

接诉即办工作总结(13篇)

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/213985.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

工作总结是对一段时间内的工作进行全面系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。摘要是一种应用性写作，是对已完成工作的理性反思。以下是为大家整理的关于接诉即办工作总结的文章13篇,欢迎品鉴！

【篇1】接诉即办工作总结

设立“12345”县长热线是进一步转变政府职能，规范行政行为，加强效能建设，提高工作效率的有效举措，是倾听群众呼声，畅通群众联系渠道，及时处理热点、难点问题，建设服务型、阳光型政府及机关的重要平台，是政府确定的一项便民惠民的重要工作，回顾总结过去的半年，我局在办理县长热线工作，主要抓了以下几个方面：

> 一、高度重视县长热线办理工作，层层落实工作责任制。

上半年我局就县长热线工作办理召开了专门会议，做到提高认识，加强领导，明确责任“三到位”，我们把办理县长热线工作作为践行“三个代表”重要思想，作为接受广大人民群众监督的重要渠道，同为民办实事结合起来，加强群众联系，接受群众监督，以人民满意为根本出发点和落脚点，改进工作作风，提高工作效率和质量，本着为人民群众负责，对本职工作负责的态度，认真研究办理办法和措施，精心制定办理方案，成立以局长为主要负责人为组长的办理工作领导小组，把办理县长热线工作纳入目标考核，实行“五定一包”（定责任领导、定责任部门、定责任人、定办理时限、定办理要求、包办理效果）的办理工作责任制，形成了主要领导负全责，分管领导具体抓，办公室抓协调，责任人抓落实的工作格局，使办理工作真正做到了思想上有位置，日程上有安排，工作上有部署，措施上有保证。

> 二、着力强化工作责任，努力提高办理质量。

上半年在办理县长热线工作中，我们以让投诉人满意、让群众真正受益为总体目标，坚持“四个结合”。一是办理工作与践行“三个代表”重要思想，开展保持共产党员先进性教育紧密结合起来，通过办理，体现先进性教育的成果，真正解决一个一起与人民群众密切相关的实际问题；二是注重办理工作与全面落实科学发展观和构建和谐保靖紧密结合起来，通过解决与广大人民群众密切相关的具体问题，构建和谐社会环境，促进我县社会经济健康发展；三是注重把办理工作与改进商务招商的工作作风紧密结合起来，根据反映的问题，及时争取相应措施，加强自身建设；四是注重把办理工作与联系被反映单位紧密结合起来，使之成为我局调研工作的一种方式，研究解决我们工作中的不足，提高商务、招商工作的前瞻性和针对性，在县长热线工作具体办理过程中，我们在办理前，由分管局长带领承办人员反复研读反映的原文，在明确反映人的意旨和调查研究的基础上，提出初步办理工作方案，然后主动与反映人或请进来召开联系沟通会的方式，深入解决反映人的意图，在办理中，我们注重及时性、针对性和可行性，坚持做到“满意答复和妥善解决”，然后回复县长热线办公室。

> 三、创新工作思路，把县长热线办理的工作落到实处。

我局办理县长热线工作都是深入一线，直接倾听反映人的呼声，认真调查研究，根据反映人提出的意见和建议，找准反映情况的针对性、现实性、紧迫性和涉及的经济环境、经营程序以及其它问题。由于都是当前人民群众非常关心的热点、难点和焦点问题，这对丰富和拓宽我们工作思路，建立“亲民、务实”的责任政府、责任部门，促进各项工作落实到位都十分有益。局长田廷斌同志反复强调，我们千万不能就办理而办理，而应该在办理过程中，不断创新工作思路，创新工作方式，把办理工作落到实处，最终让人民满意。

上半年我局县长热线工作办理针对性强，不回复空话、套话，以实际行动来改进我局工作，办理县长热线工作获得了反映问题人的认可。今后，我局将再接再厉，努力把县长热线工作做得更好、更扎实。

【篇2】接诉即办工作总结

“接诉即办”工作开展以来，X区委、区政府始终高度重视，把“接诉即办”作为践行以人民为中心发展思想的重要实践，作为党建引领“吹哨报到”改革的深化举措，作为科学城建设良好环境营造的重要抓手，坚持统筹领导和高位推动，不断完善工作制度机制，全区上下协同联动，全力以赴解决群众诉求，努力办好群众身边的事，“接诉即办”工作取得了一定成效。

一、区委区政府持续高位推动。区委区政府召开半年接诉即办工作推进会，明确了下半年工作重点和目标任务；

区委常委会、区政府常务会坚持定期听取接诉即办工作情况汇报，镇街书记工作点评会坚持对接诉即办进行重点点评；

按照以位定分的原则，调整了考核办法，使全区形成争先恐后的良好态势。

区纪委监委、区委组织部全程跟进监督接诉即办工作开展，区委督查室和区政府督查室分别对企业诉求和重点疑难诉求进行督查督办。

二、开展“挂账清零行动”。按照区长X同志的指示要求，建立了《X区挂销账诉求动态台账》，开展了“挂账清零行动”。责成专人对全区重点问题和共性问题进行分析研究，提出办理意见。设立了X名工作专员，对全区X个镇街、X个重点区直部门进行一对一精准服务。目前，X年X件挂账诉求已全部清零，今年X件挂账诉求已销账X件。

三、完善接诉即办运行机制。结合X疫情，制定了疫情类诉求X分钟快速响应、X小时办结、重点诉求双报告等工作机制。设立每月X日为“处级干部回访日”，X名处级干部走进区X指挥调度中心，拨打回访电话X余个，解决率和满意率均超过X%。

四、着力攻坚疑难诉求。区政府持续开展疑难诉求攻坚行动，建立全区《疑难诉求工作台账》，区政府先后X次召开专题会议，对X大类X个问题涉及X多件疑难诉求进行研究，逐一梳理诉求成因，现场研究解决办法，明确解决路径和时限，各镇街积极履行主体责任，多部门协同联动，累计推动X余件疑难诉求得到解决，形成了攻坚克难解决疑难诉求的良好态势。

