

# 热线工作总结标题 热线工作总结(通用7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 热线工作总结标题 热线工作总结篇一

热线”工作领导小组，并将此项工作以目标任务下达到相关各部室，做到横向到边，纵向到底，层层落实，确保此项工作的开展。

### 二、精心组织，做好宣传策划

一是把有政治敏锐性、能力强、思维敏捷的人员放到栏目

组，加强栏目工作人员的业务培训和学习，努力提升舆论引导水平和现场应变能力，确保舆论导向引导水平和节目质量。二是围绕直播栏目的工作流程，建立了《节目策划制度》、《直播应急制度》、《热线记录制度》、《跟踪反馈制度》、《热线回访制度》等，认真地落实好。三是对节目中群众反映的、咨询的相关问题，进行认真的分析梳理，针对重大问题、焦点问题、敏感问题，尤其是带有普遍性、苗头性的问题，及时报送纪委、监察牵头部门，协调、促进相关部门及时采取行动，尽快解决，以确保群众诉求得到及时处理，将一些容易引发冲突、矛盾的事件消灭在萌芽状态，从而真正为县委、政府分忧。

### 三、热线开办情况

xx年《阳光政务服务热线》节目已播出42期，已有县城管局、民政局、交通局、残联、安监局、公安局、社保局、旅游局、教育局、就业局、医保局、环保局、水务局、农发局、国土局、工商局、地税局、县总工会、鹤山镇、朝阳湖镇、光明乡、成佳镇、大塘镇等42个单位上线。各上线单位向广大群众讲解了本单位的职能职责、服务项目、便民服务措施，让广大群众对上线单位的工作有了更深的了解，并积极参与到节目中，提出建议、咨询问题。我台在每期《阳光政务服务热线》节目中及时将热线办理情况反馈给广大听众。努力让广大群众的热线问题件件有落实、个个有回复。听众满意度100%。

目前《阳光政务服务热线》共接到听众热线电话451个，（其中在线时间热线电话372个，下线时间热线电话79个），在线回答问题372个，其余79个我台都逐一转给了纪委，涉及问题的相关单位在县纪委的督办下及时办理并回复听众。

## 一、牢牢把握舆论导向，努力提高宣传质量

1-12月，《北仑新闻》用稿3456条，平均每天11.5条，其中当天新闻2868条，占83%，广播新闻用稿7522条，其中录音报道602条。

### 1、唱响主旋律，打好主动仗

围绕区委、区政府、开发区管委会中心工作及各阶段工作重点，精心组织、周密策划，形成了一个又一个阶段性宣传高潮，为北仑经济建设和社会发展营造了良好的舆论氛围。围绕学习实践科学发展观活动，先后推出了“学习实践科学发展观”、“创服务型机关 促企业发展”等专栏，播出新闻100多条。记者们深入区级机关、街道、镇乡，根据学习实践活动领导小组的部署，报道学习实践活动的进展情况和实际效果，推广学习实践活动的先进经验和优秀典型，报道全区“推进五大突破，打造五型新区”的新思路、新举措。

为庆祝新中国成立60周年和北仑建区25周年，两台新闻节目推出大型系列报道《辉煌北仑》，分《北仑创造》、《烈士长眠的地方》、《衣食住行看变化》三个篇章。140多条专题报道和动态报道，多方位、高密度反映了新中国成立以来特别是改革开放后北仑的巨大变化。

积极做好经济工作报道和经济形势的舆论引导，帮助企业应对金融危机，走出困境。开办了“坚定信心 共促发展”、“保增长、促发展”等专栏，采制播出130多条相关报道：分析全区经济社会发展形势，解读区委区政府各项政策和措施；报道全区各部门和街道（乡镇）为企业解决实际困难的各种举措；报道企业自主创新、灵活转型、脱困发展的先进典型；报道全区重大项目建设情况和民生工程的实施进度；报道企业关心职工生活、职工体谅企业困难的感人事迹。

全力以赴做好争创省示范文明城区的宣传，在两台新闻节目中开设“创建省示范文明城区”专栏。大力报道北仑在宁波市蝉联文明城市创建工作中取得的成果，广大市民对创建工作的热情支持和积极参与；实事求是报道文明创建工作存在的差距和不足；大张旗鼓宣传全区各部门、街道、乡镇开展创建工作的各项活动、举措和在创建工作中涌现出的各类典型；精心制作一组“文明创建大家谈”，反映广大群众期盼建设美好文明家园的热情和干劲。强势宣传为创建工作营造了良好的舆论氛围。

一年来，我们还精心做好建设宜居宜业城区的宣传报道，大力宣传我区加快宜居城区建设；做好甲型h1n1流感等传染病防控的宣传报道，让广大群众知晓甲型h1n1流感可防、可控、可治；同时，还圆满完成了“两会”报道、平安北仑报道、新农村建设报道、慈善事业报道、首届道德模范报道等宣传任务。

## 2、落实“三贴近”，更好为群众服务

认真做好广播电台节目调改工作。为增强电台节目可听性，更贴近生活、贴近听众，广播部发放问卷调查，广泛听取听众意见，充分酝酿，挖掘潜力，8月份起对广播节目进行全面调改。新版广播节目优化资源配置，发挥主持人风格特长，根据受众不同的收听习惯安排播出时段，节目推出以来，深受广大听众喜爱。

广播电台“阳光热线”作为促进政风行风建设的重要抓手，每周就社会关注的热点话题进行政民交流沟通，实实在在为企业和百姓排忧解难。今年进一步创新形式，加大力度，圆满完成6期区领导进直播室上线与群众交流沟通。年初，正值企业生产经营最艰难的时期，“阳光热线”策划安排了走进企业节目。区委副书记、区长华伟和区发改、财政、劳动保障等职能部门负责人走进永发集团，了解企业现状，倾听企业呼声，同时派出三路记者分别到三家企业实地采访，与永发集团现场连线。区领导亲临现场宣讲政府的帮困措施，极大地鼓励了全区企业，增强了企业发展的信心和干劲。今年，“阳光热线”播出38期，接听热线电话209个，收到短信112条，反映问题100%办结。

