# 市长热线舆情工作总结(实用18篇)

来源：网友投稿 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-08-22

*市长热线舆情工作总结1今年年初，我乡召开了更好的热线工作专业会议，提高认识，加强领导，明确责任三位。我们把经营市长热线的工作作作为实践^v^新时代中国特色社会主义的重要思想，作为接受众多人民大众监督的重要途径，结合民办事实，加强大众联系，接...*

**市长热线舆情工作总结1**

今年年初，我乡召开了更好的热线工作专业会议，提高认识，加强领导，明确责任三位。我们把经营市长热线的工作作作为实践^v^新时代中国特色社会主义的重要思想，作为接受众多人民大众监督的重要途径，结合民办事实，加强大众联系，接受大众监督。以人民满意为根本出发点和落脚点，改善工作风格，提高工作效率和质量。本着为人民群众负责、对自己工作负责的态度，认真研究处理方法和措施，精心制定处理方案，成立以乡长为主要负责人的处理领导小组，将处理市长热线的工作纳入目标评价。实行定责领导、定责部门、定责人、定期处理期限、定期处理要求、承包处理效果的工作责任制。主要领导人承担全部责任，管理领导人具体抓住，各管理区协调，负责人抓住执行的工作结构，工作真正思想上有位置，日程安排，工作安排，措施上有保证。

**市长热线舆情工作总结2**

12345热线20\_年工作总结!

12345热线20\_年工作总结 一、基本情况

今年以来，全区“12345”热线工作在区委区政府坚强领导下，始终坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，牢固树立“群众利益无小事”的观念，不断创新工作方法，强化考核机制，加大督办力度，努力抓热点、解疑点、破难点，真心实意地帮助群众排忧解难，切实解决了一批群众关心的实际问题。截止6月27日，共接到市12345呼叫中心派发电子工单10278个，综合办结率，综合满意率，综合得分在13个区县中排第一。市《督察工作简报》和《12345呼叫中心简报》两次专刊介绍经验和做法，《南京日报》“直通12345”专版报道6次，并收到大量群众表扬来电来信和锦旗。

二、主要工作

突出抓好三项工作，致力“三个提高”：

(一)抓规范管理，提高整体形象。一是夯实组织基础。督促工单量大、有条件的承办单位专门成立12345承办机构。区城管局、住建局、雄州街道、龙池街道等先后成立“12345热线办理中心”、“12345热线工作办公室”等机构，由中层干部担纲，3—6人专门 负责12345热线办理工作;在全市率先试点建成雄州街道钱仓村、区城管局环卫所等9家四级平台，实现群众诉求直达基层一线，提高了工单办理效率和质量;不断优化承办人队伍，吸纳群众认可、基层经验丰富的老党员和朝气蓬勃、文化素质高的大学生村官担任承办人，为承办队伍注入新的动力和活力。二是加强学习培训。邀请市督察办、市12345督查中心来我区调研指导，上课培训，为我区把握工作方向，提高办理水平起到了积极作用;区呼叫中心相关人员到各承办单位开展培训20余次，安排承办单位新上岗人员到区中心跟班培训，全面提高承办单位业务素质;浦口、高淳、溧水、鼓楼、白下等兄弟区县先后来我区开展交流，深入探讨，共同促进，拓展了工作思路。三是完善制度建设。制订出台区领导值班接听制度，李世贵、霍慧萍、向军、彭家龙等区领导先后来“热线”值班，现场接听群众来电，批办疑难工单，约谈办理工作落后单位主要领导，有效解决了一批群众诉求和工作疑难问题，起到了积极的示范、引导作用。

(二)抓督办落实，提高办事效率。一是加强考核管理。推进12345工作与区“一考二评三问责”制度有效对接，明确对未完成考核任务且排名处于末位单位，将予以问责;修订区考核办法，增加“一考二评三问责”、“5+2”诉求申请通过率、领导批办件满意率、主动接单、制度建设、组织保障等内容;贯彻“民生为先”理念，实行差别化考核，把与民生息息相关的公共企事业单位综合办结率考核指标由85%提高到95%，综合满意率由80%提高到90%;完善“首接负责”和协办制度，对区内、外首接负责和协办作出奖惩规定;积 极推进考核考评制度建设，完善压力传导机制，龙池、马鞍等街镇建立热线工作考核“风险抵押金”制度，并缩短考核兑现周期，实行月考、季评、半年一兑现，起到了很好的激励和推进作用。二是加强通报督办。完善简报定期排名通报机制，《都市文化报》“直通12345”专版由原来的每月一期改为每周一期，新开辟区电视台“12345每周排行榜”;建立区纪委、区督察办、区政务中心“三位一体”督查督办制度，对部分绩效欠佳、排名靠后的单位采取发整改函、上门督办等方式进行促进，发出整改函9件，上门督查督办12次。三是加强催办协调。对所有工单均按照时间节点实行平台自动催办、人工催办，严防出现超期工单;对紧急重大诉求做到第一时间介入，能不过夜的坚决不过夜，如及时解决春节期间电视信号故障、大面积停水等紧急诉求，受到群众、市12345督查中心和《南京日报》“直通13245”专版表扬。

