

2023年学生铁路实训总结报告 大学生个人实训总结报告(模板5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

智能家居工作总结篇一

时间飞逝，转眼间又要过了一个学期。孩子们的点滴进步凝集着我们的汗水，每份工作都值得去总结和反思。现对本学期的德育工作做如下总结。

(1) 在我班开展的主题活动“快乐的节日”中，幼儿们通过了解教师节、重阳节、国庆节等节日的来由以及风俗，学会了尊重教师、关爱老人、热爱祖国的良好品德。主题为“手拉手”活动中，通过故事与游戏等形式，让幼儿学会了如何与同伴友好相处、互相帮助、共同游戏、不挣不抢、不打人。同时幼儿还能积极参与各项活动，做事有始有终，有一定的坚持性。

(2) 在卫生习惯方面，幼儿们学会了正确地洗手、洗脸、刷牙，注意仪表整洁。懂得公共场所要讲卫生的道理，学会遵守卫生规则。能保持个人卫生和桌面、地面的卫生，不剩饭菜，爱惜粮食，饭后会收拾餐具。知道多吃蔬菜，水果对身体有好处的道理。能独立地穿、脱掉衣服和鞋袜，在成人帮助下能够整理好床铺。

(3) 在品德教育方面，我们加强了幼儿的常规培养，通过晨间谈话，午间谈话等，向幼儿讲清常规、要求，并采用多种形式对幼儿进行教育，逐步培养幼儿能遵守各项规则。在游戏中幼儿们也能保持良好的协作关系。

(4) 在智育方面，我们开展了一些智力游戏，发展了幼儿的观察力和思维能力。还经常组织幼儿散步、参观，使幼儿加深对周围事物的认识。

在这个学期中，我班幼儿的思想素质有了很大的提高，各方面也有所进步。这全要归功于我们班上三位老师，团结协作、共同努力的良好风气。我们结合了各项教学活动及日常生活，向幼儿渗透了德育教育，全面提高了我班幼儿的思想素质，使幼儿的身心健康得到了和谐地发展。在今后的日子里，我们会更加努力，争取把工作做得更好，取得更大的进步！

智能家居工作总结篇二

由市房产管理局牵头，日报社、市科协为参联单位，联系企业是市砂轮厂。一年来，我们在市“双联”办的正确领导下，按照年初工作目标和任务要求，认真学习、宣传、贯彻有关“双联”工作文件精神。在扶贫帮困、维护稳定、帮助企业做大做强、解决企业职工困难子女就学方面做了一些工作，并取得了良好的成效。

1、我们组织参联单位层层召开会议，宣传，贯彻有关“双联”工作会议精神。先后召开了班子专题会、参联单位负责人协调会，明确各自的任务和工作目标。制定了工作方案。

2、落实工作责任制。为了给“双联”提供组织保证，成立了“双联”工作领导小组，由市房产管理局党委副书记为组长，日报社工会主席陈文静、市科协工会主席为副组长的领导班子。以房产管理局产权处、日报社、市科协为成员的联络队伍。领导小组下设办公室，由市房产管理局工会负责“双联”办公室的日常事务工作。各单位各部门各司其职、切实履行职责，真抓实干。

1、深入企业，了解企业状况，摸清底子，分析情况，确定重点帮扶对象。我们在进行大量调查研究的基础上，确立了20

个特困职工，由各参联单位分别为“一帮一”的对口解困。

2、在重大节庆日，对企业困难职工家属进行了走访慰问。做到物质帮助与精神帮助相结合，平时走访与特殊时间的慰问相结合，及时了解职工、企业状况和需求。尽力帮助解决困难，切实为企业分忧为职工解难。春节期间房产管理局送慰问金1万元。中秋国庆“双节”中，市房产管理局党委班子成员看望了5户企业特困职工，并送慰问金3500元，日报社看望了9户企业特困职工送慰问金4000元，市科协看望了4户企业特困职工，送去慰问金20xx元，使每一个困难职工感受到了党和政府的温暖。

