

2023年担当精神和工作作风总结(汇总8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

担当精神和工作作风总结篇一

加大对员工的消防知识培训力度，本年度多次派消防主管对重点防火单位员工进行消防知识与防火知识的学习，对监控中心工作人员进行监控系统技能操作培训与考核，在进行考核后监控人员表现出即能熟练运用各种知识与技能进行相关操作，又能体现出沉稳、娴熟的实质表现。

保安部根据消防支队要求，定期对酒店的各项安全设施进行检查，并做好记录。对检查出的不合格项目及时整改到位，在巡逻过程中发现已损坏的消防疏散指示灯、应急灯等消防设备及时进行报损更换，并于今年初对一批过期的防毒面具进行申报更换。并在近期按安稳办要求对酒店各种机房外张贴(机房重地、禁止吸烟)标语以防止意外事件。而在在节前或有重大接待任务时，增加检查频率，杜绝不安全事故的发生。

在具有完善的设备基础和娴熟的消防技能的保障下，今年酒店从未发生过一起任何类型的火灾，虽目前为获得任何荣誉但我部很荣幸的圆满完成了今年的安全指标。

二号门的主要职责是对进出车辆管理，由于旧的汽车出入卡有较多的流失，容易给犯罪份子留下偷盗的可能，根据这一特点部门延续xx年的做法在今年初部门又从新使用新的车辆出入卡，以便保障客人车辆安全；为更好的对保安人员对前后

停车场的管理，维护酒店财产的物质部门对现有的不锈钢路障及二号门电动门进行日常维护保养工作，保证了对机动车的正常管理和员工上下班打卡的安全。

对后院大型停车场，除规划员工摩托车、电动车、自行车的区域，并要求停放秩序井然有序外。对酒店内部小车也强调必须按规定位置停放，以便于旅客车辆按设计的位置依次停放，并多次圆满完成重要宾客和车队、会议的接待，得到客人的好评。

监控室是酒店各种隐患和事故的第一反映器，犹如人类的眼睛，是发现各种情况的第一窗口。至酒店开业以来监控设备一直处在24小时不间断的运行状态，因此部份设备出现老化现象，如烟感灵敏度下降、视频摄像头模糊、视频显示器故障，这些都是因设备老化引起的，在酒店领导和梁总大力支持下部分监控设备的零件已经开始进行更换与修护。预计明年还需对余下老化的设备进行更换。今年以来，因监控人员对工作的认真负责，第一时间发现了几起意外事件，因发现及时、处理得当、保障有力，在未造成事故的情况下得到了有效的控制，因此基本没出现大的险情，包括一号门客人强行说车辆在酒店被划伤后经监控录像被证实该车不是在酒店被伤等事件都有力的说明良好的设备运行才可以保证酒店的生命、财产得到有效的保障，当然相关的人员也是功不可末。为保证酒店的安全系数，保安对酒店能够全面巡查，我部今年又增加了巡更次数，以便使队员能够更加细致的将巡更工作做到实处。

至xx年以来继续遵循部门，提出了“加强人员素质、规范工作标准”、“争创酒店优秀部门”的管理目标，经过不间断的培训、学习，队员们的素质、服务技能、思想意识都有了一定的提高和进步。对酒店内部员工不遵守酒店与部门制度的人员进行了处罚和约束，对员工进出酒店的物品列行检查，协助总经办做好各项制度的落实工作。

部门坚持以新进员工岗位培训，岗位熟悉后进行全面培训的方式来提高员工的精神面貌、职业道德、服务技能、服务规范用语，敬业爱岗精神到团结协作精神，以及“言教不如身教”和“严格管理、规范操作”的工作要求，并将部门管理人员到紫晶参加袁仪教授讲的课对部门其他队员进行讲课，从中学习到更多与自身工作有关的经验与知识使员工的自身处事能力与工作态度得到了提高。

部门配合酒店提出的开拓新项目工程，对酒店前后停车场实行收费制度，从8月份至11月份共收费金额达到两万元。虽然有些客人抱怨，有些队员在收费过程中受到了不少的白眼与口水但是为酒店创造出来的经济是不争的事实。不过收费是把双刃剑，在收费的同时部门也考虑到客人车辆的真正安全，在今年10月份在部门的申请下为一号门安置了一个岗亭，大大的加强了对一号门的监视力度，尽队员最大的努力为停放在酒店的车辆保驾护航。

