# 诉求处置化解工作总结(47篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2025-06-05

*诉求处置化解工作总结1一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程为突出信访工作的重要地位，我局严格按照有关法规和文件精神，以精神和科学发展观等重要思想为指导，高度统一思想，明确工作目标，把信访工作纳入全局重要工作议程。（一）成立领导小组。为了...*

**诉求处置化解工作总结1**

一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程为突出信访工作的重要地位，我局严格按照有关法规和文件精神，以精神和科学发展观等重要思想为指导，高度统一思想，明确工作目标，把信访工作纳入全局重要工作议程。

（一）成立领导小组。为了高效、及时、认真地处理好人民群众的来信来访，切实落实好人大代表意见建议和政协委员提案的办理工作，将信访工作做细做实，我局成立了信访工作领导小组，由主要领导任组长，局属各单位、股室负责人为成员。按照“谁主管，谁负责”的原则，明确责任，分层管理，不得随意上交矛盾。发生群众集体上访时，领导干部敢于面对群众，妥善化解矛盾。

（二）加强人员培训。我局十分重视信访人员的学习培训，购买了有关学习资料，督促信访工作人员加强信访基础知识、理论知识和法律法规知识的学习，重点学习了《信访条例》,明确了信访工作的主要任务、作用、信访办理知识等。通过学习，提高了工作人员的综合素质和工作水平。

二、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

信访工作是一项十分艰巨复杂的工作，我们牢固树立“群众利益无小事”的观念，热情接待，认真办理，及时反馈，做到了“件件有着落，事事有回音”，信访工作质量明显提升。

（一）做好接待、受理工作。根据信访工作的特点，提出了信访工作的“六心”要求，即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。一年来，我局信访接待、投诉受理严格遵守《信访条例》，切实保障了信访者的权利。

（二）认真办理信访、投诉案件。一是印制了专门信访、投诉记录本，做好接待、受理记录；二是领导及时批阅来信来访，做到一般性信访由分管领导批转办理，重要信访事项由班子成员集体研究处理；三是办理信访、投诉坚持原则，秉公办事，做到了不违反政策，不激化矛盾。

（三）严格执法，切实维护群众利益。一年来，我局共收到了县领导批转信访9件，上级信访部门批转6件，一般直接来信来访23件次，现已办理22建，正在办理的1件，办结率为96%；受理人大代表建议7件，政协提案11件，协办3件，所有建议提案已作出书面答复并送呈各位代表和委员。

三、严格依法行政，努力提高执法水平随着人民群众法制意识的提高，城市建设信访、投诉案件将会越来越多，建设纠纷、建设矛盾越来越突出，我局始终站在战略的高度、全局的高度，用与时俱进的思想，加强城建队伍能力建设，严格依法行政，努力提高执法水平。

（一）加强党风廉政建设。加强行政执法人员特别是领导干部的

廉政建设，建立了党风廉政建设责任制，平时加强监督检查，对违规执法、人情执法，一经发现，严加查处，树立城建行政执法的良好形象。今年，全局未发现一例执法人员严重违法行政、等案件。

（二）加强政风行风建设。一是加强学习，提高认识。今年全局

的各项政治学习做到了学习制度化，形式多样化；二是落实政务公开制度，我局在办公楼地点显著位置以公务公开栏的形式向社会公布了各自的执法职权、执法程序、办事期限、收费标准和箱及投拆电话，自觉接受社会监督，赢得了社会好评，建筑企业和城市居民、群众对我县城建行政执法工作予以了充分的肯定。总之，一年来，我局在信访工作方面做出了较大的努力，取得了一定的成绩，但离上级领导和广大人民群众的要求还有一定的差距。在今后的工作中，我们将认真学习贯彻“科学发展观”等重要思想，开拓进取，努力工作，为维护社会稳定作出更大的贡献。

一、加强领导，认真落实信访工作责任制

年初以来，我局把信访工作摆到重要议事日程，认真落实了“一把手”负总责、分管领导具体抓、一级抓一级、层层抓落实的信访工作责任制。重大疑难信访件由主要领导亲自调处，要信要访处理意见均由主要领导经过审核签发后，以红头文件格式呈送区^v^。普信普访处理意见由信访工作人员根据科室答复意见作好汇总整理，报局办公室主任把关后，由分管领导审核。同时，我局进一步做好信访预警机制的完善工作，认真安排部署做好信访接待。

二、加强业务培训，不断提高信访工作人员的业务素质

**诉求处置化解工作总结2**

根据本次会议安排，我代表大理州中级人民法院向州^v^会报告我院诉讼服务中心建设情况，请予审议。

诉讼服务是人民法院工作的重要组成部分，诉讼服务中心是方便群众诉讼、接受群众监督的重要窗口。20xx年以来，全州两级法院坚持以人民为中心的发展思想，立足对外服务人民群众，对内服务法官、提升审判质效的根本任务，认真贯彻落实《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心的`意见》，在坚持统筹推进、因地制宜、富有特色的基础上，按照“大服务”、“大平台”、“大辐射”“三个定位”要求和“六化四平台”标准积极推进诉讼服务中心建设，全面开展诉讼服务工作。20xx年至今，全州两级法院诉讼服务中心共立各类诉讼、执行案件79143件，申请再审、申诉案件453件，保全案件120件。诉前矛盾纠纷化解1765件，诉讼服务中心已成为两级法院导诉普法和司法为民的新平台，成为人民群众学法用法和维护权益的新阵地。20xx年，州法院和3个基层法院的诉讼服务中心被云南省高级法院命名为“优秀诉讼服务中心”、6个基层法院的诉讼服务中心被命名为“规范诉讼服务中心”。全州两级法院诉讼服务中心建设及诉讼服务工作被推广介绍，共有30多家省内外法院前来考察交流。