1、切实帮助企业做实事。在对企业走访了解中发现企业生产环境差，车间场地简陋、门窗破旧。看到这一情况，由房产管理局牵头召开参联单位负责人协调会筹集2万元资金（房产管理局1万，日报社、市科协各5000元）对厂房进行维修，全部更换了新门窗，从而改善了企业职工工作环境。

2、市科协从单位专业性质出发，在技术项目上进行帮扶，与工学院联系对企业目前生产的产品，技术上进行指导，帮钱、帮物、不如帮个好项目，因此，帮助困难企业确定致富项目，无疑是从根本上解决困难的一个好办法。

3、市房产管理局根据自身优势，在住房保障政策上进行了帮扶。对企业职工宣传了保房补贴政策、困难企业棚户区改造政策，对符合住房补贴条件的困难职工进行应补尽补一个不漏。

一年来，在上级领导的指导下，“参联”队员的努力下，我们的“双联”帮扶工作取得了一定的成绩，做了一些实际工作，但与上级的要求和困难职工的期盼还存在距离，今后的工作中我们要学习好的经验和做法，坚持不懈地抓好“双联”困难帮扶工作，努力做到“双联”帮扶工作无规范化、制度化，努力开创“双联”帮扶工作的新局面，取得更好的

成绩。

智能家居工作总结篇三

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

各单位自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增加了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□x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、市区政府通过出台《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处级以上领导“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操作的解决方案。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，要呈请市委市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、市区政府的综合考评范

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，该区域城建拆迁

类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的一件次 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，要呈请市委市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。

智能家居工作总结篇四

一、20xx年人力资源工作总述。

20xx年公司人力资源管理与开发在进一步做好人力资源基础性工作的同时；加强定岗定员、人力资源培训与开发、人力资源管理信息化和人力资源管理制度建设；不断开拓人力资源视野，把握人力资源动态，吸收国内外最新人力资源管理思想和理念，进行人力资源管理改革与创新。

二、人力资源基本情况。

截至20xx年12月31日南粤物流(含合资、控股公司)员工人数1880人，其中公司本部67人，通驿1288人，广东新粤300人，实业93人，威盛17人，东方思维115人。

南粤物流学历情况：截至20xx年12月31日公司拥有大专及以上学历482人，其中博士1人，硕士37人，本科242人，大专202人。

三、通过岗位分析与设置，做好定岗定员工作。

(一)通驿分两类进行定岗定员：1、各管理中心按里程、服务区对数以及业务范围等关键指标进行分类；2、服务区按车流量、营业额等指标分类。

确定各类管理中心和服务区的岗位和人员配备，力争为新的服务区建设提供标准化模块。

(二)广东新粤应按公路工程交通安全设施、通信、供电、监控、收费等不同业务量以及合同工程总额、里程和工期情况对现有组织架构、岗位和人员进行适当合理优化，控制好人员数量和人工成本。

(三)实业根据高速公路建设材料供应量、供货总额和里程、工期、工程规模以及信息技术服务等不同业务情况来做好定岗定员工作。

(四)威盛根据海运以及新拓展的业务特点，在现有定编的基础上分块做好岗位任职资格条件说明书和岗位说明书。

同时我们通过走访广珠北、大学城、曲江和后门服务区、广梧等项目，对各项目定岗定员工作进行调研，掌握了第一手定岗定员资料。

四、积极推进人力资源管理制度建设，基本确立公司人力资源管理的制度体系，形成较为规范的人事管理，从整体上提高了公司的人力资源管理与开发水平。

公司本部根据公司管理体制的总体要求，已经完成员工培训办法、人力资源管理暂行办法、员工考勤管理暂行办法、劳动合同管理辦法和人事档案管理细则等人力资源管理与开发制度的初稿汇编工作。

其中员工薪酬福利试行办法和员工绩效考核暂行办法已正式颁布并在施行中。

广东新粤除了完善原有人力资源管理制度外，完成iso质量认证。

通驿公司编制了中层管理人员考核管理办法和劳动合同管理办法，修改完善公司员工考勤管理实施细则和服务区人事管理制度，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。

