

热线督办岗位职责 热线督查工作计划(精选5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

热线督办岗位职责 热线督查工作计划篇一

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经*淡，新鲜感不复存在。这样**淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较

难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们*常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的xxxx话务员。

热线督办岗位职责 热线督查工作计划篇二

1、强化领导责任。认真落实党政领导干部“一岗双责”，进一步强化“抓稳定就是抓发展”的意识和“保一方平安”的政治责任感，切实担负起保平安、促和谐的领导责任；制定工作计划，分清责任，明确到人，强化措施，健全并严格执

行综治目标管理责任制，将综治工作与业务工作同安排、同部署、同考核，一级抓一级，层层抓落实。

2、健全目标管理责任制。将综治目标任务分解落实到各部门和责任人，逐级签订综治工作目标管理责任书；形成逐级抓落实，层层负责任，努力形成工作合力，确保综治工作覆盖面达100%，切实把党政领导及各部门抓综治工作的能力和成绩与晋职晋级和奖惩直接挂钩。

3、加强企业综治队伍建设，健全综治组织机构，完善各项综治工作制度，不断提高综治工作人员素质。

二、深入推进社会管理创新，维护企业持续稳定

1、加强对社会管理创新的组织领导，按照“党政领导、部门协调、全体参与”的要求，建立健全社会管理创新工作机制。加大对信访、积案、治安和民调工作的监督管理，完善突发事件预警机制和应急处置机制，提升预防处置群体性事件的水平。

2、健全完善重大事项社会稳定风险评估机制。逐步建立企业重大项目和重大事项社会稳定风险评估机制，对公司重大决策事项可能出现的稳定风险实行先期预测、先期评估、先期化解，着力从源头上预防和减少影响企业和社会稳定的因素。

3、坚持定期集中分析研判社会治安和社会稳定形势，针对社会治安和社会稳定出现的新情况、新问题，适时提出对策和措施。加强情报信息工作，严格重大情况报告制度。

4、抓好信访维稳工作，切实化解矛盾纠纷。加强信访工作领导，实施信访工作责任制，明确责任领导，落实专(兼)职人员。做好信访接待、登记、解说工作，实施跟踪管理，消除群体性上访苗头。

三、深入排查化解矛盾纠纷，全力维护企业稳定

2、坚持每月集中排查化解矛盾纠纷和不稳定因素，采取领导包案、调解和解、说服教育、心理疏导、帮扶救助等多种形式，依据法律、政策化解突出矛盾纠纷，防止矛盾纠纷激化引发影响社会稳定的事端，努力把问题解决在基层、化解在萌芽状态。

3、注重隐患防控。严格依法办事，防止在企业项目和涉及到员工利益问题上的决策、审批等前端环节因工作不当产生社会矛盾。定期组织开展不稳定因素的排查工作，在源头上消除不稳定隐患。

四、做好重点区域和突出问题排查整治，服务企业经济发展

1、深入排查整治治安重点和突出问题，确定单位周边重点区域、重点案件及线索，集中力量开展治安重点整治。积极协助_门打击破坏、制约企业发展的违法犯罪行为。

2、排查整治安全隐患，重点排查企业周边、办公大楼、要害部位的安全隐患，切实消除各类安全隐患，确保企业经营安全。

3、加强和改进企业交通、消防安全管理。加强对易燃易爆、有毒有害物品的管理，预防和减少重大事故特别是群死群伤事故的发生，维护公共安全。

五、夯实基础建设，不断提升综治工作水平

1、进一步夯实综治维稳基础工作。狠抓组织建设，搭建综治工作平台，完善工作体系，规范工作内容，明确工作职责，建立奖惩机制，落实综治经费，保障综治工作正常开展。

2、加强社会管理综合治理工作，维护国家安全和社会稳定，

适时配合部门开展严打整治斗争。教育引导职工积极开展健康有益的文体活动，坚决查禁“黄、赌、毒”等社会丑恶现象，坚持人防、物防、技防“三防并举”，完善治安防控体系，建立综治长效机制。

3、深化平安创建活动。按照“属地管理”原则，积极参与单位所在地社会管理及创新工作和平安创建活动，积极探索新形势下多元化创建工作的新方法、新途径，丰富平安创建形式，充分显示平安建设活动的社会凝聚力、亲和力，促进和谐语境下的平安建设深入开展。