多次与相关单位和主管部门紧密联系、友好合作，并在节日期间进行礼节性慰问。相关合作内容以配合国安局执行任务是对酒店布控、协助公安部门对酒店事件调查、与消防主管部门一同对消防有关设施设备进行巡查，联系消防公司对消防设备进行巡检、维修、更换等工作。使保安工作在与外单位和合作中得到更大的便利。

1号门保安导车不积极主动，缺少微笑，开口服务意识差。2号门保安礼节礼貌较差，高峰期立岗姿势不到位。监控保安有时存在睡岗现象，并有客人车辆划伤事件发生，管理上要求不高不严，工作不够扎实，措施不够得力，各级管理者存在着重布置、轻检查的现象。以上问题，我部一定会采取有效措施，加强培训及管理力度，使各项工作都等有所提高。

今年酒店成功的接待了各项大中型会议、旅游黄金周、“瓷博会”期间工作。保安部加班加点，以优良的服务意识，饱满的服务热情，良好的服务态度给中外的客人留下了深刻印

象，同时也得到了领导的肯定。

回首过去的一年，在各级领导的大力支持与部门同仁的努力工作下虽做出了一定的成绩，但我们的工作方式还有待改善，工作经验还有待积累。在以后的工作中，一定会再接再厉、精益求精将工作做的更细、更深。我们有理由相信，在领导的关心和支持下，在兄弟部门的理解和配合下，哈哈泥将会为全球的腾飞做出更多更大的成绩和贡献。

担当精神和工作作风总结篇二

一、我认为取得全年安全生产这么好的成绩，主要是公司各级领导的高度重视和正确指导，公司全体全工的积极努力和配合而取得的。在这里我认为，有一个决定是我们取得全年安全工作方面无一次事故的重要一点，那就是坚持开好班前会。

今年年初，牛经理在早会上就提出了班组每天的班前会必须组织召开。利用班前会的活动时间安排当天的工作、交代当天工作的安全注意事项、传达公司当前的主攻目标和战略部署，使每个员工都有明确的了解。由于我们坚持好了这项工作，为我们公司的安全工作、工程进度及工程质量都起到了良好的作用和打下了坚实的思想基础。在实际生产活动中也体现了这项工作的真实效应。

二、今年以来，基本上做到了对重点工程的施工现场进行监督检查指导。也只有这样，才能及时发现问题和一些隐患，才能及时的得到处理和解决。今年公司的项目有县城改造；防窃电、线损自动生成；十几家的临时电；部队、辽警专、回迁区锅炉房的变电所；三个回迁区的变电亭及高、低压外线。近期西郊干、西郊南干柳树村分、辛岔干电缆工程等。施工地点分散，工程工期有紧有缓，我在张部长的领导下基本上做到对施工现场进行检查。从这些项目的施工过程到验收送电95%以上的工程项目都能达到验收标准，也都能在要求的工

期内完工。确实做到了保质、保量、保安全的完工任务。

三、由于今年的工程多人员少，空闲时间也少，所以在对施工作业人员的安全学习和教育工作就相应的减少了很多。今年我利用班前会和空闲时间对作业人员进行了4次的学习和教育，又组织他们进行了考试。还利用空闲时间组织班组进行了一次“施工作业人员进入现场的安全教育”的学习和考试。另外组织公司全员进行了一次安全生产法律法规考试(甘井子区考试)，参加答题的人数达到了98%。安规安技的学习是提高我们作业人员的安全技术、防范技能、确保工程质量、防止发生人为事故的基础。

我认为，虽然大家学习和教育的时间少，但通过学习和教育确实能够在作业人员的思想里起到一定的巩固和提高作用，对提高安全生产知识水平、操作规程技术的理解水平，在实际工作中能认真执行也起到了一定的作用。这也是我在以后的工作中必须做好并要坚持的。