电视访谈节目《沟通》围绕党委、政府中心工作和群众关注的热点、难点问题，全年成功举办并播出8期，内容涉及交通建设、便民服务、环境保护、宜居城市建设等。策划举办了北仑首届区长质量奖颁奖典礼，为综艺演播大厅举办此类活动积累了经验。成功直播了“同舟共济、再创辉煌——《企业之歌》大型歌会”，得到有关部门和企业的高度肯定。

《阿拉北仑人》栏目积极为新老北仑人传播本土文化，拥有越来越多的收视群。创新形式，联合团区委等单位，举办了“相约北仑、牵手情缘”单身青年大型派对活动，为单身青年搭建交友鹊桥。《纪录》栏目力求在普通百姓中挖掘题材，以情感人，为“感动北仑、振奋港城”先进人物颁奖积累素材；《车行天下》等栏目加强与观众互动，组织了红色之旅自驾游活动；《健康生活》栏目应群众需求及时采制播出了h1n1流感的预防措施和注意事项的专题节目。

配合不同时期的宣传主题，我们还加大公益宣传的力度，每个频道平均每天播出公益广告10条以上。在创建省示范文明城区、庆祝新中国60华诞等重大活动中，录制播出多条公益广告，在广播、电视节目中高密度滚动播出，营造了良好的舆论氛围。

### 3、实施精品工程，节目创优成果喜人

在正确把握舆论导向基础上，进一步狠抓节目质量的提高。今年作品创优硕果累累，广播电视作品在全国、省、市共获奖项27个，其中国家级一等奖1个，二等奖3个；省级获奖4个，市级获奖19个，在各县（市、区）名列前茅。电视新闻《从容冬泳助飞扬》获中国广播电视协会全国县级广播电视优秀作品一等奖、宁波市政府奖新闻奖一等奖、浙江省新闻奖二等奖；电视专题《为女排加油》获全国二等奖，宁波市新闻奖、政府奖一等奖，浙江省新闻奖三等奖；廉政广播剧《抉择》获“清风和谐”全国廉政广播剧大赛二等奖；广播新闻《仑川学子牵手“心灵之约”》获全国二等奖、宁波政府奖新闻奖二等奖、浙江省新闻奖三等奖；广播新闻《战略转型：吉利汽车破冰前行的动力》获宁波市政府奖新闻奖一等奖、浙江新闻奖三等奖。

积极做好外宣工作，大力宣传北仑，提高区域知名度。今年，上级台用稿大幅度超额完成考核任务：中央台用稿38条（电视21条，电台17条），省台用稿339条（电视94条，电台245条），市台用稿812条（电视275条，电台537条）。

## 二、以科技为动力，大力加快事业发展

发挥科技引领作用，加快网络升级改造步伐，提高广播电视技术维护水平，推进数字电视整体转换。

1、基本完成数字电视整体转换工作。按照数字电视整体转换技术要求，高标准做好网络改造工作。全区单向网络升级改造

造已基本完成，城区、小港、大矸的双向网络覆盖已达到7万户，北仑有线电视网络改造已走在全省前列。今年居民用户的机顶盒发放、安装工作继续稳步有序推进，自xx年底启动数字电视整体转换以来，至今全区共有在册数字电视用户14.4万户，其中互动点播用户2248户，居民用户的整体转换已基本完成。下半年，与旅游局、宾馆行业协会反复磋商，下发了《关于加快宾馆饭店数字电视整体转换的通知》，开始推进全区非居民用户的整体转换工作。

2、切实加强广播电视安全播出。高度重视安全播出工作，建立了指挥协调系统，完善了技术监控手段，制订了应急处置预案，严密组织实施，圆满完成了重大节假日、各级“两会”、60周年庆典等重要保障期的安全播出任务，荣获省、市安全播出先进单位。

3、努力保障设备正常运行。面对数字电视全面普及这一新课题，技术部、工程部、广电站工作人员坚持在工作实践中不断提高技术水平和解决实际问题的能力，努力保障设备、网络安全有效运行。做好数字电视平台的维护工作，针对sms□ca等软件存在的不足，分析故障现象，研究解决方案，使数字电视节目平台、用户管理等设备正常运行；维护好四个县（市、区）合作建设的双向节目点播cdn节点以及相关设备，确保互动节目和收费节目正常传输；对各广电站的技术骨干进行epon□有源eoc技术培训，保证各站顺利开展双向业务。综合多方意见，经反复论证，完成了非编设备的升级改造，在原性能基础上增加了文稿、卫星收录、媒资管理等功能，使自办节目的编辑制作又上一个层次。转播车运作良好，除完成“两会”、新中国60周年庆祝大会、少儿动漫节转播等区内任务外，还应中央台、省台之邀，赴温岭、舟山、玉环等地转播体育赛事、文艺演出40余场次。

2、创新管理制度，提高管理水平。整理印制了《北仑广电中心规章制度汇编》，全面梳理修正了岗位职责、行风建设规

范、会议学习、安全播出等六大方面共72项规章制度。通过对规章制度的梳理汇编、发放和学习，规范约束了工作人员的日常行为，提高了工作效率。改革现行接待制度，努力构建节约型单位，制订了《北仑广播电视中心关于公务接待等费用开支的实施办法》，对各部室（站）公务费用开支、审批程序、差旅费报销、会议审批等作了明确规定，使接待制度更加规范、接待标准更加合理、接待开支更加透明。

3、强化业务培训，提升广电形象。利用主题教育、业务培训等手段不断提高员工的服务意识和水平，努力营造良好的广电形象。为适应不断发展的广播电视新技术，积极创造条件，切实加强各类人员的业务培训。全体新闻从业人员深入基层，转变作风，将镜头对准群众，组织了新闻工作者“三项学习教育”培训、非编操作系统培训；广播电台主持人以服务听众为出发点，开展岗位练兵节目评比活动；窗口工作人员参加了sms系统、bo系统操作培训；客服中心工作人员接受文明礼仪培训；工程技术人员参加数据业务、sdh、有源eoc设备技术培训；办公室人员参加了电子公文传输、职称评聘等培训。通过全方位的学习培训，全系统干部职工技术水平、业务能力明显提高，服务意识全面增强。广电中心、小港广电站再获市文明单位称号，柴桥广电站获区级文明单位称号，梅山、春晓、霞浦、大矸广电站获市、区级“群众满意基层站”称号。

