

# 2023年大班活动变脸娃娃 大班半日活动 家长心得体会(汇总10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那么，我们该怎么写总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 自我年度工作总结 年度工作总结篇一

为了让我们更快地了解公司、适应工作，公司特地从7月8日开始对我们进行了为期一周的新员工入职岗前培训。这次培训的内容十分丰富，主要有公司历史沿革、公司组织机构与企业文化介绍、公司领导讲座、各部门负责人讲授相关专业知识和自身经验的传授、安全、管理体系以及档案管理等诸多方面的系统学习。经过七天的培训，使我在最短的时间里了解到本公司的基本运作流程，以及公司的发展历程与企业文化、企业现状和一些我以前从未接触过的专业知识等。通过这次培训，使我受益非浅、深有体会。

开始培训的第一天就是介绍单位的历史沿革，芮书记介绍得很详细，仿佛带领我们重走过这50多年的风雨，见证企业的进化，也了解到了其中的艰辛。这使我们更加珍惜现在来之不易的今天，激励我们更加努力去建设辉煌的明天。

在同一天，张书记为我们介绍了公司现在的组织机构，使我们从宏观上了解公司的各大部门及其主要职能，为以后联系工作，提高工作效率做好铺垫。张书记还为我们详细地介绍了本公司的企业文化。在我工作的3个月来，我感觉公司的工作氛围、人际交往甚至是走在公司的路上都是有激情而又放松的。有激情是因为在工作中能学习到很多的知识与技巧，放松则是心理上的，这正是“工作着并快乐着”的感觉，让我感到无比的满足。

我在公司的档案室工作，在学校学习的也是专业的档案知识，可以说，对于勘察测量这方面来说，我完全是个门外汉。这一次培训，是我第一次系统接触这方面的知识，真是受益不少，学到了很多新的知识。

经过几次专业知识的培训，我大致了解了公司的主要工作任务，大概分为勘察、测量、岩土试验、测试这几大方面，并分别有对应的部门负责。比如说工程师办公室主要负责岩土工程工作，主要有勘察、设计、治理、检验、监测；测试中心主要负责原位测试、桩基检测等等。并且我对其主要工作流程以及一些术语也有了大致的了解，总算不会像刚来的时候一样，连公司的主要业务都不清不白了。

用了一天的时间，我们系统学习了安全方面的知识与公司管理体系方面的知识。我想这对于我们应届毕业生来说，还是比较陌生的知识。我认为其目的就是为了：一、保证安全生产；二、提高工作效率；三、提升企业形象。最终的目的就是使利益最大化。在这基础上有很多理论的知识与制度，这还需要我们在平时的工作中就注意，比如安全，在任何一个细小的环节中我们都要注意安全的问题，比如人走断电、防火、防盗，还有特别是在施工现场的一些用电安全、人员安全等。这些在实际工作之后可能才能注意到更多问题，并写入制度，是安全管理更加规范。

公司是本行业第一批获得管理体系三标合一的公司，并有符合公司实际情况的管理方针。在学习中我们学习到了一个以不变应万变的管理模式，也就是pdca循环：从plan(计划)到do(实施)到check(分析检查)到action(持续改进)。不管是qhsems、ems、ohsms这一循环始终贯穿其中。仔细看，这一循环也适用于我们生活各方面，这其实也就是一个经验积累的过程，从不会到会，从不好到好，从好到更好的一个过程。我相信，这个简单而明确的循环会伴随我一生，成为我不断进步的标尺。

最后一天我们首先学习了公司的档案管理制度及公司档案室的主要职能。由于我是在档案室工作，并且已经进行过2个月的实习，对这一方面比较熟悉。我认为档案的价值在于利用，在别人需要资料的时候，能快速及时地找到所需资料是档案是档案人员最主要的职责。公司的档案室已有了50几年的历史，制度健全，库房分类明确。在实习中，我就深深的体会到，我没有选错单位。有好的基本建设，有好的师傅，真正的让我能学以致用，并能通过实践体验更好地掌握理论知识。公司档案室还兼管着规范与杂志的管理，并有专门的阅览室，是专业技术人员能及时了解新规范掌握行业新动态。

人事方面，李主任主要为我们介绍了新进员工的待遇、假期、职称等问题。我想这也应该是我们很关心的一个话题。李主任介绍得很详细，分别介绍了各部门的工资情况，我也觉得越透明越公平，越公开越不敏感。我比较关心职称的问题，档案系列的. 职称是要上社会去考的，我想从现在开始就应该抓住专业知识不放松，争取能早日更上一层楼。

这次培训中我学到了很多知识，但感触最深的是每一位领导基本上都提到一个要求，那就是学习、学习、在学习。一刻也不能放松，不仅要转研本专业的知识，还要了解其他专业的知识，比如说我自己，就应该多了解了解勘察、测量等方面的知识，这样有利于我了解档案内容，提高工作效率与质量。此外，就是希望能尽快地进入工作状态，做好思想意识的转变，从受者转变成施者。我认为我在这方面做得也比较到位，毕竟已经经过了2个月的实习，感觉现在也慢慢走上正轨了。最后就是希望我们能脚踏实地的工作，养成良好的工作与生活习惯，为自己积累资本、为公司创造利益。

到现在为止我已经在公司工作了3个月了，这次的职前培训让我对公司有了更深的了解，增进了不少知识，更重要的是让我对自己有了新的认识与新的奋斗目标，“水不流则腐，人不进则退”，在今后的工作中，生活中我将加倍地学习，不断地提高自己的素质。在公司走“新、特、精”强企之路之

际，我作为公司的一员，也要有这样的理念，发展自身的“新、特、精”，为适应公司不断发展的需求完善自己，争取做到自己对公司利益的最大化。

## 自我年度工作总结 年度工作总结篇二

20xx年，在市委、市区政府的正确领导下，在省信访局的关心指导下，全市广大信访干部深入贯彻落实科学发展观，围绕社会稳定大局，按照“大接访、大化解、大宣传”的信访工作总体思路，不断推进工作，全市信访工作呈现出“一好转三提高三下降”良好态势，一好转即：信访秩序全面好转；三提高即：信访办结率、停访息诉率、群众满意率提高；三下降即：越级访、重复访、集体访总量均明显下降。20xx年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比20xx年增长 %。其中办理群众来信 件次，比20xx年减少 %；接待群众来访 批次 人次，分别比20xx年增加 %和 %。重复访 批次 人次，同比下降 %；越级访 批次 人次，同比下降 %；集体访 批次 人次，同比下降 %。按信访总人次与全市人口总量之比，我市的越级访、重复访、集体访在全省十四个市州排名末位。

一、确保四个到位，使信访工作的地位得到前所未有的提高。近年来，群众来信来访呈持续上升趋势，信访工作任务繁重、压力加大。市委、市区政府十分重视从加大领导力度、增加财政投入、强化组织建设、提高政治地位等四方面加强信访工作，强劲推动我市信访工作迈上了新台阶。

1、加大领导力度，确保政策支持到位：主要领导经常接访、调查、研究信访工作，为信访工作提供了高视点、广角度、深层次的智力支持。市委常委会、市区政府常务会全年研究信访工作10余次。市委书记李亿龙、市长易鹏飞在按季度定期接待群众来访的同时不定期下访和约访、督促重大信访事项办理、经常下基层调查研究。市委、市区政府全体班子成员

按制度定期接待上访群众，共接待群众来访 人次，批阅人民来信 件，撰写信访调研报告、理论文章 篇。市直机关有38个单位自3月份以来坚持每个星期一安排一名班子成员公开接访。省委8号文件下达后，李亿龙书记召集市委常委会专题听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的编制、人事、经费、管理等重大问题，为我市创新落实省委8号文件指明了方向，奠定了基础。

2、增加财政投入，确保办公经费到位：通过调整增加财政预算、解决福利待遇、添置办公设施、追加工作经费等使信访部门逐渐由弱转强□20xx年，市本级信访工作的财政预算在前几年连续大幅度增长的基础上又曾加了12.5%，联席会议办的工作经费20xx年以前只安排xx0元/年□20xx年调整到40000元/年，增幅达100%。全市13个县市的信访经费都能满足工作需要，大多数县市按公安部门的预算标准纳入预算。在x委书记李亿龙同志的亲自安排下，年初恢复了实行津补贴统发时取消了的信访岗位津贴，且标准由原来的 120元/月增加到200元/月。近几年，市委发出每年为信访系统办一两件事实的号召□20xx年有10个县(市、区)为信访局配了小车;20xx年，市委、市区政府要求为每名信访工作人员配备一台电脑的工作已于10月份前落实到位。电脑的配备，为我市信访信息化工作奠定了基础。在行政机关办公场地普遍紧张、狭窄的情况下，市委、政府为市信访局安排了1100多平方米的办公室，市信访局20xx年上半年就可以搬到宽敞明亮、舒适大气新办公室工作。

3、强化组织建设，确保工作力度到位：强化信访工作领导班子、协调机构和工作队伍三大块的组织、机制建设，保障人力充足，力度强劲□20xx年，省委8号文件下发后，怀化市业已形成的“一个领导核心、两套协调班子、三支工作队伍”的信访工作系统从理论上、政策上、实践上都得到进一步加强。“一个领导核心”是指各级党委对信访工作的领导核心权威和作用，怀化市自20xx年7月份以来就不间断地开展市、