东方思维根据劳动法和劳动政策法规，结合公司的实际情况，明晰了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善公司的劳动人事管理制度。

五、为适应公司战略和员工个人发展需要，各属公司人力资源开发与培训工作大大加强。

为不断增强公司的竞争能力，提高员工的素质和能力，满足公司及员工个人发展的需要，公司本部起草了人力资源开发与培训办法，在培训规划与协调方面做了相应的工作，但公司整体层面上的专题(知识普及性)培训和公司本部员工的培训需要加强。

通驿精心组织，认真做好各类培训工作。

对新进员工进行上岗培训，共举办三期服务区新员工培训，每期20天共203人参加。

举办中层管理人员培训班，39 人参加培训。

进行服务区区长应知应会培训，历时近4个月，21人参加，培训共分两阶段进行，第一阶段：脱产培训4天，主要进行服务区管理素质、业务流程、经营策略、财务管理、公文写作等培训;第二阶段：业余自学法律法规及应知应会知识培训近4

个月，并进行了卷面考试。

举办或送培308人次参加人力资源管理、劳动保障、计划生育□ iso9001□2000质量管理体系内审员资格、注册安全员、固定资产管理、财务会计基础及档案管理、税务税法、公文写作、建设工程项目管理、便利店信息系统管理、文书科技档案管理、保安骨干、厨师、烧卤、中餐服务技巧等各类专业技能培训班，不同程度地提高了相关人员的理论知识和实际操作能力。

20xx年，对于我来说是特别值得铭记的一年。

已经在这个社会环境里打拼三年的`我，因为一直太自我，很多东西没有学会或者不愿去学。

一直以为自己成熟了，后来才发现原来还是那么地幼稚，做事那么地欠考虑。

20xx上半年，在我还没有跨入人力资源这个行列时，发生了两件事，让我开始静下来慢慢地沉思。

在 这个宦海沉浮的职场里，生存是多么艺术的一件事。

它远不像我想的那么单纯，只要踏踏实实把自己的本职工作做好就万事大吉了，它讲究的是头脑与技巧。

我总是对别人说，无论做什么事都要“三思而后行”、“失言不如无言”，然而自己却并未能做到，以致一些不必要的麻烦出现。

这让我突然想起曾经一个人对 我说过的一番意味深长的话，当时我有些不太明白，后来通过这两件事彻底清楚了。

他当时大致的意思是说：一定要懂得在工作上保护自己，谨

小慎微，谨言慎行，万不可僭越他人。

是啊!在职场里我们如果想前进，想成功，就必须得拥有商业智慧，比谋略，我们得将“田忌赛马”进行到底;比执行，我们得将细节贯穿全局;比团队，我们得相互沟通默契配合;比创意，我们得打造最佳的case!

然而，想要做到这样的高度，并不容易。

这需要有大量的知识和足够经验，而三茅却恰恰在此时给了我这样的机会。

20xx年对我来说收获最大的无疑是加入三茅人力资源这个学习的大舞台、大家庭。

20xx年6月份，我调入了人力资源部门，开始从事本专业的工作。

大学学了四年的专业知识，因为两年多的没有触碰，显得有些生疏，面对新的岗位与挑战，多少会显露出自己的不足，而三茅恰恰为我补了这个不足。

进入人力资源部，我接手了培训、社保、员工关系维护等工作，有时候也会协助招聘和绩效考核组的工作，一时忙得不可开交。

因为上一任走的比较急，几乎没有进行工作交接，以致刚开始我像一只无头的苍蝇乱飞，工作效率可想而知。

而且，每个月20号到月底基本都是在跑外，单就五险一金这一块基本上跑了半年才完全跑顺，就这还是我昧着良心“讨好”那些行政事业单位的人员换来的最快结果。

大家都知道，现在的行政事业单位的服务态度和办事效率，

多说一句话就像会要他们的命，当然这基本已经形成了一个“正常”的社会现象，我们能做的只能是“献上”自己“谄媚”的笑容，以期能够更快、更方便的办事。

广东新粤培训工作效率显著。

一方面，新粤重点抓好技术人员培训，通过赛宝认证中心参加了计算机信息系统集成项目经理和高级项目经理培训班；另一方面，认真抓好如下日常性的岗位业务学习：组织人力资源管理人员进行专题业务培训学习，积极配合开发部、技术服务部进行内部技术管理培训，新员工上岗培训，户外拓展能力培训。

