

2023年争创交通文明窗口工作计划 创建文明示范窗口工作计划(大全5篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

争创交通文明窗口工作计划篇一

创建文明示范窗口申报材料 **东站的基本情况：

高等级公路管理处东站自*年9月建站以来，在局、处党委的领导下，根据我站的实际情况，内强素质、外树形象，苦练“内功”，以构建和谐交通为己任，以实现“四个一流”为目的，以文明服务为核心，开展创建“文明示范窗口”活动，通过不断提高职工的职业素养和强化窗口服务形象，推动了我站两个文明建设。

我站现有职工*人，男职工*人，女职工*人。设有四个征费班，*名征费员；一个监控班，5名监控员。成立了一个党小组，全站共5名正式党员，占职工人数的*%。有一个团支部，团员青年占全站职工人数*%。在学历层次上，我站有两名本科生，大专以上文化程度占职工人数的*%。

**东站自建站之日起就把精细化管理引入到日常的管理工作中去，引入到创建“文明示范窗口”活动中去。其核心思想就是强调管理工作的精细化，也就是强调细节，从细节入手抓管理。我们要求征费人员做到“八心”，即：努力学习持恒心，工作繁重有耐心，遇到困难增信心，完成任务下苦心，照章办事不违心，上下之间常谈心，团结共事戒疑心，诚信服务献爱心。

在创建“文明示范窗口”活动中，我站主要做了以下工作，包

括:文明创建工作,职工队伍建设,制度建设,廉政建设,“窗口”建设等方面的工作。

一、领导重视,目标明确,措施有力,积极抓好“文明示范窗口”创建工作。

为了进一步规范各项工作,**站以文明创建活动和“行风评议”工作为载体,加强对创建工作的组织领导,成立了以站长为首,各征费班、监控班、行政人员参与的创建工作小组,层层落实,定期召开创建工作会议,研究、部署创建工作,及时地提出创建工作的指导思想和创建工作标准。

我站在创建工作中公开各种办事制度、服务承诺。在收费站醒目位置设置了投诉信箱,对外公布监督投诉电话;单位成员的基本资料(姓名、职务、岗位职位)上墙接受社会监督;站区环境达到整洁优美,秩序井然。站上深入开展“四项工程”,即人才工程、制度工程、廉政工程、形象工程。着重抓好“一卡”和“一线”两项工作,抓好“一卡”就是立足于窗口行业,通过“文明用语服务卡”的发放,让征费员的优质服务走进千家万户;抓好“一线”,就是围绕生产一线在征费班中开展文明班组活动。在活动中着重强调向社会奉献高质量服务,通过开展岗位文明竞赛造就更多的岗位能手,组织评选了“微笑服务之星”,“征费能手”,鼓励职工岗位成才。站上一系列的激励竞争机制,极大增加了全站职工的工作积极性和主动性,工作质量和服务水平得到有效提高,社会满意度逐步上升。

二、以人为本,强化培训,全面提高职工队伍素质。

1、积极开展政治理论学习。

站上规定每周抽出一天时间作为站上的学习日,使职工从思想上认识当前的社会发展形势,激发职工的爱国主义情感,提高理论水平和思想觉悟,增强全站的战斗力和凝聚力;在开展保

持共产党员先进性教育活动和“xxxx”教育的同时,本着“党员受教育,群众得利益”的原则,站领导积极组织党员和入党积极分子进行“xxxx”学习,为群众办实事,接受党性教育,多名职工积极参加并向党组织靠拢,递交了入党申请书。

2、积极开展延伸文化教育。

组织普通话培训、计算机操作培训等内容的业务技能学习。站上将在下一步利用网络多媒体对职工进行社交、礼仪培训。通过开展多种形式的文化娱乐竞赛活动,使所学的东西能更扎实有效地运用到实际工作和生活中去,职工通过及时的充电,接受更多的新知识、新事物,为单位的发展添加动力。

