

政务服务工作心得体会范文

又到了年关，年度总结是绕不过去的弯。职业人辛苦工作了一年，要通过总结，要拿着一份“职业清单”向领导交差，有条不紊地跟各级党委进行年度交流；老板要总结，通过总结盘点一年来的得失。然而，看似例行公事，里面却有不少学问。下面给大家整理的政务服务工作心得体会范文五篇，希望大家喜欢！

政务服务工作心得体会范文 1

作为县政务服务中心综合窗口的一名委托代理员，我严格遵守展示中心的规章制度，在中心领导的帮助与指导下，我的代理业务水平不断提高，服务意识迅速增强，各方面自己要求严格。现将 2014 年工作 & 思想情况危急情况总结如下：

首先，立场坚定我认真学习，三个代表重要思想，并将其组织工作贯穿于自己的工作实践中，事事处处为基地的全局利益着想；认真贯彻执行党的路线、方针、政策，遵守中亚国家各项法律、法规；积极参加全省入党积极分子培训班‘充电’，参加中心党的群众路线教育实践活动，民主生活会，各项志愿产品服务活动，有南陵县春节用工招聘会现场志愿引导服务、南陵县社区邻里守望暨爱心衣站志愿服务活动；赴籍山镇春谷社区走访慰问社区了四户特困户，送去了节日佳节的问候和慰问金；每月文明创建上路劝告；道德讲堂活动八次，作好每月道德讲堂活动现场拍摄、软件资料收集整理并及时有效上文明传到创建动态管理系统，其中成功参与组织举办过一次道德讲堂总堂活动。努力提高自身政治思想素质。

其次，在工作中，我严格遵守中心每项培训基地规章制度，保持窗口卫生，挂牌上岗，规范运作，认真完成委托代理工作和中心的月度、年度考核基础资料整理其他工作及领导交办的其他临时性其他工作。我所代理的六家单位，其审批项目多、范围广、要求复杂。尽管如此，我坚持做到耐心解答办事群众咨询，及时受理、高效办结，严格审查各项手续，对资料不全购买价的便进行一次性告知，并耐心作

出细心相关解释和解释，因此，全年没有发生一起投诉，树立了中心为民服务的良好形象。为努力提高自身业务水平和理论水平，参与了网络远程学习，学习了最新国家政策法律法规修改制定、行政管理审批制度改革、政务公开政务服务和政务双创服务便民创新做法等，并赴无为县参加了全市政务服务标准政风交流会，赴参加了政务服务与社会管理标准化培训班，取得了政务标准化内审员资格证，参与了南陵县政务服务标准化工作。此外，为扩大自身知识面，参加了学历深造，并获得了相关机构学历学位。

今年三月，被评为，芜湖市政务服务系统十大女杰之巾帼微笑天使；八月，被抽调权力参加全县权力清单清理教育工作；十一月，被评为，2014年南乡岗位学雷锋标兵；今年中心五个月月考评中所，共3次被评为月度，优秀个人，这是领导和同事对我工作的肯定。但是，我知道自己还有许多不足之处，我一定会在来年初继续努力，以更高的标准提议自己，扬长避短，争取更上一层楼。

政务服务工作心得体会范文 2

光阴如梭，转眼间 20_年过去了，年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。回顾去年，总体来说工作上三点一线，按部就班，生活上波澜不惊，有条不紊，为更好发扬成绩，克服缺点，进一步开阔眼界，创新思路，真抓实干，作如下小结：

一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工学矛盾，积极参加单位和局职能部门系统集体会议以及各种党教文体活动，避免出现到课率和参学率 100，平时主动学习和邓小平理论，高度关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

二、抓岗位职责

全年我单月在行政管理服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，切实加强行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政发掘审批，不给建设局营业大厅抹黑。在完成哨位任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政保洁公用设施，保持稳定保持它们的持久性和安全性。

为推行社会提供服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点题，迁就工程需要和市政抢修应急需要，能及早放弃休息时间和双休日节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施系统，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊良善意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。

光阴如梭，转眼间 20_年过去了，年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。回顾去年，总体来说工作上三点一线，按部就班，生活上波澜不惊，有条不紊，为更好发扬成绩，克服缺点，进一步开阔眼界，创新思路，真抓实干，作如下小结：

一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工科矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，有效保证到课率和参学率 100，平时主动学习和邓小平理论，关注时事政治新闻，维持政治上长期保持的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和本体论辨别是非潜能，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种现代化模范事迹，非常积极向党组织靠拢。

二、抓岗位职责

行政全年我在行政服务中心哨位工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化提供服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在基本完成窗口任务的同时，我还完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，能保持它们的完整性继续保持和安全性。