最后谈一下我工作中不足的地方

1. 现场检查时有走过场的现象。
2. 班组的安全活动记录检查督促不够。
3. 发现的问题没有严厉地去追查以达到教育大家地效果。
4. 组织作业人员安全学习及教育工作有差距。

担当精神和工作作风总结篇三

学校要始终保持领先地位，决定因素是思想，是人的精神状态。因循苟且，犹豫无为可以一时，而不可旷日持久。面向未来，为学生提供充分满足发展需要的教育，我们不可一日停止学习。我们倡导教师要成为“学习型群体”，从辩证统

一的观点来看：个人的自我超越可以促进学校的自我超越，学校的自我超越也可以强化个人的自我超越。，我们提出“学习是教师教育生命之源”！让学习成为学校发展的源动力。

1、率先垂范，校长成为首席学习官。学校行政领导均积极投身教科研，校长都有自己负责的各级课题，并担任主持人或研究组组长，亲自参与课题研究方案的制订、课题研究的操作实施以及阶段小结、论文撰写等各项工作。校领导的身先垂范，极大地带动和促进了教科研工作的开展。

2、创设文化，营造良好的学习环境。我们制订了教师学习制度，要求教师每人每月写两篇以上的教学随笔，每学期交一篇论文。这学期起，还专门完善了教师阅览室，要求教师加强学习，作好摘录，写好读后感与案例分析。对行政人员和有称号教师的要求还要上升一个台阶。并在每学期结束时，对教师的学习研究情况进行总结，按照制定的学习制度和考核奖惩制度给予先进的教师激励。特别是在本学期，我校特意完善了教师图书阅览室与阅览制度，为教师创设更好的学习环境。

3、以校为本，搭建教师学习的平台。我们是从以下几方面搭建学校的学习平台的。首先建立系统的学习组织，以校长为中心的行政领导学习系统，以教研组为单位的教师学习系统。以获最高称号教师为中心的骨干教师学习系统等。这些组织又相互联系、沟通，交融。其次大力加强校本培训。以提高全体教师的素质为目标，立足于学校的现有条件，开展各种形式的校本培训活动。有每两周一次交叉进行的骨干教师讲座和案例研。有备课组开始前十分钟的组员轮流主讲制。有专题研讨活动，有结合课堂实践的“一课三议”“三课一评”活动。我们认为，学习一定要为实践服务，从实践抓住学习的契机。

而学校“锤炼”师资的“四大工程”——龙头工程、名师工

程、青蓝工程、夕阳工程，都把教师的教科研能力的培养与提高放在最重要的地位。尤其是前三个工程，要求骨干教师和青年教师从最基本的行为研究入手，从课堂中搜集研究案例，提炼理论；又从课堂中检验研究成果，凸现研究亮点。依托师资工程建设，极大地推动了学校教科研工作的发展。

现在，一个人人参与教科研的浓厚氛围已在我校形成。

所谓点、线、面，分别指具体的立项课题、教科室常规工作、学校教科研工作思路规划三个层面。在教科研工作实践中，我校注意做好点、线、面的有机结合，积极有序地展开教科研工作。根据学校教科研工作规划和目标，教科室制订了《吕良中学教科室主任工作职责》、《吕良中学教师学习制度》、《课题研究组织机构》，并认真组织实施。教科室从课题立项、目标制订、步骤安排、方法采用、课题研究总结等各方面进行宏观调控、微观指导，加强过程管理。教科室制订了“立项课题研究阶段情况报告制度”，要求课题承担者严格按照研究计划，做好数据采集、文献资料收集整理等工作，确保在预定的时间内拿出研究成果，并一月一汇总，上报课题研究月报表。

我们积极组织教师外出参观考察，参加学术活动，了解教改动态。对县教研室或片中心组织的每次教研活动我们都是踊跃参加。我们要求各课题组成员、教研组长、年级组长等带头博览群书，不断提高自己，使自身发展与群体发展共同进步。并把这一要求纳入教师考核范畴。推行撰写“教学笔记”制和学习摘录，并有感即发，及时记下心中所感、所惑。要求45周岁以下的教师，必须每月写800字以上的教学心得或教学小论文等。并按要求打印成稿由有关领导检查，给出评语。

