报办理事项的牵头协调和督办权，代表本部门组织联合审批或参与其他部门组织的联合审批，并签署联合审批事项的会签意见。这样大大提高办事效率，方便前来办事的企业。从而更好的体现服务宗旨。一些企业老总带着锦旗到窗口表示感谢，夸赞我们窗口是真正为企业着想的窗口，为企业办实事的窗口！

#### 四、规范受理办结，争创一流窗口

行政中心就是“政府服务超市”。我科室作为窗口的工作人员，始终把“服务内容、办事程序、审批依据、申报材料、承诺期限和收费标准”这六项内容作为公开的工作方式。在工作时，我们都严格规范操作。对企业前来办事时提供的申报材料齐全的，我们即刻受理，并尽快办结。对材料提供不全或不规范的，我们始终能耐心向企业说明情况并告知其如何处置。同时涉及到相关涉外部门的有关业务时，我们能主动提前告知并帮助企业积极协调相关事宜。由于我们始终坚持想企业所想，急企业之所急。泰德国际投资集团主席夏侯泰德先生真情地说：“我到过很多地方和机关办事，但象你们这样为企业考虑周全的办事人员我还是第一次遇到。”虽然话语不多，也很简练，但我们感到这就是对窗口工作的最高的褒奖和肯定。从四月初审批科入住中心以来共办结各类审批项目371件。其中承诺件253件，即办件118件。主要为：新批外商投资企业43个；外商投资企业变更59家；加工贸易审批及变更118票；邀请外商113批次，269人次；新办煤炭经营许可证38家。并实现了办结率100%，无一例差错发生。充

分体现了窗口人员的工作作风、办事效率以及责任心。

## 五、严格遵守各项规章制度，充分展示商务风貌

窗口是政府联系群众的桥梁和纽带。不仅代表了自己，代表了单位，更代表了政府的形象。因此，我科室成员廉洁自律，勤奋工作，时时地敲响警钟，做到自重，自省，自警，自励，争做一个文明的职工，做一个优秀的职工。审批科工作人员始终能严格要求自己，从小事做起，从点滴做起。能作到遵守行政服务中心和局里的各项规定，履行好各项职责。始终以各项规定来约束和规范自身的行为。全年工作中未发生重大违纪事件。较好地树立了窗口及商务人员的形象。

全年工作中，在上级党组的正确领导和帮助下，我们取得了一定的工作成绩，但离要求还有很大的差距，在xx年的工作中我们要进一步加强自身的要求，不断提高自身的工作能力，强化为企业服务的思想和理念，推动行政审批的进一步深化改革。开拓性地搞好行政审批的各项工作。按照局党组提出的“双学、双创”统领全年工作。

## 六、几点建议

为了更好打造滁州市投资环境，贯彻执行市委、市政府关于两集中、两到位文件精神。对于全局的审批和转报工作要进一步推动审批工作的改革，简化审批程序，对一些非实质性的变更要进一步向窗口售权。窗口与业务科室要进一步加强配合与衔接，保证各项工作的及时顺利地办结。

1.质量科工作总结

2.行政审批个人工作总结

3.2020年医务科工作总结

4.人事科年终工作总结

5.机电科安全工作总结

6.医务科年终工作总结

7.康复科医生工作总结

## 审批办工作总结 行政审批科工作总结篇二

高新区政府采购工作在市领导的正确指导下，正逐渐走向正轨，从起初的监管难，到现在的有参与，有监督，有审核。高新区的政府采购已迈出坚实一步。

我们仍将继续探索，开拓进取，为进一步提高财政资金使用效率做出积极贡献。我区共实现政府采购交易额717.84万元，其中通过公共资源交易中心统一进场交易四笔，共计550.36万元，节约资金20余万元。

1.领导高度重视。

区领导高度重视政府采购工作的开展情况，我区一向奉行“过紧日子”的思想方针，在政府采购工作方面，更是常抓不懈。这不仅有利于促进财政支出管理工作的开展，缓解收支矛盾，更强化了政府的调控力度，加强党风廉政建设。