一年来，我们的工作取得了一些成绩，但也存在着不少问题：事业建设方面，思想解放的力度应该再大一些，网络多功能开发的能力水平还有待进一步提高；新闻宣传方面，创新创优的意识跟科学发展观要求尚有一定差距，精品创作和培育的潜力挖掘不深，自办节目的公信力、影响力有待进一步提高；内部管理方面，体制机制的改革力度稍显滞后，加强名记者、名编辑、名主持人培养力度，充分调动职工工作积极性方面还可作有益的探索和尝试；服务质量方面，如何心系群众，为用户提供更规范、优质、快捷的服务还大有文章可

做。这些都有待于我们在今后工作中不断探索、改进。

## 热线工作总结标题 热线工作总结篇二

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，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。

(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。

#### (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。

## 热线工作总结标题 热线工作总结篇三

2\_\_年，政府督查室在各位主任的正确领导下，各科室的支持配合下，紧紧围绕全区中心工作，创新督查工作方式，进取有效地开展督查工作，圆满地完成了各项工作任务。

### 一、\_\_年工作完成情景

一是全年督查工作有效开展。进取开展区政府工作报告任务落实情景的督办。在区政府全会和区“两会”闭幕后，督查室及时掌握重点工作目标、任务完成进度，并定期进行全面督查，确保政府决策有人管、有人干、有结果。

二是开展区政府重点项目的专项督查工作。先后参与了上通三期、区全民健身中心、区养老院、二十八中学、区医院、龙之梦等多项重点工作和大型活动的督办及全年各项经济指标完成情景督办等工作；对绿化、防汛、供暖、除运雪等工作进行了跟踪督办；并协助相关部门做好创立礼貌城、老旧弃管住宅区、东中街商业区等各项专项综合整治工作。

四是不断加强科室建设。为做好督查工作，坚持严格要求自我，以诚待人，正确认识自身的工作和价值，正确处理个人利益和团体利益的关系，诚实敬业。细心学习其他科室的长处，弥补自我不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自我有所提高。一年来政府督查室工作人员始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自我的准则，始终把工作的重点放在严谨、扎实、脚踏实地、埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自我的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，不断改善工作，进取维护政府办的良好形象。

### 二、\_\_年工作安排

\_\_年，督查室将在完成日常督查工作的基础上，进一步扩大督查范围，创新督查手段，完善工作机制，不断提高督查工

作水平。

一是紧紧围绕区政府中心工作，不断扩大督查工作资料。重点围绕区政府会议决定重要事项，以及汽车城建设、民生工程、重点建设项目等，进一步扩大督查工作资料，加强沟通协调及时掌握进展情景，以《督查专报》、《督查情景专送》等载体报区政府领导审阅，为区政府领导决策部署出谋划策。在保质保量完成领导交办任务的同时，对区领导所召开的各类会议，都尽可能明确专人参加，随时记录领导讲话中的要求、布置的任务，并及时整理交办。

二是深入开展多种督查形式，不断创新督查工作手段

督查室将采取两办(区委督查室、区政府督查室)联合督办、下发督办通知单、电话通知督办、实地督办等多种形式，将督办事项及时准确转交相关部门办理，并跟踪督办，限期反馈办理结果。督查室对承办单位反馈的办理结果，认真审核把关，对于不贴合要求的退回承办单位重新办理后再报。督查室将定期召开督查工作业务会议，总结各单位、各部门工作中的先进经验和做法，通报工作不力、推诿扯皮等不良现象，督促各项工作落实到位。

三是加强业务培训，全面提高督查工作效率。督查工作涉及区内各项工作，要求具备文字综合本事、沟通协调本事以及掌握区情、领导分工、部门工作职责等等。督查室将以业务工作培训为主线，自觉学习区内各类文字综合资料和各相关单位的工作职责、工作重点，使科室人员不断提高业务素质和工作效率。此外，督查室要经常深入基层、深入一线摸实情，公正地反映基层工作的实绩。并了解各相关单位在督查工作中遇到的问题，在办理程序、工作方式、工作方法等方面给予业务指导，进而提升全区督查工作水平。

## 热线工作总结标题 热线工作总结篇四

### 二、科技普及宣传和技术培训稳步推进

（一）科普宣传。一是开展了科技、文化、卫生“三下乡”活动。分别在中城、新滩、会议、板栗、南岸五个乡镇，通过展板、挂图、声像、咨询和发放资料等形式进行科普宣传。二是组织开展了以“保护知识产权，促进创新发展”为主题的保护知识产权宣传活动。发放《专利法》、《著作权法》、《商标法》、《知识产权问答》、《中国知识产权报》、《音像制品鉴定知识》等各类宣传资料近3000余份，制作宣传标语6条，接受群众咨询100多人次，增强了企业和广大人民群众的知识产权保护意识。三是开展5月科技宣传周活动。在举国上下深切哀悼汶川大地震遇难同胞之际，县科技局组织地震局、卫生局、文体局、农业局、经贸局、林业局、疾控中心、环保局和\_等部门，分别到会议镇、新滩镇、南岸镇、板栗乡和县城开展科普宣传活动。以“携手建设创新型国家”为主题，紧紧围绕地震险情的防震避震、疫情防治、环境保护、节能减排、农技知识等进行讲解和咨询服务。发放宣传资料xx余份，悬挂大幅标语8幅，办专栏6期，到南岸农业精品示范区举办科普知识宣传讲座一场，到科技示范户开展观摩现场会一场，受教群众约xx人次。此次活动，稳定了地震给广大群众造成的不良思想情绪，为提高广大群众科普素质创造了良好氛围。四是开展“科普大篷车”宣传活动。xx年8月11日市科协组织的“科普大篷车”首次在我县开展宣传活动。给我县人民带来了具有科学性、趣味性的高科技仪器展品，让我县人民群众饱尝了一顿“科技快餐”。特别是广大青少年儿童兴奋好奇，争先恐后的参观各种高科技展品，各类展品着力体现科学性、直观性、趣味性的和谐统一。“科普大篷车”宣传，提高了我县广大群众的科普素质，营造了“学科学、用科学、爱科学”的浓厚氛围。参与活动人数达到xx多人，发放科普宣传单7000余份，科普书籍100多本，科普手册600余册，科普报200余份，展出科普展板20张。