全年参加培训的员工共81人次(其中：中层以上管理人员13人次)。

实业按照年度培训计划，加强了员工的教育培训工作。

从公司发展历史和现状、业务流程、企业文化等角度对新员工进行了入职培训。

组织员工到各钢厂、水泥厂、沥青厂参观学习。

对员工进行公司物流管理平台的应用培训。

六、着手进行绩效考核与评估，客观、公正、合理地评价员工业绩，激发员工潜能和工作热情。

公司通过对员工进行日常与年度相结合的考核，将考核结果与员工的薪酬待遇、岗位调整、培训开发及休假等挂钩，建立能上能下、能进能出企业自我约束的用人机制，以实现人才在公司内部各岗位的优化配置，促进公司人力资源的开发、管理与合理使用，建立高素质、精干、高效的员工队伍。

特别是实业根据用人机制和有关业绩考核管理制度，将考核结果与浮动工资、年终奖金挂钩，极大地提高了员工的工作积极性和主动性，在员工中形成了争先创优的局面。

七、以信息化建设为动力，积极配合集团做好人力资源管理信息化建设工作，强化人力资源管理技术创新。

根据集团总体信息化建设部署，为充分发挥集团和公司人力资源管理人才优势和信息化技术优势，提升信息化建设工作，特别是关键管理手段在人力资源管理工作中的贡献率。

我们要求各属公司借助公司办公自动化系统做好人力资源管理信息化系统的总体规划，完成公司决策报告控制系统、人力资源统计信息系统以及员工信息数据的电子信息化建设。

同时，为配合集团人力资源管理信息化工作的顺利开展，我司从9月起，历时4个月，完成了广东交通集团现代人力资源管理信息系统(南粤物流)资料的录入工作，该系统分为人事管理、薪酬福利、绩效培训、组织信息、报表系统、系统管理六大模块，包括人力资源基本信息、教育背景、专业技术职务、技术工种、继续教育、社会保险、离退人员管理、工资签定、信息查询等强大的功能，该系统的有效应用，能极大地提高人力资源工作效率和人力资源管理与开发水平。

智能家居工作总结篇五

一、主要工作情况

(一) 创新典范，招商引资全市领跑。

1、以产业发展为导向，集聚行业龙头新储备。围绕我区区位优势、产业优势、资源优势，充分挖掘潜力，积极招引大企业大集团。全年累计引进现代服务业3881家，到位272亿元；

引进十大类产业项目2420个，到位195亿元，分别占总数的59.8%及70.8%。同时，区域总部、规模企业、行业龙头不断集聚，全年引进世界500强项目2个，央企国企及省直企业19家，研发销售及集团总部5家；特别是成功引进了一大批质优量大的好企业。这些行业龙头企业的集聚进一步凸显了产业链集群效应和重大项目带动效应，充分发挥了产业招商的整体优势。

2、以机制创新为重点，建立招商引资新机制。一是健全招商项目跟踪协调推进机制，在项目接洽、踏看选址、政策对接、意向签署和审批服务等全部环节实施一对一全程跟踪服务；二是多层联动、平行推进在谈在办重点招商项目，在决策层、技术层、执行层等各个层面同步对接；三是建立重大招商项目快速反应机制，由局主要负责人亲自牵头组成项目推进小组，确保项目推进效率和服务质量。全区共跟踪推进镇街（园区）500万以上重点招商项目304个，涉及市外投资169.7亿元、省外投资38.3亿元，其中成功推进落地项目193个，引进市外投资113.7亿元、省外投资28.7亿元。