3、根据工作需要,开展业务技能培训,以练代训。

站上不定期开展业务技能培训,使职工熟练掌握征费技能。站上推广了罗盛科班创新的“快速识别车型卡”的工作方法,即把经常来往车辆的车型、车牌号制作成卡片,提高了判断车型的准确性和快速性。这些方法使工作效率稳步提高。更好地做到文明作业、优质服务,达到内强素质、外树形象的双重效果,在全站上下营造了积极、健康、向上的工作氛围。

三、健全各项制度,全面推进管理规范化。

东站自建站以来就以强化“制度工程”为目标,着手抓行风建设和制度建设。先后制订了《东站劳动纪律补充规定》,《**东站劳动纪律量化考核表》,《**东站突发事件应急预案》,《**东站监控员岗位职责》等规章制度,使得征费工作有条不紊地进行。站上通过各种岗位职责,明确服务规范,实行目标管理,层层签定责任书,落实岗位责任制,站上职工考核合格率100%。自建站以来,站上就推行了半军事化管理和驻站制,要求职工以军人的标准严格要求自己,管理中充分借鉴军营管理方法,特别是内务管理方面,要求被褥叠放整齐,物品摆放有序;其次是实行征费员劳动纪律量化考核制,将各岗位人

员的业务工作、纪律执行情况、文明服务水平等全部纳入量化考核范围,考核结果直接与职工的奖金挂钩。这些激励竞争机制的引入,使全站职工的工作积极性和执行纪律制度的自觉性大大增强,使管理、服务和各项运作程序进一步走上了程序化、标准化、规范化的轨道。

四、加强廉政建设,增强拒腐防变能力。

******东站依托站监控室的监督、控制作用。把“廉政工程”列为重点。狠抓违章违纪行为和反腐败工作,认真贯彻上级有关会议精神,建立健全各项规章制度,公开向社会承诺;对内加强管理力度,扩大稽查范围,进一步拓宽工作思路,改进工作方法,努力提高工作水平,找出腐败易发部位和环节,堵塞漏洞,积极预防。并针对征费工作的特殊性进行各种方式的思想教育和警示教育,从源头上遏制腐败现象的发生。同时站上成立了以监控室为主的专门的稽查组,加大稽查工作力度,采取自查与互查相结合、全面与单项相结合、明查与暗查相结合的方法,围绕“堵、防、查、纠”全方位展开工作,在“堵”字上下功夫,在“防”

字上作文章,在“查”字上出重拳,在“纠”字上不手软。站上每周召集监控班对监控工作中发现的问题进行处理,这些措施有效地规范了征费员的工作行为。站上同时设立投诉举报信箱,每月末对站务进行公开,加强全站职工对领导的监督和约束,增强工作透明度,结合行风评议和站务公开活动,就群众反映的问题一抓到底,有效地改进了工作作风。从建站到现在,站上无一起舞弊、贪污事件发生,树立了公正透明、廉洁高效的良好形象。

五、形式多样,全力塑造行业窗口形象。

管理是手段,服务是目的。******东站通过深入开展“形象工程”建设,教育全站职工牢固树立“顾客就是上帝”,“管理就是服务”,“细节决定成败”的服务意识。站上通过转变服务观

