# 接诉即办工作总结范文(精选9篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-08-27

*新一代政务指的是建立对群众需求的快速反应机制，街道办事处执行一旦接到诉讼，就立即采取行动。 以下是为大家整理的关于接诉即办工作总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！【篇一】接诉即办工作总结　　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12...*

新一代政务指的是建立对群众需求的快速反应机制，街道办事处执行一旦接到诉讼，就立即采取行动。 以下是为大家整理的关于接诉即办工作总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！

**【篇一】接诉即办工作总结**

　　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。

　　xxx社区和xxx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。

**【篇二】接诉即办工作总结**

　　一、12345市民热线受理情况

　　12345市民热线网络办理新平台1月1日正式运行以来，上级领导高度重视市民热线工作。1月19日，郭永胜县长、参加了全市召开的市民热线工作调度会，全面传达了陈市长对市民热线工作作出的指示。围绕党委、政府的中心工作，我县热线工作按照“群众利益无小事”的工作原则，充分发挥热线办理工作贴近民生、体察民意、解决难题的服务功能，全面规范办理程序、逐步提高办理时效，不断提高工作的主动性、服务性和实效性。春节前后，在日受理量不断攀升的情况下，顺利处理办结了上级转办的各类电话事件，确保了春节期间热线工作的正常有序运转。

　　截至目前，我县共受理市民热线498件。其中，按期回复456件，回复率91.6%，列各县(市区)第四;满意办结率74%，列各县(市区)第三。分别是黑驾校、黑出租和春节期间客车甩客、倒客、违规收费、拒载等问题。其中，驾校类问题在日常办理中，存在没有明确主管部门，驾校拖延敷衍的现象。

　　社会治安问题。41件。主要涉及治安管理、户籍管理、交通违章罚款等事项。

　　医疗计生问题。27件。主要涉及举报超生、社会抚养费缴纳、新农合收费报销、无证行医、困难企业独生子女费发放等问题。

　　其他类问题。64件。包括环境保护、教育教学、城市管理等几个方面。常见的问题有个别企业污染空气饮水、城区部分地段排水困难、垃圾清理不及时、校车安全、学校乱收费、学生被强制补课等等。

　　二、12345市民热线受理中存在的问题

　　(一)重视程度不够。有的部门、乡镇没有真正认识到热线办理工作的重要意义，没有真正领会透上级党委、政府对热线的高度重视，没有真正把办理工作作为一项重要工作来推动。相当一部分单位对市民热线的理解还仅仅停留在“一个电话而已”的层面上，导致办理过程中，出现了相互推诿不接收，压着单子不办理，一再督促不回复，一旦回复多应付的现象。在我们回访来电人时发现，很多来电人对处理结果不满意，很难沟通安抚，甚至来电人会再次拨打市民热线要求回退承办单。这种情况无疑加大热线办理工作的负担，很大程度上影响全县热线工作的办结回复率。

　　(二)工作力量不强。大多数乡镇(办事处)热线工作挂靠在信访办公室，主要由一名信访办主任承办处理兼顾回复结果;有的县直部门安排办公室主任临时办理。随着市民热线受理量的不断增加，个别乡镇日受理量高达八个以上，工作人员少难以高质量完成办理任务;有的单位临时安排的兼职热线工作人员不够得力，协调能力差，许多事项转办下去，办不动、办不好、办不彻底。

　　(三)办理质量差。来电人对办理结果不满意的情况比较突出。有的单位对热线工作的办理存在应付了事的态度，办理前不沟通、不调查，办理后不解释、不安抚，与来电人缺乏联系沟通。这种情况直接导致了来电人对处理结果不理解，重复拨打热线，我县重复受理承办，事情难以得到一个圆满的结果。

　　三、对市民热线工作的几点建议

　　(一)提高思想认识，加强组织领导

　　为进一步提高各单位思想认识，建立健全组织机构。建议近期召开全县市民热线工作会议，再次强调市民热线工作的重要性，制定具体的考核办法，明确将市民热线工作纳入年终综合考评。各乡镇和各部门确立主要负责人为市民热线工作的第一责任人，同时要求各单位明确一名分管领导，配备至少一名专(兼)职工作人员，确保热线办理工作有人负责、一抓到底。