为推行社会相关服务承诺，创建文明单位和优质服务站内柜位，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，屈服能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了公用事业基本功能基础设施功能，创造了极佳的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的特大城市作出了积极的努力和自己应有的特异贡献。

政务服务工作记事心得体会范文 3

我是__年8月从市长电话中心到市行政便民中心办公室主持工作的。一年多来，在市行政便民服务中心党组的正确领导下，在各科室和各窗口同志们的大力支持协作下，认真履行工作职责，努力做好本职工作，较好地完成了__年工作目标，现将两年来主要十年工作总结如下：

一、深入学习，不断提高政治理论认识论和业务水平

__年，我积极参与中心组织开展的深入学习实践科学发展观等学习教育活动，认真学习党的十七大和十七届三中、四中全会精神，自学党的最新理论，学习有关政策法规和努力学习业务知识，不断提升

自身综合素质和工作能力。特别是到办公室工作以来，我建构工作实际和工作职责，本着心里有数补什么的原则，边学习边熟悉教育工作，把学习贯穿工作始终，坚持带着问题学，开动脑筋学，努力向书本学、向领导和同事学，力求学以致用，推动工作。通过学习提高了自身综合素质和分析处理问题的能力。

二、__年所做成的主要工作

__年，根据工作分工和自身承担的任务，主要做了以下数项工作：

1、抓好市长便民公开电话工作，充分发挥市长电话在关注社会福利、服务群众方面的积极作用。

__年 8 月份以前，我作为市长便民公开挂牌电话受理中心副主任，负责市长电话工作。在扎实推进日常工作的同时，我注重从多方面提高市长电话运行质量。

一是在政治上加强对工作人员的政治业务培训，先后邀请公安局、教育局、房管局、劳动局等多个单位负责人为工作人员讲授相关政策和业务知识，提高了工作人员的业务能力和优质服务服务水平。

二是切实解决了市长电邮受话系统和转办系统的技术问题。针对市长电话系统内陈旧，故障多发、群众打电话难再等实际情况，租用联通公司呼叫平台，并开发了网上转办系统内，使 49 个网络单位实现了发报网上转办和反馈，提高了工作效率。

三是加大了对网络伊克昭盟单位的协调和督办力度。在工作中，市长电话中心注重调动培训基地网络单位工作积极性，通过现场协调、跟踪督办、专项督办等措施，为群众解决了大量社会热点难点关键环节问题。

四是继续坚持社会各界代表接听市长电话活动，邀请人大代表、政协委员、企业和群众代表来到市长电话中心，直接倾听群众呼声，零距离感受市长电话基层工作，很多代表对市长电话忙碌的工作情景

印象深刻，称赞市长电话为群众解决了很多实际问题，切实发挥了关注民生、服务群众的作用。

2、认真积极开展办公室文字材料的起草、修订和审核把关其他工作。

由办公室负责的文秘工作，__年起草拟写中心行政文件 49 个，党组文件 23 个；编发行政便民服务工作通报 5 期，行政便民信息 20 期 40 多条，以及各种工作总结、汇报提纲、工作反映、考察报告、领导讲话、领导署名文章、会议交流材料、通知、信函等文字材料 60 多篇，总计 40 多万字，大多及时总结反映了中心各个阶段的主要工作。并有多篇演讲稿被省、市政府信息采用。同时，认真作好上级机关和兄弟单位的来文、来电、来函的处理和拟办工作，全年总共处理各类来文 1100 多件，保证了机关政令畅通和工作的运转。

3、精心筹备和组织好各类会务工作。

__年，中心在此期间组织召开了各类座谈会、征求意见会、工作通报会、总结表彰会、主任办公会、党组会议以及行政便民服务工作总结、推进会、部署会、检查考核会等大小会议 50 多个，对这些事关中心形象和发展的重大会议，会议室都坚持做到会前精心筹备、会上全程服务、会后抓好落实，保证了会议的胜利召开和工作的顺利推进。

4、积极做好后勤保障和党务工作精神文明创建工作，为中心工作营造良好氛围。

__年，办公室认真落实优先保障窗口、优先保障保障窗口工作一般来说运转的工作原则，坚持科学理财，节能降耗，严格管理，在补贴省局取消各种补贴后，积极做其他工作想办法，协调各方支持中心教育工作，全额解决了窗口人员的服装费，按月兑现了窗口劳保用品和生日蛋糕，如期改造了供暖系统，购置了大量办公用品，为中心各项工作高效运转提供了坚强保障。