担当精神和工作作风总结篇四

（一）加强领导，建立组织，明确依法治县工作职责。

为顺利开展好依法治县工作，我乡成立了由党委书记陈亮任组长，乡长夏琨、分管领导刘海任副组长的工作领导小组，并对小组成员具体工作职责及任务进行了分解，在明确职责的情况下，使任务落实到人，充分保证组织机构的正常高效运转，发挥各自职能作用，从而形成了主要领导亲自抓，分管领导具体抓，各部门协调配合，领导小组办公室负责日常工作的工作格局。

（二）制定工作计划，明确工作目标和工作原则。

（三）加强宣传力度，营造良好氛围。

为在全乡上下营造支持、参与依法治县建设的良好舆论氛围，我乡通过多形式的宣传手法，确保覆盖更广、重点更突出、效果更明显：一是在公路沿线及场镇悬挂宣传横幅，张贴宣传标语；二是充分利用乡led显示屏和村法制宣传栏，张贴依法治理宣传标语和名言警句；三是村社、单位通过组织普法召开职工会、群众院坝会等方式宣传法律法规，动员居民积极参与；四是举办法制讲座，面向我乡辖区内青少年和广大群众，通过讲解与切身利益相关的法律法规，并结合现实生活中发生的案例，以生动形象的法制宣传方式，提高青少年、广大群众和党员学法用法意识。五是加强了对普法骨干的法制培训，通过培训，进一步提高法制宣传干部的工作水平和能力，为更开开展法制宣传提供有力的保障。通过宣传教育活动，在全乡范围内营造出浓厚的学法、普法氛围，使法制宣传教育工作深入人心，收到了良好效果。

（四）坚持学法用法守法，提升法治建设能力。

领导干部把宪法和法律作为学习的重要内容，自觉带头学法守法用法，不断提高依法决策的意识和能力，坚持和完善了会前学法、法制讲座、法制培训、重大决策前的法律咨询审核等制度，推进领导干部学法用法经常化、制度化。党委中心组全年集法治专题集中学习4次，定期组织开展全乡党员干

部学法用法专题会，切实加强《行政许可法》、《行政诉讼法》、《行政强制法》及与履职相关的专门法律知识的学习教育，提高在职人员法治思维和法律意识，增强基层干部法治观念，法治为民意识和依法治办事能力，进一步树立了“依法治县、服务群众”的观念。

（五）推行依法决策，提高社会化治理水平

一是坚持依法行政，落实党务政务公开制度，将群众办事指南、财政收支、低保发放名册等情况进行乡村两级同步公开，进一步规范乡村两级的权利运行，推进各项事业的制度化和法制化，提高了工作效率，促进了依法行政水平。

二是严格执行法律顾问制度，与四川维尊律师事务所签订法律顾问合同，聘用吴玉谦律师作为我乡的常年法律顾问，确保矛盾纠纷调处的中做到遇事找法、解决问题用法，化解矛盾靠法的法治思想，矛盾纠纷调处工作坚持学法与用法相结合，坚持理论与实践相结合，提升我乡社会化治理水平。

（五）加强依法治理工作，开展基层法治创建

以村规民约和村（居）民行为为蓝本，实行民主理财、民主管理，做到村（居）务公开内容具体化、形式标准化、程序规范化。民主监督健全有效，村（居）委会干部依法接受群众监督，广大村（居）民知情权、参与权、监督权得到落实。形成自我管理、自我教育、自我约束和自我监督的社会自治体系，夯实民主法治基础。

我乡充分发挥网格员的作用，及时发现和掌握矛盾纠纷动态，健全公共卫生、安全生产、自然灾害等突发事件的预防应急处置的工作机制；积极开展矛盾纠纷和信访案件排查和调处，并登记备案，落实调处责任人，确保“小事不出网格，大事不出村，难事不出乡”的良好治安秩序。

20xx年我乡推进依法治县工作虽然取得了一定的成绩，但也存在诸多问题，主要表现在以下几个方面：一是工作开展创新力度不够，工作开展不平衡，教育形式比较单一陈旧；二是普法宣传力度还不够大，宣传队伍量少质弱；三是农村现有在家务农的大多是年龄偏大，文化素质偏低的中老年人，农民普遍文化水平较低，对法律规范理解难，对规范的、抽象的法律条文难以理解，学不懂、记不住，学法的积极性不高等问题。