念,把单纯地收好费转变到为社会提供更多的优质服务上来。为此,站上开展了一系列文明服务和文明创建活动,涌现出许多好人好事。

1、兑现服务承诺。站上在文明服务的深度和广度上作文章,大力开展微笑服务、文明服务、委屈服务、延伸服务。在实际操作中更加注意服务承诺的兑现:收费工作不超过3分钟;不随意搭乘过往车辆;严格执行收费标准,不乱收费、乱罚款;为过往车辆免费提供开水、急救药品、简易修车工具等服务。大力倡导微笑服务,要求征费员做到热情周到、有问必答、不刁难司乘人员、举止端庄、态度和蔼、无吵架和污言秽语现象发生。提倡委屈服务,即使司乘人员态度恶劣,故意刁难,征费员也要做到不计较对方言行态度,始终保持“请”字开头。例如:有一次,一辆救护车从我站下路,前方站刷的是紧急卡,我站舒腾林同志经过判断核实救护车上并无急救病人,按照征费规定该车必须刷卡收费。但该车驾驶员不愿缴费,无理取闹,把车堵在收费通道中达到拒缴通行费的目的。舒腾林同志一面向班长和站领导汇报此事,一面对该车驾驶员耐心进行解释说明。对驾驶员的不停辱骂,自始至终未理会,坚持委屈服务,直至行政值班到现场接手处理此事。该车驾驶员后来出于报复,对舒腾林同志的服务进行投诉,站上经过调阅当时的录像资料,证实完全是该车驾驶员无中生有,恶意中伤。事后,舒腾林同志说:要不是在工作岗位上,真想揍他!这种委屈服务的情况在我站不胜枚举。

2、提高服务质量。为了进一步激发职工爱岗敬业、拼搏奉献的工作热情,不断提高岗位技能,站上开展了一系列评选活动,每月末评选“明星班组”、“微笑服务之星”等工作,对责任心强,文明服务、微笑服务做得好的班组和个人给予一定的物质奖励和表扬。**东站已成为一个技术熟练、作风过硬,95%以上职工岗位技能达标的集体。

3、转变服务职能,为社会提供更多更好的服务。我站依托先进的监控设备,为公安,交警等部门多次提供肇事车辆信息,抓

捕逃犯线索;为有关政府部门“黄金周”期间的车流量控制提供实时数据和决策依据。

例如:*年5月30日,站上接到**西秀区公安局的协查通报,报一辆贵*的小型面包车可能上路做案,要求站上协助做好围堵抓捕工作。站上接到通报后,立刻通过站监控室直接向东、南、西三个站的当班征费员进行了布置,如发现该车上路即刻通知监控室。同时站监控室把三个站的广场监控调到最佳位置进行重点监控。6月2日夜4点35分,该车从东路上路,当班征费员发现后即不动声色地通过内部电话通知了监控室,监控员迅速地电话通知西秀区公安局进行蹲点的公安人员,与此同时征费员对该车采取了必要的控制和滞留措施等待警方的到来,监控员对该车的号牌、车型、颜色等外部特征进行了实时抓拍和录像,并作了记录,作为证据向警方提供。10多分钟后西秀区公安局的警务人员赶到,立刻对该车上的涉嫌人员进行了控制,然后将车辆和人员带回进行调查。东站在这次协助警方抓捕利用小型面包车进行偷油盗胎犯罪活动的过程中,充分利用了清黄高速公路联网收费中的监控系统和通信系统,对重点地段进行实时监控,发现情况后及时通报警方,反应迅速,措施得力。有利地维护和保障了行驶在高速公路上车辆和乘客的安全。这个案例在国家“安全生产万里行”活动中被《经济日报》记者采纳(登在《经济日报》*年7月4日,第八版)。正如站长袁俊辉在接受记者采访时说,“我们一直把保护好过往车辆的人身和财产安全当作站内的一项重要任务,配合警方完成围堵抓捕任务是我们应尽的义务。只有过往的车辆安全了,我们才感到放心!”

在创建“文明示范窗口”活动中,我站将不骄不躁,把成绩当动力,变荣誉为压力,争取达到“一年打基础、二年上水平、三年大发展”的目标,我站将把工作重心转移到“抓基础、抓宣传、抓卫生、抓服务、抓素质”上,围绕“提高服务质量”这个中心,花大力气,下大功夫抓创建工作,通过开展创建“文明示范窗口”活动,使我站尽快实现一个明显提高、两个根本好转、三个显着成效。一个明显提高就是全员综合素质明显