(三)抓工作创新，提高服务水平。一是开展不满意工单“清零行动”，坚持做到“始于群众诉求，终于群众满意”。按照区委李书记“要以群众满意度为第一标准”的要求，5月份在全区集中开展不满意工单“清零行动”，要求各承办单位从力求为群众解决问题的角度，让不满意工单“清零”达标。对“清零行动”后工单综合满意率仍低于80%的单位实行全区通报。通过“清零”行动，一大批热点、难点诉求得到妥善解决。“清零”行动结束后，全区综合满意率提升6个百分点，高出13个区县平均水平11个百分点，比20\_年区县组考核综合得分第一名高出12个百分点。35家工单量20件以上承 办单位综合满意率全部达到市80%的考核标准。区城管局、交运局、住建局等8家单位不满意工单全部“归零”，区商务局通过协调街道和各有关单位，成功解决了大厂晓山农贸市场环境整治、雄州街道果老滩居民自来水安装、长江路下水道漫溢等一批历史遗留或“老大难”问题，受到了来电群众的好评，该局不满意工单全部“清零”。二是建设“热线”文化，打造服务品牌，努力践行“修无声之品德，做有声之事业”。按照“提档升级锻品牌，扩容增效炼内涵，科学发展铸文化，亮化形象入民心”的思路，重视提升“12345”热线品牌知名度和美誉度，着力营造良好工作氛围。充分利用媒体，先后在都市文化报、江苏新视听报、区电视台开通“直通12345”、“直播12345”等栏目，大力营造热线“关注民生，真情服务”的氛围，倾力打造“12345”政府服务优质品牌;开展“12345走进承办单位”系列活动，首期“12345走进城管”大型活动于5月27日成功举办，启动了“青春飞扬、服务民生——‘12345’青年志愿者行动”，发出“青春服务民生、爱心奉献社会”的倡议，唱响自编自创的“12345之歌”——《热线架起连心桥》，举行“12345”青年志愿者服务队授旗仪式。通过丰富多彩的文化建设活动，大力提高承办人员的荣誉感、使命感和成就感，也提高了群众和社会对“热线”工作的认同感与支持度。三是开展办件分析，把握社情民意，当好参谋助手。认真做好来电事项的整理、分析和归档工作，定期对市民投诉热点和办理情况进行综合分析，及时向区委区政府有关领导回馈社情、舆情和民生诉求，半年编发《12345工作简报》9期，撰写工作通讯、工作汇报、调研报告8篇。

总的来看，上半年的12345热线工作在领导重视、工作机制、文化建设、群众满意度等方面都有新的进步和提升，但我们的工作和领导的要求、市民的期望相比，还有一定的差距。

一是少数单位未能认真贯彻区委区政府要求，重视不够，力度不强。少数承办单位领导班子成员思想认识还有误区，以至出现对“热线”工作重视不够、用力不多、群众不满意工单持续出现，拖了全区的后腿。具体表现为领导过问不深，承办人员能力不强，不能将群众满意度视为第一标准，工作疲于应付，缺乏争先进位意识和应对困难的思路。

二是部分工单在承办单位之间互相推诿，影响办结效率和办理质量。由于职能划分、主观认识等原因，部分诉求在两个或几个承办单位之间来回“踢皮球”，如反映某处红绿灯建设的诉求，举报某烤鸭作坊违规使用松香的诉求，反映某些小区物业公司撤出后物业管理无人问津的诉求，曾在几个局之间、局与街道之间来回几个回合相互扯皮。

三是承办人队伍稳定性不够，人员激励配套制度有待健全。承办人是做好12345热线工作的第一要素。这支队伍为去年我区在全市夺标作出了很大贡献。但随着时间推移，出现少数单位承办人员岗位不够固定、工作不够“专一”的问题。同时，一些单位对承办人的考核机制不够健全，缺乏有效的激励机制，干好干坏一个样，挫伤了工作积极性。三、下一年工作打算

为切实提高群众诉求办理成效，助力发展与和谐稳定，按照区委区政府要求，我们将切实抓好以下三方面工作。

(一)加大宣传力度，力求“热线”文化深入人心。一是进一步营造领导重视、争先进位的氛围。利用各种渠道和平台，把区委区政府领导的要求及时传达到位;重视总结、宣传和推广好的经验做法，充分发挥榜样的示范带动作用。二是继续举办“12345走进承办单位”活动。千方百计与承办单位扩大共识，深化交流，增进友谊，促进工作水平提高。三是巩固发展“一台两报”宣传阵地。进一步改进创新节目版块宣传形式，丰富宣传内容，力促群众对12345热线耳熟能详、真心认同、理性拨打。

