# 202\_年工作总结及202\_年工作打算精选范文

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-05-11

*20\_年工作总结及20\_年工作打算精选范文 20\_年，在县委、县政府的正确领导、市效能热线办的精心指导和相关部门的大力支持下，县热线办紧紧围绕县委、县政府中心工作，紧扣“两地一心”发展战略和“五大强县行动”，切实做好群众热线诉求、书记县长信...*

20\_年工作总结及20\_年工作打算精选范文

20\_年，在县委、县政府的正确领导、市效能热线办的精心指导和相关部门的大力支持下，县热线办紧紧围绕县委、县政府中心工作，紧扣“两地一心”发展战略和“五大强县行动”，切实做好群众热线诉求、书记县长信箱等工作，现就全年工作总结如下。

>一、健全机制，保证热线运行

进一步健全12345政府服务热线工作运行、考核机制，严格规范热线工作流程，做到事事有回音、件件有答复，切实解决群众关注热点。截至12月25日，县热线办共受理热线工单28848件，其中，交办25728件，直办3120件，按期办结率达100%，联系率94.56%，满意率87.35%。通过电话督办催办热线工单143件，发出督办通知单40份，现场督办重复投诉事项或需要多部门联合办理的事项24件，领导批示督办重要事项36件，重要来电90件。办理书记、县长信箱1250余件。制发《效能热线简报》39期，上报信息52篇，被采用6篇。办理《12345问政阳光直播间》19期22件，《12345演播室》18期20件，《12345回音栏目》11期13件。

>二、因势导利，夯实队伍建设

自去年7月20日以来，“县惠民帮扶中心”更名为“县12345政府服务热线办公室(挂书记县长信箱牌子)”，隶属县政府办事业单位。由于机构调整，分流工作人员5人，解散公益性岗位2人，退居二线领导1人，援藏干部1人，因病去世职工1人，到非贫困村担任第一书记1人，固定坚守一线3人，另兼财务政工人事、党政办日常事务及考核3人，共计3-4人承担13-14人工作任务。县热线办及时采取应对措施，保障工作有序开展。

(一)全力以赴。取消了全部在家工作人员公休，县热线办同志已经有两年因工作未休公休。

(二)充实关键岗位。调剂综合办1名工作人员到热线信息股负责《热线简报》和书记、县长信箱办理工作，同时兼顾办公室工作。

(三)采取应急措施。全力培植AB岗位，每一个重点岗位至少安排B岗。全员推行每月轮岗办法，培养职工单当独面、全面胜任工作能力。

(四)提升工作素质。坚持每周多次组织召开职工大会，充分激发职工工作热情，强化职工责任担当意识、责任意识。加强职工业务知识、工作方法培训，抓住及时受理、准确交办、高质量回复等重点、关键环节，培养科学回访、交流、督办的工作方法技巧。

>三、加强对接，构建工作合力

(一)加强与市效能热线办对接。每月，及时主动寻求市效能热线办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。

(二)加强工作总结对接。先后数次向县委、县政府汇报工作。县委蒋喻新书记，县政府胡铭超县长、吴红彬常务副县长作出批示并组织研究解决具体问题。县政府办陈平主任先后多次主持研究、过问工作运行情况，提出具体工作要求，协调、督办重难点工单，亲自组织全县相关责任单位对不满意工单办理进行整改。县效能办与热线办常规工作与专项督察督办有机协作，无缝对接。开展4轮专项大督查，及经常性的常规督查。

(三)加强与二级网络单位对接。今年，组织召开二级网络单位联席会议10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。通过热线工作系统，发出专项指导意见8次。开展为期两个月的专项治理。效能问责单位9个，涉及责任人14人。

>四、规范流程，强化工单办理

(一)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。

(二)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、县效能办的的强力支持下，县热线办向责任单位发出整改通知(函)16份，涉及单位52个。逐步突破薄弱、死角环节。