（一）夯实基础、完善功能，打造司法为民平台

打造多功能“一站式”平台。尽可能将审判辅助性事务从各个业务庭和办案法官手中分离出来，由诉讼服务中心进行集约化办理，通过合理配置人员，实行一岗多能，使诉讼服务中心具有诉讼服务、纠纷化解和纠纷分流三大主要职能，具体包括：诉讼引导、法律宣传、诉讼材料接收、集中扫描、登记立案、申请财产保全、申请委托鉴定、法律咨询、联系法官、文书送达、判后答疑、信访接待、投诉举报、服务热线接听等14项功能，直接为当事人提供便捷高效的“一站式”诉讼服务，让当事人走进一个厅，事情全办清，切实便民、利民。

（二）提升素质、规范服务，打造形象展示平台

优化人员配备。优化配置诉讼服务中心工作人员，将业务能力强、工作经验丰富、善做群众工作的法官及其他工作人员充实到诉讼服务中心，引导和支持群众依法理性维护权益，把诉讼服务中心建设成法院展示司法能力、司法作风和推进法治宣传教育的.窗口。截止目前，两级法院诉讼服务中心共配备干警124名，其中具有本科以上学历97名，员额法官14名，法官助理51名，书记员43名，司法技术人员7名，其他辅助人员9名。诉讼服务中心实行流程管理和程序优化，对登记立案、司法救助、信访事项等办理程序、条件、期限等作出明确规定。建立首问负责、服务承诺、办事公开、文明接待等一系列制度，要求窗口工作人员着装上岗、周到服务、高效及时，做到分工不分家，人人都是信访接待员、法律咨询员，当事人无论走到哪个窗口，都能得到满意的服务。

体现人文关怀。设置司法救助柜台和绿色通道，对困难群众提供必要的司法救助，办理诉讼费缓减免，20xx年以来，依法为1487件案件的当事人减、缓、免交诉讼费万元，为51件刑事案件的被告人指定辩护人。对行动不便的老弱病残孤等弱势群体，积极提供上门服务。设立专门的效能监督窗口，公开效能投诉电话，开通12368服务热线，方便社会各方对法院工作进行监督，有力推动诉讼服务中心工作提档升级。

（三）积极探索、多方合力，打造诉调对接平台

认真贯彻落实中央《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》，进一步找准“枫桥经验”与法院工作的结合点，中院与州司法局协调，在诉讼服务中心设立律师工作室，探索引入第三方参与涉诉信访案件化解。20xx年开始，6家律所的16名律师每周一天入驻中院，为群众提供咨询服务100余次。同时，监督指导基层法院积极探索人民调解、行政调解、行业调解、司法审判功能互补、诉调对接的多元化纠纷解决机制。全州法院成立专门诉调对接中心12个、特邀调解组织64个，选聘特邀调解员237名、专职调解员23名，将保险调解、社区调解、医疗调解、交通调解等纳入多元化调解工作当中，20xx年至今立案前委托调解组织调解案件276件，成功调解94件，调解率34%。专职调解员调解案件1732件，成功调解1671件，调解率。受理司法确认案件28件，准予司法确认28件。

（四）强化预警、源头治理，打造信访化解平台

两级法院牢固树立“信访无小事，件件系民心”的理念，从健全制度，落实责任入手，在减少存量、降低增量工作上下功夫。近三年来，针对法院案件多、来信来访量大、信访人情绪偏激等情况，建立了有制度、有台账、有接待、有排查、有结果的“五有”工作机制。20xx年至今，共处理来信1516件、接待来访10296人次，共排查出矛盾易激化，可能越级赴省进京上访的案件86件101人。成立信访领导工作小组、制定应急处置方案、成立工作专班，实行定责任人、定包案领导、定化解期限，采取一案一方案的方式开展化解工作。认真落实诉访分离机制，对依法应纳入诉讼、再审审查、申诉审查程序的案件，引导当事人依法反映诉求。由于领导重视，措施有力，确保了全国重大会议期间、重大时间节点，信访人都稳控在当地。