(二)加大督办考核力度，确保工作要求推进到位。一是灵活督办。进一步加强上门督办、领导批办，出台首接负责制度，引导承办单位自我联办，有效减少推诿扯皮现象。二是会议推进。选取适当时机召开全区推进会，根据阶段工作重点举办承办人业务培训会;继续完善“日督办、周排名、月通报”制度，保持压力传导实时动态，可查可比。三是强化考核。强化日常考核，缩短兑现周期，对工作失职、排名靠后的承办单位及责任人进行考核问责，做到有章必依、动真碰硬。

(三)加大工作创新力度，确保办件质量逐步提高。一是推进四级平台建设。推广“钱仓模式”，推动办理体制扁平化，为加强和创新社会管理出经验。二是强化舆情动态综合分析。加强对市民投诉问 题的总结、归纳和分析，及时向区委区政府领导上报社情民意。三是提升自身建设。参照ISO9001质量管理体系标准，建设高规格、高标准的呼叫中心，实施科学管理。

12345热线20\_年工作总结 为提高“12345”公众服务热线的办理效率与办理质量，我镇始终坚持“以民为本”的服务原则，以“切实解决群众所急所难的问题”为目标，高度重视“12345”公众服务热线工作，认真受理群众来电，在上级领导的帮助和各个部门的密切配合下，我镇的热线工作也得到扎实有序推进。现将我镇今年

“12345”公众服务热线工作总结如下。

一、高度重视，狠抓落实

**市长热线舆情工作总结3**

3 / 7 20\_年，区两办联合印发了《西山区党政主要领导工作电话、电子信箱及热线电话办理工作问责规定》，把区长热线承办件的交办、落实，纳入了区级目督和纪检部门督查、检查和问责的事项，对区长热线工作提出了更高的要求。

热线办公室20\_年工作总结

一、基本情况

（三）认真开展“接访日”工作。根据区委、区政府的要求，每月18、28两天，均有区委、区政府领导在区长热线办轮流定期接访。1~11月，17位区级领导到区长热线办开展接访活动21次，直接与来访群众面对面交流，听取群众反映的问题，为民排忧解难。区长热线办认真做好每次“区委书记、区长接访日”的会前筹备、会议记录、接访事项督办、回复内容整理、上报等各项工作。同时，积极与各街道办事处、区级各职能部门沟通协调，不断探索，总结经验，提高了接访工作效率。截止11月30日，共接待来访群众452人次，同比下降%，涉及问题155件，其中现场答复71件，立案办理84件，已全部办理完毕。通过各级各部门大量耐心细致的工作，推动了一批疑难和热点问题的及时调处和有效解决，群众来访数量下降，在服务群众、维护社会稳定中发挥了重要作用。

二、工作亮点

（三）加强应急值班工作，认真履行应急值班工作职责。区长热线办与区政府总值班室合署办公，将应急值班工作与热线工作紧密结合，实行24小时值班制度。负责接收和处理有关单位上报的西山区辖区内重大紧急情况报告，随时了解、掌握情况动态，及时向值班领导和市政府总值班室报告，协助相关领导和部门进行处置，并及时反馈处置情况。截止11月30日，热线办全体工作人员尽心尽责履行值班工作职责，恪尽职守，坚持24小时在岗在位，共接听区政府总值班电话1290个，注意收集值班工作信息，及时上报紧急情况，使突发事件发生后的关键时刻，区委、区政府能采取紧急措施及时处置。自20\_年3月起，按照区委办公室、区政府办公室下发的《关于进一步加强值班工作的通知》、《关于做好20\_年森林防火期间值班工作的通知》要求，区长热线办对各单位的值班工作，特别是值班电话的接听情况进行检查，并按月发出工作情况通报，促进各单位高度重视值班工作，加强一线值班力量，通畅值班信息渠道，应急值班工作取得了较好的效果。

便民服务热线工作总结

为提高便民服务热线的办理效率与办理质量，我单位时刻以全心全意为人民服务为宗旨，坚持“群众利益无小事”的工作原则，高度重视便民服务热线工作，认真受理群众来电，在单位领导的帮助和各个部门的密切配合下，我单位的热线工作也得到扎实有序推进，根据政府办通知的要求，现将20\_年便民服务热线工作总结如下。

**市长热线舆情工作总结4**

一是努力构建做好意识形态工作的新格局。深刻认识意识形态工作的极端重要性,努力健全完善党组织统一领导、齐抓共管、各股室积极配合,共同提高意识形态工作的新格局,牢牢掌握意识形态工作的领导权、主动权、管理权和话语权,切实把意识形态工作摆上重要日程

二是努力在创新意识形态工作方法上下功夫。不断探索新的方法,善于把党的理论、路线、方针和政策的宣传教育与医院各项工作紧密结合起来,充分运用个别谈心、耐心疏导、平等交流、民主讨论等方法,注重人文关怀和心理疏导,使意识形态的宣传教育工作做到入情入理、潜移默化。

