

# 2023年综合便民服务中心工作职责(大全8篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 综合便民服务中心工作职责篇一

为切实发挥村级组织活动阵地服务人民群众的积极作用，为民办实事、办好事，切实解决群众的热点、难点问题，为规范工作特制定以下干部值班办事制度。

一、值班人员：村党委书记、村主任、村会计等村级主要负责人。

二、值班时间：周一至周日，便民中心每天安排3人值班，如有特殊情况每天至少应有1人值班，接待、接件、答复咨询等工作。

三、便民服务中心工作作息时间实行上午8：30—11：30；下午13：30—17：00。

四、值班工作人员应作好值班记录，内容包括接待情况、接办件情况、办结情况等，并将有关情况汇总。

五、值班任务：

1、接待群众来访，办理有关手续，解决群众在生产、生活中的困难和问题，受理村民对村级工作的意见和建议，答复解释村民提出的问题。

- 2、负责处置突发性紧急事件及时处理，并及时向上级汇报。
- 3、接待上级检查考核，上传下达事态信息。
- 4、更新村务（党务）公开内容。
- 5、负责处理日常工作，记录处理过程和结果。
- 6、值班人员在值班期间打扫室内卫生，保持物品整洁、完好，维护财产安全。

## 六、有关要求：

- 1、值班人员实行轮流值班制，应该严守值班时间，按时交接-班，不得无故缺席、迟到、早退。在值班时若遇紧急事务，须经值班负责人同意后方可离开。因故离开半小时以上者须在值班日志上做出书面说明。
- 2、值班人员有特殊情况不在值班室时，要保证通讯畅通，接到党委、村委通知应迅速到场。
- 3、值班人员要严格维护团队形象，不得有失职渎职、酗酒、打牌、下棋以及从事其他与值班无关的活动，严禁在办公室进行任何违反协会规定的活动。
- 4、聘请老干部等为推行村干部值班制的监督员，对值班制的推行进行监督，全年值班考勤情况作为村干部年终考核的重要内容。

为了进一步转变作风，切实搞好节假日期间服务，树立服务型机关形象，特建立和完善机关便民服务值班制度。

- 1、局机关实行便民服务值班制度。实行办公无休日，每班总值班人员为2至3人，其中由1名班子人员负责带班，确保休息日有人接待受理，处置应急问题，并做好记录，局党组主要