一是抓好重点。落实依法治县重要会议精神，进一步增强干部法治观念，增强群众学法用法水平，推动依法治乡工作有序进行。

二是加强法制宣传队伍的建设，对宣传骨干和宣传人员进行更全面的讲座培训，宣传人员要把政策法规和群众切身利益相关的法律法规读懂读透，以便更好的进行法制宣传。

三是加大工作开展创新力度，积极探索法治工作开展的创新力度，加大对农村工作开展力度，确保工作均衡开展，积极找寻群众能接受、易接受的教育形式，达到法治工作单位部门、居民小区、农村大院等全覆盖。

四是注重实践，大力推进依法治县工作。坚持法制宣传教育与法治实践相结合，推动我乡依法治乡工作再上新台阶。

担当精神和工作作风总结篇五

公司坚持从基础管理抓起，加强对公司的规范管理，一是建章立制，逐步规范人事管理，为进一步完善公司人事管理，理顺管理关系，使公司人事各项工作有章可循。先后制定了□□xx工作守则□；□□xx安全制度□；□□xx房务部工作制度□；□□xx餐饮部工作制度□；□□xx中厨房工作管理制度□；□□xx人事部工作制度□；□□xx财务部工作制度□；□□xx工程部工作制度□；□□xx安全部工作制

度》并上墙悬挂。开业后，结合实际工作情况，制定出台了《员工宿舍、更衣室、浴室的管理规定》、《员工餐厅用餐标准、用餐时间等管理规定》等；二是，在各部门的大力配合下由人事部牵头，草拟了《xx各部门的工作运营手册》；三是，加强内部管理，提高执行力，通过完善xx员工请销假、考勤管理规定、员工职务晋升管理规定等规章制度，有效提高了工作效率和管理水平；四是，建立健全了会议纪要制度。

二、加大员工的招聘力度，提高员工的整体素质，稳定员工队伍的建设

1、在公司开业前期，为了确保公司如期开业，人员招聘是头等大事，在总经理的指导下，加大招聘力度，采取了多种形式，圆满的完成了开业人员的供给。先后到客流量比较集中的小寨、韦曲、西翻学院、蓝田等地；其次利用网络招聘，先后在58同城、赶集网上发布公司招聘信息；三是发动内部员工采取推荐等形式。但前两种招聘途径收效甚佳，后期主要以内部员工推荐为主要招聘途径。累计招聘217人，录用85人，在职41人；流失率52%。

2、不断提高员工的综合素质和业务技能：不定期召开员工大会，认真学习公司的各项规章制度及时传达总经理的重要指示及会议精神；全面了解员工思想动态的工作，展望公司的发展前景，解决员工的后顾之忧，稳定了员工队伍；后期通过各部门定期上交培训计划进行跟踪与监督；协助各部门对新员工进行转正考核。特别是20xx年11月客房开展了铺床技能比赛，通过比赛及时总结员工业务技能方面存在的问题，同进发现了比较优秀的员工。也激发了员工的参与性，锻炼了一批业务上争当先进的员工，使员工的业务技能水平不同程度的有了较大提高。

三、提高员工消防意识，积极组织培训及演练：

为增强公司从业人员的消防安全意识，按照总经理的指示，

在工程部的大力支持下□ 20xx年9月23日公司对全体员工进行了消防安全大演练。通过演习，切实加强了员工对消防知识的掌握和实际操作，提高了大家的消防意识，及处理火警事件的应变能力和组织能力。

四、丰富员工业余生活，增强公司的凝聚力，齐心协力开展全员销售活动：

为进一步丰富员工文化生活，公司组织了丰富多彩的的员工业余生活及娱乐活动。于20xx年9月、10月份为当月过生日员工举办了别开生面的生日会。12月份举办了趣味运动会，通过组织各项活动，提高了员工对公司的归属感和认同度，凝聚力，使广大员工真正地融入到公司的大家庭中，更好地为公司创造效益，并加深公司企业内涵。