（二）技术培训。普及、推广科学知识和开展技术培训，对提高全民科技素质和推进“三高”农业起着至关重要的作用。今年，我们紧紧围绕农民增收问题，按照“优质、高产、高效”的农业发展要求，强力推动新农村建设科技宣传培训。一是结合新农村建设，以“培育新型农民、提高农民素质”为目标，全县举办培训76期，受训8000人次；二是结合科技扶贫、劳务输出和百千万帮扶工程，让农民掌握1—2门技能技术和外出务工注意事项，举办“李子整形修剪”、“母猪饲养管理”、“家禽饲养”、“家禽疾病综合防治”等技术培训124期，受训16000人次；三是结合大面农业科技培训，共举办各类种植、养殖技术培训1625次，受训人82200人次，发放《农业实用技术》手册5000余册。

今年，全县共进行各种农业科技培训1825场次，培训人数106200余人次，发放各类宣传资料24xx份，为增强全民科技意识，创建农业技术信息平台打下坚实基础，为“科技兴县”工作不断向纵深发展创造了良好环境氛围。

项目建设是科技工作的载体。有项目，才有投入；有投入，科技创新才能落到实处。因此，今年我局把申报科技项目工作列为重点工作来抓，严格实行项目动态管理，做到有计划、有进度、有检查、有总结，建立项目储备库，进一步规范了项目的申报和管理。

### （一）、加强项目规范管理，增强科技服务意识。

1、做好科技计划项目的申报工作。结合绥江的实际，按照省厅的科技项目指南要求，积极组织向国家科技部和省科技厅申报项目。一是以绥江畜牧业兽医站承担申报的《云南省绥江县生猪养殖技术示范》已获得国家科技部批准立项，到位资金40万元，成立以分管副县长为组长的项目领导组，分别在后坝村、绍庭村、大沙村建立三个生猪养殖示范点，推行科技\_制度，聘请科技\_3名，\_助理3名，主要负责疫病防治和饲养管理技术指导，现已引进荣昌良种母猪100头，开展生猪饲

养实用技术培训4期，修建和改造规范性厩舍1800多平方米。二是组织了以绥江县中信纸业公司为承担单位申报的《绥江县竹浆原料林丰产栽培基地建设示范》项目，该示范项目经市科技局组织专家组评审通过后报省科技厅批准列入云南省科技富民强县计划。现已批准立项，到位资金30万元，该项目在会议镇四个村实施，规范化种植了慈竹、杂交竹，依托技术部门对农户进行了栽培、管理、施肥、病虫害防治等技术培训，建立了公司+基地联农户的经营模式，推动了绥江县40万亩竹基地建设，为我县竹浆一体化、产业化发展奠定了基础。三是组织绥江县烟囱坝浙浦水泥有限责任公司向省科技厅申报的非公经济暨中小企业发展[xxt/d 新型干法熟料水泥生产技术改造]项目，该项目省厅还未审批。四是向市科技局申报项目2个即：绥江县新元环保砖厂申报《环保型墙体材料开发与技术应用》项目，这是我县申报的第一个环保性项目；绥江县百傲养菌园申报《绥江县食用菌产品的研究与开发》项目。五是组织力量对我县经济社会发展中紧扣县委、政府提出建设绿色经济强县发展目标和发展高产、优质农业，对有关新技术的项目进行了认真的遴选，确定了一批县级科技引导发展项目：《中村无公害茶园技改与产品开发》、《竹荪高产栽培示范基地建设》、《天宝山优质半边红李子基地建设示范》、《莲花山优质水晶梨水果基地建设示范》、《清水村核桃嫁接技术示范》、《科普惠农兴村“站点栏员”建设示范》、《绥江县农特产品包装设计》，7个项目已经县政府领导审批，从科技“三项”费中划拨23万元资金立项扶持。

2、做好xx年市科技局列项支持的《板栗乡科委基础条件平台建设》、《会议镇科委基础条件平台建设》、《会议大河无公害冷凉蔬菜基地建设示范》、《绥江县南岸镇原生态土鸡养殖示范》、《绥江县数字乡村工程建设》、《绥江县兰草种植技术示范》、《绥江县政法干警科技素质培训》等科技项目的管理、监督检查。

3、建立了5个科技示范基地，四个科技示范养殖场。即绍廷

村、大沙村、后坝村生猪养殖基地，中城镇莲花山生态果园基地，会议竹笋高产种植基地；中村富源特种动物养殖场，南岸畜禽示范养殖场，会议生猪示范养殖场，回望母猪示范养殖场。示范基地建设对我县实施科技兴农战略，发展现代农业、加快农业产业化进程奠定基础。

4、加强村级科普活动中心建设。为切实实施好“云南省科普惠农兴村计划”，进一步加强绥江科普基础条件建设，提升我县公众的科普素质，推动经济社会又好又快发展，按照云南省科协云科协[xx]8号文件关于“站、点、栏、员”建设要求，建立和完善了大沙村、南岸村、新滩村、会议村、板栗村科普活动中心的基础设施，新购置了书架、文柜、桌椅、实用科普书籍等，统一制定了科普惠农宣传专栏，投入资金5万元。

#### 四、产业结构调整、实用技术推广和成果转化初具规模

（一）、抓示范样板基地建设。一是在会议大河村规范种植了冷凉蔬菜示范样板200亩；二是为加快千亩果园的发展，在大河片区建立样板果园基地50亩。三是在会议村大河片区新农村示范点建立了50亩竹荪基地，通过规范化示范种植和科学管理，现已初见规模，亩产值达2万元。四是在和平村官田片区建立了油菜样板种植示范基地100亩。五是优化产业布局，在南岸种植桃树700亩、枇杷300亩、柑桔210亩，种植杂交竹、慈竹5000亩，为打造南岸新集镇后花园打下坚实基础。