4、认真学习贯彻《规划纲要》精神，加大综治工作宣传力度，为社会管理综合治理工作开展创造良好舆论环境。通过综治宣传月等集中宣传活动，大力宣传社会矛盾化解、社会管理创新方面的经验和先进典型，不断提升广大干部群众对平安企业建设的知晓率、参与率。

5、切实加强综治维稳干部教育培训。通过组织综治干部进行学习、讨论和交流及参加集中培训等形式，着力提高公司综治维稳干部政治素质和业务能力。

6、进一步深化法制宣传教育，通过深化法制宣传教育，在全公司树立社会主义法治理念，使宪法和国家基本法律知识得到广泛传播，中国特色社会主义法律体系更加深入人心，干部员工法律意识和法律素质明显提高，形成全员学法守法尊法用法良好风尚。

热线督办岗位职责 热线督查工作计划篇三

为认真倾听群众呼声，切实维护党员干部、广大群众合法权益，充分发挥“12345”热线工作的职能作用，有力促进民政各项工作的顺利开展，特制订如下工作规划。

以*为指导思想，全面贯彻落实科学发展观，“不忘初心、牢

记使命”在县委县*的领导下，坚持“群众利益无小事”的为民观念，以加强机关作风建设为抓手，强化政务服务，狠抓制度落实，创新工作机制，努力解决群众关注的热点难点问题，全力为群众办实事办好事，为促进经济发展、全面建成小康华容服务。

坚持“大爱民政”宗旨，关注民生、服务群众，全力打造广大群众与党委、*最便捷、最畅通、最信任的渠道。*信箱、*信箱、12345热线电话做到按时、优质办理，结案率达100%。

一是完善组织保障。成立12345热线工作领导小组，由局党委*、局长付强军任组长，值班副局长程正堂分管，各股室负责人为成员，并明确由办公室主任张凤元任热线办主任，具体抓落实。进一步规范12345服务热线交办事项处理程序，安排专人在第一时间内交办事项对进行分类、下发和催办，确保按时回复。

二是注重协调联动。对于比较复杂的交办事项，在处理过程中，与各分管领导或各股室、二级单位加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题；如交办事项超出本级解决能力的范围，在第一时间将详细情况反馈至县热线办，力争不出现一例超期交办项；同时在回复过程中随时与来电群众保持联系，解释相关政策，征求群众的满意度。

三是坚持群众基础。热线信件来源于群众，服务于群众，让群众满意是根本。对于群众反映的事件要在第一时间内处理好，并给予他们以满意的答复；对于热点事项，及时向主要领导汇报，争取妥善解决，以免集体*。

四是强化责任追究。局热线办对全局“12345热线”办理、答复整个过程进行监督考核，对回复质量差、超时严重、未按时限规定和要求办理，造成重大影响的股室和经办人，给予通报批评；情节严重，给全局热线工作造成损害和不良影响

的单位和个人，与年终评先评优直接挂钩。

热线督办岗位职责 热线督查工作计划篇四

[摘要] 实行农村家庭二轮土地承包，极大地调动了农民的生产积极性。但随着农村经济的发展种种弊端显现，严重制约着生产力的发展和农业产量的提高，在新的历史时期大西渠镇积极探索、大胆创新，在稳定做好二轮土地承包关系的同时，大力进行土地的整合，实施节水灌溉，推动土地的大面积规范流转，极大地解放了土地对农民的束缚，降低了劳动成本，提高了劳动生产率。同时依托土地整合资源发展特色种植，并取得了一定成效。

[关键词] 农村耕地 整合 流转 做法 成效 问题建议

大西渠镇位于昌吉市近郊，为解决土地低产出率和低利用率导致的土地相对紧缺及土地分散经营现状与土地规模化经营趋势之间的矛盾。自2005年大西渠镇政府在坚持土地政策不变的情况下，大力协调各方资金、争取项目资金，鼓励和引导村民进行土地整合，陆续完成了60%的耕地整合，新增土地整合面积万亩，全镇作物种植面积由2005年的 万亩，增加到2013年的万亩，全镇耕地总面积达到万亩。实现节水滴灌万亩，农牧民人均纯收入14733元，全镇农村经济总收入达到220741万元。