领导负责检查督促。

2、值班人员必须担负起日常接待及各项事务工作的处理，如遇紧急情况立即汇报，联系承办人员迅速到场处置；日常接待情况，上班后及时向领导做好汇报。

3、值班人员必须准时到岗，如遇特殊情况不能到位值班者，要自觉做好调班工作，确保人员到岗。

4、作息时间按照日常上班规定执行。

5、负责带班领导必须做好值班记录。

一、便民服务中心工作日值班由各窗口单位实行轮流值班。

值班分工：

星期一：民政办、计生办

星期二：林业站、派出所

星期三：国土所、村镇建设

星期四：劳保、合管办

星期五：财经所、工商分局

二、窗口单位值班职责。

1、负责按时开、关便民服务中心的门，并保管好钥匙。

2、保证服务大厅茶水供应。

3、负责下班后切断总电源和锁好门窗，防盗防雷击。如因没有断电和锁好门窗而造成电水壶和电脑损坏丢失的，由值班

窗口共同赔偿。

4、负责督促签到、记录。

5、负责排查安全隐患，防火防盗，并及时向便民服务中心办公室报告以便处理。

一、便民服务中心实行乡镇党政领导轮流值班制。

二、值班时间为一周。

三、值班要求：

1、做好工作人员的考勤考核工作。

2、督促搞好便民服务中心的卫生保洁工作。

3、解决工作人员遇到的棘手问题。

4、维持便民服务中心的工作秩序。

四、值班交接：填写交-班记录，交接-班人员签名。

五、值班领导如确有其他要事，自动顺延值班，由乡镇主要领导安排。

为确保村便民服务站高效、有序地运转，确保办公环境整洁、美观，特制定本制度。

1、村便民服务站工作人员实行工作日值班。根据值班安排，每天轮到值班的人员须按时到岗。

2、值班时间要认真履行职责，协调处理随时出现的问题，重大情况及时报告村便民服务站站长。

- 3、值班人员应该负责好当天报纸、文件收发工作。
- 4、值班人员应负责好当天办事群众接待工作，做好记录，保证24小时信息畅通，如需他人接待要及时联系。
- 5、在值班期间，不能擅自离岗，有事需向村便民服务站站长请假，否则按旷工对待，并参照乡便民服务中心《责任追究制度》处理。
- 6、热情接待村民咨询和来访。
- 7、值班结束后，切断电源、关闭好门窗等其他安全工作。
- 2、负责办公区域内环境卫生，保持办公区域内整齐清洁。
- 3、负责咨询服务、政务投诉和协调处理有关事项，保证中心高效运行。
- 4、负责维持办公室的日常工作秩序，保证办公室通讯系统畅通
- 5、值班人员当天不能请假，因不可抗拒原因确需离开中心的，报主任批准、做好值班交接后，方可外出，其余一律不得擅自离开。

为确保便民服务中心，服务宗旨，光辉镇便民服务中心制定了6条值班制度

- 1、每天必须安排不少于一名工作人员值班
- 2、双休日、节假日期间，便民服务中心由本周值班人员值班，具体以政府值班安排表为准
- 3、值班时间以上、下班时间为准，值班人员负责当天便民服务中心的清洁卫生。
- 4、值班人员在值班期间遇到不是本部门的有关工作，必须做

好登记并向相关部门告知情况。

5、若值班期间，遇到突发事件或重大事件必须报告主要领导。

6、严格遵守值班制度，严禁脱岗。

为确保便民服务中心高效、有序地运转，中心办公环境整洁、美观，特制定本制度。

1、便民服务中心工作人员实行工作日值班。根据值班安排，每天轮到值班的人员须按时到岗。

2、值班时间要认真履行职责，协调处理随时出现的问题，重大情况及时报告中心主任。

3、值班人员应该负责好当天报纸、文件收发工作。

4、值班人员应负责好当天办事群众接待工作，做好记录，保证24小时信息畅通，如需他人接待要及时联系。

5、在值班期间，不能擅自离岗，有事需向中心主任、分管领导请假，否则按旷工对待，并按中心《责任追究制度》处理。

6、热情接待村民咨询和来访。

7、值班结束后，切断电源、关闭好门窗等其他安全工作。

为准确发扬村级组织活动阵地供职人民群众的主动作用，为民办实事、办功德，准确解决群众的'热点、难点题目，为楷模事情特制定以下群众值班办事制度。

一、值班人员：对于便民服务中心。村党委书记、村主任、村会计等村级要紧专注当真人。对于便民充值。

二、值班时间：便民服务站。周一至周日，便民要旨每天计

划3人值班，你看便民。公告公示的作用。如有特地情景每天至多应有1人值班，值班。接待、接件、回复商酌等事情。

三、便民供职要旨事情作息时间实行上午8：30—11：便民服  
务。30；下午13：30—17：00。

四、值班事情人员应作好值班记载，对于制度。我不知道1、  
经理负责、全员参与。形式包括接待情景、接办件情景、办  
结情景等，并将有关情景汇总。听听蒲村村便民便民服务中  
心。

五、值班任务：

1、接待群众来访，对于服务中心值班制度。解决有关手续，  
解决群众在坐蓐、生活中的困穷和题目，蒲村村便民便民服  
务中心。受理村民对村级事情的成见和倡议，回复声明村民  
提出的题目。