特别是在创建和精神文明保持省级文明单位工作中，办公室同志全身心投入经费，从最基础工作做起，整档案、抓环境、清理卫生死角、开辟文体活动之所、协调上下关系，在中心全体工作人员的参与努力下，连续两年顺利通过了省级文明单位复查验收。创建活动的开展，使中心办公条件不断给与改善，中心文化建设日益丰富多彩，增强了中心凝聚力和向心力。

5、全力筹建培训中心食堂，解决工作人员中午就餐问题。

根据主任办公会议下决心，办公室承担了筹建食堂的其他工作任务。为办好食堂，我做了大量工作：一是广泛深入调查了解了其他单位食堂筹办和极广管理经验，并多次进行试餐、举行座谈会征求意见，了解情况，为领导决策当好参谋；二是做好餐厅基础设施建设和餐具的购置工作；三是做好厨师的选聘此项工作，经多方面筛选比较，综合考察，接着选定五彩香饭店厨师作为宿舍中心食堂的承包商；搞好四是做好食堂管理和餐票分发工作，确保食堂正常营业。目前，大部分同志对食堂还是满意的，没有提出具体的批评意见。

6、加强办公室自身建设，不断提高服务水平。

办公室应负着沟通上下、协调左右、保证机关正常运转的中枢和保障功能。除了大量注释材料外，还承担着保密、档案、人事、财务、卫生保洁、安全保卫、值班管理、车辆管理、公务接待、后勤保障、固定资产管理、办公用品采购、保管、发放、精神文明建设、综合治理等多项职能，任务十分繁重，任何工作疏忽都可能影响到中心基层工作的全局工作。

在人少事多的情况下，我和服务部的同志抱定不干则已、干就干好的决心，坚持学习各种投资业务技能，不会就学，不懂就问，实行分工合作，一人数职，一职多管，用工作的高效率、快节奏、高标准来弥补人员的不足。

在工作中坚持按制度办事，公平、客观地处理日常工作。在全科同志的共同努力之下，__年办公室各项工作都取得了长足的发展，实

现了无安全事故、无泄密现象，信息采用、提案办理、大辞典编写受到上级表彰，精神文明建设取得丰硕成果，环境卫生更优美。

回顾一年的工作，总体感受是一个字“忙”。接不完的电话，写不完的材料，加不完的班，干不完的事，其中的酸甜苦辣只有身在其中才能真正体会到。但我深深知道，这是工作的需要，是肩负的职责，是组织和同志们的猜忌。如果说有一点成绩的话，应归功于中心党组的正确领导，归功于中心各科室的得益于大力协作，归功于窗口民主人士同志的鼎力支持。

在实际工作中，由于自己水平有限和条件的制约，还有做许多事情做的并不乐观，概括希望能得到同志们的理解和拥护，我也将以此为推进力，在今后的工作中进一步加大工作力度。

政务服务教育工作心得体会宋福梁范文 4

半年来，在县委、县政府的正确领导和各窗口部门的大力支持下，“中心”以优化经济发展环境、服务经济发展为目标，以“规范、高效、廉洁、便民”为原则，以提高办事效率和便民服务为大大提高宗旨，以干部作风、效能政府建设为重点，不断创新办事协调机制，逐步从单一的行政审批型向综合便民服务型转变，认真开展年初确定的各项工作目标着重和任务。现将半年来的教育工作情况总结如下：

一、工作情况

(一)强化宗旨教育，牢固树立提供服务意识。

进一步优化产品服务环境，提高服务质量，以扎实的教育工作努力推进“中心”规范、高效运转，着力强化“四个观念”的教育。

一是增强强化党的宗旨观念教育，使全体干部职工牢固树立的为人民服务是党全心全意宗旨意识，时时刻刻牢记肩上的重任和使命，把思想凝聚到干事业上，把精力集中到做事上才，兢兢业业工作。

二是强化科学发展观教育。使全体干部职工牢固树立以人为本的理念，坚持全面、持续、科学的发展观，积极投身到我县的各项事业建设中。

三是产业政策强化政策法规观念教育。行使政务审批产品与服务，依法审批、依法管理是关键。

四是强化相关服务群众观念教育，使全体干部职工牢记“服务群众”是“中心”立身之本。在日常工作中努力践行“高效、优质、廉洁、便民”的服务宗旨，牢固树立“服务就是招商，效率就是效益，政策有限，服务无限”的工作理念，切实为公民、法人和其他社会性组织提供优质、高效、便捷的行政服务，让群众和投资者真切感受到的行政投资人服务是高效的，以此来吸引更多的客商创业项目到我县项目投资创业，谋求更大发展。