三是加强对各类意识形态工作阵地管理。严格按照“\*\*\*卫生计生系统社交媒体管理办法(试行)”谁建立谁负责的原则，加强对医院建立的QQ、微信等社交媒体公共平台管理。加强对报告会、讲座论坛的管理，不得邀请政治倾向有明显偏差的报告人，防范不良言论在意识形态领域的渗透。

20\_年，市供销社在市政务公开办的精心指导下，市供销社围绕大局工作，结合自身工作实际，坚持以为民服务为宗旨，积极做好12345政府服务热线留言办理工作，现将一年来的工作总结如下：

二是认真办理，提升答复质量。在办理留言及热线答复时，我社一直坚持以高度的责任心和积极的态度对待每一件群众诉求事项，坚持以办理时效和答复质量为切入点，采取灵活多样的办理方式：能够立刻解决的立即解决给予答复；对属于多科室联合承办范畴的，积极主动联系、沟通和协调，争取做到尽快解决；对不符合政策法规的诉求，认真做好群众思想疏导和解释说明工作，赢得群众的理解和支持。确保办理的信息事事有回音、件件有着落。

三是加强学习，改进工作。积极参加市政府组织的各项学习活动，提升热线办理质量，并督促热线工作办理人员不断加强对有关法律法规及政策的学习，提高工作质量和水平并及时总结经验，改正不足，以更高效的水平做好热线留言办理工作。

20\_年，我社热线留言办理工作虽然取得了一定的进展，但同时也认识到与上级领导和人民群众的要求还存在着一定的差距，部门之间的协调沟通渠道还不够完善，在处理一些难度大的问题上有时会延误时间。20\_年，我社将进一步加强对热线留言办理工作的管理，多与其他科室和各部门沟通协调，加大对交办事项的督办力度，确保所有事项都能按时有效办理回复。

**市长热线舆情工作总结5**

12315热线与12345热线对接工作规范

为保证12315热线接入12345热线后工作的顺利进行，经两部门领导研究，工作规范如下：

1、12345中心分派专人接听12315热线电话。

2、公布12315接线人员安排表，如有人员调整及时更新。

3、为保证12315接线人员的相对固定，以年为周期，不进行人员调换，并与接线人员签定承诺书。

5、定时公布12315接线人员值班考勤情况表。

6、12315接线人员负责受理、分流、督办本辖区范围内的消费者申诉举报，记录咨询。

7、所有市民拨打12315号码接入的电话均需录入到12315系统中并保证所录信息的准确性。

8、遇到重大问题，及时报告并做好记录。

10、在12345系统中，设置专门帐户，用以分类查寻12315电话呼入情况。

11、涉及12315工作部分需接受市场管理委员会的监督和指导。

12、12315线路在使用过程中如遇政策调整等问题，可随时取消对接。

台宣片头打造阳光政府，共建和谐社会。听众朋友们，大家好，欢迎你准时收听《市民热线》节目，我是XX您在收听节目的同时也可以通过现场热线和短信，提出你所关心的问题，也可以发表您的......

12345市民热线：架起政府市民“连心桥”【导语】自今年，新市民热线正式开通启用以来，12345市民热线实现了市民办事“一话通”、为民服务“零距离”，架起了市民群众与党委政府沟通......

**市长热线舆情工作总结6**

一、领导重视，全员参与。

二、严格把关，提高质量。

三、时时搜集，定期上报。

20\_\_年上半年报送《涉检舆情摘报》5期，舆情信息200余条，其中有一篇题为《大连海关缉私局做假病历放主犯，抓无辜慈善家关押一年》一篇舆情受到最高院检察长\_的高度重视，为院领导及时掌握社情民意、分析形势、推动工作带给了重要依据。

回顾这半年来的工作，深感舆情信息工作的重要性和必要性，同时也感到为更好的开展工作自身还有很多需要提高的方面。

**市长热线舆情工作总结7**

一、加强领导，落实责任成立了以台长为组长，副台长为副组长的“阳光政务服务

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台），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

**市长热线舆情工作总结8**

我办以科学发展观为指导，以党建工作促机构编制中心工作。一是要统筹全局，圆满完成政府机构改革。严格审核各单位三定规定，全面完成区政府机构改革。二是认真部署，用心推进乡镇机构改革。搞好调研、方案的制定等准备工作。三是服务大局，用心配合撤县设区工作。四是认真履职，切实发挥机构编制管理职能作用。按照法律法规、政策制度规定，合理调整单位职能职责，设置机构，配备人员编制、核定领导职数，为全区经济社会发展服务。五是强化服务，认真开展各项中心工作。如相关人事人才工作等。六是规范操作，不断提高事业单位登记管理水平。精心组织事业单位法人年度审核工作。