提高, 服务人民、奉献社会意识明显增强;二个根本好转就是职工的思想明显好转,“窗口”服务意识明显好转;三个显着成效就是职工工作技能显着提高,收费差错率明显下降,收费效益显着提高。

以上是我站在创建“文明示范窗口”活动中已经做了或即将要做的工作。我站将在局、处党委的领导下,沉下心来,踏踏实实地做好各项工作,为构建和谐交通,创建“文明示范窗口”而不懈努力。

争创交通文明窗口工作计划篇二

交通窗口在上级主管部门和县政务服务中心的正确领导下,紧紧围绕_便民、高效、廉洁、规范_的工作目标,从强化管理入手,不断健全完善工作机制,提升服务水平,加强业务学习,在过去的中20xx年取得了一定的成效,树立了全新的服务形象。在新的一年里我窗口具体要做以下几点工作:

一、窗口在受理各项业务时,符合资质条件的,当天办结,不随意延长办结时间,不再让群众_两头跑_。坚持依法行政和规范管理,确保许可事项在中心100%按时准确办理。目前,对于窗口受理业务比较多的普通货物运输经营,按规定承诺办结时限为20个工作日,现承诺办结时限为1个工作日,减少了19个工作日,实际提速率达95%以上,对申请客货运经营及维修经营业户,只要符合条件基本上都及时办结、办结率100%。

二、今年是四年一度的全县道路运输经营业户经营许可证年度审验及换证工作年,我窗口负责对全县的道路运输业户的资质及行为进行审验,对经营业户的营运车辆的各项指标逐项仔细核对对不答合要求的营业户依法进行整改。据初步估计,今年将换取经营证可证3200个以上,我窗口对20xx年道路运输业户未审验情况打印出详细清单,然后电话通知业户,对道路运输证逾期未予年审的车辆报所属货运企业及处罚办

各一份，督促企业或车主及时跟踪车辆的技术状况，切实落实安全主体责任，完善车辆日常安全检查和维护制度，确保车辆定期参加机动车安全技术检验。

三、严肃工作纪律，提高整体服务水平，强化服务意识，扎实推进窗口文明创建。交通运输局窗口按照“优质、高效、文明、规范”的标准，大力推行“首办负责制”、“限时办结制”、“一次性告知制”、“服务承诺制”等制度，同时积极实行延时服务、预约服务、等便民服务措施，通过不断强化窗口创建的力度，共同维护交通窗口新形象。

在今年的工作中，我窗口将做到：

- 1、加强工作人员业务知识和政策理论知识的学习，积极参与中心和主管单位开展的学习活动，进一步巩固工作人员的业务知识和理论水平。
- 2、进一步强化服务意识，缩短服务距离，加大预约服务、延时服务等力度，工作方式，真正体现便民高效、廉洁规范，进一步提升交通行政许可服务形象。

争创交通文明窗口工作计划篇三

2、联办项目由中心窗口受理按相关职能划到各股室站按窗口的要求和受理的时间办理该项目的相关手续，各股室、站将项目资料整理好报送政务服务窗口审查备案，窗口综合各部门。和领导审查合格项目(资料)办结。窗口按照局长签发同意的项目办理，并下发文件(证件)等手续加盖行政审批专用章，由窗口工作人员通知项目业主到政务大厅领取证照。

按中县水利字(20xx)51号文件要求，启用水利局行政审批专用章，凡县级直接审批许可的事项，一律加盖单位行政审批专用章，实施行政许可工作中的受理、审查、决定、监督检查等各项工作需出具法律文本的，一律使用行政审批专用章。

1、水利局所有的行政事业性收费由政务服务窗口按法律法和规范性文件要求征收，各部门要权力配合。各部门摸清应缴纳水行政规费的单位和个人，报政务服务窗口，由政务窗口结合相关法律法规和湘价费(20xx)62号文件要求核费，各部门不得擅自减免应交规费。应征收规费的单位(个人)由政务中心窗口统一填写通知缴费单到中方县政务服务中心财政非税窗口缴费，有特殊情况的单位和(个人)必须经局长签字方可生效。收到政务中心水利局窗口规费通知单的单位(个人)不按时缴纳规费的，从滞纳之日起按日加收滞纳金部分千分之二的滞纳金，拒不缴纳的由水行政执法人员一律按相关法律法规和规范性文件处罚罚款。