五、抓好三项重点任务。一是开通网上X。以“X融媒”公众号“hrX”栏目和X区人民政府网“网站X”已上线运行，进一步畅通群众诉求表达反馈渠道，已受理网上诉求X件，均已第一时间派往各承办单位进行办理。

二是抓好企业诉求的办理工作。出台《X区X企业诉求办理规范》，对企业诉求一盯到底，不能办理的企业诉求，要见面答复并书面回复企业，建立“一刻钟”快速响应和X小时办结机制，推进企业诉求高效办理。截至目前，我区共受理企业诉求X件，解决率X.X%、满意率X.X%，会同区委督查室对X余件企业诉求进行督办，已全部办结完毕。

三是抓好“区直接抓村居”工作，建立全区高频村居台账和“日统计、周提醒、月函告”工作机制，每日专人统计分析村居受理情况和办理结果，每周提醒诉求量大且解决率偏低的村居加大办理力度；

每月致函前X位高频村居属地党委，有针对性提出改进措施，强化主动治理。

【篇3】接诉即办工作总结

综合部经理段姐的悉心指导下，我慢慢系统地了解了工作内容——接待委托单位人员，详细咨询委托项目情况并指导其填写“委托申请单”，继而将委托项目分类，分发给相应部门人员，待检验报告出具后盖章，回传给委托单位。当然，期间的检验材料接收、与委托方的沟通及初次合作单位的回款提醒也是必不可少的。

这一年的工作是非常忙碌的，也是枯燥重复的。在反复接收委托的同时不断积累经验，发现工作技巧、熟识工作规律。明白哪些是应该和肯定的，哪些是需要纠正和避免的，从成功中吸取经验，从失败中记取教训，以便下一步更好地实践。

在综合部接收委托是一项非常重要的工作,它是委托方与我公司沟通的纽带,以下是我在这一年的工作中总结的委托接收人员应该具备的条件：1.工作方面：

- 1) 热爱本职工作，遵守综合的管理规定，服从领导工作安排。2) 需有耐心，工作态度端正,认真负责，在不懂的地方，要不怕麻烦向领导请教、向同事学习、摸索实践，熟悉委托内容，熟练掌握不同方面委托项目的重点与难点。
- 3) 了解工程所用材料技术性能，严格按规程对委托方进行登记与沟通。
- 4) 及时与委托方和相应实验人员沟通，尽最大可能规避错误的发生率。
- 5) 认真填写委托、资料、邮件、实验材料收发记录，建立收发档案，做到每个环节可追溯查询。

2.态度和敬业方面：

- 1) 在工作中要热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务。
- 2) 遵守劳动纪律，保持办公室卫生环境良好，保证按时出勤。3) 有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成且准确无误。
- 4) 与同事相处融洽，虚心向别人请教，出现问题及时与同事沟通，听取别人提出的意见或建议。

3.工作质量成绩方面：

- 1) 2023年共接收委托报告xxx份，与xx家委托单位沟通建立合作关系。
- 2) 详细记录每份委托，按类别建立委托档案，有主次的完成各项工作，达到预期的效果。
- 3) 保质保量的完成工作，向工作要效率，同时在工作中学习知识、积累经验。
- 4) 锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。我这一年的成长是依托于各位领导、同事的指导和帮助。感谢你们在我迷茫和手足无措时的帮助。感谢你们的提点让我规避了很多错误，尤其感谢段姐在我生活上、工作上的帮助。但是，尽管有了一定的进步和成绩，在一些方面还存在着不足，比如对于委托单位突发的变动不能及时应对，个别工作做的还不够完善，还有待于在今后的工作中加以改进。在以后的工作中，我将认真学习各项规章制度，努力使思想觉悟和工作效率方面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。在新的一年里即将来临之际，祝愿我们单位的事业蒸蒸日上，祝每一位领导和同事身体健康，工作顺利，生活美满，阖家欢乐！

【篇4】接诉即办工作总结

上半年，热线办在县委、县政府的正确领导和市热线中心的精心指导以及相关部门的大力支持下，严格贯彻市委七届八次、九次全会，县五届六次党代会精神，紧紧围绕县委、县政府中心工作，紧扣“融城发展、协同发展”战略，以政府热线为平台，搭建县委、县政府紧密联系群众和企业的沟通桥梁，通过及时交办、重点督办、回复回访，切实解决群众和企业的有效诉求，社会满意度不断得到提升，为“努力在成渝地区双城经济圈建设中实现新作为”构建了良好社会氛围。现就上半年工作总结如下。

一、总体运行情况

上半年，全县共受理热线工单18796件次；同比增长30.33%，办结率100%、回复率91.38%、满意率84.47%，分别位居全市（区县）第一、第七、第四；组织相关部门参加市电台、电视台举办的《12345阳光问政》直播间11期12件次、《直通12345》栏目9期10件次；办理书记县长信箱728件；办理重要来电单48件次，已办结46件次，办结率95.83%；办理“营商环境优化提升年”专项整治工单7件次，办结率100%；会同效能办督查督办3轮63次。

群众反映问题主要分布在：市政和物业管理1663件次、住房与房地产1650件次、环境保护1487件次、能源管理1305件次、交通运输1288件次、工程欠款1073件次、水利水电846件次、优抚救济630件次、交通安全552件次、社会保险433件次，该十类占办理总量的58.13%，其他占41.87%。

不满意工单按内容主要分布在：住房与房地产130件次，占15.8%；市政和物业管理101件次，占12.2%；环境保护97件次，占11.8%；交通运输与安全92件次，占11.1%；能源管理60件次，占7.2%；水利水电54件次，占6.5%；工程欠款46件次，占5.5%；土地征用与管理45件次，占5.4%；城镇拆迁与规划40件次，占4.8%；优抚救济17件次，占2%。以上10类共计占82.3%，其余类别占17.7%。

