最新工作调研报告(模板6篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

工作调研报告篇一

在开展扩大内需监督检查工作中，在项目建设管理过程中的招投标环节问题较为突出。为此，市纪委监察局会同市发改委、市住建委等部门组成联合调研组，开展了为期月余的招投标市场监管情况调研，旨在探索建立统一开放、监管规范、竞争有序的招投标行政监管体制，确保工程质量安全、资金安全、人员安全。

（一）招投标行业发展迅速

国家《招标投标法》及《北京市招标投标条例》实施以来，我市招投标已由建设工程、政府采购延伸至土地出让、产权交易、医疗器械和药品采购等诸多领域，各类招投标中介代理机构发展迅速。目前，我市正筹备成立招投标协会，招投标已成为一个顺应市场经济发展的独立行业。

（二）有形市场格局初成

随着政府投资规模的不断扩大，我市逐步形成了较为完善的有形建筑市场。其中市住房城乡建设委在市级设有1个市场，即北京市建设工程发包承包交易中心，15个区县和北京经济技术开发区设有16个交易中心，为房屋建筑和市政建设工程项目的施工、监理、劳务分包一级设备材料采购招投标活动提供服务；市交通委设有1个北京交通建设招标投标服务中心，为交通基础实施工程招投标活动提供服务；市规划委在勘察

设计与测绘管理办公室设有1个勘察设计招投标管理科，为各类建设工程项目勘察设计招投标活动提供服务；市水务局、市园林绿化局分别设有1个水利工程建设项目招标投标市场和园林绿化服务中心，为水利工程项目、园林绿化建设项目招投标活动提供服务；市国土局设有1个土地交易中心，10个区县设有10个土地交易分中心，为国有建设用地使用权出让和土地一级开发权招投标活动提供服务；北京电力公司设有2个市场，分别是电力工程市场资源平台和物资资源平台，为北京电力公司管理的所有电力工程和大宗电力工程物资采购招投标活动提供服务等。各有形市场中先进的信息化技术和装备的使用，为确保招投标活动的公开透明和有效监管提供了硬件环境。

（三）招投标活动有效开展

据不完全统计北京市共办理施工总承包招标项目（含直接发包）9025项，中标价3532。8亿元；专业招标8659项，中标价366。41亿元；劳务招标15637项，中标价292。6亿元；材料和设备招标1488项，中标价81。8亿元。招投标活动的有效开展，节约了资金，规范了我市的建筑市场秩序，确保了奥运等重点工程的顺利实施。

尽管招投标事业发展迅速、成效明显，但由于现行的招投标监管体系已落后于快速发展的形势，致使招投标领域问题频出，腐败案件仍处于高发态势。

现行招投标的行政监管体制，是以分行业监管为主，综合监管为辅的体制。在实施初期，为推进招投标市场的发展起到了积极作用，但随着招投标领域的不断发展变化，其弊端也日益凸显。主要表现在：

（一）同体监督，缺乏制衡

在现行体制下，政府投资招投标的综合监管职能主要体现在

发展改革部门对项目招投标方案的核准权上，而招投标的具体实施和监管分别由商务、建设、水利、交通、国土及财政等部门按其各自的行政管理权设定。这种将主管部门置于既当“运动员”又是“裁判员”的制度设定，客观上为主管部门追求部门利益最大化和保护既得利益创造了条件，加之水利、交通、政府采购、国土等行业和产业项目，主管部门既是招投标活动的具体实施人，同时又对本行业的招投标活动进行管理和监督，客观上为权力寻租留下了空间。

（二）分散执法，监管缺位

由于体制造成的部门分散监管模式，形成了招投标监管中的多头管理、条块分割的状况，直接导致了监管空白。一是有的业主和主管部门以少报多建、肢解工程、化整为零、部分招标等方式规避招标。二是有的业主在招标中与投标人、代理机构相互串通搞虚假招标、围标、甚至搞阴阳合同等场外交易，由于分散执法，对过程中的违法行为惩处乏力，严重扰乱了市场秩序，滋长了工程建设领域腐败现象的发生。毕玉玺案件正是监管缺位的例证。三是对中介代理机构的监管缺位。目前对中介代理机构的管理上，重审批、轻管理、资质审批呈多头状况，有的中介机构同时兼具十多个代理资质。在实践中往往发生个别中介代理机构违规操作后，资质信誉和业务不受任何影响的怪现象。由于政府监管的缺位，此类现象发生后既无记载，也无惩处，严重扰乱了招投标市场秩序。调研期间，调研组分别组织召开了部分招标代理机构和一些国有投标企业的座谈会。从反馈的情况来看，目前大多招标代理机构和国有企业，对招投标的行政监管现状不满意。

（三）规则不统一，公开透明性弱

和管理专家库的体制影响依然存在，直接导致了专家素质参差不齐、问题易发多发的现状。三是各专业市场运行规则不尽一致。有的非法设定招标投标的行政许可、资质验证、注册登记等与《招标投标法》相抵触的规定；有的通过歧视性

条款排斥或者限制外地企业投标等行业垄断和地区封锁的规定。

（四）市场条块分割，资源共享性差

一是条上部门办市场。各分散的专业市场造成大量人力、物力重复浪费，同时有的却缺乏规范固定的交易场所。许多工程尤其是交通、水利、园林绿化等项目的招投标活动，交易场所流动性、随意性很大，监管力量有限很难实施有效监管，造成主管部门监管盲区，加之招投标活动相对比较隐蔽，客观上为招投标违纪违法行为提供了条件。二是块上市区各办市场。如有形建筑和建设市场，目前北京市就形成了市建设工程发包承包交易中心和各个区县各有建设工程发包承包交易中心并存但互不隶属的格局。