自我20xx年6月份来到12345热线工作已过去半年，12345热线接线员工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，我深刻地认识到12345热线接线员工作的重要性。12345热线接线员工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，12345热线接线员工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实。

为了能够把工作做好做出色，我虚心学习，向领导请教和同事认真学习，同时自己积极摸索实践，终于慢慢地熟悉了电话接线的工作和流程，同时也明确了工作的程序、方向，有效地提高了工作能力，并在在具体的工作中形成了清晰的工作思路，确保了工作的顺利开展并出色的完成本职工作。

自进入工作角色以来我总共受理了3132个电话，来电群众反映的大部分都是一些民生用电用水、环境卫生以及乱搭乱建问题。在我心目中来电群众反映的问题无大小，每一位来电群众反映的问题我都会认真的记录清楚，且确保及时交办到职能部门。对于来电反映突发问题且问题严重的也会及时向领导反映，避免事情再度恶化。

通过这半年的工作学习，我的工作能力得到了大大的提高，从一个什么都不懂的新人成长到现在可以独当一面的接线员。在接听来电群众电话时，我可以做到态度热情、耐心引导、用语文明、语言规范。对于那些来电提无理要求或言语过激的反映人，我也会尽自己所能做

好劝导和解释工作。在12345热线的半年工作期间，不仅是工作上，在生活上我也学到了很多，这些对我来说都是很好的社会经验。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，比如地址范围方面以及交办单子时语言技巧弱方面，关于这些不足之处在今后的工作中都会努力加以改进。希望自己来年能够更好的做好接线员工作。

疫情爆发正值新春佳节，也是农村聚会聚餐，举行坝坝宴的高峰期。由于缺乏专业的医护人员、防护知识以及信息渠道，农村被作为疫情战的“最后一公里”，在这里，广大的基层工作人员就是战争的“冲锋手”“排雷手”。大年初一，一则通知唤回了本应在家团聚的基层工作人员，各乡镇、各村、各社区的基层干部带头排查、带头走访、带头宣传，他们用大喇叭为村民播送疫情，让那些心存侥幸、打算外出走亲访友、聚会聚餐的群众留在了家里，让打算举办婚丧嫁娶的群众取消了宴席，他们打下了最难打的防控战之一，用自身的安危换来了广大人民群众的健康年。

疫情就是命令，防控就是责任。疫情自发生以来，^v^^v^高度重视，做出一系列重要指示，对疫情防控工作进行研究部署，提出明确要求。在没有硝烟的战场上，一名名^v^员挺身而出，一个个战斗堡垒巍然矗立，鲜红的党旗在疫情防控一线高高飘扬。广大党员干部深刻发挥了先锋模范作用，他们自行接力，做出庄重承诺，带头不聚餐、不参与各种聚会、不去公共娱乐场所，坚决抑制谣言传播;他们不忘初心、挺身而出，牢记人民利益高于一切，马不停歇奔赴各处，切实担负起战疫情的职责;他们全力以赴、尽锐出战，始终和群众并肩作战，带头奉献，积极投身防控疫情第一线。

岁月静好，是因为有人在为我们负重前行，感谢那些在疫情中为我们奔赴前行的人，是他们用肩膀为我们承担了下榻的重量。在疫情面前，我们没有一个人能置身事外，对于广大人民群众能做的就是“宅”在家，这是对自己负责，对他人负责，更是对社会、对国家的支持。中华儿女从不畏惧任何困难，从不会退缩，我们坚信这场战争我们肯定能赢，也必须要赢。

\_\_\_\_\_年，我乡12345热线工作在乡党委、政府的正确领导下，以解决群众的实际问题为出发点和落脚点，紧紧围绕我乡工作职责职能，切实强化完善我乡12345热线工作，努力提高工作效率和质量，及时化解各种矛盾，促进了农村的安定团结，为我乡的改革发展和稳定做出了积极贡献。现将工作情况总结如下：

\_\_\_\_\_年我乡共受理12345热线工单23件，同去年21件相比有所上升。其中村民建房及宅基地问题7件，修路问题6件，野生动物出没损坏稻田2件，村民纠纷7件，垃圾处理问题1件。

**市长热线舆情工作总结9**

\*\*\* 12345市民服务热线工作总结

为提高12345市民服务热线的办理效率与办理质量，我单位时刻以全心全意为人民服务为宗旨，坚持“群众利益无小事”的工作原则，高度重视12345市民服务热线工作，认真受理群众来电，在单位领导的帮助和各个部门的密切配合下，我单位的热线工作也得到扎实有序推进，根据园林局《会议预备通知》要求，现将20\_年以来12345市民服务热线工作总结如下。

一、高度重视，狠抓落实

根据局关于认真做好12345市长热线办理工作的要求，为了把此项工作真正落到实处，我单位领导高度重视。具体做法为召开会议成立12345市民服务热线工作小组，单位主要领导为组长，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。凡是涉及本单位的投诉热线，单位主要领导都亲自过目审批，分管领导亲自办理后，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果报送局办公室。