3、以资源整合为基础，打造招商引资新平台。一是对全区重点招商楼宇逐一进行实地考察和上门对接，形成全区20xx年可用楼宇招商资源调研分析报告，为全区楼宇招商工作提供决策参考；二是全面梳理全区楼宇、土地招商资源和省市区产业扶持政策，编印了《xx区支持浙商创业创新招商推介册》《xx区招商引资地图》等资料，建立健全全区招商资源及政策信息数据库；三是充分结合“一谷两城一新区”等建设，积极谋划全区产业布局，注重实现重大项目与重点平台的无缝对接。

4、以招商活动为载体，实现项目建设新突破。突出大型招商推介会和专题招商活动对招商工作的示范效应，加大力度“走出去、请进来”。一是主动开展京沪敲门招商。区主要领导分别亲自带队赴上海、北京开展敲门招商活动，走访在沪在京浙商、台商、侨商、央企，宣传推介我区投资环境、

招商资源。通过走访对接，中国诚通控股、中节能等一批优质项目落户我区。二是精心组织系列招商活动。今年以来，先后成功举办了“浙商座谈会”、“河北浙商联合会回归项目推介会”等一系列活动，特别是成功举办了支持浙商创业创新招商推介大会，签约21个项目，涉及资金200多亿元，涵盖金融服务、文化创意等行业和领域。三是积极参加省、市组织的招商活动。组织参加“中国（杭州）全球投资峰会”，大力推荐我区投资环境、招商地块及产业发展平台；抓住“首届中国（杭州）电视剧节目推介会”活动契机开展影视传媒行业敲门招商；利用“浙江·杭州国际人才交流大会”和“xx区、浙江大学·紫金创新论坛”开展引才引智的主题招商活动。

5、以龙头引领为典范，浙商创业创新再创佳绩。紧密围绕支持浙商创业创新这一重点，以引资引税引技引才引智“五引”工作为主抓手，坚持引浙商、招央企和选外资三管齐下，全力以赴为浙商创业创新发展营造最佳环境。全年引进了500万以上浙商回归项目162个，特别是引进了一批投资规模10亿元以上重大浙商回归投资项目。同时，浙商信息库建设和对外空间拓展度工作成效初现，为我区进一步招引优秀浙商回归项目打下坚实基础。

（二）拓展领域，对外开放深入开展。

1、积极拓展外资利用渠道。准确把握国家及省市政策导向，不断创新股权并购、境外人民币直接出资等投资方式，积极推进以民引外、以企引企，着力促成电子商务、文化创意等产业类外资项目，时趣信息、恩牛网络等一批重点外资项目顺利落地。同时，积极推进深化，进一步简化行政许可事项，深化服务企业职能。截至12月底，共为168家外商投资企业办理了设立及变更审批手续。

2、大力扶持外贸出口。针对当前外贸面临的复杂严峻形势，注重抓招商引资、抓重点企业、抓重点展会、抓通关服务、

抓政策兑现，确保外贸增长态势。组织区内近300家企业参加各类国际性展会，不断对外拓展市场。为135家企业兑现扶持资金950万元，助力企业平稳发展。为235家外贸企业办理备案登记及变更手续，紧抓出口主体培育。

3、继续加大“走出去”步伐。以政策扶持为重点、以项目建设为抓手，以搭建平台为依托，大力支持和鼓励企业境外投资。今年以来，先后组织40余家企业参加“走出去”拓市场业务交流培训会、法律风险与对策研讨会、厄瓜多尔及爱尔兰投资说明会等10场境外投资活动，为企业“走出去”营造良好氛围。同时，全年共组织申报xx市专项资金30万元，兑现浙江省专项资金123.26万元。

4、服务外包克难攻坚。在年初市下达任务骤增的情况下，迎难而上，不断挖潜和开源。成功挖掘南都电源、谱诚泰迪实业、省城建煤气热电设计院等一批优秀外包企业，新增离岸执行金额数千万美元以上。同时，组织20余家重点外包企业参加多个国内外专业展会，向30余家企业及培训机构发放各级各类政策扶持和奖励资金813万元，积极帮助企业拓宽业务渠道，有效提升“西湖服务”品牌效应。