为了加大促销力度，公司开业后，大小节日能及时推出的各类优惠促销活动，并组织各部门员工，进行外出宣传，对周边的村镇、蓝田、韦曲、环山附近各大专院校等地先后进行了大量的宣传活动，共发出促销彩页达上千份，特别是对人流量比较集中的小寨、韦曲、野生动物园、南五台等地方也相继进行了彩页的发放。

一、员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺。

本年度，虽然通过了内部、传单等形式的招聘，但效果不理想，在特殊时期，使一些较好的员工流失。同时，给各部门工作开展带来了一定的难度。

二、员工培训力度不够

俗话说：“玉不琢不成器”，再有潜质的员工，若不受到良好的培训，也发挥不出来多大的作用，在本年度，虽然我部开展了几次培训工作，但因业务能力欠缺、缺乏超前的管理意识，由于知识面窄，导致管理视角不广，使培训达不到预

期的效果。

三、员工事务管理不到位

员工事务涉及面比较广，包含了员工食堂、宿舍、洗澡间、更衣柜等方面，在条件较艰苦的情况下，基本上解决了员工的衣食住行，但仍存在较大差距，比如：员工宿舍夏热冬冷，且夏天漏雨严重，至今未能彻底解决，食堂饭菜花样不多等。

一、完善制度，向实现管理规范化进军。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着社会的不断发展，搞好管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，在原有的规章制度上完善，合理而科学的公司管理制度的运用便迫在眉睫，为了进一步完善公司制度，实现管理规范化□ 20xx年将制订《员工手册》使员工“有法可依”，当然，我们在强调一致性的同时，还注重了让员工有发展自身才能的自由，更大限度鼓励员工动脑动手，大胆干、放手干，从而最大限度激发了员工的潜能。

二、加强培训力度，完善培训机制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是部门负责人及领班，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。另外新员工入店培训是必不可少的。

在20xx年中，每个季度对公司全体员工进行相关规章制度的学习，另各部门的相关技能实操培训也必须每半年进行一次。并对各培训进行考核，以技能实操考核及平时待客礼节礼仪、态度来确定工资的等级。以此加强员工的对客服务，使我们的软件在上一个台阶。

三、协助各部门工作，积极主动听取各员工建议及意见。

继续配合各部门工作，协助处理事件处理□20xx年是公司拓展并壮大的一年，拥有一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。所以积极主动听取各员工建议及意见是人事部工作的重心。只有员工能高高兴兴的服务于我们的顾客，我们在新的一年里才能更好更快的发展壮大。

四、关心广大员工生活，努力建立健康向上的文化生活

关心员工生活，注意工作方法，是调动工作积极性的有效措施。切实改善员工生活，进一步改善员工用餐，充分保证员工以充沛的精力投入到工作当中。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。相信在总经理的正确领导下，人事部将克服过去的一年里工作的不足，再接再厉，迎接新的挑战！

担当精神和工作作风总结篇六

时间真快，转眼又一个学期。随着学校的发展和不断壮大，生物科组集合了一批既年轻又有高学历的老师，目前，科组里共有硕士研究生四名，是全校最多的一个科组。怎样建设一个有特色的科组，就成了我们的发展目标。当然，实现目标需要方方面面的工作需要开展，也需要较长的时间才有成效。所以回顾这学期来的工作，感觉既忙碌又有些地方做的不太到位。下面我从常规管理，科组建设，第二课堂，课题研究四个方面进行总结。

在常规的科组管理上，抓好集体备课，日常教学与推门听课，鼓励各位老师有自己的教学特色。在集体备课时不但要讨论教学思路与方法，还要注重学生的生物学素养的提高和学习能力的培养。我们科组共有教学老师13人，实验老师4人，每一个人都爱校敬业，工作勤奋踏实□z和z老师讲课思路清晰严谨，注重学生的自学能力的培养□z和z老师有很强的课堂调控能力，能胜任各种不同的课例□z老师善于培养学生的科学探究

能力，工作谦虚认真。z老师和z老师温柔可亲，讲课让人如沐春风。z老师风趣幽默，上课深入浅出，很受学生欢迎。实验老师也对工作认真负责，为我们的教学提供了方便，同时还积极参加学校组织的活动，例如我们科组的陈春花老师每次都参加学校的舞蹈队，为大家带来了美的享受。