2、专注当真处置突发性危险事变及时处理，并及时向上司汇  
报。对比一下便民服务终端机服务中心。

3、接待上司搜检考核，看着便民服务站。上传下达事态音讯。

4、更新村务（党务）公然形式。村村。

5、专注当真处理日常事情，事实上服务中心值班制度。记载  
处理历程和结束。

6、值班人员在值班工夫扫除室内卫生，维系物品整洁、完全，  
庇护家产安适。服务中心。

六、有关央求条件：社区便民服务。

1、值班人员实行轮替值班制，应当严守值班时间，按时交  
接-班，对比一下便民服务机。不得无故出席、早退、早退。

在值班时若遇危险事务，事实上便民服务加盟。须经值班专注当真人容许后方可脱离。因故脱离半小时以上者须在值班日志上做出书面说明。

2、值班人员有特地情景不在值班室时，要保证通讯流通，接到党委、村委关照管急忙到场。

3、值班人员要严酷庇护团队情景，不得有失职溺职、酗酒、打牌、下棋以及处置其他与值班有关的活动，严禁在办公室实行任何违背协会法则的活动。

4、约请老群众等为推行村群众值班制的监视员，对值班制的推行实行监视，全年值班考勤情景作为村群众年终考核的重要形式。

## 一、值班长的安排

1、值班长实行工作时间值班；

2、值班长采取日轮换制，由窗口工作人员轮流担任。

## 二、值班长的职责

1、负责对大厅的巡查，并作好记录；

5、负责监督、检查大厅和窗口卫生，确保物件摆放整齐有序、环境清洁明亮；

6、处理其他相关正常值日事项。

## 三、值班长的工作要求

4、值班长要认真履行值班长职责，重要情况及时报告中心领导；

5、值班长应自觉接受窗口工作人员及办事群众监督。

#### 四、值班长的考核

1、值班长的工作完成情况，每天由中心领导在值班日志上签署意见；

2、值班长的工作考核。按照《冠英镇行政服务中心窗口及窗口工作人员考核办法》进行考核，考核结果与日常考核挂钩。

## 综合便民服务中心工作职责篇二

\*\*镇

党的十七大把关注民生、重视民生、保障民生、改善民生列为贯彻落实科学发展观的核心内容，当作全党工作的重中之重，提出了加快推进以改善民生为重点的社会建设的六大任务：“促进社会公平正义，努力使全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居”，将“转变政府职能，构建和谐社会”摆上了重要日程。根据当前农村经济及社会发展以及人民群众的需要，组建便民服务中心也成了当前农村工作的重头戏。为此，镇党委换届后，就将便民服务中心工作摆上重要议事日程，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。现将我镇便民服务中心主要工作总结如下：

## 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。

## 乡镇便民服务中心年度工作总结

今年以来，我镇便民服务中心工作在镇党委、政府的正确领导下和上级有关部门的大力支持下，始终坚持以人为本、执政为民理念，紧紧围绕“转变职能、优化服务、方便群众、提高效率”的目标，按照办、市府办《关于进一步加强全市三级便民服务体系建设的实施意见》（临办〔2011〕40号）的文件要求，按时完成了本镇及辖区内80个行政村便民服务中心的基础设施建设，逐步建立健全了各项规章制度，完善了相关办事程序。自今年7月份建成运行以来，我镇便民服务中心共为群众办理各种便民服务事项7176件，其中镇便民服务中心办理1685件，村便民服务中心办理5491件，赢得了群众的好评。现将我镇便民服务中心工作总结如下：

### 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223.5m<sup>2</sup>，建筑面积304.6m<sup>2</sup>，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。

（三）加强中心队伍建设。我镇工作人员紧缺，一定程度上限制了镇便民服务中心队伍的

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。

### 康乐乡便民服务中心工作总结

近年来，我乡便民服务中心工作在乡党委、政府的正确领导和上级有关部门的大力支持下，始终坚持以人为本，为民服务的工作宗旨，逐步建立健全各项规章制度，完善相关办事程序，在为构建和谐康乐，促进我乡经济快速发展提供了有力保障。我乡在便民服务中心运行以来，共为群众办结各项便民服务事项1920件，提供各类服务52次，为群众节省费用近7万元，群众无不交口称赞。许多群众反映“以前办事经常因为路不熟、人不熟、对办事的一些规定不清楚，一件小事也要好长时间才能办好。现在到乡里办事，便民服务中心服