县、乡三级和党、政、企、事、法、群六条线党委“一把手”大接访活动。今年1-11月，各级各战线党委书记有人次参与接访件次，“一把手”接访实践极大地强化了各级党委对信访工作的领导。“两套协调班子”是指信访工作领导小组和信访联席会议，我市认真落实了市委副书记任联席会议第一召集人、政法委书记或常务副市长任联系会议召集人和信访领导小组组长的要求，建立健全了这两套班子的工作机制，实现了两套班子的协调、高效运作。“三支工作队伍”是指接访办信队伍、包案稳控队伍、督查监管队伍。20xx年主要是通过政策和制度建设、长效机制建设两个方面的完善工作使三支队伍的管理都有了明确、规范的政策、制度、程序依据。例如建立《县级领导包案制度》、《信访工作责任追究制度》等。

4、提高政治地位，确保政治待遇到位：强化“三项建议权”、解决信访工作者职级、建立新提拔干部信访挂职机制、加大信访绩效考核力度。市委书记李亿龙提出“要把处理和协调人民内部矛盾的能力作为干部任免的重要依据”。市委、市政府通过出台《政府决策的信访风险评估》、《党政机关信访工作绩效考核制度》等政策，从程序上保证了信访机构“决策建议、人事建议、奖惩建议”等三项建议权的行使，赋予了信访工作部门较高的权威。4-11月，市、县两级信访部门行使“三项建议权”，向党委政府提出决策建议160余条、人事建议40多件、奖惩建议260余件，基本被采纳。市委组织部建立了《领导干部信访实践制度》，市、县两级组织部门安排到“信访实践岗位”培养锻炼新提拔、拟提拔、拟交流干部700余人次，现已被提拔为处级干部的有17人、被推荐为处级后备干部的有35人，科级干部经过信访实践培训的以后交流、提拔的有380余人；最近一年多时间里，市信访局调入、提拔、调出处级干部7人，占在编干部的50%。市委通过实实在在的“用人导向”促成了信访干部的政治素质、业务素质、纪律素质的增强和群众意识的提高，进而促成了信访干部的政治地位提高。

二、狠抓四项创新，使信访工作的力度得到前所未有的加强。制度、方法、机制、考核等管理方式的完善、创新不断推进着怀化市信访工作效率提高和来信来访秩序规范。

一是抓信访机制建设，创新落实省委8号文件，建立了科学规范的信访工作机制。一是完善了“四位一体”的信访组织管理体系：信访联席会议、信访领导小组、信访复查复核委员会和信访局“四位一体”的组织管理体系健全，运作机制完善。1-11月我市市县两级参与处理信访事务的党政机关、企事业单位近800个(次)；针对热点问题组织的专门工作组有420多个(次)。二是创造了“四级包案”的信访责任管理模式：即市、县、乡、村四级组织和干部根据“属地管理、分级负责”的原则和信访事项处置的实际需要开展“包调研、包调处、包兑现、包救济、包稳控、包息访”的包案活动。全市包案416起，已息访392起，其中市级领导包案32起，县级领导包案196起。三是创造了“四调联动”的信访矛盾调处机制：即信访部门跳出“接、转、交、督”的旧框框，积极主动地“办”，参与到人民调解、行政调解、司法调解的过程中去，初步成为一种独具特色的调解形式——信访调解，形成“四调联动”的格局。四是创造了“四网并行”的信访信息收集系统：即加强横向联系，充分发挥信访、维稳、公安、国安四种网络各自的优势，做到“信息共享、工作互补、联合行动、各有侧重”。一年里，我市有近1/3的信访信息来自其它非信访部门，市县两级信访部门向维稳、公安、国安提供的有效信息近400条，由两个以上的部门联合处置信访事项1200余起。

二是抓信访积案化解，创新老户积案化解方式，营造了关注民生的和谐信访氛围。信访积案的处理涉及信访、纪检、维稳、司法等部门，在信访投诉的同时还可以通过依法诉讼、纪检监察、劳动仲裁、人民调解等非信访途径解决，如果处理不当大多数“积案”难以“案结事了”，甚至还会导致矛盾升级，引发群体的事件，留下后遗症。鉴于这类复杂的信访事项涉及多个部门、多个行业，且类似事项在怀化市全年

上访总量中所占比重接近10%，仅仅是简单地交、转，可能会出现部门之间推诿、扯皮，大量信访事项“积压”的现象。怀化市采取了“五虎牧羊阵”的方式联合督办处理，即：在《联席会议办工作程序》中明确规定遇到这类复杂案件，应由联席办(或信访部门)牵头，将《信访事项交办(转办)函》、《信访事由摘要》和《市直相关部门责任分摊表》抄送给业务主管部门、综治维稳部门、司法检察部门、纪检监察部门，明确信访部门跟踪督办、业务主管部门调解裁决、综治维稳部门适时稳控、司法检察部门法律援助、纪检监察部门审计查处的责任，形成五个部门共同领导、调度、协调、督促相关的下属机关同步办理同一信访事项的格局。“五虎牧羊阵”的摆布，解决了信访人多头上访、办理部门各自为阵或互相推诿、责任追究主体不明的现象，使归口上述五个部门领导、指导下级机关不能推拖，不敢推拖，能够积极主动，毫不懈怠地参与协调处理信访事项。“五虎牧羊阵”极大地促进了老户息访和积案化解，怀化市年初登记的89起积案现已化解81起，余下的8起也在多个部门的督办下实现了“包案稳控”。

三是抓信访绩效考核，创新区域政绩考评内容，开创了多部门敞开大门接访的局面。在把信访绩效纳入县市区“综合目标考核”、“综治目标考核”和“行政绩效考核”的同时，市委组织部20xx年把“领导干部信访工作业绩”纳入干部提拔、任免的考核范围。我市据此强劲推行了副处级以上领导干部包信访案件且担任第一责任人的制度。5月份市联席办向不直接分管信访维稳的78名副县级干部交案78件；9月份，围绕国庆安保工作的开展又把年内进京上访过的84起信访案“包案”给74名县级领导和148名正科级实职干部，促成领导干部在实践中了解信访形势，理解信访政策，解决信访问题。怀化市联席办于5月份决定，凡省联席办交办案件均交由一名正处级以上领导干部和一个党政机关单位包案并将其办理办结情况作为干部年度考核的内容。今年，省联席办交办的8个案件全部由市级领导包案，全部得到妥善处理；省联席办转到我市联席办的58件信，也由市联席办逐一明确了副县

级以上领导“包案”。今年1-11月全市县级以上领导干部有330余人参与接访、下访、约访，共接待群众1123批次6986人次，分别占全市来访总量的 %和 %。

四是抓信访秩序规范，创新信访责任追究制度，形成了规范有序的来信来访新秩序。在依法依规规范信访秩序的同时□20xx年我们提出了“科学规范信访秩序”的思路，更加注重拓宽信访渠道、规范来信来访和办理程序、提高信访事项办理效率、加强信访处理意见执行力、加强于非信访救济渠道的协调衔接、开展信访人心理疏导等多种方法来处理信访问题，逐渐实现了“管理、办理两个科学化”，使信访事项办理效率极大提高，全市初访办结率按人数计算达到98.5%，从而提高了信访部门在群众中的信誉和权威。随着信访部门权威的加强、信访途径的进一步拓宽，信访渠道得到进一步畅通，广大群众对信访工作的信任度越来越高，信访秩序明显好转，我市的信访秩序还出现了“两个逆转”的良好势头：一是从个案分析，出现了大量的“访转信”；二是从整体上来看出现了从“利己性诉求”向“公益性诉求”的质变趋势。今年，“由访转信”的有263起。这种信访人“不见真神也回头”的现象在推行“公开办信”、办信效率明显低于办访效率以前很少出现。“建议性来信来访”大幅度增加□20xx年1-11月有836件，同比增加340%，占来信来访总量的11.30%。建议涉及城市公益事业、农村基础设施、干部作风建设、党委和政府决策、教育和文化事业等政治、经济、文化、社会建设的多个领域。

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同□20xx年，按照把《信访条例》赋予的职能落实到位，把信访群众需要的职能履行起来的思路，我们在实践中拓展了民情调研、信访救济、信访调解、下访约访等四项职能。

一是拓展民情调研职能，积极履行决策参谋职责。信访部门充分发挥接触群众比较多、了解问题较深入、调解纠纷有经验、便于集中归类处理、便于宣传教育群众等方面的优势，

主动当好党委政府制定决策的研究员、实施政策的宣传员、落实政策的督查员。围绕民情调研，我们从三个方面探求规律，发挥优势，强化职责：一是在职责方面依法跟进。实际工作中，全面履行《信访条例》赋予的“完善政策、改进工作、给予行政处分”等“三项建议职责”。二是在内容方面与时俱进。信访工作的具体内容随着经济、政治、社会、文化等方面的发展进步而不断变化，我们不断研究新情况，探索新问题，明确新方向，使信访工作适应新形势。使信访工作成为政府为民服务和决策的“风向标”。三是在方法方面不断创新。用新思维研究新情况，用新方法解决新问题。围绕《信访条例》和中央、省委出台的一系列文件作了大量的宣传、调研、落实、督办工作；向县以上党委、政府提出意见和建议312条；跟踪督办群众反映强烈的信访问题1152件次；安排专人调处或稳控重大信访维稳事项346起；通过党报党刊和专业性杂志发表调查报告、理论文章、工作通讯等160余篇。