5、外事服务全面深化。圆满完成全年出访任务，成功出访6个自组团，就文化创意、高新技术、发展经济、招商引资等主题开展招商项目洽谈17场，组织考察活动24次，成功在境外举行了意大利招商引资洽谈会、阿联酋项目推介会等多起推介会，取得了良好的效果。今年共审批通过我区企业邀请外国人来华就业及商务考察244批共353人次，涉及50余个国家，为120家企业的运营和发展提供服务。

6、对外协作互利共赢。通过与衢州、丽水等地招商部门的对接活动，积极推动项目合作由单纯投资型逐渐向产业互补型转变，协助引进元通雷克萨斯、浙商联盟消防安保置业等9个项目，共完成产业转移5.17亿元，完成市计划的517.43%。区县协作深入发展。以“千岛湖秀水节”为契机，按照“信息

共享、资源共享、平台共享、成果共享”的原则，大力开展联合招商工作，共同招引红星文化度假村等13个项目，目前已完成产业转移4.6亿元。严格按照省、市对口帮扶援助要求，足额安排300万元专项资金用于对口帮扶四川省xx县民生工程、人才培训和产业合作等帮扶项目。

（三）多措并举，商贸工作有序推进。

坚持“扩内需、促消费、保增长”的理念，紧紧抓住工作重点，围绕“五个稳字”全力推动全区商贸经济发展，促进社会消费稳步提升。

1、挖掘增量，社零工作稳中求升。重点梳理我区商贸企业情况，并逐个开展走访调研，充分掌握家底。借助“个转企”契机，推动甘其食餐饮类型企业实现转企工作，并对我区税收千万以上企业逐步排查，充分挖掘增量，做到社零数据应统尽统。同时组织召开社零统计工作推进及培训会议，落实目标，研究对策，加大社零的考核力度。经过全区上下的不懈努力，全年实现社零总额364.69亿元，同比增幅从上半年的不到8%拉高至13.0%。

2、提升品质，特色街建设稳步推进。研究出台《xx区进一步加快培育和建设商业特色街的若干政策意见》，定期以简报形式通报情况，帮助、指导镇街按照“一街一方案”要求，全面推动我区特色街建设。目前，青芝坞休闲旅游慢生活特色街已被授予为“市级商业特色街”称号。

3、整合资源，宣传促销稳中求新。编制xx区商业特色街消费指南，组织14条特色街首次亮相第十一届中国（杭州）商业地产展，提出了“乐享特色街·体验慢生活”的新目标，提升了我区商业特色街区的知名度。组织开展了“商家圆桌会”、第六届宜居生活节、第五届汽车文化节和首届千岛湖——黄龙啤酒节等形式多样的街商互动活动，共吸引游客约42.5万人，营业额达2.47亿元，有效拉动消费。

4、集中整治，行业管理稳中求精。完成全年76家再生资源回收网点改造提升任务，并顺利通过xx市联合验收；组织八个工种从业人员参加市贸易局组织的职业技能竞赛，进一步提高我区商贸行业从业人员的业务能力和综合素质；完成年度商贸服务业企业财政资助项目的组织申报工作，全年共累计完成大型商业网点及商贸流通业典型企业上报项目22个，争取省、市、区各类奖励和资助资金758.08万元。

5、坚持“四到位”，市场管理水平稳步提升。一是农贸市场二次改造提升工作到位。充分发挥市场整合领导小组办公室的职能作用，全力推进农贸市场提升改造工作，全年召开了各类工作会议30余次，全区13家农贸市场改造任务已全部完成。二是农贸市场考核检查工作落实到位。编制完成了20xx-2014年xx区农贸市场考核评比奖励办法和“xx区农贸市场管理考核评分标准”8条67项具体标准，开展了农贸市场考核检查的工作。三是农贸市场布点规划调研和编制工作开展到位。专门委托了浙江工商大学开展农贸市场布点规划的调研和编制工作，现在已经进入评审阶段。四是市场管理人员培训工作及时到位。开展了“农贸市场改造提升实务”“追溯系统管理和实践”“食品卫生管理实务”等培训会议七次。