一、土地整合前现状

1. 全镇有七个行政村下辖33个片区，农业人口10025人，农户数2951户，家庭承包经营面积万亩，机动地面积万亩，二轮土地人均经营面积亩。

2. 农户耕地经营情况：2005年全镇土地大多为分散经营，只有部分小规模种植，其中经营耕地10-30亩的有2117户，占总户数的94%；经营耕地50-100亩的有20户，占当时总户数的1%；

经营耕地10-30亩的有120户占5%。

3. 土地资源利用及分配情况：2005年之前，全镇种植的土地只有万亩，耕地利用率45%；在二轮土地分配中，依据土质的差异，基本上采取耕地好坏搭配的做法，农户的承包地被划分在多块条田中。全镇共有大大小小的耕地300多块，大埂子2万多条，全镇平均每户耕地5块，个别地块较多村还有每户分到地块13块的。地块多，埂子多，造成土地浪费，经营成本增加。

4. 土地流转情况：只有外出及无力耕作的少数村民参与土地流转，主要方式为自发互换，口头承诺（除个别长期出租的有简单的合同外，其余90%以上的都没有签订任何形式的书面协议）。

二、措施及办法

1. 典型引路，示范带动。2005年底，大西渠镇政府确定以龙河村为土地整合试点。龙河村下辖5个村民小组，农业人口1358人276户，二轮土地分配中人均占有土地亩，也是全镇二轮土地分配中人均面积较多的一个村，耕地大部分由农户分散经营，每家土地地块都在10块左右，村里的农作物浇水基本上采取大水漫灌方式，夏天农作物灌溉期用水十分紧张，分散的地块造成田间管理、浇水不便。同时村民由于受周边兵团、农场规模经营的影响，对规模化、集约化经营需求迫切，希望以村委会牵头对分散的家庭承包地进行土地整合互换，实现土地规模经营。为慎重期间，镇政府首先安排村两委走访入户与村民座谈、召开村民大会，有80%村民愿意实施土地整合方案后又组织村民代表到兵团农场现场观摩，回来后探讨规模化、集约化经营的利弊。前期工作成熟后2006年春天通过规划，完成了三片区2100亩家庭承包地的整合，取消了大埂子60多条，新增播种面积182亩。同时全部安装了节水滴灌，将一家一户8块多分散地块改造成2块大条田，形成大规模的无埂连片地，同时将家庭承包的分散地块

通过农户之间土地互换整合，每户集中到一块承包地。

2. 积极引导，辐射全镇。借鉴龙河三片区土地整合的成功经验，从2006年开始，全镇开始了大面积土地整合工作，同时结合土地整合积极鼓励村民推广节水滴灌技术，土地整合及高效节水使得土地利用率提高15%，农作物产量增加20%，节水35%以上，这极大地鼓舞了周边村民们要求土地整合的热情。

3. 以特色种植、打造基地为引领，依托农村经济合作组织加快土地资源整合。通过积极培育万亩葡萄、千亩鲜桃、百座蔬菜大棚等特色种植及打造万亩棉花、小麦、饲草、瓜菜5大种植基地，促进了土地整合及规模化经营；先后成立了18个种植专业合作社、1个协会、1个产业化公司，农牧民入社率达80%以上，将会员、社员分散的土地集中经营，实现土地流转面积35967亩。进一步提升了土地资源整合效益。

4. 以集约经营推动了土地流转规范化。由于土地整合大面积开展，全镇规模经营面积迅速增加，至2013年全镇规模经营面积已达117904亩，占全镇耕地的80%，全镇土地流转面积为95167亩，签订流转合同861份，合同签订率达99%。

三、取得的成效

1. 增产增效。结合土地整合大西渠镇积极修建完善水利渠道等基础设施，大幅度提高了农业灌溉能力，节约了生产成本，提高了土地的产出率。全镇完成高效节水面积115552亩，占耕地面积78%，当年实现每亩棉花增产籽棉50-80公斤；蕃茄增产吨；西瓜增产2吨。实施膜下滴灌后节水30-40%，节约劳动力50%，降低人工费用100元。2006年全村人均收入增加2500元左右。

