

便民窗口工作总结(大全5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

便民窗口工作总结篇一

为进一步加强和改进城市规划建设管理工作，解决制约城市科学发展的突出矛盾和深层次问题，开创城市现代化建设新局面，根据《xxx中央xxx关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》(中发[20xx]6号)精神，结合我省实际，提出如下实施意见。

一、总体要求

(一)指导思想。全面贯彻党的和xx届三中、四中、五中全会及中央城镇化工作会议、中央城市工作会议精神，深入贯彻系列重要讲话精神，深刻认识城市(包括县城，下同)在经济社会发展、民生改善中的重要作用，城市工作在全局工作中举足轻重的地位，坚持以人为本、科学发展、改革创新、依法治市，在主体功能区规划、新型城镇化规划及推进新型城镇化实施纲要的指引下，立足我省“一带一部”的战略定位，从区域协调、城乡统筹、“五化同步”的高度谋划城市发展，把握城市功能定位，明确城市产业发展方向，提升城市核心竞争力，守住城市发展底线，坚持因地制宜、分类施策，贯彻“适用、经济、绿色、美观”的建筑方针，转变城市发展方式，破解城市发展难题，补齐城市发展短板，提高城市发展现代化水平。

(二)基本原则。充分认识、尊重、顺应城市发展规律，统筹

空间、规模、产业三大结构，坚持政府主导和市场主体相结合，推动城镇化和城市发展与经济发展相辅相成、相互促进，推动城市布局与产业发展相协调，推动城市空间拓展与人口规模、城市功能相匹配，推动城市规划建设与资源环境承载能力相适应。

(三)总体目标。发展建设产业支撑有力、设施运行高效、生活和谐宜居、湖湘特色鲜明的现代化城市，让人民生活更美好。

二、强化规划的制定和管理

(四)创新规划理念。强化城市规划统筹城市空间建设与空间管制的公共政策属性。坚持以人为本，由侧重物质空间形态向注重提供优质公共服务和人居环境转变，更多地关注城市经济社会发展和民生改善；坚持集约发展，由外延扩张式规划向内涵提升式规划转变，提升完善城市功能，防止城市建设“摊大饼”；坚持生态文明，由偏重追求经济增长向实现“五位一体”发展转变，推动城市绿色发展；坚持公共交通主导城市空间布局，由被动满足公交出行需求向城市空间布局主动满足公交出行转变，实现公交沿线集约高效布局。

(五)完善城市规划体系。依法加强规划编制和审批管理，重点强化专项规划的地位和作用，优先制定综合交通体系、市政公用设施、公共服务设施、资源环境保护、住房建设、公共安全等专项规划，落实总体规划，指导控制性详细规划。加快制定城市控制性详细规划，建设项目的规划管理必须依据经依法审批的控制性详细规划，未制定控制性详细规划的地块不得出让、转让和开发建设。结合“十三五”国民经济和社会发展规划同步编制近期建设规划，明确近期重点开发建设区域、项目，合理引导城市建设时序，杜绝新增“城中村”。

(六)改进规划方法及内容。加强城市规划与国民经济和社会

发展规划、主体功能区规划、生态环境保护规划等的衔接，推动城市规划与土地利用总体规划“两图合一”，实现经济社会发展目标、建设用地指标和城市建设空间坐标协同相容。改革城市总体规划内容，兼顾刚性和弹性，突出城市规划建设用地边界、“三区四线”、生态保护红线、耕地红线、永久基本农田保护线等刚性内容，明确城市建设约束性指标，加强城市空间开发管制；主动适应市场经济条件下经济社会发展的活力及不确定性，为专项规划和控制性详细规划留有必要的弹性空间，建立弹性空间使用管理办法，维护规划的刚性。

(七)加强规划管理。严格审批管理，落实《xxx城乡规划法》和《湖南省实施xxx城乡规划法办法》确定的审批原则和程序。全面推行城乡规划委员会制度，市、县政府要建立由相关部门、专家和公众代表组成的城乡规划委员会，审议和协调城乡规划制定、修改和实施中的重大事项。省域范围内的区域性交通、水利、电力、通信等涉及空间资源利用的相关规划，应当经省城乡规划委员会审议通过后报批。建立健全省城乡规划督察员制度，20xx年底前省政府向29个设市城市派驻规划督察员，20xx年底前逐步推广至县。建立运用卫星遥感监测和地理信息系统等多种手段共同监督规划实施的工作机制，逐步实行规划实时动态监管。市、县政府应当向本级xxx常务委员会报告城乡规划的实施情况，并接受监督。