2.机构设置合理，严格操作程序。

我们实行复审制度，对单位提出的采购申请，由采购单位出具书面申请并加盖公章后，交财政部门政府采购办公室审核，采购办公室对所采购货物价格、资金到位情况及采购方式进行初步审核，加盖采购办公室印章后，交由局领导审批。

4. 加强监督工作。

5. 各部门相互配合。

对于所采购货物，先由国有资产管理部門予以登记，再到会计核算中心报账，实行国库集中支付制度。

虽然我们的工作确立了一定成绩，但相比较之下，我们才刚刚起步，要做的还有很多。我们的人员编制偏少，工作开展尚不全面、不细致。有很多疏漏之处。首先没有在年初预算中对政府采购资金予以体现，出现了采购计划的无序性。部分单位出现频繁、重复采购现象，采购规模小、次数多，无形中加大工作量，降低工作效率。其次在实行统一进场交易后，部分割裂的当地财政部门与货物供应方的联系，削弱了两方的交流互动。第三我们在工作上与资源交易中心联系不足，对进场交易流程缺乏了解，没能很好的对各单位在统一进场交易方面的问题进行解答。

## 审批办工作总结 行政审批科工作总结篇三

### 一、主要工作汇报

在区委和区政府的高度重视下，2011年我部新拆迁土地共xxx亩，征用土地共xx亩，拆迁农户共xx户，并对征收土地、房屋拆迁、青苗及其他地面附着物等进行了补偿。另外，我部共完成道路总长xx公里，给水管线xx公里，污水管线xx公里，雨水管线xx公里，绿化面积xx平方米，风光互补路灯xx基，累计完成投资约xx万元。

#### （一）突出重点，征地拆迁工作再创新高

1、为进一步拓展发展空间，加快园区的建设和发展，保障企业顺利入驻园区，园区加大了拆迁征地力度，今年以来，园区总计投入xx亿元，对xxx的用户进行了拆迁，共拆迁住户xx

户，房屋总建筑面积约xx万平方米。其中□xx村住户xx户，房屋建筑面积xx万平方米□xx村住户xx户，房屋建筑面积xx万平方米□xx村住户xx户，房屋建筑面积xx万平方米。共计拆迁出净地xx亩，为入驻企业的即时用地提供了充足的保障。

2、今年以来，根据区委、区政府的建设要求，进一步拓展园区土地发展空间，按照“总体规划、分步实施、滚动发展”的思路，我园区组织有关工作人员积极开展xx的土地征用工作，先后从xxx共征用了土地xx亩。其中，从xx征用了xx亩土地；从xx村征用了xx亩土地；从xx村征用了xx亩土地。同时，对征地范围内的地上附着物也进行了测量登记，为拆迁征地的补偿工作做好了准备；在征地工作具体实施的过程中，我们耐心倾听群众的心声，结合xxx地实际的征地搬迁情况，对在征地过程中有冲突的地方耐心向群众解释、宣传，最终取得了征地用户的理解和支持，在工作中，我们不断的交流经验、互相学习，为征地工作的顺利进行打下了基础。

## （二）关注民生，依法和谐拆迁

从今年xx月xx日着手征地拆迁工作开始，为尽快完成区里下达的任务，确保新入驻企业和道路修建工作进行顺利，我部安排了具体人员对土地进行征收拆迁的同时，充分发挥关注民生的精神，安排工作人员分别对xxx范围内的青苗等地面附着物进行摸底调查，了解相关情况，并进行具体的相关登记工作，根据具体情况对地上青苗附着物进行了补偿。截至目前，共补偿xx户，共计xx亩，补偿金额xx万元。

## （三）基础设施建设不断加强

今年以来，在区委、区政府领导的高度重视下，在管委会领导的带领和指挥下，我们多措并举积极推进园区建设进程，对在建区及新规划区进行了整体规划建设，全年共建设完

成xxx工程，累计完成道路总长xx米；雨水管线xx米；给水管线xx米；污水管线xx米；完成了在建区各条路的硬化工程，硬化面积为xx平方米，新安装风光互补路灯xx基，太阳能路灯xx基，绿化面积xx平方米，累计投入资金xx多万元。