务人员把我们当亲戚朋友，笑脸相迎，一般事项在一个地方就能很快办好。在进一步征求群众意见的同时，我乡将继续加大便民服务中心建设力度，切切实实为人民群众办好事，办实事。现将我乡便民服务中心工作总结如下：

## 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

一是根据我乡实际情况，便民服务中心采取“集中办公”与“个别值班”相结合。“集中办公”即：每逢赶场天，所有窗口单位的工作人员准时满员到岗，并实行中午不休息的连续工作制。“个别值班”即：非赶场天，便民服务站轮流安排一至二名工作人员值班以维持便民服务站的日常接待、接件、咨询等工作。每逢“集中办公”时间，均要按照“领导接待日”

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。

## 综合便民服务中心工作职责篇三

20xx年，按照焦作市统一部署，全县个乡镇全部建立了便民服务中心，月日正式投入运行。乡镇便民服务中心的初衷是，各乡镇具有行政审批、行政收费、行政服务的基层站所统一窗口对外办公，通过开展集中服务，提高工作效率，方便群众办事，改善政府形象。当时要求进驻的站所有财政所、土地所、民政所、计生服务站、农业办、信访办、公安派出所、工商所、教办等9个单位。一年来的实践表明，乡镇便民服务中心在方便群众、改善服务上起了一些积极作用，但离预定目标还有不小距离。存在的主要问题有：

进驻项目有限。由于办公条件限制，等单位没有进驻中心，一些乡镇服务中心主要依托财政、信访等一二个站所进驻办公，才得以维持，保持门常开、人常在。

办理服务事项少。我们对一个中心运行比较好的乡镇的调研显示，一年来，该乡镇便民服务中心直接为基层群众服务的事项只有信访、民政等个别窗口共个项目。

人员不到位。乡镇人员编制一般都在人左右，每位工作人员都有包村任务，镇中心工作又较多，中心工作人员经常进村或承担其它工作，造成人员不能坚守岗位，工作时断时续。

工作停顿。个别乡镇服务中心长期没有人坐班，全年没有基层站所开展服务，没有受理任何业务事项。

就调研结果看，中心运行效率很差，已经在社会上产生一定的负面影响，领导和群众称其为追求形式不讲效能。

## 综合便民服务中心工作职责篇四

为深化我村服务型党组织建设，强化服务意识，根据镇党委、政府安排，我村20xx年将继续深入推进“365”便民服务。

## 一、指导思想

以党的会议精神为指引、按照市委“四型”党组织创建的总体部署和镇党委的相关指示精神，结合我村实际，以“365”便民服务活动为抓手，深化服务型党组织建设，进一步密切党群干群关系，为推进我村率先小康提供组织保障。

## 二、工作内容及目标

“365”便民服务活动即配合镇党委抓好“三级网络”建设，做到“六项承诺”到位，实现“五心”服务目标。

## 三、工作措施

### (一)、抓好三级服务网络

1. 加强村、组便民服务站、点的硬件投入力度，确保办公有阵地。

2. 建立健全工作制度。建立值班制度，群众来访首接问责制度，矛盾纠纷调解制度。

3. 配齐配强工作人员，明确工作职责，工作任务。

一是积极对接镇党务大厅工作，及时反馈站、点信息。

二是村中心服务站，设置五个工作位：党员服务岗、民生服务岗、矛盾纠纷调解岗、计划生育宣传服务岗，每个工作岗设a□b岗由两位工作人员具体负责，及时调解处理各种工作，完善工作台账。