在办理的过程中难免遇上疑点难点问题，对此单位主要领导专门召开领导班子会议讨论研究后，做出令投诉人满意的答复。

二、认真办理，注重实效

我单位严格按照局下发的通知精神，以高度的责任心和为单位负责、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。

自20\_年以来，我单位共受理各类12345市民服务热线37件次，达到了办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率95%以上。其中\*\*地段12345市民热线为16件次，多数的投诉原因为体育器械的损坏、路灯的损坏及公厕的临时维修关闭，我单位工作人员发现问题及时维修，如有发现路灯损坏的问题也及时联系路灯处协调处理；\*\*\*的投诉热线均为树叶垃圾未能及时清理，工作人员接到投诉电话均第一时间派人前往处理；\*\*\*、\*\*\*由于经营中的问题接到业户的投诉，其中\*\*由于租赁摊位的问题接到业户投诉，单位主要领导和分管领导主动出面组织业户开会交流沟通，耐心解释，最终做出了让业户满意的答复。\*\*因为刚刚接手经营接到业户关于商城税收问题的投诉，在单位与国税局\*\*分局多次协商，经领导多次解释，并由税务部门做国家税法宣传，截止到现在各业户税务缴纳正常；另外还有投诉热线是与单位的管辖不相关的内容，一方面主动帮助协调相关部门，另一方面热线工作人员也在请示领导后报送局办公室说明情况。

三、存在的问题和下一步工作打算

3年来，我单位12345市民服务热线办理工作虽然有了较大的改善和提升，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，个别疑难问题和投诉市民不好沟通的问题不能在第一时间回复给投诉人等。在今后的工作中，我单位领导与工作人员将会更加提高对12345市民热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线市民的满意度，使此项工作真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保12345为民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。

**市长热线舆情工作总结10**

(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。

**市长热线舆情工作总结11**

20\_年度为民服务热线电话受理工作总结

自我20\_年6月份来到12345热线工作已过去半年，12345热线接线员工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，我深刻地认识到12345热线接线员工作的重要性。12345热线接线员工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，12345热线接线员工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实。

为了能够把工作做好做出色，我虚心学习，向领导请教和同事认真学习，同时自己积极摸索实践，终于慢慢地熟悉了电话接线的工作和流程，同时也明确了工作的程序、方向，有效地提高了工作能力，并在在具体的工作中形成了清晰的工作思路，确保了工作的顺利开展并出色的完成本职工作。

自进入工作角色以来我总共受理了3132个电话，来电群众反映的大部分都是一些民生用电用水、环境卫生以及乱搭乱建问题。在我心目中来电群众反映的问题无大小，每一位来电群众反映的问题我都会认真的记录清楚，且确保及时交办到职能部门。对于来电反映突发问题且问题严重的也会及时向领导反映，避免事情再度恶化。

通过这半年的工作学习，我的工作能力得到了大大的提高，从一个什么都不懂的新人成长到现在可以独当一面的接线员。在接听来电群众电话时，我可以做到态度热情、耐心引导、用语文明、语言规范。对于那些来电提无理要求或言语过激的反映人，我也会尽自己所能做好劝导和解释工作。在12345热线的半年工作期间，不仅是工作上，在生活上我也学到了很多，这些对我来说都是很好的社会经验。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，比如地址范围方面以及交办单子时语言技巧弱方面，关于这些不足之处在今后的工作中都会努力加以改进。希望自己来年能够更好的做好接线员工作。

**市长热线舆情工作总结12**

我乡建立12345为民服务平台工作领导小组，乡办公室专兼职人员负责我乡为民服务平台工作的。为把为民服务平台工作落到实处。对服务平台出现的来信按时及时办理；及时将办理结果回复来电、来信群众或反馈县12345为民服务平台中心。在回复满意度评价中，解决所有应当解决的问题，不具备解决条件或暂时不具备解决条件的而主动创造条件解决。对超越法律法规或不合理要求的，进行政策解释和思想疏导，力争让群众满意。

一年来，由于乡领导重视，全乡干部的团结协作，我乡热线工作成绩显著，维护了我乡社会的稳定。在新的一年里，我们将紧密结合农业农村工作实际，不断总结经验，进一步完善热线工作责任制，加强信息排查，加大工作力度，为畅通热线渠道，维护正常的秩序，密切党和政府与人民群众的联系，为维护我乡的社会稳定作出应有的贡献。

在县委、县政府的正确领导下，在全镇党员干部的共同努力下，我镇以^v^理论，三个代表重要思想，科学发展观为指导，全面落实党的十八大精神，严格按照《中国^v^章程》和《中国^v^发展党员工作细则》等有关规定，坚持党要管党，从严治党的方针，按照“抓党建、夯基础、推发展、促和谐”的工作思路，坚持抓基层、打基础，落实书记抓、抓书记责任机制，全力推进农村、机关党的建设工作，各项工作有序推进，现将工作总结如下：