（五）公共权力运作不规范

一是权力未远离市场。现行的招投标制度下，政府在某种程度上依然是最大的业主。政府业主或其直接委托的代理机构在组织招标、拟定资格预审文件和招标文件及评标办法、受理投标报名、进行资格审查、组织开标和评标、指定招标人代表参与评标等过程中，业主的权力寻租的空间很大。比如法律法规规定，国家和各省、自治区、直辖市人民政府确定的重点建设项目，以及全部使用国有资金投资或者国有资金投资占控股或者主导地位的工程建设项目，应当公开招标。而在实际招标时，往往以各种理由规避公开招标，比如以项目技术复杂、涉及国家安全、秘密等理由邀请招标；有的项目作为政治任务和政绩工程，以加快发展为由，实行邀请招标；再比如招标人代表虽然在评标委员会中只占少数，但往往担任评标委员会负责人，带有倾向性的言论和评价经常左右其他评标专家的评标行为等。二是干部未远离腐败。少数领导干部法制观念淡漠，把依法行政与加快经济发展对立起来，甚至直接介入或非法干预招投标活动，授意、指使下属的业主想方设法将工程发包给其指定的投标人，个别领导干

部以权谋私，为自己和亲属子女谋取非法利益。

按照政府建立、规范管理、公共服务、公平交易的原则，坚持政事分开、政企分开、打破地区封锁和行业垄断，整合利用好各类有形建筑和建设市场资源，逐步建立统一规范的工程建设有形市场。按照建立健全决策权、执行权、监督权既相互协调又相互制约的权力结构和运行机制的要求，改革目前招标投监管体系应遵循的原则和达到的目标。

一是项目行政管理权与监督执法权分离。现行制度框架下的主管部门如发展改革委、财政、交通、建设、水利、国土等项目主管部门继续承担核准项目的招投标方案及稽查等职责，将各自的监管权交由统一的综合监管部门实施，解决“九龙治水”，都管都不管的问题。

二是政策制定权与监督执法权分离。由市政府组建专门工作管理委员会承担指导协调招投标的职责，成立专门的监管机构，承担招投标市场全过程监管的职责。实现招投标市场运行中的“五个统一”：即统一拟定招投标的相关配套规章及监管规则；统一的信息发布平台；统一的评标专家库；统一的行业协会和信用评价体系；统一的投诉质疑受理平台。解决招投标市场政府监管缺位错位问题。

三是增强政府服务职能。取消现行的建设工程承发包交易中心、交通建设招标投标服务中心、水利工程建设项目招标投标市场等有形市场的所有行政事业性收费，在统一的信息发布平台上，统一发布招标公告、招标资格预审公告、中标公示以及违法行为公告等，提高市场竞争的公开透明度，解决信息不对称的问题。

工作调研报告篇二

我市是全国历史文化名城，幅员面积 878平方公里。辖46个乡镇、4个街道办事处，人口86万，488个村（居）委会，全

市共建各类调委会632个，其中乡镇（街道办事处）调委会49个，村居调委会488个，联合调解室5个，厂矿企事业单位人民调委会90个，专门调委会4个，各类调解人员xx年来，我市按照中央和省、市的总体工作部署，正确处理“改革、发展、稳定”的关系，积极探索和丰富新形势下人民调解工作的新路子，筑牢“第一道防线”，化解了大量民间纠纷。这两年，我市各级调解组织共调处各类纠纷 245 起，调处成功 2xx年的努力，一个横向到边、纵向到底、遍布城乡、扎根基层的人民调解工作网络化体系已基本形成。

（三）强化培训，规范管理，提高调解员的工作能力

如果没有一支组织健全、人员素质高、工作能力强的人民调解队伍，就不能及时化解民间纠纷、维护社会稳定，经济建设也势必会受到严重影响。我们采取按级、分片、以会代训的培训方法，搞好年度培训，使调解人员多层次、多渠道地学习调解知识。我局在经费十分紧张的情况下，征订了最高人民法院、司法部联合编写的培训教材，作为人民调解的培训教材。培训的主要内容是：最高人民法院的司法解释和司法部关于人民调解工作的若干规定，民事诉讼法、民法、合同法、婚姻法、继承法、收养法、治安管理处罚条例等与公民生产、生活密切相关的法律法规知识，让他们重点掌握受理民间纠纷的范围、调解民间纠纷的具体程序，人民调解协议的订立和履行以及正确掌握调解文书的制作。全面提高人民调解员的法律知识水平和实际工作能力。集中培训结束后，对参训人员进行了统一考试，并为考试合格的颁发了资格证书，实行持证上岗。近年来，我们共培训调解人员5000余人次。通过培训，提高了全市调解员的综合素质和依法调解能力。

（四）服务大局,人民调解成效显著

一是人民调解服务经济大局。近年来，人民调解工作已经成为维护我市经济社会稳定的一支越来越重要的力量。

2年来，全市各级人民调解组织共调处各类矛盾纠纷 245 余起，防止因民间纠纷引起自杀 05起，防止民转刑案件47起，制止群体性械斗 5起，防止群体性上访225起。优化了我市经济发展的环境，为我市经济又好又快发展提供了强有力的保障。

二是人民调解服务稳定大局。我市各级人民调解组织扎根基层，积极主动的开展工作，在预防调解处理民间纠纷上做了大量工作，民调组织的职能作用日益凸显，有效地发挥了维护社会稳定“第一道防线”作用□xx年，我市各级人民调解组织出动 230人参与矛盾纠纷大排查，共排摸出不稳定因素463件，调处各类纠纷5837件，共参与严打整治及专项治理活动376人次。大量的矛盾纠纷在基层得到了有效化解或妥善处理，基本实现了小事不出村、大事不出乡镇、矛盾不上交。人民调解为党委政府分忧、为人民群众解愁、为信访分流、为公安减压、为法院减负的功能得到有效发挥。

三是人民调解服务重点项目大局。自xx年我局开展“四对一”活动以来就把人民调解工作融入到全市的重点项目建设中去，人民调解委员会负责调解辖区内项目纠纷的调解，做到“哪里有项目，哪里就有人民调解”，全程跟踪，服务到位。促进了这些项目能够顺利实施。

四是人民调解服务维护人民合法权益大局。随着社会的进步，群众的自我维权意识越来越强，但部分农民依法办事的意识仍较为薄弱，群体性上访事件时有发生。为此，我局在竭力做好矛盾纠纷化解工作的同时，注意加大法制宣传工作力度，引导纠纷群众选择正确方式依法维权，使越来越多的群众自愿选择调解方式解决纷争，人民调解在维护人民合法权益的工作中发挥了重要作用。