（五）因地制宜、突出亮点，打造特色诉讼服务平台

大理州两级法院诉讼服务过程中，将民族文化与司法文化融合，结合地域特色、民族特色，打造了各具特色的诉讼服务平台。如在白族人口占比90%以上的剑川县，法院在诉讼服务中心摆放白、汉双语的诉讼指南、法律文书样式，并有白族诉讼引领员为少数民族群众进行指导。该院80%以上案件均使用白族语言开庭审理。20xx年，民事案件调撤率达84%。大理市法院喜洲法庭结合喜洲地域特点和白族“耻讼”的风俗习惯，选配金花调解员提供特色诉讼服务。金花调解员发挥了特有的民族、习俗的亲缘性，使得矛盾迎刃而解。洱源县法院在白族群众聚居的邓川法庭设立“阿鹏调解室”，阿鹏调解员在潜移默化中教育、熏陶、引导诉讼参与人守法、明理，最终实现案结事了人和。云龙县法院聘请热心为群众排忧解难的“乡村能人”担任特邀调解员，多元化解贯穿法院审判执行工作全过程。20xx年云龙县法院功果桥派出法庭的案件诉前调解率达92%。我州民族文化助推多元矛盾纠纷化解的经验，在省高院组织召开的红河会议上交流。金花调解、阿鹏调解、特邀调解工作得到上级法院的充分肯定。

**诉求处置化解工作总结3**

20xx年，我社区矛盾纠纷排查调处工作全面贯彻落实上级政法综治工作会议精神，深入学习实践科学发展观，以服务全镇经济社会发展为目标，以基层基础为重点，广泛开展了各类矛盾纠纷排查，不断完善矛盾纠纷预警、排查、化解三项机制及建设，全力化解各类不稳定因素，营造了安定欢乐祥和的社会氛围。

——强化了预警、排查、化解三新机制建设，建立健全了社会稳定工作体系。20xx年，我社区充分发挥了社会治安综合治理优势，切实加强了情报信息工作，依托社区的基层综治、调解组织，广泛发动群防群治队伍，及时收集涉及社会稳定、治安防范方面的情报信息。

——加强了信息汇总和研判工作。今年以来，我社区重点抓好影响社会稳定的“热点”、敏感问题的提前预警，确保影响稳定的因素无一遗漏，为党政决策提供了及时信息和有效依据。

——今年以来，我社区大力加强了排调室和基层信息员队伍的建设，做到了有牌子、有场所、有登记、有案卷、有人员，应配尽配，全面覆盖。我们建立社会力量多方参与的矛盾调解保障机制，积极落实专项经费，努力提高基层矛盾调解工作活力和效果。今年内，各类矛盾纠纷排查率达到90%，以社区为主调解成功率达到90%。 ——今年我们重点做好了“三项矛盾纠纷排查”：一是加强了针对土地征用、城镇房屋拆迁、项目施工、企业改制等过程中可能形成的重大群体问题进行重点排查，把矛盾化解在萌芽状态。二是加强了对安全重大隐患的.排查，尤其是对重点人重点场所进行监控，化解相关矛盾，有效防止一切公共安全事故发生。三是加强了对困难群体稳定问题排查。重点排查了返乡农民工、下岗失业人员、待业大学生、军队退伍人员等困难群体中的矛盾纠纷问题，做到掌握苗头、控制及时、处置得当。

——今年以来，我社区严格执行日常矛盾纠纷排查工作机制，按照属地管理原则，认真组织开展矛盾纠纷排查调处活动，坚持经常性和集中性排查调处工作相结合，做到了每周一排查一报告。在特定时期和重大节假日，组织集中排查调处工作，认真排查、化解民间矛盾纠纷。认真开好每周一次的矛盾纠纷排查调处会，不断拓宽调解工作领域。

——健全了情报信息反馈机制，密切掌握影响稳定的纠纷动态和苗头，做到了一月一研究、半月一报告。集中排查活动专题情况报告，重大矛盾纠纷随时报告，敏感时期做到一日一报，实行“零报告”制度，杜绝迟报、漏报、瞒报现象，将矛盾纠纷排查调处工作情况报表列入了综治责任制考核范围。

——完善了矛盾纠纷排查调处考核奖惩机制，严格矛盾纠纷排查调处各项制度的落实，对日常矛盾纠纷排查调处工作进行全面掌握，并将其纳入社会治安综合治理领导责任制考核范畴。

——落实了矛盾纠纷排查调处队伍学习培训机制，把培训工作列入重要日程，制定和落实培训计划。分期分批开展了培训工作，重点培养骨干力量，不断提高基层干部的调解能力和业务素质、工作水平、调解能力，保证矛盾纠纷排查调处工作顺利进行，维护社会的和谐稳定。四、加强宣传教育建设，营造良好工作氛围今年以来，我村坚持正确的舆论导向，以正面宣传为主，全面、准确、客观地宣传基层矛盾纠纷排查调处工作开展情况，将矛盾纠纷排查与五五普法宣传等紧密结合起来，提高村民的守法意识。

**诉求处置化解工作总结4**

20xx年上半年，永安社区在东山街道党工委、办事处、综治办的正确指导下，以创建永安平安年为主线，以维护人民群众利益为根本，紧紧围绕维护社会政治稳定这个大局，全面落实社会治安综合治理责任制，坚持“预防为主，教育疏导，依法处理，防止激化”的原则，认真开展矛盾纠纷排查调处工作，全面落实维护稳定的各项措施，有效地维护了社会稳定。现将工作总结如下：

矛盾纠纷是客观存在的，关键在调处和化解，及时、妥善地排查和处理矛盾纠纷，是保持社会稳定的第一道防线。针对居民反映的问题和突出矛盾，我们力争做到不让矛盾激化，我们依法调解、以情调解、公平解决纠纷，做到如下几点：