　　(二)健全工作机制，完善工作流程

　　建立完善规范的工作制度是开展好群众来访工作的重要基础，我们在借鉴宁津、夏津等县市好的经验做法的基础上，结合我县实际，制定了相应的热线工作制度，按照接收、分派、督办、回访、回复五个环节形成了一套完整的工作流程。工作中严格落实责任制，对工作人员进行明确分工，使每个工作环节都做到了专人负责，提高工作效率。

**【篇三】接诉即办工作总结**

　　我区在全区范围内召开接诉即办工作部署视频会议，旨在进一步推进接诉即办工作，通过解决好民生实事的成果来检验开展“不忘初心、牢记使命”主题教育取得的成效。区委书记于军强调，接诉即办是贯彻落实党的十九届四中全会精神、夯实基层治理基础的重要抓手，是“不忘初心、牢记使命”主题教育最生动的实践，要按照区委书记月度工作点评会部署要求，以时不我待的紧迫感和责无旁贷的使命感，强化大抓基层的鲜明导向，不断加大工作力度，不断完善工作机制，不断创新工作方法，持续深化接诉即办，体现保障民生的力度、速度、温度，全力以赴解决好群众身边的操心事烦心事揪心事，在服务群众中更好践行初心使命。区委副书记、代区长曾劲，区政协主席刘勇出席会议。

　　通过视频会议系统，清河街道、紫竹院街道、上庄镇、曙光街道、八里庄街道汇报了近期接诉即办情况，分析了目前存在的问题，表示要增强责任感使命感紧迫感，结合开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，强化责任担当，发扬斗争精神，进一步严格落实领导包片、包案制度，全力解决好群众诉求问题；加强对标对表，提升解决率和满意率；进一步深化“吹哨报到”机制，强化诉求解决实效；加强疑难问题研究，强化工作督促检查，切实把工作抓紧抓实抓好。领导班子和领导干部要落实责任，高度重视、加大力度、深入基层、直插一线、上门服务，确保各项工作措施落实落地，切实做到民有所呼、我有所应。随后，青龙桥街道、海淀街道介绍了工作成效和机制，分享了从接诉即办实践中汲取的好经验好做法，为全区接诉即办工作的开展提供了鲜活样板。会议要求，各街镇要加强学习借鉴，运用到本单位工作实际中，以实际行动提升接诉即办工作水平。

　　于军对相关街镇存在的问题一一点评，深入分析，找到症结，补齐短板，同时就不断完善接诉即办机制，做好为民办实事工作提出要求。于军强调，要明确当前形势和目标任务，提高政治站位，树立“不进则退、缓进则退”的理念，进一步高度重视，勇于担当，敢于碰硬，攻坚克难，迅速行动，学习兄弟区先进经验和做法，把接诉即办作为检验宗旨意识强不强、人民立场牢不牢、群众工作水平高不高的“试金石”，以接诉即办的深化来推动基层社会治理能力和水平的提升，将接诉即办中探索出的有效措施办法固化、升华为城市治理的长效机制。要发挥好区域化党建平台作用，努力形成共建共治共享的地区新型合作伙伴关系，不断加强治理能力和治理体系现代化建设。

　　于军强调，要坚持党建引领，以人民为中心，围绕“七有”要求和“五性”需求，落实接诉即办、未诉先办，真正俯下身去与老百姓沟通，直奔现场、直面问题、迎难而上，围着群众转，沉到一线干，切实做好诉求回访工作，着力解决群众最急最忧最盼的身边事。各部门、各街镇要坚持问题导向，强化担当作为，改进工作作风，切实解决好群众反映强烈的突出问题，确保接诉即办取得看得见、感受得到的成效。要切实将接诉即办工作“置顶”，加强监督检查，推动整改落实，确保打好攻坚战。全区各单位要做到思想认识到位、压力传导到位、群众工作到位，将爱党爱国热情转化为向上奋斗的强大动力，以钉钉子精神将各项保障和改善民生重点工作落地落实，为深化落实“两新两高”战略，推动区域创新和跨越式高质量发展不懈努力。