不满意工单按承办单位主要分布在：县住房城乡建设局109件次，占13.3%；县综合执法局66件次，占8.0%；蓬莱镇59件次，占7.2%；河边镇54件次，占6.6%；盐井街道办45件次，占5.5%；隆盛镇38件次，占4.6%；县交通运输局36件次，占4.4%；县公安局36件次，占4.4%；玉峰镇31件次，占3.8%；天保镇28件次，占3.4%。以上10个单位共计占61.2%，其余单位共计38.8%。

1.工作开展情况

（一）全力以赴，夯实热线工作

1.加大工作力度，构建工作合力。

（1）加大对接力度。每月，及时主动寻求市热线中心回访出的我县群众不满意工单，请求指导我县热线工作存在的不足和改进意见建议，尤其是薄弱环节。上半年，参加市热线中心交流会2次，加强了沟通交流，扩展了视野，增强了服务意识。

（2）加大督导督办力度。一是强化联席会议制度。坚持每周，至少每月组织相关部门，及时对特殊案例进行综合分析，集中研判。今年上半年，组织二级网络单位就当月的不满意工单召开联席会议4次，集中听取办理情况，深入研判办理举措，指导培训工作作风、方法技巧。二是强化督办制度。与县效能办无缝对接，与效能专员组织业务骨干坚持每月至少一轮的专项督查和不定期的随机督查。今年上半年，开展“12345”热线工单专项效能督查3轮63次。三是强化互动制度。切实参与办好市电台电视台的《12345问政阳光直播间》、《直通12345》。坚持责任部门在媒体上和诉求人互动解决难点、焦点问题，形成强大的正面舆论导向。四是强化公开办理制度。联合县效能办、县电视台对“庸懒散浮拖”、推诿扯皮、敷衍塞责等问题进行曝光办理、跟踪落实。先后对回马镇月亮街频繁停电影响居民日常生活，蓬莱路157号附近化粪池堵塞臭味扰民，象山镇文龙村6、7社易地扶贫搬迁集中安置点房屋后墙护坡塌方等投诉件进行曝光督办，有效地解决了群众的困扰。

2.规范流程，强化工单办理

（1）突出主要环节。坚持24小时值守制度，坚持第一时间受理、交办市效能热线办转来工单。强化部门职能职责学习掌握，坚持准确交办，涉及职能不清、交叉情况，要求第一时间退单。坚持催办督办，突出回复环节，杜绝答非所问、张冠李戴、空头承诺等问题，工单回复质量日渐提高。

（2）突破薄弱环节。针对部分部门在回复环节依旧存在拖拉，办理质量不高，解释疏导敷衍应付的单位，在县委、县政府的坚强领导下，在县政府办、县效能办的强力支持下，热线办向责任单位发出整改通知（函）28份，涉及单位57个次。逐步突破薄弱、死角环节。

（3）强化目标考核。一是健全通报制度。坚持月考核、季通报，必要时，围绕党委、政府中心工作，领导重要批示，重大问题、重要事项以及阶段性的专题事项以专报形式及时呈报党委、政府。二是严格考核制度。坚持公开、公平、公正原则，每月考核作为全年考核依据，严格按照市、县考核办法，对按期办结率、回复率、群众满意率等硬化指标予以逗硬考核，确保我县效能热线工作在市的目标分，力争创新加分。三是坚持责任追究制度。对办理工作不負責任、推诿扯皮、玩忽职守、敷衍塞责的单位和个人，尤其对我县工作造成不良影响、后果的严格按照有关规定逗硬问责，处罚处分。

（二）完善机制，优化营商环境

全面贯彻落实“优化营商环境提升年”行动，完善营商环境投诉举报和查处回应制度，及时纠正发现问题，并公开曝光营商环境反面典型案例，进一步深化“亲”“清”新型政商关系。一是在市12345受理中心24小时受理热线投诉基础上，热线办坚持24小时值班值守制度，畅通营商环境投诉举报渠道，建立专门的工作台账，及时受理群众、企业诉求，办理涉及营商环境类投诉7件。二是建立健全查处制度，对涉及营商环境投诉工单及时响应，会同县效能办调查处理，跟踪督查督办，限时办结，确保投诉件件有回音、事事有着落。三是强化考核，对热线办理敷衍、推诿、“三率”不达标单位每月进行考核打分，特别对涉企、营商环境服务方面工单办理进行逗硬考核。

（三）履职尽责，做好疫情防控

- 1.做好责任小区、街道的值守。组织党员干部、职工按照大英县应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控应急指挥部的工作部署要求，以对人民群众生命安全高度负责的态度，不折不扣地做好责任街区河边街、智水街以及“三无”小区原生水岸的宣传劝导、排查建档、人员管控等工作。
- 2.搞好热线阵地的值守。疫情期间，政府服务热线充分发挥快捷高效的优势，针对涉及疫情防控方面的群众诉求快速反应、特办快办，助力疫情防控攻坚战，共办理疫情类工单3370件。一是启动突发事件应急响应，坚持“7×24小时”值守，确保问题有人接，事情有人办；二是打破常规办理程序，启动“551”工作响应机制，对疫情类工单特办快办，即5分钟内记录市热线中心交办事项，5分钟内电话联系相关责任单位，同时通过12345热线系统平台及时交办，督促承办单位1天内联系答复群众；三是适时梳理分析12345热线疫情防控类工单数据，将群众诉求和办理情况向县应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制领导小组相关成员单位进行反馈，以便及时研究处理。

（四）统筹安排，做细脱贫攻坚

组织干部职工按照县委脱贫攻坚工作安排部署，深入帮扶村河边镇解化沟村和蓬莱镇壕子口村开展入户走访慰问工作，帮助理清工作思路，帮助帮扶村完善基础设施，打紧安排、多方协调争取扶贫资金，全力改善帮扶村生产生活条件，决战决胜脱贫攻坚。共下村入户60余人次，共慰问了困难群众、党员18户，解决实际问题28件次。