三是片区(组)级服务点由包组干部、村民小组长具体负责，收集党员群众需求，按时将情况给村支两委汇报。

## (二)做到“六项承诺”到位

一是政策宣传到位。要利用标语、座谈会、民主生活会、村民小组会等不同形式开展政策、法规宣传，确保群众知晓率达95%以上。

二是产业规划到位。以发展省农业高效示范园为契机，深化产业结构调整，做好生态移民搬迁工程，不断加强各项基础设施建设。进一步探索乡村旅游发展路子。根据村情，群众的需求，帮助不同的农户规划好家庭产业，寻找技术、资金、信息支持。

三是项目带动到位。抓好项目实施搞好土地之间挂钩工程，做好土地整理项目，争取更多发展项目，确保项目实施带动群众增收。

四是环境美化到位。强化群众环境卫生意识，利用四在农家建设、村庄环境整治，农村风貌改造等项目改善村容村貌，加大宣传力度，让群众从讲究个人卫生、家庭卫生提高到爱护环境自觉保护环境上来。

五是提升素质到位。要开展各类培训会，由各小组组织群众召开科普知识、公民道德规范等培训会，着力提高党员群众科学文化素质和道德品质。

六是化解矛盾到位。继续以“走千家、访万民”活动为载体，深入到户，了解群众家庭内部、邻里之间的易出现纠纷情况，及时掌握动态，把茅盾化解在萌芽状态，做到小事不出组、大事不出村。

## (三)实现“五心服务”目标

一是为群众办事热心。党员干部为群众办事要当成自己的事来办，对群众要用对家人的心来对待，做一个热心人。

二是做群众工作耐心。群众工作难做、关键在于干部，我们要有耐心多讲政策、讲道理，讲感情。

三是听群众意见虚心。群众无小事、群众的意见和建议是对我们的工作方法、工作思路、工作作风、工作效益等有帮助作用、有监督作用。

四是解决群众问题用心。解决群众不管大小事情、要用一颗真执的心，放在心上、拿在手上，把群众问题作为主要事情来解决，拉近干群关系。

五是让群众满意放心。当群众放心的人、做群众满意的事，群众满意是党的根本宗旨，是我们共同进入小康的目标。

#### 四、工作职责

(一)党员服务岗，负责党的宣传工作，政策咨询，党员教育，组织生活，培养和发展党员。

(二)民生服务岗，负责党和政府的惠农惠民政策宣传，开展信息、技术、资金帮扶工作，对贫困户、低保户、特殊困难户调查摸底，帮助解决困难。

(三)矛盾纠纷协调服务岗，负责宣传法律法规知识，矛盾纠纷的排查、调解，协助或帮助通过法律途径解决纠纷。

(四)计划生育宣传服务岗，负责计划生育工作政策宣传，法律咨询，利益导向宣传和申报，计生技术服务咨询和服务，流动人口婚育证明、生育堡保健手册、二孩生育证的办理和申报。

#### 五、工作要求

加强认识，提高为民服务意识，坚持以人为本的方针，服务

大局的思想，认真负责，扎实开展好“365”便民服务工作。

(一)严格遵守《喜头镇干部管理办法》和《喜头镇干部作风整顿实施意见》，坚守岗位，认真履职，对来访群众要有一杯热茶、一张笑脸、一声问候，热情接待。

(二)要做到及时处理和限时办理群众诉求，并做好接访台账登记。

(三)继续扎实开展“走千家、访万民”活动，作好民情日记记录，收集民情民意，作好台账登记，及时向相关领导和部门汇报。

(四)做好值班安排，做到天天有人值班，事事有人过问。群众反映的问题及时登记处理。

(五)开展牵手、亲民、连心、结亲“活动，做群众的贴心人，全民动员、共同参与、率先跨入小康生活。

## 综合便民服务中心工作职责篇五

xx年1-9月，便民服务中心在上级部门的指导下，在街道党工委、办事处的领导下，围绕服务主线，服务大局，以规范化服务型机关建设即机关行政效能建设，提升中心服务质量和水平为目标，按照全区规范化服务型政府建设要求狠抓人员管理，大力推进行政务便民服务和基层信息政务公开平台工作，确保了严要求高标准完成各项任务。现将工作情况汇报如下：