二是拓展信访救济职能，大力实施帮扶救济活动。当前的信访诉求，75%以上的“利己性经济诉求”，信访经济诉求有一个共同特征就是接济方通常不明确或指向公共财政，而相关政策法律又不完善。当前，各地普遍要求地方政府出资接返越级访信访人、出资稳控违规信访人的做法的“理论”依据就在于信访人的经济诉求指向不明或直接指向公共财政。鉴于信访人诉求和处访工作实际，依据省委8号文件，我市市本级财政安排了150万元信访救助金，13个县(市、区)合计安排了820万元的信访救助金，开展了对信访人的救助。近一年来，救助信访人635人次，通过救助促成32名持续上访5年以上的信访人息访。其中，给予救助金最多的是会同县的城建搬迁户杜金秀，救助40万元；给予救助影响最大的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助13.5万元；给予救助方式最特殊的是年过8旬的老户邓莲英，由政府雇请保姆全程跟踪护理。在对有理但无政策法律依据的贫苦信访诉求者给予现金救助的同时，我们还通过民政、社保、就业、扶贫等途径开展对贫困信访人实施救助。20xx年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验。20xx年将进一步形成相关制度，出台相关政

策。

三是拓展纠纷调处职能，创新开展信访调解业务。在参与“三调联动”工作的过程中，我们发现通过排查包案活动和复查复核工作的开展，“信访调解”具有了超前性、综合性、集结性、终结性、建设性等其他调解形式不具备的特点。这些特点决定了“信访调解”的独立性和其重要而不可替代的地位。最近几年，我市年均调解量为6千件次3万人次以上，涉及相对人(包括法人)超过6万人，占到怀化市总人口的近1%。人数之众、影响之大、效率之高，在“四项调解”工作中居于首要位置。20xx年，我们在实践中积极主动地开展起了独具特色的“信访调解”工作。使“信访调解”充分融入“三调联动”工作中，形成一个互动系统，实际上形成“四调联动”的格局。一年来，我们依法引导信访人走复查复核程序，使协调结果得到“硬化”；强化联席会议的协调、调度职能，扩大信访调解的工作参与面，发挥多部门联合作战的优势。全年调解解决信访事项2583件、调处解决信访隐患矛盾1632件，累计涉及矛盾双方当事人5300余人次。

四是拓展下访约访职能，深入推进服务民生活活动。自推行领导干部包案、信访隐患排查、重大决策和项目风险评估等制度以来我市领导干部下访蔚然成风。20xx年，我市处级以上领导干部下访1100余人次，解决信访问题(包括信访稳定隐患)860余件。参与领导下访活动的党政机关达3500多个(次)，领导干部下访活动中新发现并报告到信访局、维稳办的矛盾隐患达320余起。各级领导干部在下访过程中不仅解决了大量信访维稳问题，还开展了访贫问苦、民情调查、政策法律宣传等方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030户，捐赠慰问金32万余元；撰写调查报告370余篇，在省级以上报刊发表160余篇；参与见证处访、调处过程，受到政策法律教育的群众达50000人次。为便于调度相关部门、有关专家，集中时间、人员，高效处理重大、疑难信访事项，“包案”领导们还开展了“约访”活动，副处级以上领导全年“约访”860件次，参与的党政机关达2600多个(次)、专家达1200

余人次，“约访”案件“案结事了”率达96.7%。

四、开展四项探索，使信访工作的效能得到前所未有的提升。在逐步实现制度化、规范化的同时，我市就信访工作的科学化、高效化开展了积极有益的探索，在接办一体化、捆绑式帮扶、隐患期介入、热点访归类四个方面取得了一定的经验。

1、开展“接办一体化”探索，形成了对初访的有访必接，有问必答，有疑必释，有困必解的“四有处访格局”□ 20xx年，我市开展了三种形式的“接办一体化”实践：一是领导接访的“四见面、两点头”制。市级领导公开接访时安排信访问题较多的部门业务主管人员陪同侯访，施行即接即交，要求做到信访人、接访人、办访人、督查人四方见面，信访人与办访单位两方点头认可。领导下访、约访则准备更加周全，通常都是先研究过案情，有备下访、约访，严格按照“四见面、两点头”的模式操作，不太复杂的案件争取现场办公解决问题。二是日常来访时的“三级四线告知制”。即每立案办理一起信访事项都要告知信访人居住地村委会(居委会)、乡镇政府(街道办事处)、县(市、区)里业务主管部门;告知信访人、办理人、稳控人、督查人。形成“三级四线联动”的处访办信格局。三是对来电来信的“四个公开”制。即对立案办理的来电和来信：公开接收受理情况、公开办理程序、公开办理结果、公开办结效果。公开办理结果是对办理结论施行公示，让群众参与评论、监督;公开办理结果是向群众告知信访人满意与否、信访人动态等案件办理效果。

2、开展“捆绑式帮扶”探索，形成了对老户的教育、扶持、疏导、监管、打击、追责的“六加一管理模式”。厘清信访人员和与其相关联主体的关系，集合信访维稳工作的多种责任主体，开展“捆绑式帮扶”活动，形成了涉案主体齐心协力帮教、扶助信访人的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、

角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为群体的事件、刑事案件等新的问题。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是由联席会议的专项小组组建专门班子，集合9个主体，分清各自的职责、任务，从经济上、法律上、政策上、义理上、亲情上对信访人开展“捆绑式帮扶”。怀化市20xx年采取“捆绑式帮扶”的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业改制等方面的重大信访事项62起，均实现了“案结事了”。

3、开展“隐患期介入”探索，形成了对隐患的纪检、仲裁、司法、纠纷、项目、决策等“源头控制制度”。当前，信访事项的引发源头主要有执法不公、劳资纠纷、干部违纪、民事纠纷、项目建设、政策不公有六个方面，针对这六个信访事项高发区，我市20xx年采取了四项“隐患期介入”措施：一是建立信访隐患排查包案制度。二是建立政府决策程序的信访隐患预测制度。三是建立重大项目信访部门全程跟踪制度。四是建立信访事件责任倒查制度。我们把这四项制度融合到涉及六个信访事项高发区的各个部门和相关办事环节，取得了良好的源头控制效果。鹤城区是城建拆迁类信访事项高发区，该区20xx年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %□20xx年，该区推行了重大项目信访部门全程跟踪制等“隐患期介入制度”，安排了信访工作人员到16个重大建设项目指挥部挂职，参与了12项政府重大决策的信访风险评估，开展了每月一次的信访隐患排查包案，该区域城建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自xx年以来信访总量年均曾涨8.5%的势头，今年首次得到遏制，控制在了2.0%以内，下半年来连续4个月同比呈下降趋势。

4、开展“热点访归类”探索，形成了对集访的接访、转交、办理、归类、决策、跟踪等“六段式处置模式”。集访，始终是信访工作的难点、重点，抓住了集访问题就牵住了信访

问题的“牛鼻子”□20xx年，我们把城建拆迁、涉军群体、企业改制、库区移民、历史遗留、环境污染问题等六类比较突出的集访问题作为归类处理的重点问题，采取“解剖麻雀”的个案处理方式和“六段式归类处置模式”来解决。归类探索的第一阶段是：分类交办个案。年初，由联系会议办组织成立了六类集访问题处置专项小组，根据以往的处访经验初步设置了不同类别的集访处置方案，制定了接访处访程序，并向每个专项小组交办了一起集访案件“解剖麻雀”。归类探索的第二阶段是：总结交流经验。4月份，各个专项小组总结其处置集访的办案经验，并在全市相关部门、人员中交流探讨，初步形成不同类别的集访案件的处理规程。归类探索的第三阶段是：调整完善政策。根据信访问题的产生、发展、处置、预防等各个环节的需要制定、完善相关政策。既要促成已发案件“案结事了”，又要防止新的同类信访事项产生□20xx年，市、县两级成立六类专项小组 62个，办结集访案件86起，参与县、市区政府制定和修改相关政策文件22个，制定了较为科学的六类问题的处置规程。

一是信访总量持续增长的势头急需遏制；二是工作中存在五个信访难题亟待破解：1、土地征用补偿纠纷问题；2、商住房开发“两证”难办问题；3、劳动和劳动纠纷化解问题；4、改制或破产企业职工生活保障问题；5、涉法涉诉问题。

## 20xx年的工作要点

一、建立接访新规范和来访新秩序。接访工作要从接待、转交、办理、督查、归档等五个环节建立规范严密的操作程序，要做到访必接、接必办、办必果。要在年内建立起电子办访系统，实现接访工作的全面电子化，以提高办访效率。要通过法制教育、主动下访、公开接访、信访代理、联合接访、排查包案、预测防范和制裁违规访等八项活动来规范上访秩序。办访工作的五个环节要通过制度建设、人员培训和严肃执行来落实。规范秩序的八项活动要统一部署、分步实施、单项突破、全面落实。

二、突破办信老套路实现信访结合。我市因同一事由而信访并行的信访案件约占信访总量的1/4，因而抓好访转信意义重大。要抓住群众来信和来访的“同源性”规律，谨防信转访，把办信、信转访作为减访的突破口。要从加大信访合办力度、加大转信督办力度、加大来信下访力度、加大办信考核力度等“四个加大”入手提高办信效率和效益。要通过在信访集中的行业、部门、地区建立“来信下访制度”和相应的督查机制，促成多层次多部门的“大下访格局”。