（五）细化措施，做好党廉评价

按照市委、市政府党风廉政建设责任制领导小组办公室《关于提升2023年党风廉政建设群众满意度的通知》精神以及我县党风廉政建设社会评价相关部署，热线办严格贯彻落实“进一步查问题找症结、进一步压实工作责任、进一步加强作风政治、进一步办好民生实事、进一步强化宣传引导、进一步加大考核力度”的要求，积极作为，细化措施，建立工作台账，积极排民忧、解民难，切实提高为民服务水平，并及时向县纪委（监察委）筛选提供线索，努力维护政府风清气正的形象，不断提升人民群众的认同感和满意度。今年以来，协助办好了《党风廉政建设社会评价工作会暨热线工作会》，常务副县长文林同志就如何通过办理热线工单办好民生实事，提出了三点具体指导意见。

三、存在问题及原因

（一）重视程度不够。个别镇乡、部门缺乏做好热线工作就是“服务群众、服务发展、服务大局”的认识，在办理热线工单时领导过问不深，承办人员落实力度不够，不能将群众满意度视为第一标准，工作浅尝辄止甚至敷衍了事。

（二）满意率和回复率亟待提升。满意率在全市（区县）排位波动较大，回复率长期在全市六、七位徘徊，自身纵比，同比往年下滑明显。究其原因：一是工作疲于应付，只图按要求进行系统回复，未及时向来电群众反馈办理情况，导致市中心进行回访测评时出现群众反映不知情、未回复等问题；二是缺乏耐心，部门工作人员不管群众能不能听懂，“囫囵吞枣”式的进行回复回访，导致群众不理解办理情况；三是服务意识仍然不够，认为政策法规就是这样规定的，直接回复就“大事”告成，没有“晓之以理，动之以情”，没有思考怎样得到群众理解、认可。四是处理问题仍不够精细。没有及时分析群众的“所需所想”，导致在办理时处理问题没有针对性，答非所问。个别单位简单的将工单分派办理，回复内容没有经过把关就上报，导致回复质量不高。一些单位没有及时跟进后续处理结果，导致后期市热线办回访时，群众表示未得到处理，造成不满意工单。

（三）群众觉悟高度欠缺。在群众诉求中，有明知不当，执意诉求的；有工作人员当面做工作，回访却不认账的，有根本不接听回访电话的；有基层反复调解办理，而来电人就是不理解、不满意的；有明显属于法律范畴问题，却

坚持不走诉讼渠道的；有明知自己诉求不合理，试图施压、反复拨打以达到解决个人诉求目的。

四、下一步工作打算

（一）强化教育，端正态度。要求各二级单位主要领导要切实转变观念、端正态度，将热线工作放在与党的建设、经济建设、项目建设同等重要的位置。既要重部署，也要抓落实。在安排部署、问题研判等各个环节带头推进，要有攻坚克难的决心，做一颗不达目的不罢休的“钉子”，擦下思想包袱，扛起工作责任，盯紧工作目标，苦干实干把热线三率提升上去。

（二）科学研判，分类施策。要求各二级单位首先要有主动担当精神，不得想方设法推诿退单。再则要对长期反复拨打热线未得到解决的，建立工作台账，定期或不定期进行研判，制定切实可行的工作计划。能够立即解决的，限期予以解决；一时不能解决的，要及时跟踪和向群众反馈办理进度；不能解决的，做好群众政策解释疏导工作，“晓之以情、动之以理”，争取群众最大的理解与支持。

（三）加强对接，化解疑难。要求各二级单位对涉法涉诉、诉求过高、无理诉求等问题以及在开展工作中可能遇到的一些问题，要及时调查核实，在事实清楚、依据充分的前提下，加强与热线办的沟通对接，积极争取市热线中心进行直办或不纳入回访评价。

（四）落实责任，确保“三率”。要求各级二级单位主要负责人要定期组织分管领导和承办人员会商研究，听取热线工作汇报，总结经验与不足。分管领导要督促、提醒承办人员每天及时下载、办理热线工单，审核回复意见。承办人员要深入调查、认真分析、回复告知、跟踪回访，提高回复内容质量，确保我县热线“三率”稳步提升。

（五）以督促改，强化督导。县效能办、县热线办将会同相关部门有针对性的开展督查督办和通报，督促指导承办单位及时整改问题。对工作中存在的推诿扯皮、不满意工单数量居高不下、“三率”连续处于全县平均水平以下的单位，县政府领导将约谈责任单位负责人，县效能办、县热线办督促承办单位及时整改。

【篇5】接诉即办工作总结

镇党委副书记、镇长张硕主持会议。会上，镇党委委员、武装部长于良对前5个月各村考核得分和存在问题进行说明总结。他要求，各村要以党建引领“接诉即办”工作，严格按照“六有十禁止”标准回复市民，加强风险预判、提前做好政策宣传解释。

镇党委委员、纪委书记张新刚对“接诉即办”工作纪律进行了强调，要求全镇干部要认真履职，主动担当，镇纪委将进一步明确监督重点，实行“清单化”监督，精准问责，助力“接诉即办”工作落到实处。

会上，前街村作为先进村代表进行了工作经验交流；里二泗村由于工作成绩垫底，也在会上进行了表态，将认真查找和弥补不足，全力提高“接诉即办”工作效果。

镇党委书记xxx对全镇1至5月“接诉即办”工作取得的成绩给予肯定，同时指出目前全镇在基层治理方式转变、基层群众文化生活、干部预警研判意识和舆论氛围营造等方面还存在的不足和问题。

xxx要求，全镇干部要坚持党建引领，提高基层治理水平，从端正基层党组织书记、科室负责人等工作人员的态度和提高能力素质着手，做到真正靠前站位，未诉先办；要用好吹哨报道机制，缩短难事解决时限，针对复杂问题、疑难问题要认真分析、综合研判，在“街乡吹哨、部门报到”的基础上推进“接诉即办”，打通抓落实的“最后一公里”；要引进社会力量，转变基层治理模式，充分发挥社区社会组织的专业优势，不断引入和孵化社会组织参与到基层治理和社区服务中，逐步由政府直接管理变为引导、协调多元参与的基层治理模式；要延伸文化资源，满足群众文化需要，要把优质文化资源延伸到村，通过积极开展文化服务活动，促进居民、志愿者热情参与，逐步提升群众幸福感；要丰富宣传手段，构建社会舆论氛围，坚持正确舆论导向，高度重视传播手段建设和创新，提高新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力；要常态化抓好疫情防控，推进各项工作有序开展，在做好疫情防控工作的同时，加强协调、相互促进，不断提高便民服务水平，解决处理好便民热线反映的事项。