**【篇四】接诉即办工作总结**

　　——记北京市202\_-202\_年度“接诉即办”改革工作先进个人石景山区城市管理监督指挥中心张建同志先进事迹

　　张建同志现任石景山区城市管理监督指挥中心热线受理科科长。工作中，他始终坚持以人为本，关注民生，心系百姓，勤奋工作，认真履职，积极协调各部门，群策群力，很好的解决了居民身边的操心事烦心事揪心事，因工作业绩突出，被评为北京市202\_-202\_年度“接诉即办”改革工作先进个人。

>　　一、主动担当尽责，积极解决居民诉求

　　张建同志自担任热线受理科科长以来，承担全区“接诉即办”案件的分派、协调工作。他善于学习，吸纳新知识，先学一步、深学一层，认真梳理各类案件派发依据，多次组织参与区级、基层业务培训，带领指挥中心平台全体工作人员，积极协调协助各部门努力解决各类诉求。记得前不久，市民反映杨庄北区7号楼楼前种植的29棵松柏现已长到2层楼高，挡住了居民室内采光，希望政府可以帮助解决。接到诉求后，张建同志仔细对照了小区规划图，多次会同街道、居委会到现场了解情况。经调查，绿植规划施工面积大，又涉及多个部门，协调难度大，但张建同志并没有气馁，通过不断与相关部门会商，集思广益，最终联合八角街道办事处、区园林局、实兴腾飞集团等多家部门，共同商讨移植松柏并补种碧桃树的解决方案。移植工作稳步开展，不仅解决了长期困扰居民采光的问题，还增加了社区的绿植观赏价值，小区居民纷纷点赞。

>　　二、优化工作机制，群策群力解难题

　　针对群众诉求越来越多元化，张建同志立足本职工作，不断思考完善，优化工作机制。先后协调案件1300余件，牵头组织、参与协调会280余场，协调解决紧急事件1000余件，参与制定了“接诉即办”工作的多项实施方案、操作手册和考核办法，完善“接诉即办”基层工作体系，推进“双派双考”机制，强化各职能部门协同联动，群策群力为百姓解决难题。记得家住苹果园街道西井四区3号楼的居民反映：楼前车棚较高，遮挡自家采光，希望将楼前停车棚的高度降低。接诉后，张建同志会同相关部门一起到现场实地查看，经调查，一层居民楼前的停车棚挡住了采光，并且常年积水，产生的垃圾也无法清理，车棚面积近300平米，协调难度高，施工面积大，张建同志多次组织苹果园街道、海三社区居委会、实兴集团等相关单位召开现场协调会，带队逐户走访，切实了解多方需求，做好群众思想工作，同时连同物业专员核实规划手续，召开专题会议研究，最终决定对车棚进行降高改造。经过紧张有序的施工，在不影响居民正常使用的情况下，双拱形的车棚变成了坡形，高度降低了1米，并对走廊地面进行垫高、做防水、慢坡处理，下雨不再积水，垃圾也得到了及时清理。对于百姓遇到的困难，张建同志用情用心履职，并没有敷衍了事，而是承诺了就实打实地去办，用实实在在的行动践行为民服务的理念，获得居民的好评。

>　　三、运用数据分析，向“未诉先办”转变

　　永引渠南路已开通数月，但周边与永引渠南路交汇的刘娘府南街、刘娘府路、琅山北街等道路因规划问题正积极逐步开通，短期内周边居民需要绕道进入永引渠南路，出行时间较长。张建同志认真分析了因各条道路开通与居民停车之间的矛盾产生诉求的原因以及相关诉求数据之后，在得知刘娘府路和琅山北街将要开通需要告知居民挪车并开展执法工作时，他立即协调规自分局、城管委、住建委、交通支队、苹果园街道、小区物业、道路建设单位等部门到现场勘查，走访周围群众，听取建议，确定了“疏导在前、停车有位、开通在后、跟进执法”的工作顺序，有效化解了道路开通与停车难的矛盾，顺利保障了道路的开通，方便了周边小区居民的出行，用实际行动践行了由“接诉即办”向“未诉先办”转变。

　　“利民之事，丝发必兴；厉民之事，毫末必去”。张建同志在工作中始终心系群众的身边事，闻风而动、全时响应。无论事务繁杂的白天，或是睡眼朦胧的深夜，始终坚持维护百姓利益，为的是不错过每一件“份内事”。

**【篇五】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。

**【篇六】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，真抓实管

　　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辩法析理\*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、辩法析理、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，对己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。