按照龙效能办〔xx〕1号和龙政务公开办〔xx〕1号下达的目标任务，我们及时对照目标，狠抓分解与落实。截止9月30日，中心共受理行政审批及其他服务事项22458件，其中：即办件19632件，占87%，承诺件2826件，占13%，办结件2826件，办结率100%，法定期限办结率100%；接待群众咨询18411人次；

无电话、信件投诉，投诉率为0；基层公开综合服务平台更新信息6834条，累计访问量140195人次。

严格落实“一门受理、一地办结”模式，窗口规范化管理上水平，服务质量投诉率为零；行政审批事项集中办理零差错；入驻项目审批服务事项承诺期内办结率达100%；领导便民公开电话受理中心规范动作，群众来电、来信办结率达100%，满意率达96%以上的要求，进一步强化中心队伍建设与服务管理，提升服务实效，提高群众满意率。

(一)加强中心队伍建设，提升服务质量。便民服务中心是政府服务社会、服务群众的第一“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。便民服务中心进一步加强了对进驻窗口人员的管理与业务培训，杜绝了工作人员在工作时间空岗、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，进一步转变了机关作风，提高了办事效率，增强了政府行政效能建设，受到了广大群众的一致好评。

(二)加强村级便民服务室规范化建设，打造便民务服务圈。为了进一步为群众提供便捷的服务，全力打造“十五分钟政务服务圈”，大面街办新建两个便民服务点——师大社区便民服务室和陵川社区便民服务室，现均已投入使用。师大社区、陵川社区便民大厅统一配备窗口吊牌、工作座牌、公告栏等设施，规范设置服务窗口，下沉46项行政审批便民服务事项。师大社区便民服务室主要服务于兴起的龙城1号、合能四季印象、万卷山、师大现代花园等楼盘。陵川社区便民服务室极大地方便了陵川辖区7000余群众办理各项事务。

(五)深入贯彻落实“三项制度”，提升行政效能。按照市效能办、区效能办关于贯彻落实“三项制度”的要求，大面街道精心组织、周密部署，全力抓好“三项制度”落实工作。分管领导引导全体干部职工集中学，村(社区)利用工作例会

培训学，窗口人员以“三项制度”为主题交流学。充分运用xx市基层公开综合服务监管平台□led显示屏□qq群等载体，加大“三项制度”宣传力度。同时针对存在的“门难进、脸难看、事难办”等问题开展自查自纠活动；利用书记信箱、意见征集簿□xx市基层公开综合服务监管平台等方式，多渠道搭建民意征集、问题查找平台；对村(社区)“三项制度”落实情况进行定期督查、不定期抽查，对发现的问题进行问责并及时整改。

各村(社区)在优化便民服务站提高服务质量和效能上有待加强。一是由于个别村(社区)代办人员的工作主动性不够强，对基层公开综合服务平台建设内容更新不及时。二是信息维护还有待进一步加强，平台信息内容和范围不够广，特别是实用信息、区域特色信息展现得不够。三是各村(社区)管理员不稳定，流动性较大。基层平台管理员都是村(社区)临时人员和一村一大兼任。

(一)进一步加强中心队伍建设。一是提高便民服务中心工作人员的服务意识和乐于奉献精神，树立窗口部门的对外形象，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二是加强业务技能培训，不断提高业务技能，让便民服务中心工作人员达到“一专多能，一岗多责”的要求。三是进一步规范化服务型机关建设即机关行政效能建设，提升中心服务质量和水平。

## 综合便民服务中心工作职责篇六

党的十七大把关注民生、重视民生、保障民生、改善民生列为贯彻落实科学发展观的核心内容，当作全党工作的重中之重，提出了加快推进以改善民生为重点的社会建设的六大任务：“促进社会公平正义，努力使全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居”，将“转变政府职能，构建和谐社会”摆上了重要日程。根据当前农村经济及社会发展以及人民群众的需要，组建便民服务中心也成了当