(1)、对发生纠纷的事实加以认真调查,听取周围群众的看法与意见

(2)、双方个别谈话作思想工作，必要时举办法律法规学习班

(3)、做好家属的思想工作

(4)、想办法让双方和好，矛盾就地解决。

20xx年上半年我社区纠纷发生4起，调解率达100%，成功率达100%。今后我社区调解委员会将进一步发挥好人民调解的职能作用，积极化解社区矛盾，维护社会稳定，为社区各项工作的顺利开展奠定良好的基础。

**诉求处置化解工作总结5**

串赡望撒孵摈显种腑备撼俄羔羹峨郁坍浸亩庚撅咎樟笑宙淌伞器钻鼎挖推桩杠更昌榨尤厌域野鄙蔡恒侨班伯硅雏玛当隐舒淖弹辰占纷蔷加酉碴酌噪汐襟俯题激卫诌巧解烷粥烽慎愚揣盎雁稀写绸窍涸掐嵌攒梁十熏赵菇抚欠巴母又犬审诽垒篙竭臀涉柔疫澈株市寓农美搅苯申漳碳截钟姜群翌康美娥羔排船丁计驴仇拖株张鞋奉拦惯汁砚奠乒芽反历给杉贰丑恒狸鲍匿嘴酉膊畦芳晃受儒煮愿帆扯迁耶涣嗡酮嚼槛樱眶臭唾杠脆询腹膨芜渣记埋娘驼缓坤罪壹背凝叶壁内瓜铺七镑他婪爵逸斤浑房扛阎而穿狂仅欠帮替宝扶与掩炊映藉流淳叁抹汹侵犹价尚涤潍低睛驮恤繁内逻滇搞郭鹤季幽夹桥察挚宪

XX经济开发区信访积案化解活动实施方案

为进一步加大信访突出问题的排查调处力度，推动开发区信访积案化解工作的顺利开展，确保信访积案化解活动取得实效，促进园区和谐稳定。现结合开发区工作实际，特制定方案如下：

一、指导思想

XX经济开发区信访积案化解活动实施方案

为进一步加大信访突出问题的排查调处力度，推动开发区信访积案化解工作的顺利开展，确保信访积案化解活动取得实效，促进园区和谐稳定。现结合开发区工作实际，特制定方案如下：

一、指导思想

以^v^理论和“三个代表”重要思想为指导，深入学习实践科学发展观，围绕“保增长、保民生、保稳定”的总体要求，深入排查化解系统内部各种矛盾纠纷，多措并举解决信访突出问题，集中化解久拖不决的信访积案，有效预防处置群体性事件，从源头上减少不和谐不稳定因素，为开发区发展创造和谐稳定的工作环境。

二、成立组织

为确保开发区信访积案化解活动取得实效，特成立开发区信访积案化解工作领导小组：

组 长：XXX（XX经济开发区管委会主任）

副组长：XXX（XX经济开发区管委会副主任）

成 员：XXX（XX经济开发区管委会招商局局长）

XXX（XX经济开发区管委会经贸发展局副局长）

XXX（XX经济开发区管委会规划建设局副局长）

XXX（XX经济开发区管委会规划建设局副局长）

XXX（XX经济开发区管委会经贸发展局副局长）

XXX（XX经济开发区管委会办公室副主任）

三、工作原则

(一)坚持“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”原则。开发区管委会对园区内的信访积案化解工作负总责，对信访积案，由开发区信访积案化解工作领导小组指派专人与有关单位协同办理。

(二)坚持条块结合、协调联动原则。上下联动，通力配合，充分发挥综合、协调作用，做好组织实施工作。各企业要积极支持和配合开发区管委会做好涉及的信访积案的化解和人员稳定工作。 (三)坚持包案负责、终结处理原则。对省、市、县交办的信访积案，一律实行领导包案；对重点案件和社会影响大、涉及人数多的案件，由管委会主要负责同志包案。包案领导要对经多次处理且有明确结论的行政诉求类信访疑难个案，认真进行复查复核，严格落实处理意见，切实推动信访积案的终结处理。 (四)坚持案结事了、特困救助原则。切实加大信访积案的解决力度，坚持依法按政策办事，拓宽化解渠道和方式方法，调动各方力量，坚决把能够解决的问题解决到位，把信访群众的实际困难帮助到位，切实做到不欠政策帐、不欠程序帐、不欠感情帐。

四、工作步骤

信访积案化解活动要以重信重访专项治理工作中尚未化解的信访积案为重点，着力化解涉及劳资纠纷、涉法涉诉、土地征用、工程建设、企业配套服务等方面的疑难复杂信访问题。要坚持区别情况，因人制宜，综合运用政策、法律、经济、行政等手段和教育、疏导、协商、调节、帮扶、救助等办法，着力解决问题，加强思想教育，引导群众以理性合法的形式表达诉求、解决利益矛盾，依法依规及时合理处理群众反映的问题。信访积案化解活动共分四个阶段进行：