## 热线工作总结标题 热线工作总结篇五

### 本文目录

1. 2018热线工作总结
2. 热线咨询工作总结
3. 便民热线话务员工作总结范文
4. 县长热线工作总结

热线”工作领导小组，并将此项工作以目标任务下达到相关各部室，做到横向到边，纵向到底，层层落实，确保此项工作的开展。

## 二、精心组织，做好宣传策划

一是把有政治敏锐性、能力强、思维敏捷的人员放到栏目

组，加强栏目工作人员的业务培训和学习，努力提升舆论引导水平和现场应变能力，确保舆论导向引导水平和节目质量。二是围绕直播栏目的工作流程，建立了《节目策划制度》、《直播应急制度》、《热线记录制度》、《跟踪反馈制度》、《热线回访制度》等，认真地落实好。三是对节目中群众反映的、咨询的相关问题，进行认真的分析梳理，针对重大问题、焦点问题、敏感问题，尤其是带有普遍性、苗头性的问题，及时报送纪委、监察牵头部门，协调、促进相关部门及时采取行动，尽快解决，以确保群众诉求得到及时处理，将一些容易引发冲突、矛盾的事件消灭在萌芽状态，从而真正为县委、政府分忧。

## 三、热线开办情况

xx年《阳光政务服务热线》节目已播出42期，已有县城管局、民政局、交通局、残联、安监局、公安局、社保局、旅游局、教育局、就业局、医保局、环保局、水务局、农发局、国土局、工商局、地税局、县总工会、鹤山镇、朝阳湖镇、光明乡、成佳镇、大塘镇等42个单位上线。各上线单位向广大群众讲解了本单位的职能职责、服务项目、便民服务措施，让广大群众对上线单位的工作有了更深的了解，并积极参与到节目中，提出建议、咨询问题。我台在每期《阳光政务服务热线》节目中及时将热线办理情况反馈给广大听众。努力让广大群众的热线问题件件有落实、个个有回复。听众满意度100%。



目前《阳光政务服务热线》共接到听众热线电话451个，（其中在线时间热线电话372个，下线时间热线电话79个），在线回答问题372个，其余79个我台都逐一转给了纪委，涉及问题的相关单位在县纪委的督办下及时办理并回复听众。

## 一、牢牢把握舆论导向，努力提高宣传质量

1-12月，《北仑新闻》用稿3456条，平均每天11.5条，其中当天新闻2868条，占83%，广播新闻用稿7522条，其中录音报道602条。

### 1、唱响主旋律，打好主动仗

围绕区委、区政府、开发区管委会中心工作及各阶段工作重点，精心组织、周密策划，形成了一个又一个阶段性宣传高潮，为北仑经济建设和社会发展营造了良好的舆论氛围。围绕学习实践科学发展观活动，先后推出了“学习实践科学发展观”、“创服务型机关 促企业发展”等专栏，播出新闻100多条。记者们深入区级机关、街道、镇乡，根据学习实践活动领导小组的部署，报道学习实践活动的进展情况和实际效果，推广学习实践活动的先进经验和优秀典型，报道全区“推进五大突破，打造五型新区”的新思路、新举措。

为庆祝新中国成立60周年和北仑建区25周年，两台新闻节目推出大型系列报道《辉煌北仑》，分《北仑创造》、《烈士长眠的地方》、《衣食住行看变化》三个篇章。140多条专题报道和动态报道，多方位、高密度反映了新中国成立以来特别是改革开放后北仑的巨大变化。

积极做好经济工作报道和经济形势的舆论引导，帮助企业应对金融危机，走出困境。开办了“坚定信心 共促发展”、“保增长、促发展”等专栏，采制播出130多条相关报道：分析全区经济社会发展形势，解读区委区政府各项政策和措施；报道全区各部门和街道（乡镇）为企业解决实际困

难的各种举措；报道企业自主创新、灵活转型、脱困发展的先进典型；报道全区重大项目建设情况和民生工程的实施进度；报道企业关心职工生活、职工体谅企业困难的感人事迹。

全力以赴做好争创省示范文明城区的宣传，在两台新闻节目中开设“创建省示范文明城区”专栏。大力报道北仑在宁波市蝉联文明城市创建工作中取得的成果，广大市民对创建工作的热情支持和积极参与；实事求是报道文明创建工作存在的差距和不足；大张旗鼓宣传全区各部门、街道、乡镇开展创建工作的各项活动、举措和在创建工作中涌现出的各类典型；精心制作一组“文明创建大家谈”，反映广大群众期盼建设美好文明家园的热情和干劲。强势宣传为创建工作营造了良好的舆论氛围。

一年来，我们还精心做好建设宜居宜业城区的宣传报道，大力宣传我区加快宜居城区建设；做好甲型h1n1流感等传染病防控的宣传报道，让广大群众知晓甲型h1n1流感可防、可控、可治；同时，还圆满完成了“两会”报道、平安北仑报道、新农村建设报道、慈善事业报道、首届道德模范报道等宣传任务。

## 2、落实“三贴近”，更好为群众服务

认真做好广播电台节目调改工作。为增强电台节目可听性，更贴近生活、贴近听众，广播部发放问卷调查，广泛听取听众意见，充分酝酿，挖掘潜力，8月份起对广播节目进行全面调改。新版广播节目优化资源配置，发挥主持人风格特长，根据受众不同的收听习惯安排播出时段，节目推出以来，深受广大听众喜爱。

广播电台“阳光热线”作为促进政风行风建设的重要抓手，每周就社会关注的热点话题进行政民交流沟通，实实在在为企业和百姓排忧解难。今年进一步创新形式，加大力度，圆满完成6期区领导进直播室上线与群众交流沟通。年初，正值

企业生产经营最艰难的时期，“阳光热线”策划安排了走进企业节目。区委副书记、区长华伟和区发改、财政、劳动保障等职能部门负责人走进永发集团，了解企业现状，倾听企业呼声，同时派出三路记者分别到三家企业实地采访，与永发集团现场连线。区领导亲临现场宣讲政府的帮困措施，极大地鼓励了全区企业，增强了企业发展的信心和干劲。今年，“阳光热线”播出38期，接听热线电话209个，收到短信112条，反映问题100%办结。