三、依法规范信访复查复核办理程序。自xx年年开展信访复查复核工作以来，我市信访部门在工作实践中积极探索并逐步规范了其程序，受理办结了大量复查复核案件，走在了全省先进行列。也遇到了一些困难，特别突出的是复查复核入口前的程序难规范、复查复核结论难兑现、与相关法律和执法部门难衔接等“三难”□20xx年要通过调查研究、健全制度、加大协调等多方面的工作来解决这“三难”问题，不断提高信访复查复核案件的办理水平。

四、加强联席会议的调度和管理职能。集中处理信访突出事项及群体的事件联席会议成立以来在紧急调度、专项整治、联合办案、合力维稳等方面发挥了其他职能机构难以替代的作用。因为没有专人负责、人员经常调整、权责不十分明确导致其职能渐渐模糊，个别县市甚至成了名存实亡的虚设机构。今年要从机构设置、人员调配、职能设置、机制建设、管理规范、办公设施等六个方面强化管理，使联席会议的作用充分发挥出来。

五、进一步探索完善特护期维稳机制。要在“三线防控”的基础上探索每个环节的工作规律，把每个环节的工作落到实处，要强化基层化解、途中信息、现场警戒，力争把非正常上访人员控制在基层，劝返于途中，减少赴省进京和可能影响重大会议、活动的上访人员。要研究和出台驻京劝访维稳工作新机制，使驻京劝访维稳工作组的责、权、利更加清晰明确，效能得到进一步提高。各县(市、区)要着重解决好特

护期力度不够、经费不足、信息不灵、效果不佳的问题。

六、完善督查和考核机制并严肃追责。市委、政府要结合《信访条例》确定的人事、决策、奖惩“三项建议权”来强化信访部门的督查职能，使其能严督实查。信访部门则要采取灵活多样的方式开展督查，确保效果。今年，要把督查活动的开展情况纳入信访目标责任制考核范围。要进一步深化细化信访目标责任制考评体系，使其更具可操作性和效能性，要把考核结果作为行使“三项建议权”的重要依据。要进一步明确办信办访的责任，对违反信访纪律和法律的工作人员要依法依规严肃查处。

七、强化信访调研和参与决策的职能。要深入探讨热点、难点、焦点问题，能够站在全局的高度提出切实可行的解决方案。今年，要在房地产市场规范管理、涉法涉诉问题、水库移民问题、涉军群体问题、进京访“老户”化解问题等几个方面选定课题开展调研，力争扎扎实实地解决好2-3个问题。市、县两级信访部门要有意识、有重点地培养一批通晓政策法规、熟悉社情民意、了解决策程序的专业信访调查研究员。

八、不断改善环境提升素质提高效能。要不断改善信访工作的条件，年内要落实好“四硬两软”六项条件，四硬是：人员编制要配齐、信访接待室要达标、每人一台电脑要到位、信访用车要配备；两软是：干部要适时交流、待遇要高于本地同级干部平均水平。要通过培训、选调、轮岗、考察、挂职等不断提高信访干部的业务水平。今年要开展信访部门双向挂职锻炼试点，即：信访干部到其他部门挂职，其他部门到信访部门挂职。

九、激发多方面投入信访工作的热情。要通过提升信访人员的政治待遇、扩大信访法规宣传、加强相关部门的信访工作管理来激发各级各部门投入信访工作的积极性，重点在于加强相关部门的信访工作管理。20xx年，要呈请市委政府把群众上访反应问题比较集中的建设、房管、民政、社保等部门逐

渐纳入信访目标责任制管理单位，对他们的信访工作状况进行量化考评，考评结果要纳入市委、市区的综合考评范围。

二是抓信访积案化解，创新老户积案化解方式，营造了关注民生的和谐信访氛围。信访积案的处理涉及信访、纪检、维稳、司法等部门，在信访投诉的同时还可以通过依法诉讼、纪检监察、劳动仲裁、人民调解等非信访途径解决，如果处理不当大多数“积案”难以“案结事了”，甚至还会导致矛盾升级，引发群体事件，留下后遗症。鉴于这类复杂的信访事项涉及多个部门、多个行业，且类似事项在怀化市全年上访总量中所占比重接近10%，仅仅是简单地交、转，可能会出现部门之间推诿、扯皮，大量信访事项“积压”的现象。怀化市采取了“五虎牧羊阵”的方式联合督办处理，即：在《联席会议办工作程序》中明确规定遇到这类复杂案件，应由联席办(或信访部门)牵头，将《信访事项交办(转办)函》、《信访事由摘要》和《市直相关部门责任分摊表》抄送给业务主管部门、综治维稳部门、司法检察部门、纪检监察部门，明确信访部门跟踪督办、业务主管部门调解裁决、综治维稳部门适时稳控、司法检察部门法律援助、纪检监察部门审计查处的责任，形成五个部门共同领导、调度、协调、督促相关的下属机关同步办理同一信访事项的格局。“五虎牧羊阵”的摆布，解决了信访人多头上访、办理部门各自为阵或互相推诿、责任追究主体不明的现象，使归口上述五个部门领导、指导下级机关不能推拖，不敢推拖，能够积极主动，毫不懈怠地参与协调处理信访事项。“五虎牧羊阵”极大地促进了老户息访和积案化解，怀化市年初登记的89起积案现已化解81起，余下的8起也在多个部门的督办下实现了“包案稳控”。

三是抓信访绩效考核，创新区域政绩考评内容，开创了多部门敞开大门接访的局面。在把信访绩效纳入县市区“综合目标考核”、“综治目标考核”和“行政绩效考核”的同时，市委组织部20xx年把“领导干部信访工作业绩”纳入干部

提拔、任免的考核范围。我市据此强劲推行了副处级以上领导干部包信访案件且担任第一责任人的制度。5月份市联席办向不直接分管信访维稳的78名副县级干部交案78件；9月份，围绕国庆安保工作的开展又把年内进京上访过的84起信访案“包案”给74名县级领导和148名正科级实职干部，促成领导干部在实践中了解信访形势，理解信访政策，解决信访问题。怀化市联席办于5月份决定，凡省联席办交办案件均交由一名正处级以上领导干部和一个党政机关单位包案并将其办理办结情况作为干部年度考核的内容。今年，省联席办交办的8个案件全部由市级领导包案，全部得到妥善处理；省联席办转到我市联席办的58件信，也由市联席办逐一明确了副县级以上领导“包案”。今年1-11月全市县级以上领导干部有330余人参与接访、下访、约访，共接待群众1123批次6986人次，分别占全市来访总量的 %和 %。

四是抓信访秩序规范，创新信访责任追究制度，形成了规范有序的来信来访新秩序。在依法依规规范信访秩序的同时□20xx年我们提出了“科学规范信访秩序”的思路，更加注重拓宽信访渠道、规范来信来访和办理程序、提高信访事项办理效率、加强信访处理意见执行力、加强于非信访救济渠道的协调衔接、开展信访人心理疏导等多种方法来处理信访问题，逐渐实现了“管理、办理两个科学化”，使信访事项办理效率极大提高，全市初访办结率按人数计算达到98.5%，从而提高了信访部门在群众中的信誉和权威。随着信访部门权威的加强、信访途径的进一步拓宽，信访渠道得到进一步畅通，广大群众对信访工作的信任度越来越高，信访秩序明显好转，我市的信访秩序还出现了“两个逆转”的良好势头：一是从个案分析，出现了大量的“访转信”；二是从整体上来看出现了从“利己性诉求”向“公益性诉求”的质变趋势。今年，“由访转信”的有263起。这种信访人“不见真神也回头”的现象在推行“公开办信”、办信效率明显低于办访效率以前很少出现。“建议性来信来访”大幅度增加□20xx年1-11月有836件，同比增加340%，占来信来访总量的11.30%。建议涉及城市公益事业、农村基础设施、干部作风建设、党

委和政府决策、教育和文化事业等政治、经济、文化、社会建设的多个领域。

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同□20xx年，按照把《信访条例》赋予的职能落实到位，把信访群众需要的职能履行起来的思路，我们在实践中拓展了民情调研、信访救济、信访调解、下访约访等四项职能。

一是拓展民情调研职能，积极履行决策参谋职责。信访部门充分发挥接触群众比较多、了解问题较深入、调解纠纷有经验、便于集中归类处理、便于宣传教育群众等方面的优势，主动当好党委政府制定决策的研究员、实施政策的宣传员、落实政策的督查员。围绕民情调研，我们从三个方面探求规律，发挥优势，强化职责：一是在职责方面依法跟进。实际工作中，全面履行《信访条例》赋予的“完善政策、改进工作、给予行政处分”等“三项建议职责”。二是在内容方面与时俱进。信访工作的具体内容随着经济、政治、社会、文化等方面的发展进步而不断变化，我们不断研究新情况，探索新问题，明确新方向，使信访工作适应新形势。使信访工作成为政府为民服务和决策的“风向标”。三是在方法方面不断创新。用新思维研究新情况，用新方法解决新问题。围绕《信访条例》和中央、省委出台的一系列文件作了大量的宣传、调研、落实、督办工作；向县以上党委、政府提出意见和建议312条；跟踪督办群众反映强烈的信访问题1152件次；安排专人调处或稳控重大信访维稳事项346起；通过党报党刊和专业性杂志发表调查报告、理论文章、工作通讯等160余篇。