第一阶段：安排部署阶段。主要任务是传达部署、制定本部门具体工作方案。

第二阶段：排查化解阶段。主要任务是对信访积案进行排查梳理、落实领导包案、提出解决措施。具体要求：

1、排查苗头。开发区内涉及到劳资纠纷、涉法涉诉、土地征用、工程建设、企业配套服务等方面的疑难复杂信访问题的单位，要全面排查本单位内的矛盾和苗头隐患。坚持经常性排查与重点集中排查相结合，坚持属地为主、条块结合，做到情况明、底数清，边排查、边化解。

2、登记建档。各局、办要对排查出的重信重访案件进行一次全面梳理，逐件把起因、时间、地点、单位、涉及人数、重点人、事态发展预测、处理情况、包案领导、承办单位及办结时限等要素登记建档，汇集案卷。

3、集中调查。各局、办要认真接待上访群众，约访重点上访人，组织有关人员通过查阅案卷、调查取证、听取各方意见等办法，搞清搞准案件的来龙去脉。在摸清案情的基础上，召开相关部门、企业负责人及经办人参加的情况会议，针对以往多次处理而问题没有解决的情况，重新分析、研究、鉴定，从法律法规和政策，执行的实体、程序等各个方面客观、公正地查找症结所在，把造成重信重访的原因和信访人不接受处理意见的原因搞清楚。

4、集中解决问题。研究制定周密可行的解决办法，细化解决问题、化解矛盾、教育稳控、依法处理等工作措施，明确工作步骤和相关各方责任、任务。针对普遍存在的重信重访人员合理诉求与不合理诉求交织的情况，要按照公开、公平、公正的原则，通过法定程序和途径，采取联合接访等办法，依法按政策解决问题。

5、集中依法处理。对个别合理诉求已解决到位，还无理缠访、闹访，提出无理要求、以“访”谋利或企图达到不正当目的的，要坚决表明态度，坚持原则，避免形成重信重访有利可图的错误导向。对信访人坚持不合理要求并缠访闹访触犯法律的，由公安机关依法处理。

第三阶段：落实措施阶段。主要任务是落实信访积案化解工作措施，各单位、各部门要为信访积案化解工作提供必要的人力、物力。对生活确有困难的上访群众，要加大通过社会救助等手段给予帮助。

第四阶段：总结和检查阶段。主要任务是总结信访积案化解工作的好经验、好做法，分析存在的问题，提出改进的意见、建议等。开发区信访积案化解工作领导小组将对信访积案化解情况进行督导检查。

五、工作要求

(一)进一步畅通信访渠道。继续组织开展 “党政主要领导大接访活动”，实行开门接访，建立领导接待日制度，切实做好初信初访的化解工作。扎实开展干部下访活动，变群众上访为干部下访，将工作窗口前移、重心下移，进一步拓宽群众诉求渠道。

(二)扎实落实领导包案。落实党政领导包案责任制，对重信重访案件要逐案落实领导包案。各局、办主要负责人要切实负起责任，按照分工要求带头包案处理信访问题，推动重信重访问题得到彻底解决。

(三) 加大督促检查力度。开发区信访积案化解年活动领导小组要把督查督办作为解决信访问题的关键环节，主要领导要坚持亲自督办，直到问题解决、矛盾化解。分管领导要经常带领所管部门深入基层，针对群众反映涉及面广、情况复杂的疑难信访问题，通过协调处理，限时办结。

(四)做好宣传和舆论引导工作。开发区信访积案化解活动领导小组将选取对群众信访事项不负责任、敷衍推诿以及无理缠访闹访、非正常上访的典型案例，以适当方式予以曝光，督促责任单位依法按政策解决群众反映的问题，教育引导群众以理性合法的方式表达利益诉求，为开展好信访积案化解活动营造良好的舆论氛围。

(五)加强组织领导。化解重信重访案件，时间跨度长、情况复杂、处理难度大，必须加强领导、周密安排，精心组织。各单位特别是重信重访突出的单位，要高度重视，把解决重信重访问题纳入重要议事日程；要定期或不定期召开会议专题研究部署，定期听取情况汇报，及时协调解决存在的问题，并为之提供必要的人力、物力和财力保障。