在一年的基础设施建设中，除在建区基础设施工程的建设外，还完成了xx面积的绿化工程建设，共完成各类树苗种植xx株；完成了路灯xx基的亮化工程建设，并加强了对路灯等照明设施的维护与管理，为园区企业和行人提供了方便。其次，完善了测绘定界制度，确保了测绘定界工作的顺利进行。一年以来，我们在测绘定量工作中积累经验、寻找不足，制订并完善了测绘定界制度，为企业的生产经营活动提供更加完善和高效的服务，严格控制了园区道路两侧沿街企业建筑物和构筑物的占地范围。对今年开工的道路、管网、绿化及路灯，进行施工放线和竣工测量；积极配合开展征地工作，及时对新征土地及地面附着物进行测量，为征地工作提供详实、可靠的依据；同时，在工作实践中不断学习和积累经验，用现代的科学技术手段完成各项测量和成图工作，为测绘定界的结果增加真实可靠的科学依据。

## 二、求真务实，做好后续工作，确保征地拆迁的科学规范

### 1、提高领导觉悟，加强组织领导。由于我部工作是园区最

前沿、最基础的工作，在区委、区政府和管委会的大力支持下，我部高度重视，并根据工作实际情况，有针对性地进行细致、科学地分工，不定期召开工作会议，加强对工作各个环节的管理，确保各项工作高效开展。并在每次会议上讨论拆迁工作中发现的问题和存在问题，及时提出整改意见，对拆迁项目负责人进行明确分工，责任到人，确保各项工作的顺利开展。

### 2、明确分工，提高工作效率



一项工作的顺利进行及实施必须依赖于一个有凝聚力的团队，而确保团队的工作效率的重点就是要分工明确，明确任务，责任到人。我部在具体的工作过程中，将具体任务分配到各个小组、各个责任人，避免了工作重叠、权责不清状况的出现，确保了工作能按时保质保量的完成任务，提高了工作效率。

### 3、化解矛盾，做好信访接待工作

在征地拆迁补偿的后续工作中，我部按照“实事求是、依法处理、有力稳定”的原则，积极配合信访局等相关部门，做好对口信访接待工作。以极大的耐心和诚心接待好来访群众并尽自己最大努力解决好来访问题，坚持特事特办、客气接待的方针，让群众满意而归。在接待信访工作中，主要做好以下工作：首先，是对政策有明文规定的及时答复；其次是对重大复杂的疑难问题及时汇报，明确以后及时回复；最后是对领导和上级转批的问题，及时进行研究处理，真正做到事事落实到位。

### 三、工作计划

2011年即将过去，这是不断取得成绩的一年，但是也是需

#### 1、加大宣传，积极动员

为调动各方面的积极性，顺利推动xxx的土地拆迁征地工作的顺利进行，我取各有关部门应加大宣传力度，积极动员群众支持和配合我区完成征地拆迁工作。为征地拆迁工作提供有力的思想保障，减少信访接待工作的难度和数量。

#### 2、在2011年工作成果的基础上，将征地拆迁补偿工作再创新高

首先，在征地方面，在xx已征用土地的基础上，继续向xx扩

大征地范围，尽可能多的征收土地，为园区提供充足的发展空间。

其次，在房屋拆迁工作方面，尽快确定新规划区范围内的建筑物拆迁补偿标准，对已征用的地块范围内的地上建筑物进行拆除。同时对xxx预征用土地地上住户进行摸底调查，为拆迁做好前期准备工作，争取早日开始拆迁。

3、在做好征地拆迁工作的同时，加大基础设施建设的力度继续加大道路及配套管网建设和其他配套设施的建设力度，预计在2012年，新建道路、雨水、污水、给水管网、燃气输送管道等的长度，绿化面积，路灯的数量等都达到一个新的高度，为确保这些目标的实现，预计投入资金xx亿元。