镇领导班子、科室负责人、村书记、主任、包村干部、开发区、部分驻镇单位负责人、负责“接诉即办”的具体工作人员约200人参加大会。

结合此次大会，镇便民办还为各村“接诉即办”工作人员进行了业务知识技能培训。

【篇6】接诉即办工作总结

为高标准做好“接诉即办”工作，加快推进各村转变工作作风、提升工作效能，6月12日上午，张家湾镇召开12345“接诉即办”工作总结会暨培训会。

镇党委副书记、镇长张硕主持会议。会上，镇党委委员、武装部长于良对前5个月各村考核得分和存在问题进行说明总结。他要求，各村要以党建引领“接诉即办”工作，严格按照“六有十禁止”标准回复市民，加强风险预判、提前做好政策宣传解释。

镇党委委员、纪委书记张新刚对“接诉即办”工作纪律进行了强调，要求全镇干部要认真履职，主动担当，镇纪委将进一步明确监督重点，实行“清单化”监督，精准问责，助力“接诉即办”工作落到实处。

会上，前街村作为先进村代表进行了工作经验交流；里二泗村由于工作成绩垫底，也在会上进行了表态，将认真查找和弥补不足，全力提高“接诉即办”工作效果。

镇党委书记聂玉泉对全镇1至5月“接诉即办”工作取得的成绩给予肯定，同时指出目前全镇在基层治理方式转变、基层群众文化生活、干部预警研判意识和舆论氛围营造等方面还存在的不足和问题。

聂玉泉要求，全镇干部要坚持党建引领，提高基层治理水平，从端正基层党组织书记、科室负责人等工作人员的态度和提高能力素质着手，做到真正靠前站位，未诉先办；要用好吹哨报道机制，缩短难事解决时限，针对复杂问题、疑难问题要认真分析、综合研判，在“街乡吹哨、部门报到”的基础上推进“接诉即办”，打通抓落实的“最后一公里”；要引进社会力量，转变基层治理模式，充分发挥社区社会组织的专业优势，不断引入和孵化社会组织参与到基层治理和社区服务中，逐步由政府直接管理变为引导、协调多元参与的基层治理模式；要延伸文化资源，满足群众文化需要，要把优质文化资源延伸到村，通过积极开展文化服务活动，促进居民、志愿者热情参与，逐步提升群众幸福感；要丰富宣传手段，构建社会舆论氛围，坚持正确舆论导向，高度重视传播手段建设和创新，提高新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力；要常态化抓好疫情防控，推进各项工作有序开展，在做好疫情防控工作的同时，加强协调、相互促进，不断提高便民服务水平，解决处理好便民热线反映的事项。

镇领导班子、科室负责人、村书记、主任、包村干部、开发区、部分驻镇单位负责人、负责“接诉即办”的具体工作人员约200人参加大会。

结合此次大会，镇便民办还为各村“接诉即办”工作人员进行了业务知识技能培训。

【篇7】接诉即办工作总结

本学期，一年级的的小学生已经愉快、顺利的进入小学生活。回顾一学期的工作，简要总结如下：

在做幼小衔接工作时，首先要突破家长在幼小衔接工作中认识的误区。这三个误区分别为：

- 1、家长操之过急，希望孩子尽早具备小学生的素质，并提前入学。
- 2、盲目重视知识的灌输，给孩子造成学习压力。
- 3、家长包办代替，忽视能力培养。

正是由于这三个误区，造成了小学生在入学初的不适应。不适应主要体现在三个方面：

- 1、学习不适应（注意力不集中，做作业慢...）
- 2、社会性不适应（规则意识差；随意性强）
- 3、心理不适应（教师形象的突然变化使他们感到压力和负担、要建立新的伙伴关系、环境变化、要求提高，所以有的压力大，出现厌学、紧张等现象.....）

针对这些问题，学校做了大量的工作。

> 一、从孩子入手，培养良好的学习习惯和生活能力

- 1、学会整理（书包）
- 2、学会生活（穿脱衣服、主动喝水、入厕等）

- 3、学会劳动（值日生）
- 4、学会学习（善于倾听、自主阅读、握笔训练、拼音教学、规则意识的培养、安全教育、自我保护）
- 5、改变环境（作息时间、铃声等的调整）

> 二、从研讨入手，加强幼儿园与小学间的教学衔接

- 1、举行公开课，共同研究幼小衔接课堂。
- 2、课堂教学兴趣化，向幼儿园教育靠拢。
- 3、与幼儿园教师交流，探讨幼儿教育方法。
- 4、进行个案研究（观察、记录学生表现，形成新的教育策略）
- 5、教师写教育随笔、论文、反思，针对性开展一日常规活动。

> 三、从家长入手，争取家园配合，共同做好幼小衔接

- 1、召开幼小衔接家长会，宣传幼小衔接的策略。
- 2、开展家访活动，了解家长需求，调整教育策略。
- 3、走进课堂与开放日（让家长了解幼小衔接教育，参与孩子的活动，争取家长的支持与配合。）

在幼小衔接工作中，家长积极配合，与学校共同努力，使学生顺利由幼儿园阶段过渡到小学阶段。家长主要做了以下三个方面的工作：

- 1、协助学校逐步培养孩子的独立意识，帮助孩子实现心理过渡。
- 2、培养孩子良好的生活和学习习惯，帮助孩子实现习惯过渡。
- 3、培养孩子大胆与人交往、解决问题的能力，帮助孩子实现能力过渡。