2. 实现了农业机械化连片作业，提高了生产效率。土地整合，实现了农作物连片种植，使得犁地、平地等机械作业较小块地亩节约机械作业费8元。

4. 加快了剩余劳动力转移，增加了农民的收入：土地整合后实现了规模化、机械化种植，转移劳动力2005人，增加农民劳务收入1090万元。

5. 土地整合促进农业增效、农民增收。土地整合使全镇作物种植面积由2005年的 万亩，增加到2013年的万亩，实现节水滴灌万亩，农牧民人均纯收入14733元，全镇农村经济总收入达到220741万元。

四、存在的问题及建议

1. 整合资金缺乏，影响工作的深度及广度。土地资源整合涉及到集体土地及农户二轮耕地两方面的利益，需要大量的配套资金完善土地整合后的一些公共基础设施，希望各级各部门对开展土地整合流转的先行村和示范片给予政策和资金上的大力扶持。

2. 科学的规划设计层次还不高。土地整合不仅仅是把分散的小块地连片集中，还要有创新意识和发展意识，要和村镇建设结合起来，科学的规划和利用好土地，做好基础设施建设及村庄规划，防止农村环境污染、防止一些基础设施的盲目建设和重复建设，造成土地浪费。

参考文献

热线督办岗位职责 热线督查工作计划篇五

(一) 党政领导责任落实较好。各县市区党政领导严格贯彻落实《中共中央、国务院关于实施全面两孩政策改革完善计划生育服务管理的决定》（中发〔20xx〕40号）和《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于坚持和完善计划生育目标管理责任制的意见〉的通知》（厅字〔20xx〕13号），强化领导，落实责任。一是兑现奖惩措施。各县市区根据20xx年计生工作考评结果，奖励先进，对实行“黄牌警告”、“一票否决”

的乡镇、村严格处罚到位。宜章县创新计划生育约谈机制，出台了《宜章县计划生育工作约谈制度》，将乡镇、县直计生综治部门一把手及分管领导，纳入约谈和专项约谈对象，并纳入年度综合绩效考评。二是落实经费保障。各级均按照省市要求足额预算20xx年度计划生育事业经费。北湖区20xx年人口计生事业经费预算比去年人均提高1元；资兴市预拨村直报工作经费50万元，最终据实拨付，“两非”办案工作经费20万元列入财政预算；临武县安排30万元用于计划生育户外宣传橱窗建设，安排90万元用于村直报建设。三是推进机构改革。苏仙区、资兴市、宜章县、永兴县、临武县、汝城县、安仁县下发了三定方案，成立卫生计生综合监督执法局和妇幼保健计划生育服务中心，并正式挂牌，人员整合到位；苏仙区、资兴市、桂阳县、宜章县、永兴县、临武县、汝城县明确将卫生计生办作为乡镇的内设机构。

（二）计生政策宣传形式多样。各县市区结合本地实际采取多种方式及时宣传计划生育新的法律法规政策。一是加强对领导干部的政策宣传。一方面，各地都将计划生育政策法规纳入县、乡两级党委中心组学习内容。资兴市、永兴县、苏仙区、临武县等地分别邀请省卫生计生委相关专家为中心组学习做新形势下计划生育工作专题讲座。另一方面，各县市区党校都将计划生育政策学习纳入了主体班课程学习。二是开展多种形式的宣传活动。各地结合“5.29”协会日、“五下乡”等活动开展专项宣传，印发了大量的宣传资料。北湖区在《今日北湖》上开设宣传专栏两期宣传计生政策法规；安仁县在安仁电视台开展《卫计新风尚》栏目，播报卫计新资讯，宣传计生新政策。三是制作固定宣传版面。各地及时清理户外宣传标语，更新宣传版面。资兴市融合新的`卫生计生政策、科普知识，统一设计了7块市级、5块乡级、2块村级宣传版面；宜章县在人口密集区或主要交通要道安装了高规格宣传版；临武县更新省道金江镇至楚江路段、临武三中至高速路口公路两边电线杆计划生育宣传牌；汝城县在全县范围内全面更新县乡村计划生育宣传标语；永兴县在县乡主要交通干道设立25块大型广告宣传墙，各乡镇与对口联系乡镇