智能家居工作总结篇六

一、立足服务，强化管理

1、强化规范意识。

就是把办公室的各项工作、各个步骤、各个环节，用科学、合理的机制和制度加以规范，并以制度保证全体工作人员都能严格、自觉地按照规范开展工作。办公室是日常行政事务工作的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，因此在实际工作中，我们严格遵守公司各项规章制度，使办公室工作处处有章法，

人人懂规矩;在文件管理、档案管理、办公设备管理、车辆管理、后勤管理及对外接待管理中，做到了工作有序、行为规范。

2、强化责任意识。

就是要求办公室每位同志都必须以高度负责的精神对待每一项工作，高标准、严要求、创造性地处理好每一件事情。充分发挥螺丝钉的作用，对待每一项工作，努力做到小心小心再小心，细致细致再细致，认真认真再认真。通过强化责任意识，我们办公室每个同志都能明确自己担负的职责，自觉地按照职责履行职能。

3、强化奉献意识。

办公室工作大部分是“不干有人找，干了看不见”的事情，既专业又烦琐，20__年集团公司主业成功转变，业务量迅速增加，相应的对办公室也提出了更高的要求，例如在对外接待中，工作忙、头绪多，任务重，节假日、双休日、八小时以外经常加班加点完成工作任务，对此，办公室人员牢固树立不计名利、任劳任怨、无私奉献、爱岗敬业的精神，在艰苦的磨练中充实自己，完善自己，圆满完成了各项工作任务，为企业的发展贡献了自己的一份力量。

二、认真总结，系统分析

1、有时工作敏感性还不是很强，对领导交办的事领悟的不够透彻，上报情况不够及时。

2、自身学习抓得不紧，尤其是在自学方面，自己加压精神不强，与工作的标准和要求还有较大的差距。

3、领导的参谋助手作用发挥不够明显，对全局工作情况掌握不细，还不能主动、提前的谋思路、想办法，许多工作还只

是充当“算珠”，比较被动。

三、脚踏实地，积极进取

1、加强工作统筹。

根据公司领导明年的工作要求，对工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，集中力量抓大事、抓成果。加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

2、培养过硬作风。

始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。树立良好的工作形象。充分利用“八小时以外”时间，以时间保质量，以质量求效益，高标准地完成各项任务。

3、发挥职能作用。

加强对上级文件精神的学习理解，充分领会领导意图，搞好上情下达、下情上达，当好参谋助手，创造性开展工作。及时掌握最新的理论成果、工作方法，努力提高谋事、干事、成事的能力。深入抓落实，确保领导、集团意图在全公司得到贯彻执行。

新的'一年意味着新的起点新的机遇新的挑战。我们办公室全体成员决心再接再厉，争取工作更上一层楼！

智能家居工作总结篇七

加强理论学习，提高职工的政治思想觉悟。全科人员认真学习贯彻上级及院里各种文件精神并积极落实到位，在日常繁忙的工作中，不拘形式，结合科室的实际情况开展学习和讨

论，鼓励科室人员积极参与推进医院各项改革措施的落实和实施。

通过系统学习教育，提高了科室人员的思想政治觉悟，自觉抵制行业不正之风，以提高窗口服务为己任，以质量第一、病人第一的理念全心全意为病人服务，做好一线窗口服务工作。

完善工作流程，提高工作效率，方便病人。药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，树立医院的良好形象是重中之重，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。保证住院病人及急诊病人24小时的药品供应。

通过完善工作流程，合理设置窗口、机动配备人员等，充分调动全体人员的积极性，齐心协力，克服困难，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。

加强药品质量监控，每月不定期对科内工作流程及各岗位的工作质量进行抽查，并督促科室工作人员认真执行各项管理制度，加强药品质量管理，每季度进行药品储备质量、效期等盘点，发现问题及时妥善处理，保障患者用药安全。严格执行国家药监局《医疗机构药品使用质量管理暂行规定》的要求，杜绝医院因药品过期造成重大医疗事故和医院的经济损失。