**【篇七】接诉即办工作总结**

　　本学期各项工作即将结束，在孩子们即将完成大班上学期学习任务之际，我们班级全体教师坐在一起，对照本学期初制定的班级工作计划，回首所做过的工作，共同总结经验，反思不足，具体总结如下：

　　>一、开展了具有班级特色的教育教学工作：

　　1、本学期，我班结合大班的年龄特点，把工作的重点放在了幼小衔接的准备工作上面。在实施计划的过程中，根据班级幼儿的实际发展水平，有目的、有计划地将教育教学活动渗透在幼儿的日常生活、各学科领域、各活动区域以及幼儿家庭教育当中。经过一个学期的努力，每一位幼儿幼儿在原有基础上都获得了不同程度的提高。

　　2、在幼小衔接的准备工作中，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，我们认为：班级大部分幼儿能够较认真的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的与同伴进行游戏，遇到困难时能够和同伴们共同商讨解决问题的方法，班级幼儿社会交往能力得到了很好的提高。

　　3、在日常教学中，继续以园本课程为指导开展主题活动，本学期我们进行了花和运动两个主题，教师结合幼儿的已有经验和兴趣设计活动，活动中体现幼儿为主体的原则，做好幼儿的实证收集，及时展示幼儿活动情况，帮助家长了解主题进展情况，充分体现主题活动的延续和深入。

　　4、本学期我们根据主题进展情况设计一些与主题有关的区域活动材料，活动区材料根据主题的进展及有计划有目的进行投放，适时地与以调整。本学期应家长的要求在活动区增设的一些棋类游戏也达到了较好的效果。

　　5、班级环境的布置与主题密切配合，发挥班级幼儿的美术特长，每一次的环境布置都邀请幼儿共同商量、共同完成，在花花世界、我们一起来运动、新年到了的环境布置中充分体现出了班级幼儿集体的智慧。

　　6、本学期，班级幼儿参与了班级种植园地的建立，我们结合主题在种植园地里面种了许多的花卉，幼儿学习进行观察记录，以此了解植物的生长习性和生长过程。

　　7、学期初，我们提出将浸入式英语活动运用到体能活动中的设想，经过一学期的努力，我们发现，除英语老师独立带班的水平提高很快以外，班级幼儿的英语会话水平也得到了较大程度的提高。

　　8、本学期，我们着重幼儿健康体质的培养，组织幼儿坚持开展体育锻炼，在本次的小小运动会上，班级幼儿在团体操表演以及各单项比赛中获得了较好成绩。

　　9、本学期，组织幼儿积极参与了园里组织的各项大型活动，其中中秋节大带小活动、国庆亲子看花展活动、家长开放日、秋游、迎新年小小运动会等活动都获得家长以及园领导、同事们的好评。

　　>二、引进家长参与班级管理机制，鼓励家长真正成为教育的主人：

　　本学期，我们采取家长参与班级管理，工作中多发挥家长委员、家庭联络小组组长的作用，及时让家长们了解班级教育教学情况、幼儿在园情况，具体做法为：

　　1、鼓励家长配合做好幼小衔接的准备工作，通过每周一次的亲子作业让家长了解幼小衔接进展情况，及时了解幼儿发展水平。

　　2、每一次的主题活动家长都能够积极参与，主动通过各种渠道为主题的开展提供各种有价值资料，有了家长的参与，我们本学期的教育活动真正做到了家园共育。

　　3、做好幼儿专访、约访、电访工作，及时与家长进行沟通，向家长汇报幼儿在园情况，了解幼儿在家情况，努力达成教育的一致性。

　　4、鼓励家长积极参与园里、班级举行的各项亲子活动，其中亲子制作花的大书、小小运动会上亲子跳绳表演、参观花卉市场、参观迎春花展等活动，家长们都能够积极参加，家长与教师间建构起了平等、信任、友谊的桥梁。

**【篇八】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。

**【篇九】接诉即办工作总结**

　　民有所呼，我有所应。整合服务热线，实现“接诉即办”，是提高保障和改善民生水平、切实增强群众获得感幸福感安全感的应有之举，也是直面社会主要矛盾转化、努力满足人民群众的美好生活需要的务实之举，更是以首善标准提高基层治理水平、推动国家治理体系和治理能力现代化的改革创新之举。实施“接诉即办”以来，各级党委政府和全体党员干部以党的政治建设为统领、以群众诉求为哨声，快速响应，坚守岗位，协同配合，为解决群众反映强烈的问题和诉求拿出了许多举措、做了很多工作，保持了较高的诉求办结率和群众满意度。同事们纷纷感慨，每当看到诉求难题得到成功解决、听到群众的肯定与感谢，再多的辛苦也值得，群众的获得感就是干部的成就感。