前农村工作的重头戏。为此，镇党委换届后，就将便民服务中心工作摆上重要议事日程，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。现将我镇便民服务中心主要工作总结如下：

## 一、主要做法

一是加强领导，落实责任。镇党委换届后，镇党委、政府高度重视便民服务中心建设工作，成立了以党委副书记、镇长为组长，党委副书记、组织委员，纪委书记为副组长的工作领导小组，并确定一名领导具体负责抓好便民服务中心 1 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。

二是规范管理，服务周到。

1、根据我镇实际情况，便民服务中心采取“集中办公”与“个别值班”相结合。“集中办公”即：每逢赶集日，所

有窗口单位的工作人员准时满员到岗，并实行中午不休息的连续工作制。“个别值班”即：非赶集日，便民服务中心轮流安排一至二名工作人员值班以维持便民服务中心的日常接待、接件、咨询等工作。每逢“集中办公”时间，均要按照“领导接待日”的要求，由一名党政领导在便民服务中心带班，接待群众来信来访。

2、镇村联动，完善便民服务措施。为提高办事效率，使便民服务中心起到最大化的便民、惠民作用，我镇采取了“办理+全程代理”的服务模式，另设村级便民服务室，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 2 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。

5、改善了投资环境，促进了经济和社会事业的发展。

6、截至2011年12月30日，中心共接待群众300多人（次），接受群众咨询151起，调解矛盾纠纷23起。通过中心帮助群众办理农村低保20户，办理残疾证125本，解决农村医疗 3 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。

## 综合便民服务中心工作职责篇七

\*\*镇便民服务中心工作在上级业务部门的大力支持下,镇党委政府的正确领导下,各级部门的协调配合下,20xx年我镇便民服务中心的工作取得了显著地成效。\*\*镇便民服务中心紧紧围绕着“转变职能、优化服务、方便群众、提高效率”的目标,坚持以打造满意中心、效能中心、服务中心、一流中心为核心,极力使便民服务中心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。

我镇便民服务中心自成立以来,设有社会保障民政、计划生育、农业综合服务、信访、林业等7个窗口,中心内配备了电脑、电话、桌椅、打印机、饮水机等办公设备,实行“开放式办公、一站式办结”的管理体制,从硬件上满足群众需要,软件上方便群众,杜绝了办件拖拉、推诿的现象。我镇便民服务中心成立以来,各窗口工作人员都工作认真,态度友善,热情为老百姓服务,切切实实为人民群众办好事,办实事。在推进作风建设的过程中,创新管理手段,努力抓好中心人员管理,抓好中心人员的上、下班和坐班时间。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。同时中心不断细化考核标准、改进考核方法、规范考核程序,逐步建立完善比较系统、规范的考核、评估、激励机制,将平时考核结果作为年终考核的主要依据,充分调动中心工作人员的积极性、主动性和创造性,加强自我约束,创优争先,形成爱学习、守纪律、干实事、讲奉献的良好风气,全力打造优质服务环境。

“中心”今年通过探索创新,着力强化整体服务效能,把集中办事优势转化为集聚效能优势。简化许可环节,解决群众“来回跑”问题,并以告知承诺保证依法经营,以审验运行促进许可规范,群众满意度迅速提升。按照“领导放权、彻底授权、窗口有权”的要求,将一般事项授权给审查员审查、窗口负责人核准签发,减少办事环节,缩短办事周期,真正实行审批阵地的前移。重点抓好集中踏勘、并联审批、综合验收环节,实行一窗受理、一次申报、一口收费。在全程跟踪基础上实行了全程协调、全程督查,切实加大了“中心”对整个审批流程的渗透、介入、整合力度。

制定工作人员“爱岗敬业、团结协作,廉洁公正、文明礼貌,勤学善思、优质高效”24字行为守则,“不迟到早退、不擅离岗位、不串岗聊天、不吸烟看报、不与人争吵,不玩电脑游戏”六不工作纪律,倡导使用十字文明用语,并出台服务语言、