(八)严格规划违法行为责任追究。严格实行规划实施责任追究制度，按照《城乡规划违法违纪行为处分办法》规定，严肃追究领导干部违规干预或擅自修改变更城乡规划等违法违规行为的责任，加大对相关部门及其工作人员违法违规行为的责任追究和处置力度。省纪检监察机关会同省住房城乡建设xxx门建立违反城乡规划重点案件核查和挂牌督办制度，严肃查处违规干预规划、擅自修改变更规划等行为，对规划实施中问题突出的市、县党委、政府主要领导和分管领导进行约谈。将城乡规划实施情况纳入地方党政领导干部考核和离任审计

内容，省住房城乡建设厅会同有关部门制定考核指标体系。各级政府要整合相关部门和执法力量，全面开展建成区违法建设的清查工作，20xx年底前完成清查、处理工作，并杜绝新增违法建设。

三、完善城市功能

便民窗口工作总结篇二

为进一步巩固我区全国文明城市创建成果，强化常态建设意识，完善长效管理机制，提升窗口服务行业服务质量和工作水平，展示文明形象，提高人民群众满意度。根据《关于开展全国文明城市长效建设十大专项行动的通知》(xx〔2018〕4号)文件精神，经研究决定在全区开展以“窗口树形象服务促发展”为主题的窗口服务行业文明形象提升专项活动。

贯彻落实《关于常态长效推进全国文明城市建设的实施意见》，以加强职业道德建设为重点，以治理窗口服务行业和窗口服务单位存在的突出问题，提高服务质量和工作水平为突破口，以“环境优美、秩序优良、服务优质、群众满意”为目标，实现窗口文明服务工作常态化、长效化。

1. 优美服务环境。按照“五有一常态”标准要求，布置美化窗口服务环境，窗口内外环境净化、绿化、美化，物品陈列整齐、整洁，整体环境优美、舒适；环境卫生达到规定标准，公共卫生设施配套到位，能根据实际情况配置便民设施，如等候叫号系统、无障碍设施、等候座椅、文明引导标识，有人定时管理维护。
2. 优质服务水平。科学设置办事程序，减少审批环节，取消重复手续，规范工作行为和服务标准；窗口及工作人员服务标志统一规范，热情服务，诚实守信，清正廉洁，对职责范围内的办事事项不推诿、拖拉、刁难，在法律法规和规章规定的时限内办结；要牢固树立自觉接受监督的意识，广泛听取服

务对象及社会各方面的批评和建议，不断提高办事效率和服务水平。

3. 优良服务秩序。各窗口单位要建立稳定的志愿服务队伍，常态开展文明乘梯、有序排队等文明劝导活动；建立和完善首问责任制、限时办理制等制度，服务窗口的工作内容和职责、办事依据和程序、办结时限，以及服务承诺、违诺违纪的投诉办法等及时向服务对象公开，保证公开的内容全面、真实、准确。

1. 宣传发动，自查自纠(时间：7月份)。各窗口单位及时召开专项行动动员会，搞好宣传和教育，扩大社会影响力，提高广大干部职工对开展活动重要性、必要性的认识。对照活动要求，制定窗口形象提升方案，细化推进措施；对照项目及标准开展自查自纠工作，确保活动有序并取得实效。

2. 监督检查，闭环整改(时间：8月份)。组织专门力量对服务窗口建设情况进行专项检查或明察暗访，建立现场反馈、隔周复查等工作制度。通过监督检查，总结经验，发现问题，随时整改，形成督查、整改闭环机制，确保检查点位全覆盖，整改工作无死角。

3. 加强考评，总结表彰(时间：7—9月份)。采取集中考核、平时暗访、群众评议三者结合，常态组织开展星级文明窗口评比活动，广泛开展“红旗”“十佳”窗口、“文明班组”、“文明柜台”、“服务明星”、“先进个人”等文明创建评比活动，选树一批示范窗口、服务标兵，建设一批品牌服务项目，提升窗口服务水平。确保窗口文明形象长效保持。

1. 加强领导，精心组织。各单位要高度重视和加强对窗口文明形象提升活动的领导，成立相应的组织机构，有组织、有计划地实施；要统筹规划、精心组织，针对窗口工作的特点和实际对照活动标准细化内容；要大力宣传开展创建活动的重要性和必要性，发动广大干部职工积极参与专项活动，使专项