在今后的工作中，我部将继续围绕区委、区政府的规划要求，服从区委、区政府和园区管委会的工作部署，推动征地拆迁工作再上新台阶，再创新辉煌。

建设规划部

二零壹一一年十一月十六日

## 审批办工作总结 行政审批科工作总结篇四

(一)主要工作完成情况：

### 1、特种设备使用登记

按照大厅“八个一”审批服务模式，本着便民高效的原则，优化、简化审批程序，至10月31日共受理发放特种设备使用登记证书(不含车用气瓶) 2856本（其中电梯1433本、起重机械410本、厂内机动车辆65本、锅炉96本、压力容器848本）；注册登记压力管道125.4923千米；办理报废注销特种设备51

台，办理停用特种设备211台；变更各类设备291台。发放车用气瓶使用登记证书8037本（其中新装4733本、更名2125份，补换证223份），为在包头改装的外地车辆办理移装过户手续65份。

## 2□其他工作

按照《包头市质量技术监督局新增内设机构及相关科（局）

职能调整方案》的规定，行政审批科负责办理本局除特种设备使用登记以外的其他行政服务事项。共审批发放特种设备作业人员证书5190本（其中新取证3805、复审1385，管理人员297、作业人员4893）；受理包头市恒生衡器制造有限公司提交的《制造计量器具许可证申请》1份。

作为房地产联合验收成员单位，积极配合牵头单位房管局进行联合验收工作，共完成房地产联合验收11个项目总计339台电梯的验收工作。

参加市政务服务中心组织的行政审批进园区现场服务对接会，共服务3个园区，现场解答解决企业有关行政审批的相关事宜。

按照市政务服务中心安排，与94.9电台录制“审批人谈审批”访谈及整点报时节目。

按照市政务府政务中心15年工作要点要求，对特种设备审批流程进行标准化梳理，按时完成并上报特种设备使用登记审批流程表、办理流程图、权力运行流程图、整理并上报特种设备前置审批要件清理登记表。公开权力清单，做到清单之外无审批。

按照《包头市人民政府办公厅关于启用网上行政审批电子印章的通知》（包府办发[]2017）128号）文件要求，实现了特种设备使用登记网上签章的办理。

协调市局相关科室上报工商注册登记信息推送和监管相关材料。

协助法制科完成许可事项责任清单和改变行政许可项目管理方式后责任清单梳理，制定了《包头市质监局改变行政许可项目管理方式后监管办法》。

知》要求，协助法制科进行涉及特种设备使用登记中介服务事项的清理，并上报清理事项清单。

协助质量科在市政务服务大厅电子显示屏连续播放质量强市宣传片，并在大厅圆满完成市民满意度问卷调查。

多次与自治区局特设局沟通协调，对新版特种设备动态监察系统进行更新改进，并与区局及软件开发相关人员共同制定系统“设备注册代码”及“使用登记证”号等使用规则，目前该系统基本完善，满足使用要求。

（二）取得的成绩 在行政服务大厅实际工作中，行政审批科时刻践行党的群众路线和“民生为本，民信为天”的理念，把群众的事情当成自己的事情办理，急群众所急、想群众所想，把复杂的问题简单化、把专业的问题通俗化，对审批过程中遇到的问题及群众提出的意见和建议，及时向区局特设局请示并提出合理化建议，并保持与市车管所等相关部门及市局相关科室的沟通，即能依法依规解决群众的实际问题，又能减少审批环节因重复录入、审核而做的无用功，真正做到了为民务实、便捷高效。基于踏实严谨的工作作风、公正快捷的审批流程、热情优质的服务态度，获得了广大前来办事群众的一致认可和赞誉，行政审批科已收到申请人赠送锦旗5面。按照《包头市政府集中行政审批工作考核办法》，第一季度我局审批科被市政务服务中心评为红旗窗口、李建秋被评为第一季度“服务标兵”；在行政审批制度改革与公共资源交易管理工作中我局审批科被评为先进集体，王延春、张琳被评为先进个人；王延春被评为上半年度优秀审批科长。