(二)着力开展好“满意服务在大厅”活动。

在活动评议会中要求全体干部职工“六做到、六杜绝、六一样”。一做到服务主动热情，杜绝冷若冰霜，受理、咨询一样热情；二做到告之清晰明白，杜绝模棱两可，生人、熟人一样和气；三做到办件准确高效，杜绝拖拉延误，忙时、闲时一样耐心；四做到处事廉洁公正，杜绝吃拿卡要，干部、群众一样尊重；五做到全程跟踪服务到位，杜绝折腾群众，大件、小件一样对待；六做到承诺言而有信，杜绝言毕无果，来早、来晚一样接待。

同时，在行政审批相关服务中，提议干部努力做到“五查五看”：一要查审批时限，看是否存在超时限弊病审批效率低下问题；二要查工作质量，看是否存在服务态度差、墨守成规、推诿扯皮问题；三要查收费依据，管理费看是否存在擅自设立收费项目、提高收费标准环境问题；四要查审批范围，看是否存在超越法定职权范围实施鲍岑审批、继续审批已取消的审批公告问题；五要查设定条件，看清楚是否但若存在随意设定审批条件、擅自增加审批事项问题。

围绕办事企业和群众的消费需求，完善服务功能，处理速度不断提高工作效率和服务质量。以出色的工作和良好的精神展示社会，树立“服务窗口”新形象。

(三)加大干部作风建设，扎实开展政务审批产品与服务。

一是通过规范的考勤、考核管理，要求进驻人员对达致各种规章制度做到令行禁止，加强自我约束。同时，把考勤、考核情况及时反馈给落户进驻部门，与进驻相关部门齐抓共管，共同监督，让进驻人员认真行使职权。

二是继续开展好局长接访日活动。坚持“请进来与走出去”相结合，定期不定期到各部门走访、座谈等方式，加强与各进驻部门领导的沟通和交流，听取部门的意见和建议，试运行面对面解决工作运行中所存在的问题，使“中心、进驻部门、窗口工作人员”三者协调一致，和谐共振，构建“和谐中心”建设。

三是继续严格执行“六公开”制度。即“服务项目、政策依据、办事程序、申报材料、服务时限、收费标准”六公开制度，使行政审批过程“看得见、管的住”，从源头上预防违法乱纪行为的发生。四是认真开展行政约谈制度。对办事者给予窗口工作人员政务服务项目的投诉进行受理，对具体问责事项，严肃开展问责。

通过多措并举，逐步形成全社会共同监督、内部干部队伍管理科学的作风建设制度建设，不断推进“中心”作风建设，以扎实的工作作风，在优化全县经济社会发展环境中发挥的作用。截止5月30日，共办理各种证照975件，其中即办件917件，承诺件57件；另接待企业和群众洽询各种咨询486人次。

(四)切实抓好挂钩帮扶工作。

根据县委、县政府的有关文件精神，下派了新农村建设工程指导员，认真制定了挂钩扶贫工作制度助学和帮扶计划，并在把握数管的基础上，积极帮助村委员会干部理顺发展明晰思路，修定和完善了

《村委会发展规划》、《各村民小组产业发展规划》、《村委会规章制度》、《村务公开制度》等;在单位大笔资金困难的情况下,为挂钩村委会解决了1000元的“六一”儿童节经费,1吨复合肥,10支水泥管。

二、存在的主要问题

(一)少数窗口单位责任制为民服务落实不是到位,部门分管领导对窗口工作不能给予在工作中高度重视。县委、县政府党委一再强调:“窗口单位主要领导要努力强化第一责任人意识,发挥第一相关人员作用,集中力量抓关键,身体力行抓落实,切实增强工作的主动性,及时解决突出矛盾和环境问题,确保中心订明的各项规定落到实处”。但少数窗口单位责任制为民服务落实不是到位,分管领导对窗口工作给予高度重视。

(二)“两集中”、“两到位”还待加强。一是各部门行政许可或非行政许可事项还没有完全集中到行政服务中心办理,“只挂号不办理”的现象仍然存在;二是个别消防工作人员整枝没有到位,或随便派个人性到中心坐班,真正涉及行政许可的事项并没有交窗口人员办理。

(三)窗口工作人员授权还不充分,业务发展能力还需加强。一是有的部门授权不充分,“中心”窗口成了“挂号室”,该及时办结的不能

及时办结,甚至窗口受理后仍然要当事人自己到部门办理,窗口形同虚设;二是某些窗口人员业务不售票处熟,再者单位授权不够充分,机械的办理政务事项,一些能通过调查研究可以办理的事项在窗口之外,造成小事难办的情况。

三、_年下半年其他工作计划

(一)加强学习,进一步提高干部职工进一步提高的诚信度。组织讲课干部职工深入学习精神,把实践科学发展观和行政审批相关法律法规、岗前作为学习重点,坚持既定的学习制度,努力创建“学习型、

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/105341122123012002>