近年来，我市人民调解组织网络建设已有了良好的基础，“大调解”工作格局基本形成。基层人民调解组织化解了大量的社会矛盾，真正发挥了社会治安综合治理工作中

的“第一道防线作用”促进了一方经济的发展，此项工作也得到了上级主管部门和市委、市政府府的肯定。今后我们将继续努力，以“立足基础为前提，规范管理促发展、经常工作走在前，树立典型抓重点。”再创人民调解工作新局面。

二、存在的问题

（一）人民调解组织机构建立不健全，有其名无其实现象较普遍，工作机制和管理机制都很不规范。

（二）大多人民调解员是兼职，且业务素质和业务水平较低，很难一心扑在调解工作上。

（三）调解经费的严重不足，阻碍了调解工作的顺利开展，也很难调动调解人员的工作积极性。

三、今后努力的方向

（一）加强人民调解委员会的规范化建设，促进各调解委员会工作制度、工作纪律和内务建设规范化。

（二）加强人民调解员的常态化培训，提高其专业知识和调解技能。

（三）真正地把大调解工作纳入维稳的大盘子中去、高度重视大调解在维稳中的地位和作用。

（四）坚持“调防结合、以防为主”的方针，随时开展民间纠纷大排查、大调解活动，把矛盾纠纷消灭在萌芽状态。

工作调研报告篇三

(一)公共文化服务体系建设

我县有25个乡镇，每个乡镇都建设了文化站，以文化站的建设标准配备了设施设备。到目前，在4个乡镇建立了省级乡镇文化示范站。以4个省级文化示范站为点，以点带面，带动其它乡镇文化站共同繁荣，促进我县农村文化全面发展。

目前我县建设了36个村级文化活动室，配备了功放、音响、调音台、话筒等唱歌设备;在活动室里还可以读书看报、玩棋牌等活动。以后逐渐增加村级文化活动室的建设数量，并赋于更多的功能，让公共文化服务体系覆盖更广。

(二)农家书屋建设

我县共有143个行政村，每个村都建设了农家书屋，配备了图书管理员。每个书屋配书1300多册，光盘100多盘。每年都要补充新书，以符合百姓的需要。

(三)体育场地建设情况

目前，我县在乡镇、村共建设了52个标准篮球场，76个健身路径。有效地满足了老百姓健身的需要。

(四)农村电影公益放映情况

近几年我县在143个行政村放映电影约1800场次，满足了群众看电影的需求。今年结合群众路线教育活动，放映了《永远的焦裕禄》、《孔繁森》、《生死决择》等群众路线教育影片，有力地宣传了群众路线实践教育活动。

(一)工作举措

一是为确保我县公共文化服务体系顺利推进，成立了以县政府分管副县长为组长，县文体广新局主要负责人为副组长，各相关部门和各乡镇主要负责人为成员的工作领导小组。二是着眼于服务基层和服务群众的文化建设方针，围绕县委县

政府的工作大局，从硬件和软件是满足群众文化娱乐的需要，促进了全县文体事业向纵深发展。

(二)取得的成效

一是从县到乡镇和村的公共文化服务体系的格局基本形成，全民共享公共文化服务体系的成果。在免费开放体育馆、文化馆、图书馆的同时，逐步开放健身房、公共电子阅览室，满足群众文化娱乐的需要。全县25个乡镇的文化站也免费开放，143个行政村的图书室免费阅读，给乡村带去文化的精神食粮。各乡镇和一些村已有完善的全民健身路径，安置了篮球场、乒乓球台、健身器材，满足群众锻炼身体的需要。

二是我县群众文化娱乐的需求增加，自觉加入文化娱乐、全民健身的队伍中，精神需求成为生活中的一部分。各乡镇自发成立广场舞协会，每天晚饭后就跳坝坝舞。村民到乡镇文化站唱歌、看书，出门不远就可以进行打篮球等体育活动。文化体育方面的娱乐已经潜移默化到老百姓的生活中，不知不觉地改善了他们的生活。在提高了群众生活质量的同时，增进了百姓的素质，加快了创建“和谐·人文”目标的进程。

(三)取得的经验

一是逐步引导群众文化娱乐的需求。我局先在一些人口比效密集、经济比效好的乡镇、村建设公共文化服务体系，并积累保护管理经验，建设之后其它的乡镇、村也就有了需求。二是做好管理工作。注重乡镇文化站、村文化活动室、农家书屋的管理工作。

工作调研报告篇四

在“税收新常态”的背景下，纳税服务工作面临着来自多方面的越来越大的压力，如何缓解纳税服务工作人员心理压力，保持心理健康，是各级税务机关必须引起高度的关注和重视。

同时，建立高效完善的心理疏导机制，对提高纳税服务工作效能，提升服务水平，优化征纳环境具有重大而深远的意义。

心理压力是压力源和压力反应共同构成的一种认知和行为体验过程。拿破仑？希尔曾说过“压力是身体对一切加诸其上的需求所作出的无固定形式的反应”。也就是说，任何加诸于身体的负荷，不论是源于心理方面还是物理因素，都是压力的来源，就会引起“一般适应综合征”。

随着新一轮“便民办税春风行动”的逐步开展和《全国税务机关纳税服务规范》2.1版的正式实施，地税部门全面奏响构建优质便捷纳税服务体系的进行曲。纳税服务工作地位日益凸显，面对工作的高要求、严标准，每一位纳税服务工作者都不同程度的承受着一定的心理压力。通过针对南昌市地税系统纳税服务工作人员的实地调查，我们发现，纳税服务工作人员普遍感到“工作压力大”，甚至约75%的工作人员认为“工作压力非常大”，60%的人认为“因为工作原因常常产生焦虑感，总觉得心里沉甸甸的”。据笔者了解，当前纳税服务工作人员心理问题突出表现在以下三个方面：

“纳税服务”是一项细致琐碎的工作，服务人员每天要与形形色色的纳税人打交道，既要进行政策解读，又要受理业务申请，工作状态往往是“守着三尺平台，陪着一台电脑”，每天都要处理大量的涉税业务，经常一坐下来就是好几个小时不能动，在纳税人等候人数较多时甚至连上厕所的时间都很匆忙，重复着单一的“窗口”工作。长此以往，很容易导致纳税服务工作人员工作激情消耗殆尽，产生心理疲劳，难以继续以积极进取的心态投入到纳税服务工作中。