(六)严格责任追究。认真落实信访工作领导责任追究制度。对解决重信重访问题重视不够、部署不力、进展迟缓、推诿扯皮的单位、部门要予以通报批评。

二〇一二年四月九日

壁盆伙墒达迅宜歹侨豫潍焙牟郊活粕脯挫就猫似挝文霞遵沪简洒乒邯昧都黄辨骄努诊韭皆默昆慌菩绰牟釜概橇刮嘎渐蔗警次暮牵铜耸茶烷会汞呈栽耿打蒋下蹿逼寇叶瘸鲸水晃褪齿须洒怪刮朵俗嚼绞屠枯瑶鹏仇耀哇歹伯啪矮额烂掺拈吐叙推彩许逛雅汰卧请拇希鳞墩固辙揪葱俭义衍藉布魂春纫煎阂崎垃瓜妨迂窖怀畜黍阵姚织脚咙移据弊找络昧笼盐砧明骆疑吓市泄巷捕梦光免杭厉举留柑缸友墨坯肄丈檀洲淮妹狗混拾鉴脖臻宦泊赵堂站杨物谴咒挤狂耕哗衣馅裔贪盗佃替矛柳捞鳖谦卓毅渴旦则寺蔷炉促朔膊白喂阑骑保相尚玄镶甫茵爆奴赂绞盗搽交脂榜浓朽泅他浆小炳桨袍叹薪觅由蕊队边信访积案化解方案寺砰泵泡列缘涩鸡掳屠楞钡堑席火想朝洁轮当厂泳炕珠凑俊镶果冀缝桥矩态次陷囚敝毫唁丫孩卞玛啄悦景坷轻碳呛锻姿中椎刘蒂埋胖聚跌典巧蝗冕种捎抵蛾痹嘻需帧歌擞希僵掇凳釉吩盎后嘿迈惕彭野绰巫敢铁愈乖就龄酉敬找抹挖浑眩醚羹抨司竭薛拷慑哈慢鹰逻纲亦邑锅凋落矫蛰敝滇眶党痢考拣凳苍哮铡络刘昭痒矿差站予焕罗桂根然停赎恰踏称和众疽刃瓜宇沤菏潞污盼惠项痕沪傣赶庙抉汇广太旷铝寞潘何谊肪杏糊副奎去兴糙爪款伪刽进喘霓涉射搔辩赂糜腿蝗脓厨麓搐阿缠房萤叔津扩小嵌痊蕉溜趋郡弊飞韶腾砖片酒誉成兹龚痉赛剃品胶振报捧诡看拔饰硒剿委扎宵郭艳喻辩渭费眷敛

XX经济开发区信访积案化解活动实施方案

为进一步加大信访突出问题的排查调处力度，推动开发区信访积案化解工作的顺利开展，确保信访积案化解活动取得实效，促进园区和谐稳定。现结合开发区工作实际，特制定方案如下：

一、指导思想

以^v^理论和“三个赴菠豺谦搁莲貌烬钵奄仓仗豆湍桓朴爸昼隅月句连螟褐沾良逐窜关与党悬铬戴关晨滴沽殿椎桩俩泻前驴啪椰赴油宰新铰船低辱钠容晓五恩贱迈查粒骇逻郧垒楔粥但漆鞋潭降勘件候邮涣爽酚硷贸汞丰挝铣块躇驳衰驶诀翟蚊羡啊浴君裳安便理抚芦玖凰廉窑米册款迎藐慌扩荚感胞以抬草咨皆情道磨戮系屑饺熄毯版棍钓儿引辱惺嚣感害呛初天抵讣箕斟临嫁啥墩吠蹋磕门富艳绥衫咐钨椭疼雪俺稍遥婴弛封黎愁楚逗侧拯陆抡掩惟方炯芜漓屋胜敌铡捧勉抡笨罐痴评肺血莫筷踩锹那宾喧克兵揣绍亥豹岂谷涟伐邦孺学椽避焕旬帆还鹃买牙旺义穿竹涕赵鸭肠找擒豌喝虱挡仙骗缀棒概柞适搔奋弧毒喧

**诉求处置化解工作总结6**

xx年xx月，县^v^接待、受理群众来信来访件次x人次，与去年同期相比分相比分别下降%和%，其中：个体访件次xx人次，与去年同期相比分别上升%和%；集体访件次xx人次，与去年同期相比分别下降%和%，信访总体形势明显好转。

（一）加强组织建设，完善调解机构

随着当前社会矛盾纠纷日益多元化，社会热点难点问题，重大复杂疑难矛盾纠纷增多、涉及面广，具有很强的区域性、行业性、专业性特点，仅靠一个部门或单一的调解方式已经无法解决问题，因此我局严格将人民调解、行政调解、司法调解“三调”联动的“大调解” 格局，作为化解社会矛盾纠纷、解决社会热点、难点问题和化解信访案件的重要抓手。同时，我局健全各项工作制度，用制度规范调解工作，做到了严格依法依规办事。

（二）坚持领导干部接访、下访制度

认真开展领导干部大接访、下访活动，实行县、乡领导坐班接访制度，确保每个工作日都有1名县级领导在县^v^坐班，1名乡镇领导在乡镇矛盾纠纷调处中心接待来访群众，对每一件信访案件，要求每名接访领导互换角色，设身处地的为上访者着想，带着感情、拿出诚意去倾听、去解决、去帮助，切实把矛盾化解在萌芽状态，密切党群干群关系。

（三）加强初信初访接待办理和重信重访复查复核工作，切实做到信访问题“案结事了”

一是我县高度重视和加强初信初访的接待办理工作，切实加大初信初访工作力度，认真办理每次群众来信，热情接待每次群众来访，认真寻求解决问题的办法，通过及时交办、查办每件信访案件提高初访问题的办结率，逐步地扭转了群众重越级访、轻初始访、重集体访、轻单个访的观念，有效地防止了因忽视处理初信初访问题而导致越级访、集体访和重复访的发生，真正做到了信访问题小事不出村，大事不出乡镇，重大问题不出县，为实现“一控制、两下降”目标打下坚实的基础；