服务态度、服务仪表、服务设施、服务质量等方面服务规范,从而把“中心”规范化管理提高到一个新的水平。重抓存在问题的整改,对群众反映的如何解决“两头跑”、“一口清”问题,如何进一步提高服务质量问题进行积极探索,逐一落实。

\*\*镇便民服务中心自开办以来,一直秉承求真务实、以人为本、便捷高效的服务理念,在接下来的工作中我们将继续做好工作,不断提升服务水平,真正做到为民、爱民、惠民。今后,我们要按照上级要求,进一步搞好城关镇便民服务中心的规范化建设工作,不断提高进驻便民服务中心工作人员素质,加强县、镇、村三级联动,进一步提高窗口的容纳量和办事效率。健全和完善管理制度,加强对管理制度的实施和监督力度,为全镇村干部、群众提供更便捷、更好的服务环境和服务质量。

(一)抓服务。继续完善便民服务中心的服务功能,加强中心服务人员的培训,不断提高中心服务人员的素质,提高服务水平。

(二)抓深化。在继续强化便民服务中心的服务功能的基础上,不断创新工作载体。

(三)抓监督。进一步完善监督机制,建立服务质量即时测评制度,加强对便民服务中心工作人员服务态度、服务质量的监督。

## 综合便民服务中心工作职责篇八

(2012年6月5日)

自创先争优活动开展以来,我乡便民服务中心积极行动起来,紧紧围绕“创先争优求突破,科学发展促跨越”这一主题,从窗口服务工作和群众办事需求出发,从改进工作作风、提高服务水平方面做起,以三个结合扎实推进创先争优活动。

一是与创建学习型党组织活动相结合。便民服务中心不断健全学习培训制度,全力打造学习型便民服务中心,努力提高

窗口工作人员的理论水平和业务能力，让人人都成为服务能手。针对便民服务中心工作特点，便民服务中心坚持每两月组织窗口全体工作人员集中学习一次，半年开展专题讲座一次。并要求窗口工作人员利用工作之余加强自学，为更好的服务群众打下基础。

二是与转变工作作风相结合。为进一步增强窗口人员的服务意识、责任意识和公仆意识，改进工作作风，把便民服务中心打造成服务好、效率高的“政务服务超市”，便民服务中心建立了一系列规章制度，并把各项规章制度在工作中加以落实。在工作中，实行首问责任制、服务承诺制、限时办结制、廉政服务制、一次性告知等制度。激发窗口人员的为民服务意识和工作热情，营造争先创优，开拓进取的良好氛围。

三是与创优质服务相结合。正所谓“重在为民，贵在服务”。便民服务中心是我市行政审批制度改革的载体和平台，也是政府服务企业、服务群众、服务社会的窗口，便民服务中心从“打造新窗口，树立新形象，改善服务态度”入手，狠抓细节，提升形象，推出“五心”服务举措，进一步提升服务质量。一是接待群众热心。对来代办点的每一位群众要热情接待，一张笑脸相迎，一杯热茶暖心，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，彻底杜绝“门难进、脸难看”的现象，为群众营造一个良好的接待氛围。二是宣传解释耐心。积极对群众开展法制宣传、政策解释，耐心答复群众咨询，提高群众思想认识水平，引导群众在法律允许的范围内行使自己的权利，能过正常的行径和法律程序解决问题。三是办理业务要细心。按照“少跑一趟路、少排一次队、少等一分钟”的理念，依照办事程序，耐心细致办理好业务上的每一个环节。四是排忧解难真心。站在群众的角度去考虑问题、解决问题，真心实意的为群众解决困难，尽最大努力维护群众的合法权益。群众需要办理的事项，各接待受理人员应及时办不，暂时不能办理的，限时承诺办理，不能办理的，做好解释工作，确保“件件有着落，事事有回音”。五是接受监督诚心。设立监督投诉电话，建立群众评议机制，诚心接受群众

监督。