电视访谈节目《沟通》围绕党委、政府中心工作和群众关注的热点、难点问题，全年成功举办并播出8期，内容涉及交通建设、便民服务、环境保护、宜居城市建设等。策划举办了北仑首届区长质量奖颁奖典礼，为综艺演播大厅举办此类活动积累了经验。成功直播了“同舟共济、再创辉煌——《企业之歌》大型歌会”，得到有关部门和企业的高度肯定。

《阿拉北仑人》栏目积极为新老北仑人传播本土文化，拥有越来越多的收视群。创新形式，联合团区委等单位，举办了“相约北仑、牵手情缘”单身青年大型派对活动，为单身青年搭建交友鹊桥。《纪录》栏目力求在普通百姓中挖掘题材，以情感人，为“感动北仑、振奋港城”先进人物颁奖积累素材；《车行天下》等栏目加强与观众互动，组织了红色之旅自驾游活动；《健康生活》栏目应群众需求及时采制播出了h1n1流感的预防措施和注意事项的专题节目。

配合不同时期的宣传主题，我们还加大公益宣传的力度，每个频道平均每天播出公益广告10条以上。在创建省示范文明城区、庆祝新中国60华诞等重大活动中，录制播出多条公益广告，在广播、电视节目中高密度滚动播出，营造了良好的舆论氛围。

### 3、实施精品工程，节目创优成果喜人

在正确把握舆论导向基础上，进一步狠抓节目质量的提高。今年作品创优硕果累累，广播电视作品在全国、省、市共获

奖项27个，其中国家级一等奖1个，二等奖3个；省级获奖4个，市级获奖19个，在各县（市、区）名列前茅。电视新闻《从容冬泳助飞扬》获中国广播电视协会全国县级广播电视优秀作品一等奖、宁波市政府奖新闻奖一等奖、浙江省新闻奖二等奖；电视专题《为女排加油》获全国二等奖，宁波市新闻奖、政府奖一等奖，浙江省新闻奖三等奖；廉政广播剧《抉择》获“清风和谐”全国廉政广播剧大赛二等奖；广播新闻《仑川学子牵手“心灵之约”》获全国二等奖、宁波政府奖新闻奖二等奖、浙江省新闻奖三等奖；广播新闻《战略转型：吉利汽车破冰前行的动力》获宁波市政府奖新闻奖一等奖、浙江新闻奖三等奖。

积极做好外宣工作，大力宣传北仑，提高区域知名度。今年，上级台用稿大幅度超额完成考核任务：中央台用稿38条（电视21条，电台17条），省台用稿339条（电视94条，电台245条），市台用稿812条（电视275条，电台537条）。

## 二、以科技为动力，大力加快事业发展

发挥科技引领作用，加快网络升级改造步伐，提高广播电视技术维护水平，推进数电视整体转换。

1、基本完成数电视整体转换工作。按照数电视整体转换技术要求，高标准做好网络改造工作。全区单向网络升级改造已基本完成，城区、小港、大矸的双向网络覆盖已达到7万户，北仑有线电视网络改造已走在全省前列。今年居民用户的机顶盒发放、安装工作继续稳步有序推进，自xx年底启动数电视整体转换以来，至今全区共有在册数电视用户14.4万户，其中互动点播用户2248户，居民用户的整体转换已基本完成。下半年，与旅游局、宾馆行业协会反复磋商，下发了《关于加快宾馆饭店数电视整体转换的通知》，开始推进全区非居民用户的整体转换工作。

2、切实加强广播电视安全播出。高度重视安全播出工作，建

立了指挥协调系统，完善了技术监控手段，制订了应急处置预案，严密组织实施，圆满完成了重大节假日、各级“两会”、60周年庆典等重要保障期的安全播出任务，荣获省、市安全播出先进单位。

3、努力保障设备正常运行。面对数电视全面普及这一新课题，技术部、工程部、广电站工作人员坚持在工作实践中不断提高技术水平和解决实际问题的能力，努力保障设备、网络安全有效运行。做好数电视平台的维护工作，针对sms□ca等软件存在的不足，分析故障现象，研究解决方案，使数电视节目平台、用户管理等设备正常运行；维护好四个县（市、区）合作建设的双向节目点播cdn节点以及相关设备，确保互动节目和收费节目正常传输；对各广电站的技术骨干进行epon□有源eoc技术培训，保证各站顺利开展双向业务。综合多方意见，经反复论证，完成了非编设备的升级改造，在原性能基础上增加了文稿、卫星收录、媒资管理等功能，使自办节目的编辑制作又上一个层次。转播车运作良好，除完成“两会”、新中国60周年庆祝大会、少儿动漫节转播等区内任务外，还应中央台、省台之邀，赴温岭、舟山、玉环等地转播体育赛事、文艺演出40余场次。

4、扎实做好广电惠民工程。因地制宜实施农村有线广播“村村响”工程：根据各村需求，采用功率传输的技术方式，在各行政村建立广播室，室外用高音喇叭或音箱，历时半年，为142个村建立了广播室，圆满完成了省局下达的任务。全面完成“广电低保”工程：对全区未开通有线电视的低保户逐户上门走访进行调查摸底，听取他们的要求和意见。调查结束后，对愿意安装的404户散居低保户安装了有线电视并免收“入网费”、“收视费”。对已安装有线电视的918户低保户，全额减免收视费。扎实细致做好“彩虹行动”：过细工作，掌握低保户动态情况，向全区300多户家中无电视机的困难家庭免费赠送21吋彩电一台，深受低保群众欢迎。想方设法实现无线覆盖：为解决北仑东部地区特别是梅山保税港区

北仑电台信号弱的问题，技术人员通过反复实地踏勘和技术论证，采用高山同频发射办法，解决了梅山保税港区北仑电台节目信号弱的问题，使东部海岛、山区群众能收听到清晰的北仑电台节目。