**市长热线舆情工作总结13**

市长专线办：

20\_年我局坚持以科学发展观为指导，紧紧围绕市委、市政府工作部署和总体要求，把做好市长专线办理工作作为推动全市城管工作发展的载体，坚持围绕中心、服务大局，强化措施、完善机制，扎实工作、落实责任，坚持抓热点、解疑点、办难点，加强交办、督办、查办工作，下大力解决涉及群众切身利益的突出问题，取得了良好成效。

一、提高认识，增强做好市长专线工作的主动性和责任感

市长专线工作是市委、市政府贯彻落实科学发展观，服务市民群众，推动机关工作效能的主要举措，也是化解矛盾，维护社会和谐稳定的一项重要工作。局党组对市长专线工作高度重视，将其作为一项重要工作来抓，多次召开会议强调市长专线工作的重要性和做好市长专线工作的主动性和责任感。我局在受理市民投诉时无论问题大小难易，都及时交办处理；反映的问题不属于我局职责范围的，我们会积极与相关单位进行沟通协调，争取得到及时处理。对市民反映强烈的重点和难点问题，如违法建设、噪音扰民、摆摊设点阻碍市民出行等，局领导都亲自过问，及时处理，做到不积压、不推诿、不搪塞应付。

二、牢记宗旨，不断提高服务水平

我局市长专线工作人员始终牢固树立宗旨意识，以帮助市民排忧解难、真情实意为群众办实事、办难事、办好事为出发点和落脚点，了解群众意愿，倾听群众呼声，在政府与人民群众之间开辟“绿色通道”、架设“连心桥”，全天候、多方位地接受和办理市民群众反映、投诉的问题。对群众投诉反映的热点、难点问题，认真进行分析梳理，及时归类区分并转责任单位，按照规定时限和相关要求进行办理，把为群众解决问题作为工作重心，以群众满意为工作标准，抓好各项环节的责任落实，确保问题得到妥善解决。

三、完善机制，规范运行，切实做好热线工作

20\_年，我局市长专线工作虽然取得了一定成效，但是离群众的期望和上级领导的要求还有一定的差距，存在个别投诉件办理时限较长、回复质量不高、个别群众对办理结果不满意等问题。在20\_年的工作中，我局将进一步提高认识，建立完善各项制度，规范工作程序，认真扎实做好市长专线工作，努力把市长专线工作办实办好，着力解决群众的实际困难，让政府放心，使群众满意。

>市长公开电话工作总结

20xx年市长公开电话工作总结

20xx年，我区市长公开电话办理工作在市委、市政府的正确领导和高度重视下，以党的\_精神为指导，把群众的呼声作为第一信号，把维护群众的利益作为第一要务，把群众满意度作为第一标准，与时俱进，开拓创新，积极为群众排忧解难，及时反映社情民意，有效化解社会矛盾，受到了群众的信任和肯定。

一、基本情况

**市长热线舆情工作总结14**

一年来，我单位便民服务热线办理工作虽然有了较大的改善和提升，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，个别疑难问题和投诉市民不好沟通的问题不能在第一时间回复给投诉人等。

在今后的工作中，我单位领导与工作人员将会更加提高对便民热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线市民的满意度，使此项工作真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保便民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。

充分发挥12355热线作用

预防和减少青少年违法犯罪

漯河市预防办

（20\_年6月）

为切实维护青少年合法权益，帮助青少年解决心理健康问题，预防和减少青少年违法犯罪，团市委、市预防青少年违法犯罪工作领导小组办公室和市未成年人保护委员会办公室以省级“优秀青少年维权岗”——漯河市青少年教育咨询服务中心作为呼叫中心平台开通青少年维权和心理咨询服务热线12355，每天24小时接听，当面咨询讨论非紧急情况全部安排在节假日进行。今年前6个月中心共接受电话咨询有记录价值的363次，当面咨询82次，直接帮教问题青少年20余人。

**市长热线舆情工作总结15**

(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。

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半年多了，为了更好的促进工作，我现将这半年来我个人工作总结汇报如下：

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了。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!

“12345”市民便民服务热线是我市创新社会管理，为市民提供综合服务的重要平台。我局作为承办单位之一，始终立足本职，切实转变作风，强化责任担当，尽心履职，以强烈的责任感和使命感，全力为民排忧解难，认真做好热线承办工作。不断创新工作方法，强化考核机制，加大问题解决力度，切实解决一批与群众切身利益相关的问题。20\_年度，我局共受理各类12345市民服务热线19件次，其中涉旅1件，办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率97%以上。

**市长热线舆情工作总结16**

热线信息中心存在问题及建议

元宝999

进入热线信息中心工作已近一年，对于接线员的各项工作内容已由最初一知半解到现在得心应手。在这近一年时间里，同事们互帮互助，认真负责，一丝不苟的对待本职工作。当然在工作中也发现了些许问题，并提出如下建议：