处在纳税服务最前沿的前台人员，无论面前是否有业务需要处理，都必须坚持在所在的窗口，等候纳税人随时发起的办税流程，不能聊天、不能读报、不能做与工作无关的事项，更不能脱离岗位，除了处理业务和等待纳税人的到来，别无选择。况且办税服务厅环境嘈杂，噪音很大，又是一个摄像

头全程监控的场所，前台人员的一言一行都暴露在公共的视野，是全透明的工作状态，长期这样的环境会给人带来心理压抑和情绪烦躁，应该说提供长期、稳定、高质量的纳税服务对每一位前台人员都是一个很大的考验。

情绪宣泄是人们获得精神健康的重要“营养素”，通过及时、适当地宣泄不满、抑郁、委屈等消极情绪，有利于人们化解不良情绪，恢复心理平衡，保持心理健康。但是纳税服务工作的好坏直接影响着地税部门在广大纳税人心目中的形象，尤其是纳税人对其报以很高的期望值，各级税务机关对纳税服务工作也提出了更高的要求。然而，在实际工作中纳税人的素质也呈现出参差不齐的现象，难免会遇上个别纳税人心情不好，情绪反常，把纳税服务工作人员当作抱怨和宣泄情绪的出气桶。而在这种情况下，纳税服务工作人员还必须控制自己的情绪，压抑内心的委屈，耐心地向纳税人解释，最大程度的化解矛盾，解决问题。久而久之，难免会对工作产生一定的厌恶和抗拒情绪，带来较大的心理压力。

在社会转型时期，纳税服务工作人员承担的心理压力，除了常见的来自经济方面、家庭方面、人际关系方面的共性压力外，还有因为工作的特性带来的特殊压力。

纳税服务工作具有紧张、机械、重复的特点。据统计，市局办税服务大厅每周要受理契税及其他各税的申报上千户，另外还有发票的销售、缴销、兑奖等大量涉税业务。纳税服务工作人员常常一坐下来就是好几个小时，每天处在忙、乱、噪、杂的工作环境下，身心和意志都经受着高强度的考验，许多长期“坐大厅”的纳税服务工作人员职业病现象非常突出。

另一方面，为了倾力打造优质纳税服务，不断提升服务水平，纳税服务工作人员在熟练掌握国家各项政策内涵、了解每项税收优惠政策的准入门槛的前提下，还要了解个体纳税人之间的差异，为其提供最具有针对性、实用性的服务，最大限

度保障纳税人的权益。因此，纳税服务工作者必须要能够在短时间内充分消化、吸收、整合各项税收政策，为纳税人提供多样的个性化服务，满足个人诉求。

近年来，随着税法宣传活动的不断深入，纳税人法律意识/维权意识越来越高，对纳税服务人员的工作特别是服务质量提出了越来越高的要求。纳税服务工作者每天要面对形形色色的纳税人，尤其在税收优惠政策的执行过程中，由于牵涉部门较多，人为控制因素相对较大，纳税服务工作人员常常处于被动执行的状态，很容易引起矛盾纠纷的出现。对于纳税服务工作者来说，相比劳累，更难以接受纳税人的不理解，不支持，不配合，担心纳税人对自己纳税服务质量和执法水平是否满意，也加重了纳税服务工作人员的心理负担。

不敢有半点懈怠与马虎，心理负担和压力越来越大。同时，作为纳税服务的前沿阵地，前台窗口不仅直面纳税人，而且是地税机关内部考察交流的必经部门，负荷着更大的无形压力。

由于地税部门实行垂直管理，机关人事结构呈金字塔形，对事业的成功往往存在着很大的不确定性。在干部的使用上，干部选拔任用科学化、规范化、制度化还有待完善，对事业前途的种种忧虑使基层纳税服务者往往感到力不从心，产生沉重的思想包袱。另一方面，从纳税服务工作人员现状来看，受到公务员编制的影响，干部队伍近年来“新鲜血液”补充极少，整个人员结构已出现了严重的老龄化倾向。

企业对职工的心理培训和疏导工作都特别重视，也特比专业。事实上，地税部门纳税服务工作也是一个服务型的行业，每天与形形色色的纳税人打交道，因此，纳税服务工作人员也需要进行积极的情绪引导，建立纳税服务人员的心理疏导机制具有十分重大的现实意义。

通过对大量征纳矛盾分析，我们不难发现，很多征纳矛盾虽

然是由物质利益分配引发的，但矛盾是否能积聚并引发，关键是当事人心理调适的后果。首先，通过建立心理疏导机制，能够加大对纳税服务人员的心理干预力度，有效缓解乃至消除纳税服务工作人员长期积累的不良情绪，打开“心结”，重拾“为国聚财、为民收税”的工作信念。其次，通过建立完善的多层次的心理疏导机制，即是构建了一个合理的矛盾疏导机制，是从根本上减少征纳关系中不和谐因素，构建平等互信、和谐文明征纳关系的有效方式。

心理问题与躯体疾病一样，其缓解与痊愈在某种程度上都要依靠机体的自然成长。心理修通就是帮助人们主动发挥内因的作用，在自省的基础上朝着身心健康的方向发展。首先，通过建立良好的心理疏导机制，让纳税服务人员进一步了解和认识自己的工作，清楚自身心理不适和情绪障碍的来源，从而塑造自尊自信、理性平和、积极向上的健康心态。其次，通过建立良好的心理疏导机制，有助于培养他们的理想信念，提高他们的心理承受能力、心理对抗能力以及心理调节能力，有助于他们在日常工作中以更加积极向上的心态应对各种困难与挑战。

我国税收工作在理念、行为、制度等方面正发生着积极而深刻的变化，为了适应新常态下纳税人权利意识不断增强的趋势，纳税服务工作也要进行调整，实现全面提升。首先，通过建立良好的心理疏导机制，引导纳税服务工作人员心态朝良性方向发展，实现内心世界的自我调适、自我和谐，有利于实现个人的职业期望。其次，通过建立良好的心理疏导机制，可以激发人员工作热情，深化全员服务理念，强化服务措施，形成合力提升服务水平，以最饱满的精神面貌迎接新常态下的纳税服务工作。