经过一个学期的共同努力，学生的精神面貌和能力有了很大的进步。主要表现在如下三个方面：

一是“学习感兴趣”，即对学习本身充满着好奇和兴趣，能积极主动地学习，不懂就问。二是“活动能合群”，就是在日常学习活动中，能与家人、亲友、老师、同学和睦相处。三是“生活有条理”，也就是能独立自主地安排包括学习在内的基本生活起居，不必大人催着、盯着才去完成。

本学期，在大家的共同努力下，学生自信、快乐地进入了小学生活，迈好了小学学习第一步！

【篇8】接诉即办工作总结

近期，霍营街道召开12345非紧急救助热线半年度工作总结暨下半年工作部署会。

街道常务副主任张文涛通报了上半年工作情况，并在具体分析12345居民诉求集中问题时，着重强调了无违建社区创建工作的进展。张文涛对下半年工作部署如下：

一是进一步理顺工作机制，不断完善“快速受理、精准派单、高效办结、精心回复、暖心回访、认真核验”的“六步法”运行机制；二是进一步提高办结质量，加强宣传引导，发展志愿服务，借力使力；三是聚焦物业管理、环境保护、群租房等突出问题，注重源头治理；四是进一步加强组织保障，强化协调配合，确保“接诉即办”工作无缝衔接。同时，街道工委副书记赵静就党建引领社会治理，提升12345热线的响应率、解决率、满意度作出要求。一是加强党的建设，切实发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，着力突出“霍营管家”志愿服务机制取得

实效；二是围绕“12345”群众诉求，设计“回天有我”社会服务活动，深化“三亮”活动；三是用好社区党组织服务群众专项经费，加强社区基础设施建设，切实提升居民幸福感和获得感。

华龙苑北里社区和龙锦苑东三区物业公司代表就如何做好12345“接诉即办”工作，切实满足群众需求，提高群众满意度的具体做法和措施做了典型发言。

最后，街道工委书记张海明就做好12345“接诉即办”工作做了指导讲话：一是要提高政治站位，切实增强“接诉即办”责任感、使命感和自觉性，将“接诉即办”工作纳入到对社区的年底专项绩效考核；二是强化主动治理，全面提高“接诉即办”工作水平，对“五方共建”、“霍营管家”推进落实情况进行专项督查，研究推进物业管理考核办法；三是要向前一步、主动担当作为，强化监督执纪问责，在“接诉即办”中发现和识别干部。

【篇9】接诉即办工作总结

20xx年来，我院在县委的正确领导和上级法院的有力监督指导下，围绕十九大涉诉信访维稳工作这个中心目标，认真开展涉诉信访工作，积极化解涉诉信访问题，取得了一定成绩，现将相关情况汇报如下：

>一、领导重视，真抓实干

涉诉信访工作的责任感，正视现实，增强做好的高度把处理涉诉信访工作摆上重要日程。按照上级有关要求，将所有重点案件分解给每位领导，明确责任，要求必须做到亲自接访，亲自研究不息诉罢访的原因，亲自进行协调处理，确保所包保案件底解决。

>二、制定方案 压实责任

按照县委、政府的统一安排部署和上级法院的要求，在十九大期间，我院第一时间传达上级有关会议和文件精神，及时研究部署党的“十九大”期间信访维稳工作，狠抓措施落实。首先夯实信访维稳工作领导小组，院长负总责，分管领导主要抓，各单元负责人、员额法官为责任人，全院动员、全员参与，并安排二人专门处理日常工作，形成涉诉信访工作人人有责，齐抓共管的工作格局。同时制定了《**县人民法院涉诉信访工作方案》和《信访维稳应急处理办法》，明确涉诉信访工作是当前压倒一切的政治任务，按照“属地管理、分级负责”、“谁主管、谁负责”、“谁引发、谁负责”的职责定位和“七个坚决防止的”工作要求，以最严厉的工作纪律和问责保障，确保十九大期间“不出事、不惹事、不添乱、零上访”的目标任务实现。

>三、精心研判拟定对策

我院坚持将涉诉信访工作纳入院党组的重要议事日程，通过召开党组会、审委会，认真分析涉诉信访工作形势，要求所有办案人员对自己办理的所有案件认真回忆、梳理，对有可能上访或有上访苗头的案件及当事人进行全覆盖的排查，做到一案不漏、一人不漏。经过认真、仔细的排查，同时广泛收集各方信息，确定了共有*件案件有上访或继续上访的苗头。其中*件为市政法委在册转办的，*件为县政法委、信访局排查出的、*件为我院排查的。我院将这*件案件全部建立台账，通过召开审委会认真分析每件案件、研判对策，根据案件情况不同、性质不同，做到一案一策，一人一策，一事一策，件件有包保领导，件件有包保责任人。根据原因剖析、形势分析，确定对案件存在瑕疵的坚决纠正*件，对生活困难的案件当事人进行生产生活救助*件，对法律理解和认识有偏差的进行耐心的辨法析理*件，对无理要求的进行说服教育*件。同时按照研判结果和确定的对策，落实责任人，限期完成。

>四、着力化解参与防控

在梳理排查、摸清底数、建好台账、确定对策的基础上，按照“三同步”原则要求，拟定了以化解为本、防控为标、标本兼治的工作思路，着力矛盾化解工作。对有可能激化矛盾引发上访的暂缓立案、暂缓宣判、暂缓执行。同时要求不能仅仅只盯已排查案件，做到时时排查、动态排查，边排查边化解、边化解边稳控。所涉及案件按照研判对策和可能出现新情况的应急处置办法，由责任人牵头，将所有涉诉信访案件分解给包保领导及具体责任人，包保领导及责任人亲自接访、化解，确保包保案件有人牵头、有人过问，辖区法庭全力配合参与化解，并主动向辖区政法委汇报，自觉服从县委政法委的统一安排和统筹调度，积极邀请村居调委会支持帮助、参与化解，并协同做好稳控工作。在化解稳控的同时，完善信访接待网络，有访必接，接访必处、处访必果，将被动接访变为主动接访。在十九大期间，所有领导带头示范，所有人员不得请假，所有人员轮流值班和接访，做到法庭不离人、窗口不离人，做好每天的值班和接访工作记录，并实行首问负责制，确保万无一失，不走一人。