### 三、以增强经济实力为目标，不断拓展创收渠道

全区广电系统把加快发展、增强经济实力作为广播电视发展的重要工作，努力加大创收力度，为广电事业快速发展提供有力保障。1-12月，全系统收入7018万，其中财政拨款972万，广告1075万，数电视收入4603万，其他收入368万。1-12月，全系统支出5290万，其中人员经费2063万，公用支出960万，数电视整体转换支出2183万，其它支出84万。

1、净化荧屏，抓广告创收。面对金融危机影响、广告创收难的严峻形势，我们一边继续开展医疗广告、药品广告的专项整治，一边努力提升广告档次，努力实现经济效益与社会效益双赢。1-12月，完成广告创收1075万元。

2、优质服务，抓工程事业创收。以“便民、利民、为民”为目标，全系统工作人员牢固树立“用户至上、服务第一”的理念。以推进窗口服务标准化、规范化为突破口，通过公开办事程序、服务承诺、服务项目、服务规范、收费标准，为用户提供快捷优质的服务。以组建高效技术维护队伍为重点，及时处理用户各种问题，确保服务质量。今年，客户服务中心接听电话10万多个，派发故障维修单1万多次，工单结案归档率达100%，还通过电话对全区互动用户进行业务回访，听取用户对节目内容、机顶盒使用情况的意见和建议，满意率达90%以上。1-12月，数电视收入4603万元，其中视听费2765万，工程安装费1112万，节目费117万，机顶盒销售收入609万。

3、积极探索，尝试网络多功能增值业务。在全区广电网络改造基本完成、数电视整体转换大规模推进的同时，我们与网

通公司合作，利用双向网络开展用户宽带接入业务，以此拉动整个数电视产业链的盈利增长，今年共发展用户725户。

#### 四、加强管理，建设高素质广播电视队伍

以加强内部管理为突破口、以业务素质培训为有效手段，不断调动广大干部职工工作积极性，努力提高北仑广电的团队战斗力。

1、扎实开展学习实践科学发展观活动。深入学习实践科学发展观活动自3月份启动以来，我们高度重视、周密部署，不仅高质量地做好区委要求的规定动作，还结合广播电视工作实际灵活创新地做好自选动作，圆满完成了学习调研、分析检查、整改落实三个阶段的任务。学习实践活动紧紧围绕“党员干部受教育、科学发展上水平、人民群众得实惠”的总要求，以“科学发展、广电惠民”为主题，扎实开展了“广电低保工程”、“数电视整体转换工程”、“无线覆盖工程”、“优质服务工程”、“对农节目服务工程”五大课题的调研，努力构建广电公共服务体系，保障人民群众基本文化权益。

2、创新管理制度，提高管理水平。整理印制了《北仑广电中心规章制度汇编》，全面梳理修正了岗位职责、行风建设规范、会议学习、安全播出等六大方面共72项规章制度。通过对规章制度的梳理汇编、发放和学习，规范约束了工作人员的日常行为，提高了工作效率。改革现行接待制度，努力构建节约型单位，制订了《北仑广播电视中心关于公务接待等费用开支的实施办法》，对各部室（站）公务费用开支、审批程序、差旅费报销、会议审批等作了明确规定，使接待制度更加规范、接待标准更加合理、接待开支更加透明。

3、强化业务培训，提升广电形象。利用主题教育活动、业务培训等手段不断提高员工的服务意识和水平，努力营造良好的广电形象。为适应不断发展的广播电视新技术，积极创造条件，切实加强各类人员的业务培训。全体新闻从业人

员深入基层，转变作风，将镜头对准群众，组织了新闻工作者“三项学习教育”培训、非编操作系统培训；广播电台主持人以服务听众为出发点，开展岗位练兵节目评比活动；窗口工作人员参加了sms系统、boss系统操作培训；客服中心工作人员接受文明礼仪培训；工程技术人员参加数据业务、sdh、有源eoc设备技术培训；办公室人员参加了电子公文传输、职称评聘等培训。通过全方位的学习培训，全系统干部职工技术水平、业务能力明显提高，服务意识全面增强。广电中心、小港广电站再获市文明单位称号，柴桥广电站获区级文明单位称号，梅山、春晓、霞浦、大矸广电站获市、区级“群众满意基层站”称号。

一年来，我们的工作取得了一些成绩，但也存在着不少问题：事业建设方面，思想解放的力度应该再大一些，网络多功能开发的能力水平还有待进一步提高；新闻宣传方面，创新创优的意识跟科学发展观要求尚有一定差距，精品创作和培育的潜力挖掘不深，自办节目的公信力、影响力有待进一步提高；内部管理方面，体制机制的改革力度稍显滞后，加强名记者、名编辑、名主持人培养力度，充分调动职工工作积极性方面还可作有益的探索和尝试；服务质量方面，如何心系群众，为用户提供更规范、优质、快捷的服务还大有文章可做。这些都有待于我们在今后工作中不断探索、改进。

## 2018热线工作总结（2） | 返回目录

其次，热线咨询助人自助。

其实，最大的收获是认识了这么多优秀的家庭教育志愿者，专家型讲师深厚的积累与精湛的业务能力让我仰慕，青年志愿者刻苦学习，不断提升业务素质的精神更值得我学习。每一次的业务学习和教研活动，都是一次与智者对话的过程，让我受益匪浅。家庭教育志愿者团队就像一个大家庭，以的博爱和智慧凝聚成一个巨大的磁场，吸引着每一个有志家庭教育的先行者。能够在这个大家庭中学习和成长是我最大的



快乐，能够为家庭教育这个伟大而崇高的事业尽一份微薄之力是我最大的心愿。

## 2018热线工作总结（3） | 返回目录

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是

工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对12345便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多，而且通过他们也确实得到了帮助。我希望有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这半年多的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