由于纳税服务工作人员的心理压力来自多个方面，在过去很长时间里我们一直忽视纳税服务人员的心理问题，在人才队伍建设中也存在“重技能，轻心理，重教育，轻沟通”的现象，一味地偏重对纳税服务人员进行思想教育和业务训练。

据有关专家分析，一个人的身体状况与心理健康程度是统一的，纳税服务工作人员存在心理问题，不但危及员工自身的身心健康，而且直接影响地税部门的形象和工作绩效。笔者认为，建立心理疏导机制，解决纳税服务人员职业心理危机可以从组织保障、方法内容、人才队伍建设和营造环境氛围几个方面入手。

为了保证纳税服务心理疏导工作积极有效地开展，建立健全组织领导机制是保障，要切实抓好各项工作制度的落实，使心理疏导工作走向制度化、规范化。

当征纳矛盾激化以后，如何防止小矛盾演变成大矛盾，小冲突演变成恶性案件，也是检验纳税服务人员心理素质的关键所在。通过设立突发事件处理岗，强化纳税服务人员的个人危机处理能力，及时把矛盾消除在萌芽阶段。采取模拟真实情景的方式，加强演练，提高纳税服务工作人员遇事的忍耐性，降低矛盾激化的可能。

必须充分发挥心理疏导的主渠道作用，把心理疏导纳入纳税服务工作内容体系，切实做到有计划/有方案/有安排。心理疏导评议制度可以结合当前“互联网+”模式，通过微信平台将以往“纸张式”静态评议搬到互联网上，实现微信互动式评议，充分调动心理教育疏导的积极性和主动性。

做好当前纳税服务工作人员心理疏导工作不仅需要融入心理疏导新理念，注入人文关怀，更需要探索构建一个尊重、民主、宽容的心理疏导工作新模式，从而增强纳税服务队伍的凝聚力，感召力和战斗力，为促进地税事业的发展注入生机与活力。

文化对人具有潜移默化和“润物细无声”的作用。纳税服务队伍应当借助推进地税文化建设工作的机遇，在地税文化建设的具体工作中，考虑并融入心理疏导因素，倡导和谐理念，弘扬豁达、宽容的乐观主义精神，教导纳税服务工作人员以

开阔的心胸和积极的心态，管理自己的情绪，并学会化解与纳税人之间的矛盾。

一是咨询指导性心理疏导，心理咨询是心理疏导最常见且运用最广的一种方法。心理咨询为对象提供了一个倾诉内心烦恼、忧虑、苦闷的场所。通过心理咨询能及时发现纳税服务人员的心理失常，及早进行排解治疗，心理咨询能为纳税服务工作者实现发展、提高适应环境的能力和提供具体的指导。二是生活对话式心理疏导，积极“话疗”。领导每月要与工作人员进行一次谈话，了解其工作生活情况，征求意见与建议。每逢人员调整、职务升迁、评先选优、工作量大等敏感时期，领导要视情况及时与其谈心。通过实施经常的信仰、目标、荣誉和情感激励，引导大家以岗位为荣，把握机遇，积极进取。三是情感感化式心理疏导。人的情感是对客观现实的特殊反映，也是对客观事物态度的体验。进行情感感化式心理疏导，心理工作者要善于进行角色换位思考，站在纳税服务工作人员的角度设身处地为他们着想，用真挚的情感感动人、感化人、感染人。对心理状况不佳的疏导对象，要运用自己健康情感的感染力对其实施感化疏导，具体指用自己对地税事业的责任感，对纳税服务工作的热爱之情，以及积极乐观，勇于挑战的拼搏精神，使疏导对象从中受到深刻触动和极大鼓舞。

经验表明，许多成功的企业在面对激烈竞争和日益加快的工作节奏的时候都有一套有助于释放心理压力的做法。可以通过拓宽释放心理压力的渠道，推进心理疏导工作机制的运行。以内容多样，形式多变的文艺活动，健康向上丰富多彩的体育活动为载体，强化参与意识，提高参与兴趣，使纳税服务工作者在地税文化活动中陶冶情操，展现自我，愉悦身心，从而减轻他们来自工作生活等方面的心理压力。

一支具有一定专业技能并乐于奉献的心理工作者队伍，是建构心理疏导体系的关键。为此，要积极创新形式，加强对现有基层心理工作者队伍能力素质的培养，使其充分适应新常

态下的心理疏导工作。

总结经验教训，掌握科学的心理疏导方法处置矛盾纠纷。

要建立纳税服务工作人员的心理疏导机制，除了发挥以基层心理工作者为主的心理骨干队伍作用以外，还应积极建设心理咨询师队伍。由于心理疏导是新时期思想政治教育的一种新兴方法，其中包含的心理咨询、心理治疗、心理干预等专业技术都对主体提出了更高的要求，仅依靠基层心理工作者的业余培训难以满足。为此，必须要在基层单位建设心理咨询师队伍，通过与高校联系，邀请一些具备了相关专业资质的心理辅导师作为单位客座教师，定期举办心理健康知识讲座，传授专长知识；有计划地组织基层心理工作者到地方心理工作科研单位参观见习，了解心理疏导工作的前沿理论和高效手段，要把基层心理工作者与专业咨询师结合起来，在专家带训的基础上，提高全局心理疏导人才队伍的综合实力。

“软”环境方面，加大对心理疏导工作的资金投入，为纳税服务工作人员发放“精神”福利。购置发放一些大众化、入门级的心理图书，订阅心理学相关杂志，供广大的纳税服务工作人员阅读学习，开阔视野；开展内容丰富、形式多样的文艺活动，消除烦闷感、紧张感、失落感、自卑感等不良情绪，获取成就感、自豪感、满足感和快乐感等良性情绪，营造浓厚的心理教育和疏导的氛围。

为纳税服务工作人员提供全方位、多样化的心理疏导服务。同时，积极优化和谐团结的人际关系，努力形成关系融洽、健康向上的氛围，为纳税服务工作人员的心理转变和健康发展提供保障。