针对外地老师居多，且年纪也轻，独自一人在外地打拼难免会有孤独感和无助感，因此一个和谐的科组就显得至关重要。我主要从两个方面入手来进行科组建设：一是关心与尊重每一个科组成员，我们科组的人亲如兄妹，大家坦诚相待，互相关心。例如z老师有事请假，我们科组的老师主动帮她分担工作，同时经常电话联系了解她在家的情况和帮她解决实际困难。z老师休产假，我们科组为她买婴儿床等一些实用的物品，减轻她的压力。二是尊重个体价值，一个良好的集体，一定会为个体提供发展的机会，我也会根据每个老师的特点安排工作，让她们有职业的成就感。例如：我会安排擅长实践能力的许琳琦，王定老师带生物兴趣小组，为参加科技创新大赛打好基础；我也会安排z老师做校园植物分类，为校本教材的开发提供一手资料。当然，我还经常提醒老师要学会总结，并把经验及时成文。

生物的第二课堂包括竞赛课和生物兴趣小组。竞赛课主要对象是在生物方面成绩特别突出的同学，因此竞赛课的教学的主要目的除了提高学生的知识的深度与广度外，还要提高其应试能力。当然在竞赛辅导中我们科组也是按照教学计划扎扎实实进行辅导。为学校挣得更多的荣誉。

生物兴趣小组是生物必修课教学在深度和广度上的延伸，它的突出特点是具有很强的实践性，尤其强调动手实践，对学生灵活应用所学的理论知识，培养从事科学研究活动的初步技能，发展个性，培养创新精神具有重要作用。兴趣小组的主要对象是对生物学特别感兴趣的学生，这部分学生的特点是求知欲旺盛，但是有个别同学缺乏韧性，兴趣不能长久的

保持。

因此，在开课之前，我们都要精心的制定好一学期的教学内容，根据学生的知识水平，对其适当的由课内延伸到课外，在此过程中，要注重培养学生的创新能力，实验设计能力，解决问题的能力，科学的思维能力，同时水到渠成的引入科技实践课题的研究。正因为有了各位老师的努力，所以20xx年我们学校参加z市科技创新大赛，有七个项目参赛，绝大部分都获了二等奖以上，中考加分不是悬念。当然，在这里我要提一下辅导老师□z□还有实验室的实验老师，他们对工作兢兢业业，对科研一丝不苟，花费了大量的时间，有时候为了观察记录一个过程和结果，他们要熬夜到夜里11点钟，从不叫苦叫累，体现了优秀的品质。

当然，生物科组还有很多工作要做，也有很长的路要走，在此我也代表全体生物老师对学校领导表示感谢，因为你们的支持和鼓励，所以才培让我们感到温馨，同时也跟我们提供了动力。

在这一学期中，学校大力加强学校图书管理工作，切实实行了计算机管理。图书管理员熟练地运用计算机和图书软件系统，热情为师生服务，从而使图书室办公管理自动化，进一步提高工作效率；充分利用好学校的图书资源，培训好一批小图书管理员，发挥他们的管理职能，加大图书的借阅与流通，使学校现有图书资源得以充分利用。同时根据上级有关规定，适时对图书进行补充更新，使图书室真正成为学校教学科研与学生课外阅读的重要基地。

各班也各根据班级实际开展各种富有意义的益智读书活动，可以在班级中建立图书角，书籍可以到图书室借，也可由学生捐献。组织红领巾读书兴趣小组，开展图书漂流、讲故事、办报纸、知识竞赛等活动，如：名作欣赏、热点问题探讨，书评等活动，使一本书的价值和作用充分体现。高年级可采用各种形式办墙报，如：“名人名言”，“知识园

地”，“世界各地”等栏目。还可把知识性强、趣味性浓、富有创意的报纸在学校橱窗内展出，供学生浏览，激励学生的读书积极性。期末进行了总结评比，表彰读书积极分子和先进班级，鼓励大家开展课外阅读。

1、做好图书室常规工作，管理好图书，做到一切图书有记载，出借有手续。规范图书室各项管理规章制度，根据图书室特点，依照第四版《中国图书室分类法》对文献资料进行正确分类、上架，同时做好规范、正确、有序的管理。