## 二、科技普及宣传和技术培训稳步推进

（一）、加强项目规范管理，增强科技服务意识。

（二）理清科技发展思路，切实加强项目申报、管理、监督工作。

## 四、产业结构调整、实用技术推广和成果转化初具规模

## 五、加强机关作风建设，足力推进各项工作顺利开展

## 六、存在的问题

（七）县级科技“三项费”的审批、管理、使用还有待于进一步规范，县级科技“三项费”对产业的扶持力度以及对农村产业的扶持力度有待于加强。

## 热线工作总结标题 热线工作总结篇六

“12345”公众服务热线工作总结如下。

我镇领导高度重视此项工作，召开会议成立“12345”公众服务热线领导小组，镇主要领导为组长，确定小组分管领导和热线工作人员，各部门主要负责人分别为热线第一责任人参与到热线工作处理中。制定详细、严密的工作制度，凡是涉及本镇的投诉热线，镇主要领导都亲自过目审批，分管领导亲自办理后，由热线专干进行回访，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果及时进行网上回复，每办理完一件工单，就建立台账，做好资料存档工作。在办理的过程中难免遇上疑点难点问题，对此镇主要领导专门召开领导班子会议讨论研究后，做出令诉求人满意的答复。

我镇制定了《xxx镇12345公众服务热线宣传工作方案》，并成立以镇长为组长，值班书记为副组长、党政办全体成员以及镇村网格化干部为成员的宣传工作小组，以开设集中宣讲点、利用流动宣传车播放宣传知识等多种形式完成宣传活动，帮助群众理清热线的受理范围和不受理范围、工作流程等，利于群众正确的反映自身诉求，同时，也有助于扩大12345公众热线的传播面，达到宣传的目的。

我镇严格按照上级会议精神，以高度的责任心，保持为镇负责、为广大人民群众负责的精神，认真受理“12345”群众来电，坚持热线受理事事有落实、件件有回音，坚持做到当天热线当天处理，并及时回复和回访热线。工作人员及时督促协调解决问题，尽量将每一环节工作做细做好，让群众满意。今年，我镇共受理各类“12345”公众服务热线97件次，因不在受理范围而退回工单2件，办理率达到100%，按规定向投诉人回复回访率100%。其中工单内容涉及征地拆迁、环境卫生、道路出行、粮食补贴、低保申请等各方面内容。在处理大部分群众反映的华钱公路破损不堪，严重影响群众出行的情况时，我镇公路站积极应对，相关负责人多次与群众见面交谈，与诉求人当面解释政策，并积极向上级领导反映情况，取得了上级领导和部门的支持，华钱公路有望在20xx年启动大修。工单处理过程中，工作人员始终站在诉求人的角度，对于对政策不理解的，耐心解释，对于违规事件，能细心教育，柔性执法，兼顾各方利益，保障工单办理让群众满意。

我镇“12345”公众服务热线办理工作虽然有了较大的提升，但办理工作还存在着一些不足，如对热线工作重视程度还有待进一步提高，面对个别疑难问题，还缺乏耐心和信心。

“一提”是指提高对“12345”公众热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线公众的满意度。“四进”是指四个进一步，一是进一步提高处置质量。在问题及时处置上提速，在受理、

交办、处置等环节上提质。二是进一步强化督查督办、协调、分析。认真解决问题，避免重复投诉。做好定期综合分析，加强对典型案例、某一类别问题的专项分析。三是进一步加强沟通协调。加强与其他协调单位的工作联系和沟通，尤其是针对热、难点问题。四是进一步完善工作制度。重点加强矛盾纠纷排查和信访信息预报工作，预防和减少不和谐因素的产生，确保“12345”公众服务热线工作的顺利开展，真正达到服务热线为民服务的目的。

## 热线工作总结标题 热线工作总结篇七

2019年即将过去，现将全年信访工作开展情况总结如下：

### 一、完善各项制度，形成齐抓共管的信访工作新局面

妇代会信访代理工作与连队信访工作有机结合，不断完善矛盾摸排查制度、领导干部轮流接访制度、领导包案制度及责任追究制度等，使信访各项工作有制可依。为了使信访工作取得扎扎实实的效果，年初，连队主要领导与包括妇代会主任在内的每个副职干部签订信访工作目标管理责任书，使每个干部肩上有指标、有责任，从而形成全体干部共同参与的信访工作良好局面。

### 二、坚持“四个”结合，促进各项工作齐头并进

妇代会信访代理工作坚持与党的群众路线教育实践活动相结合，与“面对面、心贴心、实打实”服务职工在基层活动相结合，与“寻找最美家庭”工作相结合，与每月一次矛盾纠纷排查工作相结合。各项工作有机结合，做到资源共享，取长补短，确保每项活动及工作都能有序开展，保证了工作成效。

### 三、采取灵活方式，将妇女维权落到实处

妇女信访代理工作采取主动走访与热情接待来访相结合的方式，及时解决妇女职工的热难点问题及矛盾纠纷。全年走访职工80余户，了解到职工关心和关注的共同问题21条，了解到25户职工家庭个体困难及问题，能解决的已当场解决，解决不了的上报支部协调进行解决。在走访过程中，确定了连队9户特别困难的家庭与干部结成帮扶对子，连队8名干部拿自己的工资为困难职工购买了价值11000元的有机肥进行帮扶。接待妇女来访5起，并成功解决4起，另一起已上报团党委协调解决，成功调解家庭矛盾纠纷1起。在解决妇女热难点问题的同时维护了妇女的合法权益，大大降低了非正常访及越级上访事件的发生。

#### 四、取得的成效

一是妇女信访代理工作的开展，有效的解决了妇女同志的热难点问题，维护了妇女的合法权益，稳定了职工队伍，从而促进了连队的和谐稳定。二是进一步拓宽了妇女维权和解决困难的渠道。三是妇女同志对“妇女之家”的作用进一步认可。

#### 五、存在的不足

一是走访过程中只详细了解自己需要了解的东西，对自己不需要的没有过多关注，这让职工感觉不是真正关心自己而是为了走访而走访，使得走访成效有了一定的折扣；二是由于工作量大，导致走访工作时间不足，一年下来，只对自己认为需要走访的职工进行了走访，而不是每家每户，导致工作范围没有达到全覆盖。

在今后的工作中，一连妇代会将继续以“妇女之家”为载体，加大妇女同志的走访力度，积极解决妇女同志的热难点问题，及时调解妇女的矛盾纠纷，及时发现损害妇女同志合法权益的行为并及时阻止，让妇女同志真正感受到妇代会娘家人的关怀。