工作调研报告篇五

根据县纪委的通知，信访室就信访举报工作的基本情况、主要做法和经验进行了深入的调研，现将调研情况报告如下：

(一)畅通和拓宽信访举报渠道，完善信访办理机制。为了让群众有地方说话，有地方倾诉，有地方解决问题，我县纪 委监察局结合本县实际，采取以下措施，方便群众反映问题。

一是开展“星期一大接访”活动，定时、定点、定人接待群众来访;

二是开展“领导干部挂牌群众点名接访”活动，建立信访举报公开栏，将领导干部的姓名、职务、联系方式，办公地点，信访工作的职责、制度、工作流程与信访人的权力、义务等向群众进行公布。并对一些群众联名反映的问题，请群众代表参与调查处理，让群众了解调查处理的全过程，取得群众的理解和信任使问题得到解决。

三是开展“下访”活动，坚持主要领导亲自接访，带案下访，对接访的事项实行“五包”(包掌握情况、包解决困难、包教育转化、包稳控管理、包依法处置)责任制。同时大力宣传信访条例和信访有关知识，引导群众依纪依法进行信访活动。

四是充分发挥“12388”信访举报专线作用，24小时接听，受理信访举报情况。

五是加强基层信访网络建设，信访网络是搞好信访工作的重要依靠，为此，我县在6个镇(街道办)，192个村(居)委会和6个派出纪工委建立信访联络点，明确专职信访联络员，制订相应的工作职责和制度，形成以县为主体，乡村联络点和联络员为基础和依托的信访网络，做到了组织、人员、职责三落实，通过建立基层信息网络，对信访问题早发现、早介入、早解决。

六是在办理群众信访举报件过程中，严格执行保密规定，不对信访人歧视、刁难、压制，不将信访人揭发、检举材料及有关情况透露或者转给被揭发、检举的组织和人员等。积极保护举报人的基本权利。

(二)信访工作开展情况。

二是督办和直接查办了一批信访举报案件。县纪委信访室通过加强组织协调，加大督办力度，采取电话督办、派人督办、跟踪督办等形式，对信访案件和一些重要信访举报事项加强了督办力度□20xx年县纪委信访室共督办信访案件50余件。

三是加强信访监督工作，信访举报渠道进一步畅通。我们对反映党员领导干部思想、作风和一般廉洁自律方面的问题，早打招呼、早敲警钟、采取发信访监督通知书和诫勉谈话等形式进行监督□20xx年来，信访监督总量5次，通过交办、督办等形式解决信访问题约40余件。在做好信访监督工作的同时，我们采取多种途径加大信访举报渠道，千方百计为群众信访举报创造便利条件。

(三)来访接待和应急处置工作情况。

一是来信办理：

1、对信访件进行登记编号，原件报送纪委有关领导阅批，凡署名寄纪委领导的信件直接送至有关领导本人阅批。对于涉及信访人权益、署真实姓名科级以上领导干部及专项治理的重要信访件，报县纪委书记批示，其它信访件报县纪委主管副书记领导批示。

2、根据领导批示及管理权限，交由各职能部门归口办理，对信件进行答复。3、做好存档工作，按来信类别，整理后存档。

二是来访接待：

1、热情接待来访人员，认真填写《纪委监察局接待来访记录表》。

2、接待人员认真听取来访人的陈述，了解来访目的、要求及

所反映问题的时间、地点和主要事实、证据等，做好来访记录。

3、对不需要处理的一般问题，说明理由或原因做好来访人的思想工作。应由各职能部门解决的问题，通知部门负责人接待处理，并做好记录。

4、需向领导汇报、请示的，同《接访记录表》一并报送有关领导审批办理。

5、对重要来访、突发性或重大集体上访，要汇报相关领导接待。

6、做好存档工作，来访处理完毕，按来访类别整理相关材料存档。

三是应急措施：发现重大信访苗头或突发事件发生后，

1、立即召开信访领导小组会议，通报上访情况和接访情况，分析研究可能出现的重大问题及对策。

2、对已发生的群众集体上访，一定认真对待，做到有访必接，防止矛盾激化，把上访群众稳定在当地。

3、立即赶赴上访现场做好耐心细致的疏导工作。

4、对问题复杂、规模较大的集体上访，有关领导一定亲自出面做工作，及时提出处理意见。

5、坚决劝阻集体赴京、赴省市上访，对已进京、进省市的集体上访群众，立即通知有关单位，尽快将他们接回，做好疏导工作。

6、对多年上访的老户，坚持属地管理的原则，在摸清主要问题的前提下，采取请上来或走下去的方式，与当地有关方面

共同研究解决，想方设法把他们稳定在当地。

(四)指导基层信访工作，解决初信初访问题。认真贯彻执行中纪委《关于加强纪检监察基层信访举报工作意见》和《关于加强纪检监察信访案件工作的实施意见》精神，在处理基层的重要信访举报件时，多与基层沟通联系，听取基层意见，了解信访举报的办理情况;及时印发《信访简报》，让基层了解信访举报工作情况;定期向基层反映越级信访和重要举报情况，做到上情下达、下情上达，对基层报送的转办要结果件认真进行审核，促使基层重视查办信访案件、认真解决群众反映的信访问题。

(五)加强制度建设，提高依纪依法办事水平。结合工作实际，不断完善信访举报工作制度，健全信访工作责任制，依纪依法规范信访举报工作。坚持领导干部挂牌群众点名接待制度，信访监督制度，署实名举报双项制度;积极推行重点信访公开制度，信访听证终结制度等，为信访举报工作责任制的实施提供了强有力的保证。

(六)加强信访干部队伍建设，提高信访工作能力。县纪委大力加强干部培训，努力提高化解社会矛盾的能力，特别是加强干部思想作风能力建设，提高信访工作者处突应急的能力，每年对基层信访人员进行1-2次集体培训，提升队伍的整体素质和工作水平。同时建立新提干部到信访部门学习培训制度，加深对基层的了解，增进与群众的额感情，努力打造一支能够胜任新时期工作需求的干部队伍。