认真开展处方点评工作，及时了解各临床科室药品需求动态及药品使用后的信息反馈，确保临床药品的合理性、安全性、患者满意性供应，在临床用药、药房定期下发各种新药说明，征求临床意见，随时了解临床对药剂科供应药品使用情况，对滞销、近期药品及时与临床沟通，以便及时合理应用，减少药品的浪费。

规范精神药品的管理。对药剂人员定期进行业务培训、学习，不断提高自身理论水平和业务能力，对新进药品及时掌握使

用的适应症，以便指导临床使用。广泛开展临床药品不良反应监测，发现问题及时上报，避免药品不良反应的重复发生。

总之，药房在20xx年的工作中还存在不足之处，在新一年的工作中努力改进，逐步改善，提高完善服务质量，全心全意为临床服务。

智能家居工作总结篇八

今年来，本站围绕工作中心，紧扣公路改革、发展、稳定的任务，积极收集基层公路工作中发生的各类信息，踊跃上报，为上级领导的决策提供依据。一年来，共上报政务信息60条，1-3季度共采用32条次，得分134分。

政务信息工作看似软任务，无关紧要，实质意义重大。它是上级领导倾听基层呼声，了解基层矛盾，发现基层问题，知晓基层信息的重要信息。特别是在一些重特大事件面前，如果不即时上报信息或故意隐瞒信息，发生信息倒流，那就不是小问题，而是影响工作成败的大问题。对此，站领导高度重视，深刻认识，多次在各类会议上对政务信息工作提出要求，并研究成立了政务信息工作领导小组，组长由站长李苏杭兼任，副组长由站副职领导兼任，成员由站各部门负责人兼任。

为进一步加强政务信息工作，站研究下发了《关于进一步做好公路政务信息工作的通知》（金路字[20xx]57号），确定站全年上报信息不少于60篇，被上级录用不少于24篇，力争在市公路处年度考核中取得较好名次。并对总任务进行细化落实，明确站办公室每月上报信息不少于3篇，大队综合股每月上报不少于2篇，其他各股、中队每月不少于1篇。同时明确各部门一名文字能力较强的同志作为兼职信息员，部门负责人指导信息员及时收集反映公路改革、发展和各项管理工作中的重要信息，做到抓大事、抓典型、抓重点、抓成效，有喜报喜、有忧报忧，真实、全面反映情况。一年来，

信息员踊跃写稿，出现了一些质量较高的信息，相继被省厅、市政府采录。如：《引进外资建路》被省交通厅、市政府、市交通局、市公路处分别采用；《**全面清理工程欠款》被省交通厅、省公路局、市交通局、市公路处分别采用，为我站赢得了较高的得分。为做好上报信息的统计工作，站办公室同志自行编写了政务信息登记审核软件，对上报的信息登记在案、自动统计。

为充分调动信息员写稿积极性，站实行上报信息来稿登记制和稿酬制，被市处采用的每篇奖励20元，被市局采用的每篇奖励50元，被市委（政府）办、省厅采用的每篇奖励100元，被交通部、省委（政府）办和国办采用的每篇奖励200元。要求信息应用的数据、事例准确无误，做到一事一报、立意鲜明、言简意赅，有情况、有分析、有建议、有成效。对问题信息须经站主管领导签署意见后方可报送，一般信息由站分管领导签署意见后报送。信息上报直接从站办公自动化系统“公路信息专报”栏目向办公室报送，由站办公室集中审核后上报市公路处。1-3季度，市处对采录的政务信息通报后，站及时向信息员兑付了稿酬，使信息员写稿的积极性进一步高涨。

一年来，在市公路处领导的关心和指导下，我站政务信息工作虽然取得了一些成绩，但与领导要求相比，仍有很大差距，特别是部分兼职信息员的信息意识还比较薄弱，信息写作的质量还比较欠缺。今后，我们将进一步努力，不断加强对政务信息工作的领导，不断加强对信息员素质的培训，争取多写信息，写好信息，及时、准确反映基层工作成与败、得与失和一线公路职工的冷暖，为上级领导的各项决策提供依据。