# 窗口工作人员年终总结(通用3篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-05-17

*年终总结是人们回顾和分析过去一年的工作和学习，总结经验教训，形成经常性的理解，从而指导未来工作和实践活动的一种应用性文体。 以下是为大家整理的关于窗口工作人员年终总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！第一篇: 窗口工作人员年终总结　　一年来，在市行政...*

年终总结是人们回顾和分析过去一年的工作和学习，总结经验教训，形成经常性的理解，从而指导未来工作和实践活动的一种应用性文体。 以下是为大家整理的关于窗口工作人员年终总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**第一篇: 窗口工作人员年终总结**

　　一年来，在市行政服务中心党组和市卫生局、卫生监督局的正确领导和亲切关怀下，在窗口同事默契配合和大力支持下，我始终坚持“依法行政、执法为民”原则，牢记“便民、规范、廉洁、高效”的服务宗旨，以满腔的工作热情和高度的敬业精神服务于广大行政相对人。在工作纪律、服务态度、办事效率等方面均取得了一定成绩，为打造和谐卫生窗口做出了积极贡献，现小结如下：

>　　一、成绩与做法

　　(一)积极推进行政审批制度改革

　　为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。首先是行政许可实行一个窗口对外。今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻--市行政服务中心卫生局窗口，实现了“统一受理、统一审核、统一送达”，限度地方便了行政相对人。其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行了卫生行政许可首问负责、一次性告知、办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行为，切实保障了“依法许可、规范许可、公平许可”。再之是实行“急办件”制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行“急办件”制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务等卫生许可事项(新办、换证、变更、注销)330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利完成了我局依法承担的各项审批、服务工作。

　　(二)不断强化政治业务学习力度

　　1、积极参加各项政治活动。

　　进一步提高个人政治素质，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风。

　　2、认真学习法律法规知识。

　　刻苦钻研《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国食品安全法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关卫生法律、法规，为做好窗口服务工作奠定坚实的法律基础。

　　3、注重工作水平磨练。

　　我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

　　(三)努力提升行政服务办事效率

　　1、实行办结制度。

　　认真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在--市行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

　　2、热情服务，便民利民。

　　认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

　　3、严把受理办结审检关。

　　按照卫生部“八条禁令”、廉政工作“五项制度”和行政服务中心“十不准”作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

　　4、严于律已，守纪守法。

　　严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

>　　二、问题与打算

　　虽然取得了一点成绩，但是与全市经济、社会发展相比，与人民群众健康需求相比，与各级领导的期望相比还存在一定的差距。主要表现在以下几个方面：

　　1、缺乏大胆尝试。

　　作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

　　2、窗口间交流不足。

　　与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

**第二篇: 窗口工作人员年终总结**

　　20--年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下：

　　>一是服务至上，热情工作。

　　窗口工作是--(单位名称)工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

>　　二是认真审核，严格把关。

　　我所负责的岗位每天都有不少人来办理--、--等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20--年全年，我认真负责的完成--件--业务办理，--件--业务办理，未出一次差错，广受好评。

>　　三是任劳任怨，加班加点。

　　窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

　>　四是发挥余热，乐于奉献。

　　除了本职工作以外，我还积极参与单位组织的各项文体活动，20--年，我组织并参与了--活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

>　　五是积极学习，提高进步。

　　学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20--年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加--培训和--学习，并报考了--并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

　　玉兔辞岁去，祥猴迎春来。新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

**第三篇: 窗口工作人员年终总结**

　　今年以来，由于灾后重建任务繁重，经委窗口的工作量大大增加，仅1-9月办件量就达217件(\_\_年全年的办件量是153件)，特别招投标工作的复杂性、严肃性和重要性，需要窗口工作人员具备很强的政策水平和责任心，为此我处克服人手少，时间紧，任务重的困难，在各级领导的支持和帮助下，勤勤恳恳，坚守职责，团结文明，以良好的工作质量和高效率，圆满完成了工作任务。其工作亮点是：狠抓基础建设，夯实薄弱环节，提升服务水平，从而做到制度标准化，办事快速化，服务人性化,展现了\_\_\_\_经委纪律严明、办事严谨、态度热情的工作风貌。