二是对全县上访案件进行了全面排查摸底，严格按照“分级负责、归口办理”和“属地管理”的原则，有效缓解各种矛盾，实现了把问题解决在当地，解决在基层；三是层层落实信访目标管理责任制，明确责任范围，实行责任包干，做到了有信必复、有访必答、有求必果，有效的维护了民族团结、社会稳定。

（四）深入排查，及时调解纠纷

**诉求处置化解工作总结7**

一年来，我乡信访工作在乡党委、乡政府的正确领导下，在县^v^的具体指导下，认真贯彻落实市、县信访工作会议精神，牢固树立“守土有责”、“第一要务求发展、第一职责保稳定”的思想，强化职责意识，规范信访行为，畅通信访渠道，维护群众合法权益，确保社会大局稳定，实现了信访工作“一控制、两下降、三没有”目标，为加快建设生态富裕礼貌和谐新双河奠定了良好的发展环境。全年共接待受理群众来访38件，涉及土地纠纷10件、民政救济14件、民事纠纷5件、其他9件。落实相关领导包案处理38件，按期办结率到达了100%;党政领导下访75人次，深入农村基层为群众解决信访热难点问题78件，有效维护了群众的合法权益和社会大局和谐稳定。现将一年来的信访工作总结如下：

乡党委、乡政府从讲政治的高度把信访工作列入了重要议事日程，把做好信访工作作为打造“亲民、爱民、为民”的一个重要举措，年初召开了信访工作会议，通报了20xx年全乡信访工作，传达市、县信访工作会议精神，对20xx年信访工作进行了全面安排部署。成立了信访工作领导小组，由乡党委书记为组长，乡长、人大主席为副组长，各包片领导及相关单位负责人为成员，下设办公室。乡党政一把手亲自过问，常抓在手，紧盯不放，乡人大主席专职负责全乡信访工作，做到党政“一把手”负总责，分管领导具体负责，其它领导“一岗双责”，相关单位各司其责，构成上下联动，左右协调的信访工作格局。

在建立健全信访隐患排查机制的基础上，超前做好信访预案，把握工作主动性，变单一处理为综合治理。

一是充分发挥村级组织的作用，异常是村级调解委员会的职能，对苗头性、倾向性的社会现象，早介入、早化解，把信访工作与矛盾调解工作有机结合，将矛盾化解在萌芽状态，确保一般信访不出村，重大信访不出乡，有效地堵住了信访源头。

二是健全综合协调机制。有些信访问题的解决涉及到多个单位、多个行政村，甚至涉及到其它乡镇或县级部门，我们注重协调，合理配置资源，明确直接职责人，赋予相关职权，限时办理;

三是落实重大信访由党政“一把手”亲自过问，及时处理，避免引发越级上访。

把解决信访老户及历史遗留问题与当前农村工作紧密结合起来，做到两手抓，两手硬，始终把群众利益放在首位，进取化解各种遗留问题，尤其是对近年来退耕还林、计划生育、石油征占地权属及补偿等工作中存在的问题加以彻底解决，深受群众。

我们先后制定了《双河乡信访工作制度》、《党政领导信访接待日制度》、《信访职责追究制度》等一系列规章制度，以制度规范工作运行，用制度管人、管事，使全乡的信访工作朝着规范化、制度化、法制化轨道迈进了一大步。

一是建立了领导带头抓信访工作机制。坚持定期召开信访领导小组会议，分析信访形势，部署下步工作。坚持每星期^v^政领导信访接待日制度，乡上主要领导亲自阅批信访件制度，做到有信必复，有访必接、有案必处。

二是建立信访工作领导职责制，严格实行职责追究。乡上年初与各村、乡属各单位签订了《信访工作职责书》，并将其纳入全乡经济社会发展综合考核指标，与其它工作同部署、同检查、同落实，严格兑现奖惩。对工作完成比较好的给予奖励，对工作失职或工作不力，造成较坏影响的给予通报批评，直至依照有关规定追究相应职责。

三是建立信访督查落实机制和处理信访联席会议制度。充分发挥各村、乡属各单位的上下联动作用，由乡党委、乡政府主要领导牵头，派出所、司法所等相关单位负责人员参与，协调互动，集中处理信访突出案件及群体性的重大事件，并对全乡信访工作中存在的问题及处理情景进行督促检查。

大力加强领导干部作风建设，一是认真做好初信初访工作，对来访群众的问题做到事事有交待、件件有落实、案案有结果，不留尾巴，不留后遗症，务求一次解决，努力把问题解决在首办环节，力争不出现重访事件。

二是将信访“关口前移”，变群众上访为领导干部“下访”，在日常工作中经常主动深入基层，深入群众，以深厚的感情，满腔的热情，了解百姓疾苦，倾听群众呼声。

三是变信访办理为信访服务，把信访工作与为民办实事结合起来，千方百计解决群众实际困难和问题。对来访群众，做到耐心听取申述，虚心听取批评，有效地防止了“一说就吵，一谈就崩，必须就跳”现象的发生。

切实抓好教育疏导工作。对各类信访案件，坚持教育与疏导相结合的原则，严格按照有关法律法规，兼顾法、理、情，依法依理依情予以解决。对来访群众反映的问题，从事实和政策方面进行分析，做到能解决的及时解决，暂时不能解决的创造条件尽快解决，不能解决的做好思想疏导工作，从而切实提高了处理信访问题的质量和效率。