二是拓展信访救济职能，大力实施帮扶救济活动。当前的信访诉求，75%以上的“利己性经济诉求”，信访经济诉求有一个共同特征就是接济方通常不明确或指向公共财政，而相关政策法律又不完善。当前，各地普遍要求地方政府出资接返越级访信访人、出资稳控违规信访人的做法的“理论”依据就在于信访人的经济诉求指向不明或直接指向公共财政。鉴于信访人诉求和处访工作实际，依据省委8号文件，我市市本

级财政安排了150万元信访救助金，13个县(市、区)合计安排了820万元的信访救助金，开展了对信访人的救助。近一年来，救助信访人635人次，通过救助促成32名持续上访5年以上的信访人息访。其中，给予救助金最多的是会同县的城建搬迁户杜金秀，救助40万元；给予救助影响最大的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助13.5万元；给予救助方式最特殊的是年过8旬的老户邓莲英，由政府雇请保姆全程跟踪护理。在对有理但无政策法律依据的贫苦信访诉求者给予现金救助的同时，我们还通过民政、社保、就业、扶贫等途径开展对贫困信访人实施救助。20xx年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验。20xx年将进一步形成相关制度，出台相关政策。

三是拓展纠纷调处职能，创新开展信访调解业务。在参与“三调联动”工作的过程中，我们发现通过排查包案活动和复查复核工作的开展，“信访调解”具有了超前性、综合性、集结性、终结性、建设性等其他调解形式不具备的特点。这些特点决定了“信访调解”的独立性和其重要而不可替代的地位。最近几年，我市年均调解量为6千件次3万人次以上，涉及相对人(包括法人)超过6万人，占到怀化市总人口的近1%。人数之众、影响之大、效率之高，在“四项调解”工作中居于首要位置。20xx年，我们在实践中积极主动地开展起了独具特色的“信访调解”工作。使“信访调解”充分融入“三调联动”工作中，形成一个互动系统，实际上形成“四调联动”的格局。一年来，我们依法引导信访人走复查复核程序，使协调结果得到“硬化”；强化联席会议的协调、调度职能，扩大信访调解的工作参与面，发挥多部门联合作战的优势。全年调解解决信访事项2583件、调处解决信访隐患矛盾1632件，累计涉及矛盾双方当事人5300余人次。

四是拓展下访约访职能，深入推进服务民生活活动。自推行领导干部包案、信访隐患排查、重大决策和项目风险评估等制度以来我市领导干部下访蔚然成风。20xx年，我市处级以上领

导干部下访1100余人次，解决信访问题(包括信访稳定隐患)860余件。参与领导下访活动的党政机关达3500多个(次)，领导干部下访活动中新发现并报告到信访局、维稳办的矛盾隐患达320余起。各级领导干部在下访过程中不仅解决了大量信访维稳问题，还开展了访贫问苦、民情调查、政策法律宣传等方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030户，捐赠慰问金32万余元；撰写调查报告370余篇，在省级以上报刊发表160余篇；参与见证处访、调处过程，受到政策法律教育的群众达50000人次。为便于调度相关部门、有关专家，集中时间、人员，高效处理重大、疑难信访事项，“包案”领导们还开展了“约访”活动，副处级以上领导全年“约访”860件次，参与的党政机关达2600多个(次)、专家达1200余人次，“约访”案件“案结事了”率达96.7%。

四、开展四项探索，使信访工作的效能得到前所未有的提升。在逐步实现制度化、规范化的同时，我市就信访工作的科学化、高效化开展了积极有益的探索，在接办一体化、捆绑式帮扶、隐患期介入、热点访归类四个方面取得了一定的经验。

1、开展“接办一体化”探索，形成了对初访的有访必接，有问必答，有疑必释，有困必解的“四有处访格局”□20xx年，我市开展了三种形式的“接办一体化”实践：一是领导接访的“四见面、两点头”制。市级领导公开接访时安排信访问题较多的部门业务主管人员陪同侯访，施行即接即交，要求做到信访人、接访人、办访人、督查人四方见面，信访人与办访单位两方点头认可。领导下访、约访则准备更加周全，通常都是先研究过案情，有备下访、约访，严格按照“四见面、两点头”的模式操作，不太复杂的案件争取现场办公解决问题。二是日常来访时的“三级四线告知制”。即每立案办理一起信访事项都要告知信访人居住地村委会(居委会)、乡镇政府(街道办事处)、县(市、区)里业务主管部门；告知信访人、办理人、稳控人、督查人。形成“三级四线联动”的处访办信格局。三是对来电来信的“四个公开”制。即对立案办理的来电和来信：公开接收受理情况、公开办理程序、公开办

理结果、公开办结效果。公开办理结果是对办理结论施行公示，让群众参与评论、监督；公开办理结果是向群众告知信访人满意与否、信访人动态等案件办理效果。

2、开展“捆绑式帮扶”探索，形成了对老户的教育、扶持、疏导、监管、打击、追责的“六加一管理模式”。厘清信访人员和与其相关联主体的关系，集合信访维稳工作的多种责任主体，开展“捆绑式帮扶”活动，形成了涉案主体齐心协力帮教、扶助信访人的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为群体事件、刑事案件等新的问题。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是由联席会议的专项小组组建专门班子，集合9个主体，分清各自的职责、任务，从经济上、法律上、政策上、义理上、亲情上对信访人开展“捆绑式帮扶”。怀化市20xx年采取“捆绑式帮扶”的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业改制等方面的重大信访事项62起，均实现了“案结事了”。

3、开展“隐患期介入”探索，形成了对隐患的纪检、仲裁、司法、纠纷、项目、决策等“源头控制制度”。当前，信访事项的引发源头主要有执法不公、劳资纠纷、干部违纪、民事纠纷、项目建设、政策不公有六个方面，针对这六个信访事项高发区，我市20xx年采取了四项“隐患期介入”措施：一是建立信访隐患排查包案制度。二是建立政府决策程序的信访隐患预测制度。三是建立重大项目信访部门全程跟踪制度。四是建立信访事件责任倒查制度。我们把这四项制度融合到涉及六个信访事项高发区的各个部门和相关办事环节，取得了良好的源头控制效果。鹤城区是城建拆迁类信访事项高发区，该区20xx年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访

总量的 %□20xx年，该区推行了重大项目信访部门全程跟踪制等“隐患期介入制度”，安排了信访工作人员到16个重大建设项目指挥部挂职，参与了12项政府重大决策的信访风险评估，开展了每月一次的信访隐患排查包案，该区域建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自xx年以来信访总量年均曾涨8.5%的势头，今年首次得到遏制，控制在了2.0%以内，下半年来连续4个月同比呈下降趋势。

4、开展“热点访归类”探索，形成了对集访的接访、转交、办理、归类、决策、跟踪等“六段式处置模式”。集访，始终是信访工作的难点、重点，抓住了集访问题就牵住了信访问题的“牛鼻子”□20xx年，我们把城建拆迁、涉军群体、企业改制、库区移民、历史遗留、环境污染问题等六类比较突出的集访问题作为归类处理的重点问题，采取“解剖麻雀”的个案处理方式和“六段式归类处置模式”来解决。归类探索的第一阶段是：分类交办个案。年初，由联系会议办组织成立了六类集访问题处置专项小组，根据以往的处访经验初步设置了不同类别的集访处置方案，制定了接访处访程序，并向每个专项小组交办了一起集访案件“解剖麻雀”。归类探索的第二阶段是：总结交流经验。4月份，各个专项小组总结其处置集访的办案经验，并在全市相关部门、人员中交流探讨，初步形成不同类别的集访案件的处理规程。归类探索的第三阶段是：调整完善政策。根据信访问题的产生、发展、处置、预防等各个环节的需要制定、完善相关政策。既要促成已发案件“案结事了”，又要防止新的同类信访事项产生□20xx年，市、县两级成立六类专项小组 62个，办结集访案件86起，参与县、市政府制定和修改相关政策文件22个，制定了较为科学的六类问题的处置规程。

一是信访总量持续增长的势头急需遏制；二是工作中存在五个信访难题亟待破解：1、土地征用补偿纠纷问题；2、商住房开发“两证”难办问题；3、劳动和劳动纠纷化解问题；4、改制或

破产企业职工生活保障问题;5、涉法涉诉问题。

## 20xx年的工作要点

一、建立接访新规范和来访新秩序。接访工作要从接待、转交、办理、督查、归档等五个环节建立规范严密的操作程序，要做到访必接、接必办、办必果。要在年内建立起电子办访系统，实现接访工作的全面电子化，以提高办访效率。要通过法制教育、主动下访、公开接访、信访代理、联合接访、排查包案、预测防范和制裁违规访等八项活动来规范上访秩序。办访工作的五个环节要通过制度建设、人员培训和严肃执行来落实。规范秩序的八项活动要统一部署、分步实施、单项突破、全面落实。

二、突破办信老套路实现信访结合。我市因同一事由而信访并行的信访案件约占信访总量的1/4，因而抓好访转信意义重大。要抓住群众来信和来访的“同源性”规律，谨防信转访，把办信、信转访作为减访的突破口。要从加大信访合办力度、加大转信督办力度、加大来信下访力度、加大办信考核力度等“四个加大”入手提高办信效率和效益。要通过在信访集中的行业、部门、地区建立“来信下访制度”和相应的督查机制，促成多层次多部门的“大下访格局”。