活动与总体工作同步落实、检查和考核。

2. 严格规范，强化监督。各单位要按照窗口工作规范和活动要求，认真查找存在的问题和不足，对工作作风、工作效率和服务质量等方面存在的问题要强化监督，认真整改；对损害群众利益的突出问题要坚决纠正；对管理上的漏洞和薄弱环节要通过健全制度加以规范，不断推动专项活动顺利开展，取得应有成效。

便民窗口工作总结篇三

你办事，我服务，我办事，你放心。

加强职业道德建设，提高优质服务水平。

塑窗口形象，展行业新风。

创文明行业，建满意窗口。

服务只有更好，没有。

在服务中体现真诚，让企业更方便；在工作中收获快乐，让群众更满意。

树立“便民、高效、廉洁、规范”的文明行业形象。

创文明窗口，做文明人，建文明镇。

深化文明创建，构建和谐中心。

建文明机关，争创文明乡镇。

讲职业道德，建诚信窗口，创文明行业。

微笑是我们的语言，文明是我们的信念。

服务优质，环境优美，秩序优良。

您的满意，我们的追求。

想百姓所想，急百姓所急，做百姓的贴心人。

创一流效率，做一流服务。

讲文明、树新风，立足本职做奉献。

有我的真心，换您的笑容。

微笑缩短距离，服务延续真情。

廉洁方能聚人，律己方能服人，自正方能带人，无私方能感人。

用我们的真心，换取你们的放心。

便民窗口工作总结篇四

为进一步做好国庆节期间优质服务，提高收费服务水平，树立肥乡站良好的窗口形象，肥乡站多措并举做好国庆期间服务工作。

一是优化服务载体。积极利用收费广场扩音器及时为司乘提供路况信息、免费热水、修车工具等服务内容，方便司乘出行。

二是强化服务意识。始终把文明优质服务贯穿于收费工作的全过程，推行xxx微笑服务xxxxxx亲情服务xxxxxx便民服务xxx□

三是做好便民服务。为司乘提供热开水、便民小药箱、创口

贴、晕车药、消炎止痛药等日常药品，常用修车工具箱等力所能及的亲情服务。

四是加强保畅意识。当车辆较多出现拥堵时，值班人员在第一时间到现场帮助当班人员疏导交通，维持良好的行车秩序。

窗口传真情，温馨万千人。10月1日当天，我站货车出口通行2068辆，通行费为万元，较去年同期增长了377%；当班人员严格按照相关规定执行，对上下道无大件运输证件车辆各劝返了一辆车。肥乡收费始终坚持以xxx做好收费中心工作，服务八方司乘xxx为目标，以xxx热情服务、文明收费、内强素质、外树形象xxx为服务宗旨，向过往司乘人员提供全方位服务，努力打造便民高速公路。

便民窗口工作总结篇五

为纵深推进机关效能建设，进一步提升政府形象，提高乡镇机关的服务水平和工作效率，做到强功能、增效能、聚合力，打造一个便民、高效、廉洁、诚信的政府服务平台，切实方便农村群众办事，我县将在各乡镇建立便民服务中心。为做好此项工作，结合我县实际，特制定以下实施方案。

一、指导思想

以党的_大精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，以“服务经济发展，构建和谐上高”为宗旨，以打造一支“廉洁、勤政、务实、高效”的乡镇机关干部队伍为目标，通过整合乡镇公共资源，努力搭建服务农村工作的新平台，进一步提高乡镇机关工作人员的工作效率和服务水平，促进乡镇机关政务公开工作，为全面建设和谐平安社会，实现“学贵溪，赶分宜，五年翻两番，力争十个亿”做出贡献。

二、目标任务

通过今年的努力，使便民服务中心成为统一、方便、快捷的农村基层办事机构。使农村基层管理部门权力规范运行，办事高效、收费合理，全心全意为群众服务。

三、实施办法

（一）加强组织领导

1、成立机构。成立“上高县乡镇便民服务中心建设工作领导小组”，由县委、常务副县长xxx生任组长，县纪委副书记、县监察局局长叶桂才，县委组织部副部长黄志成、县政府办公室副主任吴校全、县行政服务中心主任李俊平任副组长，领导小组下设办公室，由李俊平同志兼任主任，办公地点设在县行政服务中心。各乡镇要成立相应的工作领导小组，在今年7月底前将便民中心建成，并培训好进中心工作人员。便民服务中心业务上归口县行政服务中心管理，便民中心建成后，县行政服务中心要履行业务指导职责，并严格执行机关效能建设有关规定，制定便民服务中心工作目标考核管理办法。