　　现将全年工作情况和明年的工作安排汇报

>　　一、\_\_年工作总结

　　1、按照\_\_\_\_市政府办公室《关于印发\_\_\_\_市\_\_年政务公开工作要点的通知》要求，我们将行政审批项目、内容、流程进一步清理和规范，做到行政审批项目、流程、办事指南标准化，同时按照市府要求，将我委的行政审批及公共服务等事项送\_\_\_\_市行政审批制度改革工作领导小组办公室审查后在市政府网站上统一公开。

　　2、严格按程序和时限对行政审批事项依法受理、审核、转报、

　　发证、备案等，认真履行经委赋予的职责。今年1-9月已办理各项行政审批事项217件。其中：技改项备案29件;成品油经营许可证7件;煤炭经营资格证核发59件;技改项目使用进口设备免征关税和进口环节增值税确认2件;资源综合利用企业(含电厂)认定9件;招投标项目核准8件;招投标项目备案25件;招投标项目监督29项;招投标投诉处理5件;煤炭经营资格证换证27件;电力设施保护区域内施工作业证2件;咨询14件;民用爆炸物品销售许可证年检1件;民用爆炸物品销售许可证换证1件。

　　3、认真、依法处理招投标投诉事项。

　　今年我处一共受理了五项有关招投标投诉(举报)事项。一是处理了广西建工集团投诉事项;二是处理烟厂高低压配电设备标段招投标活动的投诉事项;三是处理\_\_\_\_蜀兴锅炉投诉事项;四是处理了投标人对烟厂机制联合工房招标的投诉事项。五是处理了\_\_\_\_省化工建设总公司欧必胜的投诉事项。我们首先组织相关部门和人员依法对投诉人提出的异议进行调查取证、核实，及时将调查的事实和处理情况形成报告，按照程序予以处理。由于调查的事实清楚，程序合法，依据的法律准确，投诉(举报)事项都得到了妥善处理，投诉人(举报人)收到处理意见后都没有再提出异议，从而履行了招投标工作的监督职责，保证了招投标工作的顺利开展。

　　4、加强档案整理基础工作。

　　对\_\_年至今\_\_年的技改、资源综合企业确认、成品油等备案文档进行了全面清理和归档，同时建立了招投标备案档案，以便企业和有关部门资料的查询。

　　5、进一步加强政策学习和研究，及时掌握和收集国家有关法律法

　　规和最新产业政策。我们组织全处成员参加了招投标相关法律法规政策的培训，进一步提高政策能力和业务素质。同时我们还加强信息报送工作，目前已在政务中心网站发布工作信息7条，在政府公众网发布信息41条。

　　5、加强与委领导的汇报工作，我委领导多次来现场指导工作，增

　　强了窗口办事能力，切实解决部门窗口在实际工作中存在的困难和问题。

　　7、严格遵守政务服务中心各项规章制度，改进工作作风，积极热情为企业服务。

　　我窗口与委相关业务科室密切配合，大大压缩了各事项的办理时限，极大地方便了办事群众，得到了广泛的好评。今年共收到锦旗3面、表扬信1封。按时办结率达到100%;业务办理和咨询接待的群众满意率达到100%，全年无投诉现象发生。树立了良好的政务服务形象。

>　　二、\_\_年工作计划

>　　1、严格按程

　　序和时限继续对行政审批事项依法受理、审核、转报、发证、备案等工作。

　　2、建立电子办公体系，创新政务服务电子化服务方式。

　　设立标准化信息查询系统，将企业相关资料、相关法律法规政策、办事指南等录入，为企业提供政策、办事指南及流程、审批结果公示等信息查询。

　　3、进一步加强政策学习和研究，及时掌握和收集国家有关法律法规和最新产业政策，进一步提高政策能力和业务素质。

　　在今后的工作中我处将一如既往，严格要求，与时俱进，为\_\_\_\_市进一步改善投资环境做出贡献。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn