口腔医院前台年度工作总结

　　在过去的几年里，本人以务实、开拓、进娶创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况汇报如下：

　　第一、在思想政治方面，努力提高理论修养

　　一是努力提高自己的理论，用正确的理论来指导自己的工作实践，指导自己不断改造自己的世界观、人生观和价值观，深入了解“三个代表”的精神实质。深入领会其精神实质，增强了政治敏锐性，增强了实践“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性，进一步坚定了共-产主义信念，加快了向党组织靠拢的步伐。自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

　　本人自觉提高学习积极性，以积极的态度参加“深入学习实践科学发展观”的教育活动;认真学习和领会中央的路线和各项方针政策，及时把思想认识统一到中央的精神上来，并以此指导个人的言行。树立了“讲工作、讲团结、讲奉献”，“只为成功找方法，不为失败找理由”的个人工作信念，成为自己“基础工作做牢、创新工作突破”的动力，不仅自己能认真学习、深刻领会，而且还利用多种渠道和途径，经常向工作对象作宣传引导工作。在学习中，能联系思想工作实际，努力做到围绕主题、把握灵魂、领会精髓。对全面建设小康社会的目标更加充满信心，同时增强了深入学习实践科学发展观活动，推进我县农业产业化纵深发展的主人翁责任感。

　　第二、在学习方面，做学习型职工

　　一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。在人力资源和社会劳动保障所(合医办)的这几年工作中，我认真学习各项惠农政策，收费政策，法律法规，坚决保证群众的各项优惠能切实得到落实。把业务理论学习作为搞好本职工作的立足点和突破口，做到在学习中提高，以实际需求增强学习的自觉性，不断提高业务理论水平，增强业务处理能力。认真学习中央、全省经济工作会议精神及相关的业务知识，进一步增强了做好本职工作的责任感和紧迫感。经过一年来的不懈努力，业务理论知识更加全面，业务能力有了进一步的提高。

　　第三、在服务态度方面

　　我知道这个工作是与基层群众打交道最多的岗位，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，这个岗位接触到的都是各型各色的群众，每次我都以最热情的心情去接待他们，为他们答疑解惑，遇到这些出口不逊群众，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，因为我们这个岗位是需要与他们好好沟通，让他们知道自己应该交那些费用，应该享受那些优惠政策的最直接的岗位。群众的为难和工作的难处我们都能理解，只要群众能享受到他们该享受的优惠政策，这是我们的收获。在工作的这段时间里，虽然发生有群众不理解的时候，也有群众不了解政策、规章制度的时候，但是我们都能做到细心为群众解释，请求他们对我们工作的理解，从来没有发生争吵的现象。

　　第四、自觉履行岗位工作职责，努力完成本职工作任务

　　在工作中，注意认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各基层单位工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

　　有强烈的事业心和责任感，注重提高工作质量和办事效率，模范遵守劳动纪律和各项规章制度，按时上下班，从没请假和迟到早退现象，加班加点，从不计较报酬，有奉献精神，在加强机关作风建设方面能做出表率。在工作中严格要求自己低调做人，高调做事，求真务实，善于与人共事，团结合作，分工不分家，能主动配合有关部门负责人完成工作，服从领导和组织的安排，有大局意识和全局观念。

　　对领导交办的每一项工作，能够按时完成任务。在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。首先向领导和同事认真学习，熟悉我们的工作流程，其次认真学习各项政策、各项规章制度，将这些收费标准，收费表格熟记于心，认真做好分类和归档，例如每年新农村合作医疗费用的收取和发放，农村享受低保人员的名单核对汇总和低保金的发放，以及各项惠农政策中各项收费的规章、制度。

　　第五、在日常生活方面

　　在单位里大家都喊我一声“老大姐”，作为大姐姐的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。办公室新来的同志们我带着他们了解我们的各项工作流程，以及帮助他们熟悉各种规章制度，各种涉农资金的群众人员名单的收集、核对和资金的发放，表册的制作和分类、核对上报等。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

　　我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合领导同事的工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。本人决心，在今后的工作中，更加刻苦地学习，加倍努力地工作，力争取得更大的进步，取得更好的成绩。做一名领导放心，群众满意，爱岗敬业的优秀收费员。