《2017年审批科工作总结》全文内容当前网页未完全显示，  
剩余内容请访问下一页查看。

## 审批办工作总结 行政审批科工作总结篇五

高新区政府采购工作在市领导的正确指导下，正逐渐走向正轨，从起初的监管难，到现在的有参与，有监督，有审核。高新区的政府采购已迈出坚实一步。我们仍将继续探索，开拓进取，为进一步提高财政资金使用效率做出积极贡献。我区共实现政府采购交易额717.84万元，其中通过公共资源交易中心统一进场交易四笔，共计550.36万元，节约资金20余万元。

### 一、工作经验总结

1. 领导高度重视。区领导高度重视政府采购工作的开展情况，我区一向奉行“过紧日子”的思想方针，在政府采购工作方面，更是常抓不懈。这不仅有利于促进财政支出管理工作的开展，缓解收支矛盾，更强化了政府的调控力度，加强党风廉政建设。

2. 机构设置合理，严格操作程序。我们成立了专门的采购工作小组，制定统一的审核工作流程，另外通过外出考察，向招投标代理机构取经学习，听取各方意见，制定了区内统一格式的标书及合同文本。在公共资源交易中心成立后在其指导下完善审批手续，简化操作步骤，实现了工作的简单高效。

后，交财政部门政府采购办公室审核，采购办公室对所采购货物价格、资金到位情况及采购方式进行初步审核，加盖采购办公室印章后，交由局领导审批。

4. 加强监督工作。我们对采购单位提供的计划申请等材料，形成书面意见，一式三份，分别交由纪委、审计及财政部门

留档备案。

5. 各部门相互配合。对于所采购货物，先由国有资产管理部予以登记，再到会计核算中心报账，实行国库集中支付制度。

## 二、工作中的问题

虽然我们的工作确立了一定成绩，但相比较之下，我们才刚刚起步，要做的还有很多。

我们的人员编制偏少，工作开展尚不全面、不细致。有很多疏漏之处。

首先没有在年初预算中对政府采购资金予以体现，出现了采购计划的无序性。部分单位出现频繁、重复采购现象，采购规模小、次数多，无形中加大工作量，降低工作效率。

其次在实行统一进场交易后，部分割裂的当地财政部门与货物供应方的联系，削弱了两方的交流互动。

第三我们在工作上与资源交易中心联系不足，对进场交易流程缺乏了解，没能很好的对各单位在统一进场交易方面的问题进行解答。

## 三、今后的工作展望

在今后的工作中，我们要一如既往做好本职工作，结合我区实际，探索适合我区工作的新方法。

加强宣传，使各单位对政府采购有一个新的了解和认识，从思想为源头，更有计划的开展管理工作，实现采购的集约化，规模化，提高资金利用效率。规范采购行为，出台采供工作办法，健全信息发布、供货商投诉机制。另外积极联系交易

中心，形成交易中心、区财政部门、采购单位、供货商的良性互动。加强队伍建设，提高工作人员素质。

相信我们的工作会更上一层楼。

高新区财政局

二〇一二年三月二十九日

## 审批办工作总结 行政审批科工作总结篇六

(一)完善魁奇路大厅场地建设，提升服务功能。

一是完善北广场喷水池造型标识制作，与人行天桥、绿化景观互相适应，营造小桥流水的景观氛围，优化魁奇路大厅周边服务环境；二是跟进各楼层场地建设工作，完成二楼公证处服务大厅、四楼自助填表区、五楼办公场地建设并陆续投入使用；三是优化综合大一门服务大厅、自助填表区及24小时自助服务区系统功能，满足业务和群众需求；四是根据各楼层功能布局调整，设计制作完善室内标识指引。

(二)不断完善便民服务，提升办事体验。

一是在综合大一门服务大厅设立应急窗口，快捷高效地解决自然人一门式疑难业务。应急窗口由专人负责，专门解决不规范、政策边界、历史遗留问题以及作为特殊人群绿色通道，并制定《xx区区级自然人“综合大一门”应急窗口实施细则(试行)》，规范和有效管理应急窗口。自今年3月开设至今，应急窗口共受理日常咨询1053件、业务登记128件。