三、依法规范信访复查复核办理程序。自xx年年开展信访复查复核工作以来，我市信访部门在工作实践中积极探索并逐步规范了其程序，受理办结了大量复查复核案件，走在了全省先进行列。也遇到了一些困难，特别突出的是复查复核入口前的程序难规范、复查复核结论难兑现、与相关法律和执法部门难衔接等“三难”□20xx年要通过调查研究、健全制度、加大协调等多方面的工作来解决这“三难”问题，不断提高信访复查复核案件的办理水平。

四、加强联席会议的调度和管理职能。集中处理信访突出事项及群体事件联席会议成立以来在紧急调度、专项整治、联

合办案、合力维稳等方面发挥了其他职能机构难以替代的作用。因为没有专人负责、人员经常调整、权责不十分明确导致其职能渐渐模糊，个别县市甚至成了名存实亡的虚设机构。今年要从机构设置、人员调配、职能设置、机制建设、管理规范、办公设施等六个方面强化管理，使联席会议的作用充分发挥出来。

五、进一步探索完善特护期维稳机制。要在“三线防控”的基础上探索每个环节的工作规律，把每个环节的工作落到实处，要强化基层化解、途中信息、现场警戒，力争把非正常上访人员控制在基层，劝返于途中，减少赴省进京和可能影响重大会议、活动的上访人员。要研究和出台驻京劝访维稳工作新机制，使驻京劝访维稳工作组的责、权、利更加清晰明确，效能得到进一步提高。各县(市、区)要着重解决好特护期力度不够、经费不足、信息不灵、效果不佳的问题。

六、完善督查和考核机制并严肃追责。市委、政府要结合《信访条例》确定的人事、决策、奖惩“三项建议权”来强化信访部门的督查职能，使其能严督实查。信访部门则要采取灵活多样的方式开展督查，确保效果。今年，要把督查活动的开展情况纳入信访目标责任制考核范围。要进一步深化细化信访目标责任制考评体系，使其更具可操作性和效能性，要把考核结果作为行使“三项建议权”的重要依据。要进一步明确办信办访的责任，对违反信访纪律和法律的工作人员要依法依规严肃查处。

七、强化信访调研和参与决策的职能。要深入探讨热点、难点、焦点问题，能够站在全局的高度提出切实可行的解决方案。今年，要在房地产市场规范管理、涉法涉诉问题、水库移民问题、涉军群体问题、进京访“老户”化解问题等几个方面选定课题开展调研，力争扎扎实实地解决好2-3个问题。市、县两级信访部门要有意识、有重点地培养一批通晓政策法规、熟悉社情民意、了解决策程序的专业信访调查研究员。

八、不断改善环境提升素质提高效能。要不断改善信访工作的条件，年内要落实好“四硬两软”六项条件，四硬是：人员编制要配齐、信访接待室要达标、每人一台电脑要到位、信访用车要配备；两软是：干部要适时交流、待遇要高于本地同级干部平均水平。要通过培训、选调、轮岗、考察、挂职等不断提高信访干部的业务水平。今年要开展信访部门双向挂职锻炼试点，即：信访干部到其他部门挂职，其他部门到信访部门挂职。

九、激发多方面投入信访工作的热情。要通过提升信访人员的政治待遇、扩大信访法规宣传、加强相关部门的信访工作管理来激发各级各部门投入信访工作的积极性，重点在于加强相关部门的信访工作管理。20xx年，要呈请市委政府把群众上访反应问题比较集中的建设、房管、民政、社保等部门逐渐纳入信访目标责任制管理单位，对他们的信访工作状况进行量化考评，考评结果要纳入市委、市政府的综合考评范围。

## 自我年度工作总结 年度工作总结篇三

20xx年后勤部坚定不移的按照上级新常态下的总体要求，强能力、细服务、盯安全、抓落实。深入细抓职工思想动态，鼓励职工热爱集体，主动服务。在坚持全年不发生安全问题、没有职工上访、没有服务单位有理由投诉的基础上，多次受到各单位的好评也圆满完成了今年的各项工作任务，为明年的工作打下了良好的基础。

20xx年，后勤部将工作重点放在监管上。从最初的单纯扣罚-每周例会-每月整改的工作形式，经过和xxx公司的无数次沟通磨合，逐步将服务标准和要求进行提升，将xxxx公司作为一个班组进行管理，从严要求，取得了良好的成效。

今年工程较多，后勤部守土有责分别和各施工单位签订了入场安全协议，收取抵押金，并派人全程对工程进行安全巡视，

纠正多起在现场吸烟、不按规定装车、不及时处理工程垃圾的情况。特别在xxxx期间，组建安全巡视小组，佩戴袖标，每天有人定时巡视，尽到了职责。

合施工人员对院内进行截门管道的改造、空调风机清洗等，同时做好每天水箱上水和排污等巡检工作。由于管道老化，从大年三十晚上抢险暖气跑水开始，只要有维修任务后勤部立即启动预案，特别是针对夜间和节假日的维修，成立了应急维修组，全面精心维护。同时还多次协助各部门安装室内灯具、锁具等，受到好评。

后勤部高度重视安全工作，做到了天天讲、时时抓，处处盯和经常查，特别是每逢重大节日，后勤部都下发加强安全的通知，节假日不放松，并坚持实行节假日轮流值班制度。对消防安全、车辆安全、食品安全、人身安全作为重中之重。由于空房较多，后勤部坚持每两周对空房进行一次集中巡视，发现漏水等隐患及时修复。对消防的设备设施每月必检发现问题及时处理，对车辆坚持三检制度，定点定时停靠，对职工不断进行安全教育。在今年的安全月活动中，特意整理出一期安全板报，提升职工安全意识。并加强夜间安全巡视，及时发现并处理了一起事故隐患，保证了安全。

琐碎性的临时事务性工作占据着后勤工作的一定的比重。今年后勤部加强了和各部门的沟通，在处理临时事务时得到了各部门的支持。对各项会议接待和上级领导检查工作，从不马虎，都是早早的准备好车位、现场留人维护秩序、检查参观沿途卫生保持最佳状态，均获得好评。

坚持依靠职工，教育职工，引导职工、培养职工创建团结和谐集体一直是我们的追求。只有统一思想，才能提高认识，才能转变观念，才能做好工作。后勤部也在精细培养班组长都成为能说、能写、能讲的管理者。对党组织建设，从不放松，并先后培养了两名入党积极分子，定期谈话，帮助其进步。良好的氛围感动了职工的工作热情，并自发组建微

信交流技能。

20xx年将按照中心要求紧密围绕上级总体部署，重点抓好安全和运行，做好后勤的各项服务工作，实现创新。

从管理要效益、做到管理再精、执行再细□20xx年，通过管理在维修的废物利用上下功夫，变废为宝，尽量少花钱，多办事。同时加强对设备的巡检，小毛病及时修复，避免更换大的零件。针对设备老化问题□20xx年加强对设备的巡漏，争取发现漏点就处理，避免跑冒。将继续做好各项费用的管理工作，做到严格控制合理使用、统计结算准确及时，同时做好主要费用的分析工作，找出差距，完善措施，为企业节约开支。

首要工作就是安全，确保一方平安□20xx年在安全工作上，将注重日常对职工的宣传教育，定期开展安全大检查活动，重点排查排水管道，排水泵站、照明线路、动力线路、电闸等重点部位。完善安全制度，及时排查安全隐患，在消防安全上，对消防故障点及时上报。对车辆安全严禁非准驾人员驾驶机动车，车辆定期保养，不开带病车。同时完善防火预案和断电恢复预案，确保安全。

按时维保，按时维护，保证设备的稳定。更换灭火器、电梯检测、同时做好设备、消防、年检工作。

20xx年保持优势，做工作提高层面，摒弃小脑思维，加强大局观。发动职工多交流技术，和职工多沟通思想，不断完善管理机制，提高工作水平。

20xx年加强执行力，做到迅速行动，坚决执行。第一时间传达、第一时间落实、第一时间跟踪、第一时间解决。把工作的落脚点放在快上。日常的维修工作在现有的基础上提速，关注每次报修和修复的时间，每月进行维修的分析工作，把影响维修速度的因素找出来，解决好。同时对待各项临时性

工作，都设置时限要求。同时教育职工要克服惰性、惯性和依赖型，做到工作具体化、时间化、责任化。用具体的工作内容，具体的时间要求，具体的责任落实，提高工作的执行力。

服务涉及内容很多，对各项服务要主动出击，广泛征求意见，不断完善服务。建立快速反应机制，对各项需求做到快速上门、有跟踪有落实。

进一步理顺管理机制和工作职责。要进一步规范工作程序，做到按制度办事、靠制度管人，做到事有人办，事有人管，切实提高工作科学化、制度化、规范化水平。

硬朗的工作作风对开展工作特别重要。将带领职工不断学习，从学习中要长本领，在学习中提能力。号召全体职工把学习当做一种追求、爱好和健康的生活方式，始终坚持理论联系实际的学习方法，号召职工业余时间多读书读好书，不断充实、提升职工素质。同时加强后备培养。做好新老人员的交替工作，实现“传、帮、带”的顺利过渡。同时精心培养有责任心、事业心、平常心、进取心，敢作为、勇担当的合格后备人才。

## 九、发扬团结

20xx年将继续推行实干作风，以想干事、肯干事、能干事、干成事为实干标准，善于通盘考虑、统筹安排，抓要事大事、抓重点难点，抓领导关注的事，抓职工关心的事。尽职尽责，勇于作事、敢于担当，不推诿，不回避，实现思路创新。