>五、畅通信息及时报告

十九大期间，院机关及法庭二十四小时均有干警值班，所有干警二十四小时保持手机畅通，时刻与院信访维稳联络人保持联系。法庭每天一报辖区稳控对象动态，院信访维稳联络人每天通过发微信向院领导报告当天情况并提醒院领导反馈包案化解及稳控情况，一天一汇总，并按时向上级法院、县政法委、信访局零报告，确保联系渠道畅通并及时报告情况。

总之，十九大期间，我院严格按照县委和上级法院的统一部署和安排，做了上述工作，取得了阶段性工作成效，特别是对多方排查的*件案件单方或合力进行了全力化解和全方位稳控，通达司法救助、辨法析理、教育引导等多种手段和方法，成功化解并签订息访承诺书*件，其余*件均得到有效化解和稳控。

存在的问题及下步工作打算

存在问题：

一是我院每年办理的案件上千件，今年已近*千件，要所有案件当事人都服判息诉是绝对不可能的，就全省法院而言，服判息诉率达到*%就是高标准，当事人对判决不服而以各种形式表达不满将是常态化；
二是个别法官的责任心不强，使所办案件存在瑕疵，特别是裁判文书因案多人少、忙中出错漏别字，影响和损害司法权威；三是有的当事人法律意识淡薄，认为没有到达自己的目的，信访诉求于法无据；
四是受大环境影响，有的当事人认为，只要闹、只要访，就会有好处，致使有的案件已执行完结、有的案件已过10年、20年的，案件本身没有问题，当事人也趁机信访或上访。

下步工作打算及建议：

一是加强案件的监督力度，强化错案责任追究制，增强法官的责任意识和廉洁自律意识，将所承办的案件办成“特案”，使当事人能够服判息诉，最终实现案结事了；
二是加强法官的学习培训，提升自身的能力水平，不断提高案件的质量和效率；
三是强化服务宗旨意识，提升服务质量，杜绝对当事人或来访群众冷、硬、横、推现象；
四是进一步强化政治意识、责任意识和担当意识，对已化解案件将纳入长期动态观察，注意反弹，对在十九大期间虽已稳控但未实际解决问题的案件，要加大化解力度，全力做好案件事了。
五认真对待初次来信来访问题。实践证明，初次来信来访问题处理不好，会导致一些当事人由“信访”变为“来访”，由“初访”变为“重访”，由“逐级访”变为“越级访”，严重扰乱信访工作秩序。努力提高信访工作的质量和效率，实现接待、登记、答复、处理一条龙的岗位责任制，力争将初信初访问题解决在萌芽状态，形成信访工作的良性发展的局面。

【篇10】接诉即办工作总结

为高标准做好“接诉即办”工作，加快推进各村转变工作作风、提升工作效能，6月12日上午，张家湾镇召开12345“接诉即办”工作总结会暨培训会。

镇党委副书记、镇长张硕主持会议。会上，镇党委委员、武装部长于良对前5个月各村考核得分和存在问题进行说明总结。他要求，各村要以党建引领“接诉即办”工作，严格按照“六有十禁止”标准回复市民，加强风险预判、提前做好政策宣传解释。

镇党委委员、纪委书记张新刚对“接诉即办”工作纪律进行了强调，要求全镇干部要认真履职，主动担当，镇纪委将进一步明确监督重点，实行“清单化”监督，精准问责，助力“接诉即办”工作落到实处。

会上，前街村作为先进村代表进行了工作经验交流；里二泗村由于工作成绩垫底，也在会上进行了表态，将认真查找和弥补不足，全力提高“接诉即办”工作效果。

镇党委书记聂玉泉对全镇1至5月“接诉即办”工作取得的成绩给予肯定，同时指出目前全镇在基层治理方式转变、基层群众文化生活、干部预警研判意识和舆论氛围营造等方面还存在的不足和问题。

聂玉泉要求，全镇干部要坚持党建引领，提高基层治理水平，从端正基层党组织书记、科室负责人等工作人员的态度和提高能力素质着手，做到真正靠前站位，未诉先办；要用好吹哨报道机制，缩短难事解决时限，针对复杂问题、疑难问题要认真分析、综合研判，在“街乡吹哨、部门报到”的基础上推进“接诉即办”，打通抓落实的“最后一公里”；要引进社会力量，转变基层治理模式，充分发挥社区社会组织的专业优势，不断引入和孵化社会组织参与到基层治理和社区服务中，逐步由政府直接管理变为引导、协调多元参与的基层治理模式；要延伸文化资源，满足群众文化需要，要把优质文化资源延伸到村，通过积极开展文化服务活动，促进居民、志愿者热情参与，逐步提升群众幸福感；要丰富宣传手段，构建社会舆论氛围，坚持正确舆论导向，高度重视传播手段建设和创新，提高新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力；要常态化抓好疫情防控，推进各项工作有序开展，在做好疫情防控工作的同时，加强协调、相互促进，不断提高便民服务水平，解决处理好便民热线反映的事项。

镇领导班子、科室负责人、村书记、主任、包村干部、开发区、部分驻镇单位负责人、负责“接诉即办”的具体工作人员约200人参加大会。

结合此次大会，镇便民办还为各村“接诉即办”工作人员进行了业务知识技能培训。

【篇11】接诉即办工作总结

本学期各项工作即将结束，在孩子们即将完成本学期学习任务之际，回首所做过的幼小衔接工作总结如下：

> 一、学校开展了具有班级特色的幼小衔接工作。

1、本学期，我校结合一年级学生的年龄特点，把一年级工作的重点放在了“幼小衔接”的工作上面。在实施计划的过程中，根据学生的实际发展水平，有目的、有计划地将教育教学活动与幼儿园的教学方式、活动方式相融合，采用兴趣教学法、直观教学法、游戏教学法。经过一个学期的努力，每一位学生不但适应了小学生活，而且在原有基础上都获得了不同程度的提高。