2、水利工程、水保工程(项目)等，按照相关的法律法规和规范性文件的要求，应征收行政规费的项目应足额征收到位。

水利工程设计、电力(小电站)设计、水土保持方案设计、防洪评价报告等服务性项目收费、一律由政务服务窗口统一开票进局财务帐。

总之，政务服务窗口20xx年要认真执行水利局各项政务公开、项目受理、项目审批和水行政规费征收等。虚心接受广大群众监督，提高窗口工作人员素质和为民服务水平，着力营造行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的服务型窗口。

争创交通文明窗口工作计划篇四

一、领导重视，组织健全，制度完善

我局高度重视平安建设工作，始终将平安建设放在突出的位置。一是年初及时成立了局平安建设工作领导小组，由局长史定国同志任组长，分管副局长为副组长，局内各科室及局属各单位为组员，下设办公室，由局办公室主任兼任平安建设办主任，具体负责平安建设创建的日常工作，做到组织健全，分工明确，责任到人。二是结合交通运输工作实际，我们认

真落实平安建设领导责任制、目标管理责任制、一票否决制和重大治安安全事件查究通报制，班子成员定期研究分析交通运输系统平安建设工作形势，认真解决平安建设工作中出现的新情况、新问题，定期排查不稳定因素，制定切实可行措施，把各种不安定因素的苗头消灭在萌芽状态，真正把平安建设工作和交通运输各项工作同部署、同落实、同检查、同考核、同奖惩。三是进一步建立健全和完善了《交通运输局机关工作人员守则》、《交通运输局小车及驾驶员管理制度》、《值班制度》、《安全管理制度》等安全管理工作制度，用制度约束人和管理人，确保平安建设工作落到实处。

二、加强学习，强化宣传，提高素质

我们多次组织局机关干部先后认真传达学习了省、市、县平安建设工作会议精神，学习了《公路法》、《行政许可法》、《安全生产法》、《公务员法》等法规条例，提高了机关干部学法、懂法、用法、依法办事的自觉性，规范了执法人员的执法行为。我们积极选派干部参加市县组织的消防知识培训，进一步提高了安全防范意识。同时，我们还利用各种形式宣传社会治安综合知识，充分利用3月和12月份社会法制宣传月活动，在县城中心广场利用展板集中宣传，向过往群众发放安全生产知识宣传单3000余份，并认真对群众的咨询进行现场解答。同时以6月份安全生产月活动为契机，积极开展安全生产宣传活动，刷写平安建设标语20余幅，通过设置展板、制作专题片、组织交通安全生产知识竞赛等活动宣传交通安全知识、法规，强化安全防范意识，保持交通运输行业生产态势安全稳定。

三、突出重点，防治结合，狠抓落实

稳工作领导小组，局领导亲自抓、负总责，分管副职具体抓，其他班子成员分片包干，明确信访安全维稳责任。针对在建项目安全维稳严峻的形势，我们全力做好“十天”高速公路建设服务协调和环境保障，在实施公路建设项目签订工程承

包合同书时，将安全生产、信访维稳、严禁拖欠农民工工资等内容列入重要条款，与各施工单位签订了安全生产责任书。对施工企业中存在的安全维稳隐患，采取切实可行的整改措施，及时消除矛盾隐患，确保全系统的安全稳定。一年来，由于我们高度重视平安建设，各项制度完善规范，防范措施到位，局系统平安建设工作扎实有效，今年总体态势良好，无重大责任事故、治安案件和违法违纪问题发生。