2、认真做好图书室和阅览室的图书借阅工作。通过个人借阅、集体借阅、定期轮流阅读，开展各类读书竞赛活动，来引导和培养学生多方面的阅读兴趣和阅读能力，使学生乐读书、读好书、会读书。

3、做学生的知心朋友，积极向学生推荐他们喜爱的读物和新到书刊，对他们在阅读过程中遇到的知识障碍或思想障碍要热情指导和帮助，以满足学生的需求，激发他们的读书热情。

4、图书室应不断增加室藏量和数种，认真确定选购文献的种类、比例和数量，有目的、有计划地采购文献资料，避免重复采购保证校图书室的室藏质量。大力提高藏书利用率，充分发挥图书“育人熔炉”的作用。确保导读工作有高质量的文献资料可提供。

5、期末进行总结评比，表彰读书积极分子和先进班级，鼓励大家开展课外阅读。

1. 努力使图书室管理上台阶，争取图书管理现代化，完善各项管理制度，既方便读者，又有可操作性。

2. 对全校师生实行全方位开放阅读，为方便各年级有秩序地借还书，制定了班级借还书时间安排表，并发放至各班级，图书室从星期一到星期五对师生实行全天候全开架借阅制度，

确保师生有充足的借阅时间。

3. 为每位老师按时借阅，建立对师生借阅制度。

4. 完善排架，更新导引标识。为了使各项服务工作更加贴近读者，我室遵循图书分类排架规则对图书进行全面倒架整架，实现严密规范排架。为了让读者利用图书资源更加得心应手，我室还对全室的书架进行了重新标识，使图书标引更加规范。

7. 认真做好报刊杂志的征订归类工作，并为教师、为学生推荐好的书刊杂志，为读者了解各种信息动态、知识前沿提供帮助。

8. 图书室网络化管理更加完善，托依学校校园网，建立图书室网页。

学校图书室虽然发挥了它应用的功能，但同时也存在不足，班级阅读量参差不齐，有班级班主任不够重视，学生借书不够积极，还有学生不借书。有的学生不能够及时还书，希望今后班主任能够重视学生借、还书工作，我们一起把工作做得更好。少数学生不够爱惜图书，图书破损现象时有发生，我将在今后的工作中克服不足，进一步发挥图书室的育人功能，把图书室的工作做得更出色。

担当精神和工作作风总结篇七

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、调纠过程，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、市政府的综合考评范围。

担当精神和工作作风总结篇八

能够意识到监控工作是一种荣耀更是一种责任，所以在工作中认真遵守岗位纪律，严格执行上级制定的各项规章制度，忠于职守，以严谨的工作态度和饱满的精神状态来完成日常工作任务和领导交办的任务。

1、基本上能领会领导的意图，能把领导指示的工作快速准确的办好，同时也能及时地把当班中发生的一些异常情况或自己不能解决的问题汇报给领导。

2、积极学习、了解监控设备的各项功能，熟悉掌握操作方式方法。在领导来调取监控是能独立进行全面操作演示；协助相关部门如公安局查询图像，回放、下载、复制视频资料；图像出现异常及时给技术员提供正确的故障情况，使之得到及时的修复。

3、努力工作，认真完成工作任务。一直以来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记管理制度，全心全意投入到工作当中，在自己平凡而普通的监控岗位上，努力做好本职工作。

4、认真执行交接班制度和当班记录制度，能如实详细记录当班中发生的事情和处理结果。

能和所有同事相处融洽，能互相帮助互相学习，不搬弄是非，不挑拨离间。

自觉维护监控室内的卫生，上班时主动做好卫生清洁工作，保持良好的工作秩序和工作环境。

以上是我这一年工作情况，当然在工作中还存在很多问题和不足，在今后的工作中会更努力加强义务素质和文化知识的学习，坚持原则认真履行自己的职责，增强自信心，学习别

人的经验。争取做一个合格的、优秀的监控员，让领导放心。在今后的工作中我会一如既往的做好自己的本职工作，努力为路宝的监控室的各项工作贡献自己的光和热。

监控室

20xx年12月20日