二是在各大厅配备咨询导办员，加强取号、咨询引导，提高办事效率；

三是设置24小时自助服务区，解决节假日、上班族办事难问

题，实现全天候办理业务。

四是完善各类便民设施，营造和谐舒适的办事环境。如在各大厅设计摆放绿化植物景观，美化大厅。配置免费wifi、手机加油站、报纸取阅架、便民药箱、饮水机、便民伞等，为办事市民提供人性化便利设施。此外，绿岛湖大厅增设导税服务区、自助办税区和电子办税体验区等措施，把一门式场地提升工作做到极致，传递人性化服务文化。

## 二、增设共产党员先锋岗，建设文明窗口单位

优秀党员是全区各级党组织和广大党员学习的好榜样，为充分发挥共产党员先锋模范作用，区中心在大厅窗口增设了共产党员先锋岗。得到这个称号的先进党员，主要体现在“四个做到”上：（一）热爱自身工作，做到敬业爱岗；（二）学习法律法规，做到依法办事；（三）遵守纪律制度，做到廉洁自律；（四）热情面对群众，做到优质服务。今后，将进一步组织开展好先锋岗活动，以引导全中心共产党员牢记党的宗旨，立足岗位，发挥先锋模范作用。

以创建文明窗口单位为抓手，以创文测评指标为标准，狠抓大厅服务环境整洁卫生、统一工作人员服装形象要求、加强服务态度、服务意识的学习，展示良好文明窗口服务风貌。20xx年，魁奇路大厅被评为20xx年以来复评合格市级文明单位。同时，区中心利用led显示屏、led广告机、宣传栏、宣传海报等新旧媒体形式，广泛深入开展“诚信宣传教育”、“讲文明，树新风”、“网络文明传播”等宣传教育工作，密切联系工作实际，大力开展各项“创文”主题实践活动，将精神文明建设贯穿到政务服务工作始终，进一步提高区中心全体工作人员的综合素质水平。

## 三、开展多样式的创文活动

### （一）提高服务质量，提升自我素质



窗口服务礼仪、服务意识是区中心加强精神文明建设的重要内容，同时，也是开展“德立·幸福家园”系列活动的重要举措之一，为对区中心窗口工作人员进一步增强文明服务礼仪意识、规范行政行为、提高服务质量和工作效率，在今年7月，中心举行了“德立·幸福家园”窗口服务礼仪专题讲座，讲授了礼仪、服务、情绪三个方面的主要内容，区相关职能部门、区行政服务中心工作人员共计142人参加了专题讲座。整场讲座气氛生动活泼，场下人员踊跃参与台上互动环节，老师与听众交流互动频繁，窗口工作人员受益良多。

生动、接地气的礼仪讲座引起了在场人员的共鸣，进一步加深了窗口工作人员对窗口服务礼仪、交际礼仪等日常礼仪的认识。窗口服务礼仪专题讲座，一方面让窗口工作人员更好地意识到自身的不足与存在的差距，使他们更确切地感受到交际礼仪的重要性与迫切性，进一步促使他们自觉学习和更加注重使用服务礼仪；另一方面，窗口服务礼仪的开展，让办事群众在享受服务的过程中更好地感受到了政府“阳光、便捷”的服务理念与决心。

今年9月29日晚，我中心在魁奇路大厅二楼会议室组织举办“经典诵读·言为心声”专题讲座，中心全体工作人员参加了本次活动。讲座特别邀请了中国诗歌诵读联盟成员之一、文化部“全民悦读”全国朗诵大使冠军及广东省“最美阅读声音”奖获得者牧言作主讲人。通过将朗诵理论与即场演绎巧妙结合，牧言老师紧紧围绕窗口服务实际，生动讲解政务服务沟通技巧和语言艺术。现场气氛热，在场人员获益匪浅，对诵读有更深一层认识，并表示要自觉提高语言服务沟通水平，将诵读艺术融入到政务服务工作中。