2、在“幼小衔接”的工作中，我们重点对幼儿进行了规则意识、任务意识、自我服务能力以及合作能力的培养。经过一学期的努力，班级大部分学生能够较认真地完成老师每次交给的任务，在与同伴的合作中能够用较灵活的方式较好地与同伴进行游戏，遇到困难时能够和同伴们共同商讨解决问题的方法，学生社会交往能力得到了很好地提高。

> 二、家长配合做好“幼小衔接”的工作。

进入小学，儿童所处的客观环境、学习内容、作息时间、自理要求、师生关系等都多方面都发生了较大的变化，许多方面都存在着断层问题，家长配合做了许多工作。

第一、家长协助幼儿习惯学习生活环境的变化。学校的教室，不通同于幼儿园的布置，小学教室的课本、黑板、桌椅等教学设施，可对孩子缺乏吸引力。因此，在开学初期，学校即组织家长集中培训，要求家长配合学校做好了孩子的思想工作，让孩子有一个明确的认识：小学和幼儿园的环境是不同的。

第二、家长协助孩子适应生活内容的变化。小学学习是小学生的主要活动，不论对所学的课程是否感兴趣，孩子都要根据国家统一规定的教学大纲来学好所规定的课程。学生的主要生活就是上课、完成作业。课间休息和游戏时间很短，孩子面临的是和高年级学生一样的每天上午四节课，下午一般一节或两节课的课堂教学。因此，家长养成了每天养成询问孩子学习内容的习惯，每天帮助学生学着梳理一天的学习内容，监督并培养孩子按照老师的要求学习。

第三、家长协助孩子适应师生关系的变化。在小学，老师的角色主要是完成教学任务在生活上对学生的关心的比幼儿园老师要相对减少，与学生个别接触的时间比较少。因此，家长做到了经常与老师沟通，然后将老师对孩子的评价反馈给孩子，让孩子对老师尽快熟悉。

> 三、班级教师注重“幼小衔接”，扎实开展教育教学活动。

第一，教师加强了沟通和相互间的联系。联系分为三个层面：

1、加强了与幼儿园老师之间的联系，熟悉孩子特点，开展有针对性的教学。

2、加强了一年级老师之间的联系。根据学生在不同课堂上的反馈，总结孩子特点，采取针对性的教育策略。

3、注重不同教师与同一家长之间的沟通联系。让家长清楚孩子的长处和不足，有针对性地协助学校做好孩子的工作。

第二，加强了家长之间的联系。学校帮助家长互相认识，协助加强家长们之间的互相交流和沟通，从而让家长之间互相交流育儿经验，使幼儿能够适应小学学习与生活的节奏。

第三，加强了小学生生活自理能力的训练，注意对学生在书写，阅读等方面的好习惯的培养。

第四，利用家长问卷、家访、家长来校接送幼儿、电话交谈等形式，与家长及时沟通和交流，使家长们能够及时了解和掌握自己的孩子在幼小衔接方面所存在的问题，准确把握自己的孩子当前的发展水平和状况，并对其进行专门的教育和训练，取得相互理解和支持，使每一个孩子都能顺利的从幼儿园过渡到小学的学习与生活。

【篇12】接诉即办工作总结

顺义区政务服务局下好“四步棋”为“接诉即办”工作提质增效。

- 1.下好“先手棋”，让工作“干在前”。以大数据为基础，对群众反映强烈的问题和区域进行分析梳理，每七天对诉求量较多、自回访排名靠后的单位，集中开展预警调度，找准改进方向，优化工作举措，并进行实地督导。
- 2.下好“关键棋”，让根基“扎得稳”。把各单位“一把手”会议调度、现场调度“接诉即办”工作情况在镇街党工委书记点评会、区政府常务会上进行通报，突出“一把手”工作责任。
- 3.下好“帮带棋”，让技能“过得硬”。将专班办公室工作人员划为5个组，实行划片包干制度，对所有部门和镇街实行全覆盖、全流程、全天候一对一帮扶指导，提高群众诉求办理能力和工作水平。
- 4.下好“解困棋”，让难题“有人办”。建立“争议诉求处置会商”机制，针对职责交叉、权属不清的问题，由会商小组确定主责单位进行办理，确保群众诉求有人办、马上办、能办好。

【篇13】接诉即办工作总结

(1) 统一思想，铸牢为民服务意识。一是提高思想,强化认识。7月1日上午召开专题会议，传达学习曾书记调研讲话精神，强化认识提升，不断提高干部队伍思想自觉和工作作风。二是加强培训，提升能力。组织接诉即办全员培训会，就市区政策、案件办理、电话回访等不足环节进行培训，增强基层干部做群众工作的能力。

(2) 完善机制，提升为民服务水平。进一步梳理完善体制机制，明确接诉即办新十条，细化接单派单催单流程、退回重核、二次督办、录音回访等措施，实行全过程监督，压实责任，形成全流程闭环的管理机制。

(3) 问题导向，擦亮为民服务窗口。一是抓牢重点，解民忧。围绕“七有”要求和“五性”需求，采取蹲点调研、大数据分析等形式，深入分析研判，抓住关键症结，集中解决重点问题。二是精准施策，破难题。全面梳理重点人、重点事、重点点位，围绕诉求背后的深层次原因，强化高位调度，采取领导包干包案等制度，攻克难点补齐短板。同时，充分利用“吹哨报到机制，最大限度发挥行业部门的力量，解决辖区难点问题。三是未诉先办，降总量。充分发挥村居作用，针对往年多发事项等，提前介入，建立评估预警机制，避免引发大规模诉求。优化全镇网格和社区布局，不断提升社会精细化治理水平。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发