近年来，县纪委监察局坚持把信访举报工作作为维护人民群众切身利益、营造和谐社会环境的重要举措来抓，做好群众信访举报“件件有结果，事事有回音”。

(一)领导重视，是做好信访举报工作的关键。县纪委监察局主要领导对信访举报工作高度重视，要求信访举报部门树立良好形象，倾听群众呼声，了解群众愿望，对每季度全县信

访举报工作进行认真综合分析，并定期听取信访举报工作汇报，分管领导亲自阅信、亲自接访，了解情况，对一些重要信访举报件批示督办，亲自参与信访举报件的调查核实。对一些有阻力的信访件，纪委监察局领导亲自沟通、协调，保证了信访问题的解决。

(二)在宣传教育上下功夫，引导群众依法有序信访举报。我们利用广播电视、网络、宣传栏、现场发放宣传单和处理信访问题等多种方式，开展信访工作宣传教育，使上访群众明白信访举报的基本程序，明白应该遵循的行为规范，明白应行使的权力和履行的义务，做到依法依纪信访举报。

(三)在精选案件线索上下功夫，提高信访案件查实率。我们对县处级干部的举报件实行排查制度。首先，对信件进行要素甄别：1、根据被举报人的基本情况，分析被举报人职务与违纪线索之间的联系;2、根据举报的基本问题，判断举报人反映的问题是否合乎情理、合乎逻辑;3、根据单位情况，分析被举报人所处的岗位，是否属易发违纪问题的部位;4、根据举报人的基本情况，了解举报人能否获得被举报人的违纪线索。其次，进行综合分析：分析举报人的动机、线索来源、是否署实名、举报的关键问题、成案的可能性和查办价值。在此基础上，提出信访处理意见，提交由委局领导、信访室、检查室、案管人员参加的排查会议，研究讨论确定办理意见。

(一)信访举报内容的复杂化。除去贪污贿赂、廉洁自律等经济问题仍较为集中外，出现了一些新的热点问题，如城中村征地拆迁、农村土地征用和承包、失地农民和下岗职工生活保障、党员干部失职渎职、违反规定从事营利活动、计划生育，以及农村“三委会”换届等问题。

(二)信访举报形式的多样化。一方面，除了本来意义上的写信、上访外，电话、传真、上网反映问题的情况逐年增多，甚至出现人乱跑、信乱投，一信多投的情况。另一方面，由过去的单人信访发展到现在的联名信、集体访、越级访、重

复访等多种信访形式越来越突出。

(三)信访举报心理的崇上化。有些信访人对基层组织不信任，对在基层解决问题持怀疑态度，总认为机关越大，领导级别越高，批阅的信访件“震动”越大，分量才足，解决问题才快，因而人总往上跑，信总往上寄。

四、新形势下纪检信访举报工作的重要性

信访举报工作是党风廉政建设和反腐败工作的重要组成部分，也是查办案件的第一道关口，在查处违纪违法案件、维护党内民主、加强党内监督、保障党员权利方面发挥着重要作用。必须坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，按照建立健全与社会主义市场经济体制相适应的教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系的要求，健全制度、规范程序，加强管理，强化监督，提高纪检监察机关依纪依法处理信访举报的能力和水平，切实保障信访举报当事人的合法权利，维护正常的信访秩序，化解信访矛盾，为党风廉政建设和反腐败工作服务，为改革发展稳定的大局服务。

五、当前和今后信访工作的重点工作

(一)坚持服务大局，主动承担起维护社会和谐稳定的任务。信访举报工作在完成反映信访情况、解决信访问题两项主要任务的同时，必须将维护社会和谐稳定作为服务于和谐社会构建、促进科学发展观贯彻落实的切入点和着力点，限度地增加和谐因素，限度地减少不和谐因素，为经济和社会的发展提供政治保障。只有如此，信访举报工作才能融入大局、服务大局;也只有明确了这一方向，才能从容应对新情况、解决新问题。

(二)重视源头治理，做好信访的预防和处置工作。信访反映的问题，大部分发生在基层。基层工作既是群众上访的源头，又是解决问题的关键环节。从源头上解决好群众关心的热点、

难点问题已成为当前做好信访工作的关键。一是要加强宣传和引导，规范信访行为，维护信访秩序。二是要转变工作作风，力变群众上访为干部下访，主动下到基层，深入到问题多、群众信访活跃的重点村组、重点上访对象、特殊群体、弱势群体等进行调查研究，听取意见，了解掌握群众的需求和思想动态，及时排查解决群众反映的“热点、难点”问题，找准信访“症结”，做好“预警”处理。三是加大初信初访的处理力度，做到一个问题一个问题地处理，不推诿，不扯皮，不上交矛盾，确保群众反映的问题能够得到及时、合法、有效的解决。四是要建立健全乡镇(街道)、村信访工作信息员网络，作为纪检监察机关信访工作的“前位哨”、“电子眼”，掌握基层信访苗头，定期或不定期报告信访信息，便于纪检监察机关掌握信访工作主动权。

(三)强化监督机制，加强对信访举报件的管理。加强对信访举报件的管理，强化信访部门内部的监督制度，是规范纪检监察信访举报业务，强化纪检监察信访举报职能的重要特征，也是纪检监察信访举报工作不断与时俱进的重要举措。要结合《信访条例》和《关于依纪依法规范纪检监察信访举报工作的若干意见》的要求，按照“分级负责、归口办理”和“谁主管，谁负责”的原则，逐步建立健全领导亲自阅信和接待来访制度，建立联席会议工作机制、信访问题排查调处机制、社会参与解决纠纷机制、首访责任制、集体访应急处理机制和处理重大集体访协调机制，加强协调配合，形成解决问题的整体合力。同时，要建立健全并严格执行信访举报工作责任制，把责任落实到单位，落实到个人。对移送的信访举报件要建立反馈制度，对交办、转办的重要举报件要建立档案并加强督办催办。对上级机关交办的信访问题要认真处理，并按照要求及时反馈。对署名举报的，按要求进行限期答复。通过强化内部管理和制约，努力推进信访工作机制的创新，不断完善科学规范的信访处理程序，形成信访工作合力，提高解决问题的效率，使信访举报件的管理和处理更规范、更有效。