以上是20xx年的总结和20xx年的工作计划。xxx将认真总结过去一年的工作，在20xx年按照上级总体部署，做好新年开局、打好新的保持良好态势，真抓实干，做好各项工作。

## 自我年度工作总结 年度工作总结篇四

时光如梭，转眼间x年度工作即将结束，自入职x项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕物业收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度物业收费1220000元(截止到x年12月15日)，收缴率80%，清缴上年度物业费10000元;处理赔偿纠纷42起，达成率100%;协调处理大型物业保修维修10件，业主基本满意;接待业主上门投诉12件，处理及时率100%;受理日常报修120件，合格率100%;上门面访700人/次，受理意见、建议200余件。

(一)规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入x项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准;加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平。

本年度物业费累计收缴1000000元，收缴率同比去年增长7%(去年物业费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主

要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

### (三) 严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

### (四) 圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、

准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服人员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服人员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服人员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二)物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水

平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三)部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在x年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾x年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

## 自我年度工作总结 年度工作总结篇五

我站深入贯彻落实《畜牧法》、《动物防疫法》《食品安全法》《兽药管理条例》、《饲料和饲料添加剂管理条例》等法律法规，以当前隐患大的畜产品市场为重点，强化执法监管，坚持标本兼治，逐步完善畜产品监管长效机制，全面提升畜产品质量安全的能力和水平。

（一）生鲜乳专项整治行动。积极与县畜牧兽医股，监督所配合开展以生鲜乳和鲜奶收购站为重点，对10户奶水牛养殖户，经营使用饲料添加剂情况进行了全面的检查，共检查奶牛浓缩饲料，自配饲料3040公斤。经检查，我镇奶水牛养殖户无非法生产和使用违禁添加剂的违法行为，保证了生鲜乳的质量。

（二）兽药饲料专项整治行动。

一是加强日常性的监管工作力度，全年共出动，执法人员48人次，对我镇兽药、饲料经营单位24户进行了全面的检查，共检查兽药112种，饲料添加剂18种。共查出4种过期兽药12盒，价值达120元，全部销毁。发放宣传材料128份。

二是严把兽药饲料市场准入关。把好“进货关”和“使用关”是兽药饲料监督管理中的两个重要环节。为有效防范假劣兽药、饲料进入市场，我们对全镇饲料、兽药经营场所进行源头清理查处，在全镇各兽药饲料经营场所建立了《兽药经营单位兽药购进记录》台帐和《兽药经营单位兽药销售记录》台帐，详细记录兽药、饲料购进的渠道、生产企业、生产批号、有效期等内容。同时签订兽药经营责任书4份，饲料经营责任书14份，实行兽药经营单位质量承诺制度，实行每月二次定期监督检查，为净化我镇兽药饲料市场起到了很大的促进作用。

（一）加强领导，责任落实到位。3月12日我站召开了“关于

切实做好xx县畜产品质量安全整治及执法年活动的实施”专题会议，学习传达了文件精神，结合我镇实际，制定《2014年畜产品质量安全整治暨畜产品质量安全执法实施方案》为了加强对此项工作的组织领导，成立了以周青山为我镇畜产品质量安全整治暨畜产品质量安全执法年活动工作的主要负责人，具体负责专项整治活动各项工作的开展。

## （二）狠抓监督执法队伍建设。

一是积极宣传《动物防疫法》和《食品安全法》。通过印发宣传材料、培训等多种形式进行大张旗鼓地宣传，使社会各界都认识到动物检疫工作的重要性，理解和支持动物卫生监督执法工作，形成齐抓共管的良好氛围。

二是规范执法行为。严格按照“动物检疫监督十不准”和“检疫员岗位职责”的规定，做到文明执法和公正执法。

我站深入贯彻落实《畜牧法》、《动物防疫法》《食品安全法》《兽药管理条例》、《饲料和饲料添加剂管理条例》等法律法规，以当前隐患大的畜产品市场为重点，强化执法监管，坚持标本兼治，逐步完善畜产品监管长效机制，全面提升畜产品质量安全的能力和水平。

## （三）实行质量安全承诺制。

一是与屠宰场经营单位签订《畜产品质量安全承诺书》2份；屠宰场经营单位承诺畜产品质量安全，不出售未经检疫肉品，积极配合动物卫生检疫员开展检疫工作。

二是与兽药、饲料经营单位签订《兽药、饲料及饲料添加剂经营户签订不销售假劣兽药、饲料、添加剂承诺书》16份，承诺不销售假劣、过期、违禁兽药、饲料及添加剂。

## （四）加强畜产品质量安全工作宣传力度。

通过印发宣传材料、培训等方式进行广泛宣传，让人民群众都认识到畜产品质量安全工作的重要性，理解和支持畜产品质量安全工作，形成齐抓共管的良好氛围。

一是加强对《动物防疫法》、《食品安全法》的宣传力度；

二是加强畜产品质量安全知识的宣传力度；

三是深入养殖户大力宣传养殖环节中不使用违禁药品及添加剂；

四是加强奶水牛养殖户养殖环节生产中相关知识等方面的宣传。

#### （五）加强日常性的监管工作。

1. 对全镇市场坚持做到每月监督检查2次，以弄璋街、姐冒街两市场为重点的规模养殖场和兽药饲料经营单位（36户）做到每月2次监督检查。指导规模养殖场建立养殖档案和规范填写，兽药、饲料经营单位兽药、饲料的购入、销售等工作进行监督检查。

2. 对规模养殖场及屠宰场进行不定期瘦肉精检测62份，均检测为阴性，全部合格。

#### （六）加强市场肉食品安全检查。

配合弄璋工商所对全镇两个市场进行肉食品安全监管，取缔无照经营，私屠滥宰。全年共出动执法人员8人次。

1、监督执法队伍素质不高，我站缺少兽药饲料检查的专业技术人员，在日常性的监督检查中只能凭感官作出判断，对执法结果产生质疑。从而也为监督执法工作带来了一定的阻力。

2、定点屠宰场、规模养殖场无害化处理设施不健全，养殖档

案不完善，填写不规范。

3、我站人员少，执法专项工作经费不足，严重制约着执法工作的有效开展。

2、加强兽药、饲料管理工作。定期开展违禁药品和市场清理整顿专项活动。

3、加大《动物防疫法》、《食品安全法》的宣传力度。通过开展宣传、培训等活动，加大畜产品安全法律法规的宣传力度，提高群众积极参与和维护畜产品安全的意识。

为了进一步规范品管部的工作流程，加强部门管理。采取措施如下：

1) 进一步完善品质管控机制，提升服务管控质量；

3) 增加员工培训课程：质量管理员工素质的高低对于整个质量控制流程来说有着决定性的作用，因此质量部门将和人力资源部门配合，进行相关管理技术、员工职业意识、品质管控、时间管理等等培训内容对部门员工加大培训的力度。

4) 进一步加强与生产部门之间的沟通，在生产运行中所出现的问题做好相关的检测汇报，做好服务工作。

坚持产品的品质管理是支撑企业发展的血液，是构建企业竞争力的核心部分。虽然我们与完美还有很远的差距，但是我们会继续努力，继续在新的一年里做好公司的品质管理工作，与各个公司的部门协调配合并肩作战，相信在公司领导的正确指引下，公司会一步步发展的更好。

## 自我年度工作总结 年度工作总结篇六

x年的大学，然而大多数人对本专业的认识还是不够，在大二

期末学院曾为我们组织了两个星期的见习，但由于当时所学知识涉及本专业专业知识不多，所看到的东西与本专业很难联系起来，所以对本专业掌握并不是很理想。

今年暑假，学院为了使我们更多了解机电产品、设备，提高对机电工程制造技术的认识，加深机电在工业各领域应用的感性认识，开阔视野，了解相关设备及技术资料，熟悉典型零件的加工工艺，特意安排了我们到几个拥有较多类型的机电一体化设备，生产技术较先进的工厂进行生产操作实习。

为期23天的生产实习，我们先后去过了杭州通用机床厂，杭州机密机床加工工厂，上海阀门加工工厂，上海大众汽车厂以及杭州发动机厂等大型工厂，了解这些工厂的生产情况，与本专业有关的各种知识，各厂工人的工作情况等等。第一次亲身感受了所学知识与实际的应用，传感器在空调设备的应用了，电子技术在机械制造工业的应用了，精密机械制造在机器制造的应用了，等等理论与实际的相结合，让我们大开眼界，也是对以前所学知识的一个初审。通过这次生产实习，进一步巩固和深化所学的理论知识，弥补以前单一理论教学的不足，为后续专业课学习和毕业设计打好基础。

7月3日，我们来到实习的第一站，隶属杭州机床集团的杭州通用机床厂。该厂主要以生产m—级磨床7130h□7132h□是目前国内比较大型的机床制造厂之一。在实习中我们首先听取了一系列关于实习过程中的安全事项和需注意的项目，在机械工程类实习中，安全问题始终是摆在第一位的。然后通过该厂总设计师的总体介绍。粗略了解了该厂的产品类型和工厂概况。也使我们明白了在该厂的实习目的和实习重点。

在接下来的一端时间，我们分三组陆续在通机车间，专机车间和加工车间进行生产实习。在通机车间，该车间负责人带我们参观了他们的生产装配流水线，并为我们详细讲解了平面磨床个主要零部件的加工装配工艺和整机的动力驱动问题以及内部液压系统的一系列构造。我最感兴趣的应该是该平