计生工作的单位联合打造乡镇宣传一条路。

（三）星级示范创建有序开展。各县市区均能够把计划生育星级示范村（居）创建工作作为夯实基层基础的一项重要抓手，对创建工作进行及时安排部署。部分县市区星级示范村（居）创建活动方案在门槛指标的确定、创建的重点、督查的方式等方面既各具特色，又切合实情。资兴市、临武县、桂东县、安仁县已经开展了专项督查，下发了整改通报，桂东县对整改不到位的创建村实行“一票否决”。

（一）党政统筹推进欠力度。一是卫生计生机构改革滞后。北湖区、桂阳县、桂东县卫生计生综合监督执法局和妇幼保健计划生育服务中心人员整合还未到位，嘉禾县还未下发三定方案；北湖区、安仁县还未正式下发相关机构改革方案明确乡镇单独设置卫生计生办，嘉禾县、桂东县未单独设置“卫生计生办公室”，仅在“社会事务办公室”上加挂“计划生育办公室”。大部分乡镇卫生计生机构尚未整合，在改革转型过程中普遍存在基层计生队伍不稳、人心不定、工作不力等现象。二是计划生育新的法律法规政策培训宣传不够深入。部分干部群众甚至存在无需再抓计划生育工作的误解，少数乡镇和村（居）计划生育户外宣传标语和阵地尚未及时更新宣传内容。三是网格化（村直报）建设未全面铺开。苏仙区、宜章县、安仁县网格化（村直报）建设经费未正式拨付；资兴市、临武县、安仁县、汝城县还未出台正式实施方案。

（二）整治“两非”工作形势严峻。部分县市区整治“两非”工作宣传氛围不浓厚、部门配合不到位、治理出生人口性别比偏高问题力度不大。截止6底，全市38例任务，只完成3例，完成率只有8%，各县市区除资兴市1例、宜章县2例之外，其余县市区尚无一例查处到位。

（三）社会抚养费征收滑坡明显。受机构改革、计生政策调整等因素影响，部分县市区社会抚养费征缴困难，各县市区

社会抚养费征收到位率均大幅下滑。所查11个县市区13个乡镇，社会抚养费结案率绝大部分为0。

（四）“星级示范”创建不够扎实。有的地方对星级示范村创建的思想观念没有根本转变，存在应付现象，创建工作停留在表面上。北湖区、苏仙区星级示范村创建未开展督查；资兴市三都镇星级示范村创建活动还未正式开展；汝城县部分乡镇星级示范村部署安排不细致，督查通报整改内容不详实；临武县武水镇督查问题不具体、问题雷同，工作流于表面。

（一）进一步强化领导责任。要落实各级党委政府计生工作职责，党政主要领导亲自抓、负总责的责任。各级党政主要领导和分管领导近期要对计划生育工作进行一次专题调研，切实解决计生工作的突出问题。要认真落实计生工作目标管理责任制和“一票否决”制，严格责任追究，加大督导力度，传导工作压力。要加快推进机构改革进度，注重优化资源配置，优化队伍结构，优化职能设置，做到资源整合、人员融合、工作配合。

（二）进一步夯实基层基础。切实抓好“星级示范”创建活动，着重抓好各级示范村的评定和上报工作，进一步夯实村级基础，落实村组计生责任。要围绕新的生育政策、法律法规、生殖健康、奖励扶助等内容开展全方位的计划生育宣传教育培训，营造计划生育工作浓厚氛围，引导群众树立科学的生育观念。

（三）进一步严格依法管理。加大依法征收社会抚养费力度，各县市区要集中开展一次社会抚养费征收行动，对一些典型违法生育案件依法进行强制征收，形成社会抚养费征收高压态势。完善日常孕情监控措施，加强区域协作和部门协同，集中整治“两非”，确保按时完成全年任务。加强流动人口信息采集应用，推进流动人口公共服务均等化。全面落实计划生育奖扶政策，认真贯彻郴政办发〔20xx〕25号文件精神，

突出落实好“失独”家庭、计生特困家庭等计生特殊家庭扶助的各项政策。

（四）进一步做好迎检准备。要重点做好定性资料的上报和迎接年度计划生育综合检查、数据核查等工作。要以考核方案为纲领，查漏补缺。加强定性资料上报，即时督促指导市、县两级计生综治部门完善上报资料和考核各项工作；加强有关数据分析，特别是认真比对本地的的工作数据与省里数据的情况，发现问题及时提出指导意见。