四、存在的问题及打算

建“平安交通、和谐交通”和“法制交通”为主题，切实加强治安防范和安全维稳工作，为创建“平安”做出新的更大贡献。

争创交通文明窗口工作计划篇五

以“交通安全杯”竞赛、“安全生产百日督查”、“春运”及“六月安全生产月”等活动为载体，采取拉横幅、出动宣传车(艇)、散发宣传单、在车厢内外张贴安全宣传画等形式面向社会进行了全方位、立体式的宣传。同时，运管部门对全系统危险化学品运输驾驶员和押运员进行了培训，要求危货企业充分利用gps监控平台，对危货运输实行全过程监控。海事部门对渡口、渡船和旅游船的操作人员进行了安全知识教育，加大了监控督查力度，有效提高了交通系统干部职工和广大人民群众的交通安全意识。

二是明确责任加强督查。

年初，全系统层层签订了安全管理目标责任书，市政府与各乡镇签订了乡镇船舶安全管理目标责任书；以危化品运输企业监管、乡镇渡口及非载客船载客、客运企业安全管理、危桥险路、施工现场安全管理作为重点检查对象，以“两节”、春运、防汛前的准备工作为检查重点时段；以特殊岗位持证上岗作为检查重要环节，开展了经常性的检查活动。

三是重点抓好节假日运输安全。

我局在认真抓好日常监管工作的同时，重点抓好了节假日期间的道路运输安全监管工作。专门成立领导小组，制定工作方案，实行24小时值班制，认真落实安全防范措施。同时，重点做好“三关一监督”，坚决杜绝无证经营和超范围经营行为；严格执行车辆技术等级评定制度，注重车辆维护，重点加强对驾驶员的职业道德、安全意识教育和对运输法规、业务等知识的培训、考核；加大对汽车客运站点的安全监督，有效消除了安全隐患，为广大人民群众出行提供了有效的安全保障。上半年，共完成客运量265万人次，货运量185万吨，未发生一起安全责任事故。

四是加强了党的建设。

五是党风廉政建设常抓不懈。

年初组织召开了全市交通系统廉政工作会议，对全系统党风廉政工作进行了全面部署，会上局长谭玉明同志代表局党委与各二级单位党政负责人签订了党风廉政建设责任书，层层落实了责任。以学习“xx大精神”、“廉政交通三做起”、“机关作风纪律整顿月”、“党员干部廉政节”、“党风廉政教育宣传月”等活动为载体，开展了廉政形势分析和理论研讨，创新形式，抓出特色，局党委书记讲了一堂题为《党员干部必须树立正确的利益观》党课，组织干部职工观看了《真水无香》廉政教育专题片，局党委班子成员、机关科室负责人、各二级单位班子成员及部分执法人员共80余人到_接受警示教育，做到警钟长鸣，真正使党风廉政教育深入人心，推动了交通领域反腐倡廉工作。

六是认真开展“两项讨论、两项活动”，制定了《开展效能建设暨“两项讨论、两项活动”实施方案》下发各单位组织实施，深入自查自纠，树立六种意识，开展六大调研，落实六项制度，廉政交通“三做起”活动已进入实施阶段，在大

讨论活动中，撰写调研文章20余篇，推动了全市交通事业又好又快的发展。

主要做法

(一)深入推进机关效能建设，实行重点工作目标责任卡制度。一是将重点工作项目内容及责任进一步明确到责任领导、责任单位和责任人，明确了每个项目的工程进度和质量要求，实行“以天保月、以月保季、以季保全年”，成立了督查专班，对项目进展情况实行一月一通报，强化了考核奖惩措施。同时，结合机关效能建设活动，签订重点项目责任书，将项目建设纳入效能考核，明确考核标准和奖惩措施，起到了“增活力，出动力”效果，确保了交通项目建设时间过半，任务过半；二是制定了电话文明用语、机关文明用语、窗口服务文明用语等共50条下发各单位推广使用，进一步改进了机关作风，树立了热情服务、周到服务、优质服务的机关形象。