面磨床的液压系统，共分为供油机构，执行机构，辅助机构和控制机构。从不同的角度出发，可以把液压系统分成不同的形式。按油液的循环方式，液压系统可分为开式系统和闭式系统。

开式系统是指液压泵从油箱吸油，油经各种控制阀后，驱动液压执行元件，回油再经过换向阀回油箱。这种系统结构较为简单，可以发挥油箱的散热、沉淀杂质作用，但因油液常与空气接触，使空气易于渗入系统，导致机构运动不平稳等后果。开式系统油箱大，油泵自吸性能好。

闭式系统中，液压泵的进油管直接与执行元件的回油管相连，工作液体在系统的管路中进行封闭循环。其结构紧凑，与空气接触机会少，空气不易渗入系统，故传动较平稳，但闭式系统较开式系统复杂，因无油箱，油液的散热和过滤条件较差。为补偿系统中的泄漏，通常需要一个较小流量的补油泵和油箱。由于闭式系统在技术要求和成本上比较高，考虑到经济性的问题，所以该平面磨床采取开式系统，外加一个吸震器来平衡系统。现代工程机械几乎都采用了液压系统，并且与电子系统、计算机控制技术结合，成为现代工程机械的重要组成部分，怎样设计好液压系统，是提高我国机械制造业水平的一项关键技术。

在专机车间，对专用磨床的三组导轨，两个拖板等特殊结构和送料机构及其加工范围有了进一步的加深学习，比向老师傅讨教了动力驱动的原理问题，获益匪浅。在加工车间，对龙门刨床，牛头刨床等有了更多的确切的感性认知，听老师傅们把机床的五大部件：床身，立柱，磨头，拖板，工作台细细道来，如庖丁解牛般地，它们的加工工艺，加工特点在不知不觉间嵌进我们的脑袋。

在通机工厂的实习，了解了目前制造业的基本情况，只是由于机械行业特有的技术操作熟练性和其具有的较大风险性，很遗憾地，不能多做一些具体实践的操作，但是观察了一台

机床的各个零件的生产加工过程及其装配过程，使许多自己从书本上学的知识鲜活了起来，明白了本专业在一些技术制造上的具体应用。

## 自我年度工作总结 年度工作总结篇七

1、在学习方面，时刻保持学习的积极性。

学习是不断汲取新知识，获得事业进步的动力。作为一名共产党员，学习更是保持自身先进性的重要途径。到人民法院的工作岗位报到以来，法院浓厚的学习氛围始终深深的感染着我。我积极参加院党组织的各项学习活动，接触和学习了王新忠院长提出的“尚学、尚进、尚廉”的建院理念，结合工作实际，不断学习政治理论、业务知识和社会知识，用先进的政治理论武装头脑，用精良的业务知识提升能力，以广博的社会知识拓展视野，强化廉洁自律的自觉性。

2、在认识上，时刻保持认识的正确性。

法院工作是专业性极强的工作，来到法院后，我被任命为执行庭书记员。很多人都说法院书记员的工作很简单，不外乎就是各种笔录的制作，打印、复印材料，送达法律文书，整理、装订案卷等简单的事情。但我觉得，越是这些简单的事情，越要引起重视。

书记员的工作虽然不需要太多的技巧，但必须要态度端正，认真负责。想做好书记员，不光是“会做”这么简单，更需要用心去做。简单的事情重复做，在重复中寻找快乐；重复的事情认真做，在认真后享受成果。作为一名书记员，必须胸怀责任意识和服务意识，把每件事都放在心上，牢记“尚学”的理念，不断思索和学习，让自己保持蓬勃的朝气、昂扬的锐气和浩然的正气，做好每件“简单的事”。

3、在工作上，时刻保持工作的认真性。

书记员工作是法院执行工作的重要组成部分，是完成执行任务，保证执行质量，提高办案效率的重要环节，书记员职责履行得好坏，关系到整个案件的执行。书记员工作很琐碎、繁杂，因此，我尽量做到认真仔细，认真做好送达、记录、装卷等具体工作，当好执行助手。很多情况下执行笔录都是现场手写，手写的速度肯定不及电脑打字速度，这就要求执行局书记员要有更强的抓重要信息和提炼信息的能力。所以每次执行前，我都会到执行员处翻阅案件卷宗材料，熟悉案情，使自己在记录时能做到快、准、精。

1在做记录的时候，手写速度和字的工整度有待提高。 2对法律条文的熟练掌握还有一段距离，法律知识理论与实践的结合还不太紧密。

对于以上缺点和不足，我会加强学习和锻炼，争取早日达到自己的预期目标。

执行工作离不开车辆的使用，申请执行提供被执行人的行踪后，执行人员必须尽快赶到才能有所收获。能否尽快赶到并抓捕到被执行人，与车辆的保障是分不开的。

目前执行局分为四个执行组，我建议每两个执行组组合成为一个合作组，院里有两辆大车，每个合作组分配小车、大车各一辆，合作组内两个执行组根据需要协商选用车辆。为了执行工作能够迅速高效，也为了每位司机都能够注意车辆的使用，车辆分配之后就固定下来，执行局的这四辆车由机关事务管理中心与其他车辆分开单独管理，此后两个合作组各自保养自己的两辆车。

以上是我的一点小小建议，不妥之处还请见谅。

今后，我会继续保持学习的积极性、保持认识的正确性、保持工作的认真性，在工作生活中积极学习和实践“尚学、尚进、尚廉”的建院理念，在做好本职工作的同时，努力完成

领导交办的各项任务。

## 一、加强业务学习。

我于20xx年10月正式作为一名书记员进入法院工作，到今年已经是第三个年头。在我刚进入法院工作时，对书记员工作不是很了解，通过院里的培训、老书记员带领及自己的努力学习下让我很快了解到这份工作的性质及内容。书记员工作是法院审判工作的重要组成部分，在执行法定诉讼程序，完成审判任务，保证办案质量，提高办案效率等各项工作中，具有十分重要的作用。书记员职责履行得好坏，对能否如实反映整个审判活动的情况，对案件能否准确、合法、及时地审理，起着重要的作用。书记员的工作质量和效率，直接影响到法院的审判工作。同时，书记员工作也很琐碎，比较繁杂，正是基于对此的认识，我在工作中格外注意细节方面的问题，因为我知道在书记员的工作内容中一方面主要处理程序法上面的事务，任何一个案件的审理，无论在实体法上审判员处理的如何好，只要诉讼程序出了错，那就会被发回重审，而之前所做的大量工作就会白费。

所以平时我比较注重对诉讼法的学习，工作中尽量做到认真、仔细，特别是对当事人的送达、期间等方面比较关注，就20xx而言，由我担任书记员的案件共件，目前没有一个案件在程序上出错。而另一方面，书记员的工作的重要内容是开庭时的记录工作，就我个人的工作习惯而言，每次开庭记录的前一天，我会到审判员处翻阅案件卷宗材料，这不仅是为了再次检查诉讼材料送达的情况，确认庭前各项准备工作已经完成，也是为了熟悉案情，了解当事双方争议的问题，让自己能在开庭记录时做到快速总结、分析，这样才能做到快、准、精的记录庭审情况。

## 二、提高自身修养。

书记员的工作职责中第一条就是办理庭前准备过程中的事务

性工作，而案件开庭前事务性工作会与许多当事人接触。在过去的`工作中，我感受到法院在很多群众眼里是个神圣的地方，他们对法院寄予了很大的希望，希望自己的问题能在法院得到解决，同时也了解到很多群众对法律程序了解不多，在与他们的接触中有时会遇到不是很了解法律的程序或是对立情绪很重的当事人，此时，我就会耐心的给他们解释民事诉讼中相应的法律程序，热情的接待他们，告知他们享有的权利、义务。虽然我不是法官，但我作为法院的一名书记员、一名党员在工作时、在面对当事人时，我代表的是青羊区法院，我的所言所行也影响到当事人对我们法院的印象，因此我认为我有责任也有义务在工作时应以较好的修养、热情的态度来面对当事人，我希望能让他们在与我们的接触中感受到法院是个能让群众信任的地方。

### 三、较强的工作责任心、较高的工作效率。

在今年7月中下旬院里一批老书记员离开后，庭里领导安排我跟着三名审判员进行工作，当时每天一上班就要开庭，根本没有时间处理新收案件的送达等各种事务性工作，为了保证每个案件不违反程序法，那时我常常加班处理案件，通知当事人到法院领取各种法律文书。同时在院里1至3季度的工作考核中我均达到了院里的要求，案件的归档工作也完成的较好，前三季度的案件均按时送到档案室且无不合要求的卷宗退回。我认为书记员的工作多而繁琐，从案件的庭前准备、庭审记录到卷宗的归档均是书记员来完成，如果没有较强的工作责任心，细致的工作态度、较强的工作效率就很容易出错，而一旦出错就会是违法的行为。我作为法院的工作人员更应依法办事。

我只是法院书记员中普通的一名，比我优秀的书记员也有很多，今天很感谢大家给我这个机会让我说说自己的工作体会，在过去三年的书记员工作中我虽没做出什么惊天动地的大事业，也没有赢得鲜花和掌声，但兢兢业业、勤勤恳恳做自己的工作，我可以无愧地说：我尽到了自己的职责。