第一，各栏目信息更新不及时。

热线信息中心作为电视台的对外窗口，应该掌握台里各频道、栏目的最新动态。毕竟热线并没有充裕的时间随时关注电视内容，这就需要各频道、栏目将观众需要知道的信息更新后及时通知热线，同时我们与各栏目做好沟通交流工作，及时更新栏目信息并做好相关记录，从而在观众打电话询问时能够准确地为其提供栏目最新信息和观众参与活动的内容及要求。

第二，呼叫中心系统存在自动退席现象，短信平台存在反映缓慢问题。可通过每季度更新一次系统的方式改善此状况。经常更新才能及时发现问题，清理系统垃圾，提高运作速度。

第三，各栏目在采集信息时存在多种小问题。例如：新的信息采集人员并不知道具体步骤，操作不当导致打印机缺纸或者连续不停的按“打印”，最终只能重启电脑解决；虽告知并在主机上标注不能插U盘，但是部分采集信息人员并不注意。

针对此类问题，我们热线信息中心要更加严格工作制度和流程，对于不清楚信息采集流程的人员，主动帮其采集信息，并将具体步骤为其讲明，同时各栏目内部人员在交接时也应将采集步骤为他人说明，已减少重启现象的发生，防止打印机损坏；对于乱插U盘的行为，一方面我们自己认真监督，另一方面各栏目内部强调也不失为一种杜绝办法。

以上是我对热线信息工作中所出现问题的总结及解决建议。

做为热线信息中心的成员，我们应本着真诚服务的态度、严谨的工作作风，服务好电视台各频道、栏目和广大电视观众。

**市长热线舆情工作总结17**

热线办公室20\_年工作总结

一、基本情况

（三）认真开展“接访日”工作。根据区委、区政府的要求，每月18、28两天，均有区委、区政府领导在区长热线办轮流定期接访。1~11月，17位区级领导到区长热线办开展接访活动21次，直接与来访群众面对面交流，听取群众反映的问题，为民排忧解难。区长热线办认真做好每次“区委书记、区长接访日”的会前筹备、会议记录、接访事项督办、回复内容整理、上报等各项工作。同时，积极与各街道办事处、区级各职能部门沟通协调，不断探索，总结经验，提高了接访工作效率。截止11月30日，共接待来访群众452人次，同比下降%，涉及问题155件，其中现场答复71件，立案办理84件，已全部办理完毕。通过各级各部门大量耐心细致的工作，推动了一批疑难和热点问题的及时调处和有效解决，群众来访数量下降，在服务群众、维护社会稳定中发挥了重要作用。

二、工作亮点

（三）加强应急值班工作，认真履行应急值班工作职责。区长热线办与区政府总值班室合署办公，将应急值班工作与热线工作紧密结合，实行24小时值班制度。负责接收和处理有关单位上报的西山区辖区内重大紧急情况报告，随时了解、掌握情况动态，及时向值班领导和市政府总值班室报告，协助相关领导和部门进行处置，并及时反馈处置情况。截止11月30日，热线办全体工作人员尽心尽责履行值班工作职责，恪尽职守，坚持24小时在岗在位，共接听区政府总值班电话1290个，注意收集值班工作信息，及时上报紧急情况，使突发事件发生后的关键时刻，区委、区政府能采取紧急措施及时处置。自20\_年3月起，按照区委办公室、区政府办公室下发的《关于进一步加强值班工作的通知》、《关于做好20\_年森林防火期间值班工作的通知》要求，区长热线办对各单位的值班工作，特别是值班电话的接听情况进行检查，并按月发出工作情况通报，促进各单位高度重视值班工作，加强一线值班力量，通畅值班信息渠道，应急值班工作取得了较好的效果。

**市长热线舆情工作总结18**

我乡在办理市长热线工作都是深入一线，直接倾听反映人的呼声，认真调查研究，根据反映人提出的意见和建议，找准反映情况的针对性、现实性、紧迫性和涉及的经济环境、经营程序以及其它问题。由于都是当前人民群众非常关心的热点、难点和焦点问题，这对丰富和拓宽我们工作思路，建立“亲民、务实”的责任政府、责任部门，促进各项工作落实到位都十分有益。我乡王乡长反复强调，我们千万不能就办理而办理，而应该在办理过程中，不断创新工作思路，创新工作方式，把办理工作落到实处，最终让人民满意。

在这一年中热线工作办理针对性强，不回复空话、套话，以实际行动来改进我乡工作，办理市长热线工作获得了反映问题人的认可。今后，我乡将再接再励，努力把市长热线工作做得更好、更扎实。

今年上半年，我街道在区委、区政府的正确领导下，牢牢把握正确的政治导向，认真履行意识形态主体责任，坚定组织领导、狠抓学习教育、强化舆论引导、高度重视、扎实推进意识形态工作，现就工作开展情况汇报如下：

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找