(三)强化目标考核。县热线办坚持每周一通报，每月一小结。为了切实解决群众合理诉求、督促热线工作目标顺利完成，县委、县政府目标考核办公室下发了对效能热线工作实行逗硬目标考核。

>五、履职尽责，服务全县中心工作

(一)细化措施，开展党廉评价工作。为着力推进政府服务热线作风效能建设，切实提高为民服务水平，畅通群众诉求渠道，积极排民忧、解民难，努力维护政府风清气正的形象，全面提高群众对我县热线系统党风廉政建设的知晓率和满意度，县热线办制订了工作方案，强化了宣传，细化了措施，建立了工作台账，并及时向县纪委(监察局)报送工单82件，及时报告工作开展的进度和效果。

(二)通力配合，做好换届选举工作。为了做好村(社区)“两委”换届工作，从1月2日起到换届结束，县热线办每周收集有关选举流程不规范、参选人员素质差、投诉贿选、咨询换届选举时间及政策等工单，共123件，建立好工作台账，提供相关线索，及时反馈给县委组织部和纪委(监察局)。

(三)督查督办，通报环保整治效果。抓紧落实县委、县政府工作安排，大力宣传环境保护工作，及时受理、交办环保类工单，督促责任单位认真办理，督查督办群众不满意工单。自8月1日到9月下旬，共督查督办涉及环保类工单260余件。制发《我县环保突出问题热线工单受理情况专报》27期。

(四)攻坚克难，开展脱贫攻坚活动。深入贫困村蓬莱镇豪子口村和非贫困村河边镇解化沟村开展脱贫攻坚工作，结合两村实际情况，提出加强班子队伍建设指导意见，帮助理清工作思路，帮助该村完善基础设施，打紧安排、多方协调争取扶贫资金，全力改善两村生产生活条件。10月起，县热线办除一人值守热线外，其他干部职工都坚持周周下村、天天下村参加脱贫攻坚工作。围绕“一超六有”和“一低五有”脱贫标准，用我们的真心换取贫困群众的真情，多举措为贫困群众早日脱贫想办法、出点子。11月16日，为了确保困难群众能够温暖过冬，全体工作干部深入到豪子口村和解化沟村51户贫困群众家中，送去了生活必需品米、面、油和日常用品。

>六、工作中存在的问题及原因分析

一是群众满意率有待提高。原因分析:畅通、规范群众诉求渠道，服务群众的意识有待强化。

二是责任担当意识有待加强。原因分析:调查、回复、疏导、追责做得不够实。

三是业务素质，服务群众工作方法有待提升。原因分析:学习系统知识、深入一线调研、总结经验工作做得不够实。

四是人员少，任务重，工作持续性不强。原因分析:由于机构调整、援藏、选派第一书记、职工因病去世，目前从事一线工作人员只有3人。

>七、下一步工作打算

(一)做实受理交办。重点是24小时值守，第一时间受理，准确交办。

(二)做实催办督办。重点是及时办理，不得逾期回复。

(三)做实办理回复。建好不满意、重复来电工单台账，分析研判。重点是调查核实要深入，基本情况要清晰，政策(法律)依据要充分，解决措施要实在，解释疏导要细致，办理结果要到位，努力提高群众满意率。

(四)抓亮载体。坚持办好热线《周报》、《月报》、《专报》，及时总结工作成绩，归纳不足。坚持办好《12345回音栏目》，及时报送工作信息，重点塑造先进典型，交流工作经验。有力宣传、指导热线工作。

(五)做实督查考核。坚持每周梳理工单，分析归纳总结亮点与不足，针对问题及时督查跟进，限期整改。坚持日常考核与年终考核相结合，准确考评工作成绩。

(六)建强工作队伍。重点解决人员保障问题，加强对工作激情、工作方法技巧指导培训，不烦、不躁，努力打造一支富有工作激情、高度认真负责、多岗位全面胜任、团结协作，积极工作、能工作、善于工作的政务热线工作队伍。

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！