　　群众利益无小事，“接诉即办”见担当。通过对诉求内容的梳理不难发现，群众的身边之事、当务之急、利益之痛占了绝大多数，可以形象地概括为“水电气热路、情理法人事、历史和现实、轻重与缓急”，诸如公共空间被占用、高层楼房用水难、服务态度不够好、生活设施需配齐、遗留问题心头结等等。针对这些多元化、碎片化、持续化的诉求，基层建立了快速响应机制，真正做到“第一时间响应、及时研判处理、适时办结反馈”，搭建了提出问题与解决问题、联系群众与服务群众之间的桥梁。无论事务繁杂的白天，或是睡眼朦胧的深夜，基层干部们24小时保持手机畅通，为的是不错过每一件“分内事”，用实干与坚守诠释责任。

　　改革创新是具体的，加强和改进基层治理是现实的。习近平总书记多次深入北京一线考察，就首都改革发展和建设治理作出重要指示，为基层社会治理提供了重要指引。作为大国首都、超大城市，北京的“城市管理要像绣花一样精细”。实现城市管理和社会治理的精细化，离不开思想的解放、体制的改革、方法的创新。去年以来，北京主动适应基层治理新特点和新规律，探索党建引领新路径，创新推进了“街乡吹哨、部门报到”工作机制，推动重心下移、权力下放、力量下沉，形成在一线解决问题、落实到群众身边的工作导向，实现资源整合、责权统一、上下联动，努力把党的政治优势、组织优势转化为基层治理优势，取得了很好的实践成果。

　　为人民服务是本分，服务不好是失职。我们应该把握改革创新的新机遇，以“接诉即办”为突破口，不断提高“四个服务”能力和水平，切实把群众的诉求解决到位，一个问题一个问题加以解决，一个难点一个难点用力突破，干一件、成一件，用实干取信于民、造福于民。困难面前见担当，当前在“接诉即办”工作中也存在一些落实上的难点和痛点，主要是制度的磨合、人员的调度、落实的成效、考核的科学。这就倒逼基层组织和政府部门要着眼治理的高度、服务的本分，用耐心的沟通、积极的姿态、得力的举措回应好、解决好群众的诉求，多做暖民心之事，多行解民忧之举，多听为民生之言，不断提高公信力、执行力、凝聚力，真正担当起服务群众、建设首都、报效国家的历史使命。基层党员干部必须适应新时代，主动到“事上练”，练就真功夫、硬本领，遇事多同群众商量，以“事不避难，义不逃责”的使命担当，牢牢靠靠扛起责任，扎扎实实推进工作，用实干和坚守书写时代答卷。

　　与此同时，置身基层一线，我们更应该做的是，化“被动响应”为“主动出击”，围绕群众的痛点难点焦点，超前研判谋划，主动开展工作，凡是想在前头、走在前列、干在实处，提高基层治理和公共服务的针对性、有效性，避免陷入“被动应付”“疲于奔命”的恶性循环。为此，至少有三个方面可以努力，一是加强党的基层组织建设，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，协调各方、齐心协力，把组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众的职责落实到位。二是畅通拓宽沟通民意的渠道，以“三务”公开为载体，搭建党群、干群之间有效沟通的桥梁，确保“群众一有困难首先想到的是近在眼前的基层干部”，绝不能“关起门来等任务”，更不能闭塞言路。三是力戒形式主义，结合“基层减负年”、规范督查考核、“放管服”改革等工作，集中整治群众身边的形式主义官僚主义和不正之风，真正俯下身子、放低姿态、深入群众，把工作做到实处。化“被动”为“主动”，工作会更多从容。

　　“利民之事，丝发必兴；厉民之事，毫末必去”。群众利益无小事，既然党和人民把责任赋予，就要以对党的忠诚、对人民的赤诚、对事业的热忱，履好职、尽好责，用实干创造美好生活。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！