### (三)提升人文关怀，营造“快乐服务”之家

从20xx年1月开始，区行政服务中心举行魁奇路大厅员工月度生日会，共同庆祝当月生日的中心及服务大厅的工作人员，让员工们感受到集体的关怀与温暖。金秋十月，丹桂飘香，

在10月18日，区中心在员工饭堂为58名10月份生日的工作人员精心策划组织了以“感恩有你家满fun”为主题的生日会，让寿星们倍感喜悦和温馨，让“快乐服务”之家的每一份子深受感染，彼此之间的感情和友谊再度升华！

#### (四) 扎实推进“两学一做”、大力弘扬长征精神

在红军长征胜利80周年□xx届六中全会胜利召开之际，我中心严密部署、精心筹备，于10月29、30日组织区国土(不动产)、公安、地税、民政、司法(公证)及市住房等进驻部门近200人共同开展“凝聚你我·携手与共”xx区一门式团队综合素质提升活动。通过全身心参与沙场点兵、信任背摔等团队活动和聆听“成就别人·发展自己”专题讲座，参训人员能在游戏中提高大局意识和执行力，在活动中增强团结互助协作精神，在相处中收获友谊与信任。经过此次培训活动，能让工作人员更加坚定工作信念，切实提升执行力，充分发挥积极性、主动性和能动性，勇于创新，追求卓越，从而共同推动我区一门式改革再创佳绩！

#### 四、继续深化“一门”式改革工作，服务大厅有序运行

20xx年，魁奇路大厅自然人“大一门”综合窗口获得“工人先锋号”称号，绿岛湖大厅“一门式”联合办税服务厅建成，实现税务业务一窗通办，为全省、全市税务服务推进“一门式”改革工作提供了可推广、可复制的样本。智慧新城大厅“互联网”审批模式越来越被市民企业认可，实现“一门通办、一窗通办、一网通办”政务服务新模式，有效减少办事来回次数，办事效率显著提升。

我中心以最大限度方便群众办事为目标，稳步推进“一门式”政务服务体系改革，扎实做好各服务大厅的日常管理，截止10月31日，共受理业务量1963306件，其中魁奇路大厅1722460件、绿岛湖大厅197259件、智慧新城大厅43587件，按时办结率100%，服务评价满意率达99.97%。组织协调区不

动产、人社、民政、公安、住建等进驻部门开展区、镇街一门式业务学习、系统操作等相关培训共计33场次(其中：区级17场次，镇街16场次)，参训人员约3200人次。接待各地参观考察团300多批次，介绍和分享一门式改革工作经验。

## 五、无烟单位创建及申报

为提高环境卫生质量，控制和减少吸烟造成的危害，保障全中心工作人员的身心健康，根据上级文件精神，区中心从今年7月份开始切实开展控烟工作，到年底结束，共分四个阶段：在活动准备阶段(7月1日至7月10日)制订了《区行政服务中心控烟工作方案》，并严格按方案落实执行；在建章立制阶段(7月10日至7月20日)制定了《区行政服务中心控烟工作制度》《区行政服务中心控烟考评奖惩制度》；在控烟实施阶段(7月21日至11月30日)，7月底前对各控烟场所设置了禁烟标志，加大控烟宣传，后期将继续加强控烟工作。按计划，12月1日至年底开展控烟工作进行总结，分析开展控烟工作取得的成效和存在的问题。

## 第二部分□20xx年度工作计划

一是积极做好自然人“一门式”、法人“一门式”等验收工作，主动与相关部门交接工作，完善场地配置、设施设备、人员编制、进驻事项等内容，继续深化“一门式”政务服务改革。二是结合上级深化改革工作要求，严格贯彻改革精神，落实各项改革目标任务。

### 二、强化监督管理，保障大厅有序运行

一是贯彻执行□xx区级自然人“综合大一门”制度汇编》等制度要求。严肃工作纪律、规范业务经办、强化绩效考核、提高服务意识，全方位切实提高工作人员的服务质量与水平。二是结合监察系统、可视化决策系统等信息化手段，动态跟进大厅工作人员服务、部门业务办理情况，进一步规范服务

行为。