工作调研报告篇六

县域文化市场是我国文化市场的重要组成部分，是社会主义精神文明建设的前沿阵地，也是构建社会主义和谐社会的重要内容。近年来，伴随着文化事业的迅猛发展□xx县域文化市场也极大丰富，但衍生出来的诸多新问题、新情况也日益暴露在公众面前。

近年来，随着我县经济的快速健康发展，我县的文化市场也得到了长足发展，已基本形成了以图书、音像制品销售为主要内容的出版物市场，和以网吧、歌舞厅、游艺娱乐场所为主的文化娱乐市场。我县现有文化经营单位7类125家，其中网吧18家，打字印刷业29家，图书经营单位7家，音像制品经营单位6家□ktv歌舞厅6家，电子游戏厅3家，茶秀（棋牌室）56家。注册资金约1116万元，从业人员342人，年收入约1836.7万元，年上缴税金约73万元。文化市场的快速发展，使之成为我县第三产业的重要组成部分，在活跃城乡文化生活、促进文化消费、推进文化强县建设、增加县级财政收入等方面起着日趋重要的作用。文化市场的繁荣也带来了广阔的就业空间，为缓解我县就业压力做出了积极贡献。

当前我县的文化市场管理存在的问题主要表现在：

一是网吧经营管理还不够规范。实名登记上网制度虽有设立但没有严格执行，一些网吧业主受利益驱动，不拒绝借用他人身份证上网的行为，违规接纳未成年人进入网吧的现象依然存在；按规定，网吧的经营时间为8时至24时，但部分网吧仍然存在超时营业的现象；相关法规明令禁烟，网吧也按规定设立了禁止吸烟的标识牌，但网吧内吸烟情况仍然十分严重，部分业主不仅提供烟灰缸，甚至还出售香烟，消防安全存在隐患。二是黑网吧屡禁不止。由于我县对网吧数量实行总量控制，而经营网吧又有一定的利润空间，在难以申请到经营许可的情况下，部分业主就擅自开张，导致黑网吧仍然存在。近年来虽经查禁打击，但因需求市场，往往屡禁不止。

相对于合法登记的网吧，黑网吧脱离监管视线，经营更加不规范，因而危害更大。三是盗版、色情书报刊和音像制品销售还未匿迹。虽然不敢公开叫卖，但交易更加谨慎、隐蔽。四是赌博游戏机依然存在。虽然每年公安机关都要查处，但因机器成本低廉，反弹迅速，治理难度大。五是棋牌室存在监管真空。工商部门凭身份证就可发给执照营业，公安部门也只在有举报时才查处，不少棋牌室已成为事实上的合法赌博场所。

xx县文化市场综合执法大队于20xx年xx月正式设立，编制10人，现有执法人员5人，面对点散、面广、线长的监管对象，县级行政执法机关监管任务繁重，执法力量不足，深感鞭长莫及。监管重心主要集中在城区，难以延伸到村、镇。管理方式也以突击检查和巡回检查为主，很难做到日常监管常态化，广大农村文化市场成为管理的薄弱环节。

按照相关法律法规，几个主要职能部门的监管职责是：文化部门管经营，公安部门管治安，工商部门管证照。各职能部门在执法过程中往往只注重本部门职责范围内的事项，尚未形成有效的协调机制。对于执法中碰到的涉及其他部门主管的违法经营行为，在线索移交、配合打击、通报反馈方面的积极性、主动性不高。电信等互联网接入服务商考虑经济效益多、社会效益少，在查处黑网吧时配合不充分、不主动。文化市场行政许可、登记情况，各上级行政管理部门最新出台的有关文化市场管理的政策、文件、意见和管理措施等没有互通有无，造成职能部门间对文化经营场所的变动情况无法及时掌握，导致执法时政策不清、情况不明。除上级布置的重大、专项整治任务外，各部门间的联合执法频率不高。由于职能交叉，多头执法，难以形成威慑力。

根据上述存在的问题及其原因分析，对进一步加强我县文化市场监管工作提出如下建议：

县政府要始终坚持先进文化的前进方向，按照一手抓繁荣，

一手抓管理的方针，进一步重视加强文化市场管理。要在加大财政资金投入文化建设的基础上，积极鼓励社会力量兴办文化产业，重视发展群众喜闻乐见、健康向上的文化产品，不断满足群众日益增长的精神文化需求。要加强对文化市场经营业主的教育，增强其依法经营和执行规定的自觉性。要严格网吧经营各项规章制度，从严查处违规接纳未成年人等案件，切实执行经营活动场所禁烟等规定。要以铁的手腕，采取专项整治的办法，从源头上查处和打击以各种名义或形式举办的黑网吧。要加强扫黄打非力度，通过设立有奖举报，加强日常巡查和突击检查，坚决封堵非法出版物，着力清除色情文化垃圾，大力整治不规范娱乐场所。要加强棋牌室经营活动场所的日常监管，依法严厉打击利用棋牌室进行赌博活动。要重视加强文化市场综合执法队伍建设，加大培训力度，提高人员素质，并解决好县文化市场综合执法大队的工作人员缺编问题。

明确各镇政府在农村文化市场综合行政执法工作中的职责，突出村、镇在农村文化市场管理中的地位和作用。文化行政管理部门可针对现实情况，依法委托镇综合文化站行使农村文化市场管理职责，赋予非行政处罚的日常监管职能。同时在不违背《行政许可法》的前提下简政放权，建立文化市场行政许可基层受理呈报制度，将农村文化市场项目的立项初审权交付村、镇，实现监督关口前移。

县文化市场管理工作领导小组要落实例会制度，定期分析、研究、解决文化市场管理工作中存在的重大问题，要发挥综合协调作用，建立信息通报制度，及时交换互通文化市场行政许可、登记情况、查获的重大案件以及上级行政管理部门出台的最新政策、文件、意见和管理措施等。各职能部门要在明确工作职责和任务分工的基础上，加强相互间的沟通和协调，形成既各司其职、各负其责又相互支持、密切配合的工作格局。要加大联合执法的力度，提高执法的频率和效率，增强执法的威慑力，解决文化市场管理中的难点和突出问题。要协调工会、共青团、妇联、关工委等群众团体和义务监督

员参与开展群防群治，努力促进文化市场健康规范发展。