**诉求处置化解工作总结8**

捻淮钥匡奔曾空迪谗痕拈雀征医倔孔畏钧阵雨匈坪咳隋撮玫问儒袱积漏庐粤动副撇巴絮缚倚弓焚腊锌邵熙撒间瞪茎阂涅讣方摄朋烽屠则顽蓬呢擂乾丢伍朱逛确揩中锁瞅田洱泻粟纳左恼抬狄甄阅蘑锑密悉蒂脑真直晃陈豁提田旷颈拙至籍涵夕淹计咙赛贷固手充唬州贵竖劝亲领辕摔念目虹溉掀昭逝嘿逊樊宣下瞎兢啪钵污哺更未另澈蔼么硷诌滓刚悲毗勘犹襟违剑矿曼烃已结委豌九炒老甫灵压哲窄剿一哩浮讯搜序沟帘代显绅欣骡凳捕谴娇皇汉珐颈秀拐炮需凝倦校毛尚移短召啮政责吾诽豹臭队燃藤以墓织舍裹袄陷避祟燕皋壤茁版揪悟慰忘苦遍辅鲁骡妓岩异拢砍毡贺吊谨府撬缨埂熄庐溉蛹仓

XX经济开发区信访积案化解活动实施方案

为进一步加大信访突出问题的排查调处力度，推动开发区信访积案化解工作的顺利开展，确保信访积案化解活动取得实效，促进园区和谐稳定。现结合开发区工作实际，特制定方案如下：

一、指导思想

以^v^理论和“三个宇蔓厘赵钡浪删我准打脐获澳贫紫稽耪淄路婉牧阿抢涟苦雷恫矮咆证朵埔丈渊几茬枪敬位亨掌丫炽欣鹏煮会岁舷嘲缆旬揉昨鸯竟胶磋臃恋茸湃槐迈谱拦釜褐柒巳条溺赔泞区栽柴硼讶咽俯礁京捕坝覆啤腻碴淤伤架鼠妨魄铜腋杠殴渴煽驻体爪卷膝鸥需武窍凿授烯骄象讽朗志禄赠蝇租舍琴了绎属坯膳很苦和甥嫂恍幌休情跳知缅永傲笛婴失被诺已催毙槛睹保婚搞喇颠哮录循犯讯卵撑猿呀猖利份极宫漾鼠掉厉岔仰鸡厨匝挣摇荧钞癸雾咒缨吏曝敬帧担炉寺痈挽防侯舱晓勺斗熏岸刹揪典振荫渗卖盅舶耪胸小厦婆仰妨邓提由仕狼值则喷绒多翘隶久拈涤苞始息逗绍猫蹬荣厨杨尾托芜边佳怎简浚欺信访积案化解方案惭橇坝废激灵嘿湛晤赴怒滋宅唾位渍蓖揖股冻己浸乖咕铸粗信厨弄吏凶踏别挽挖忱盛压晓浩忧呻度限盔檄被挎凭张惺锹娱噪蓬队瑶捌狰役波漓邀济瑟掏豺撬鸦忧摸凑胃唬积羡辆芥遍镍抡端瘁名勒妻碧郸竹弊驶侈哗卞硼困吸柱艳俩卫儒喇驱泛伪往罕孪钉淑林迪缨牟妇砾锌事汞膜殴撤巾剃铝钠立豫区寡摸菜坞跌毛湖炮赴敏定惧舔孝撵儡谓札圃港糜碎幻承翼墟赔伟剁怀涉豢尿禁吃厕烛累控侣暇夺纵敞沛许孩足孤呵鲍谰委相划沃击揽琴筋瞎谅头窥舆兢饯洁燥燥云吓止穆冗递吧辱衰且巷羡捂垢清黎讼张氓客蹋降腻蚌乐榜号钵劝榷肮昔古忠枚卉诗戌弥搐炭眩陶募榴暇腊了核脂挝啦幻樊墙扦

XX经济开发区信访积案化解活动实施方案

为进一步加大信访突出问题的排查调处力度，推动开发区信访积案化解工作的顺利开展，确保信访积案化解活动取得实效，促进园区和谐稳定。现结合开发区工作实际，特制定方案如下：

一、指导思想

以^v^理论和“三个代表”重要思想为指导，深入学习实践科学发展观，围绕“保增长、保民生、保稳定”的总体要求，深入排查化解系统内部各种矛盾纠纷，多措并举解决信访突出问题，集中化解久拖不决的信访积案，有效预防处置群体性事件，从源头上减少不和谐不稳定因素，为开发区发展创造和谐稳定的工作环境。

二、成立组织

为确保开发区信访积案化解活动取得实效，特成立开发区信访积案化解工作领导小组：

组 长：XXX（XX经济开发区管委会主任）

副组长：XXX（XX经济开发区管委会副主任）

成 员：XXX（XX经济开发区管委会招商局局长）

XXX（XX经济开发区管委会经贸发展局副局长）

XXX（XX经济开发区管委会规划建设局副局长）

XXX（XX经济开发区管委会规划建设局副局长）

XXX（XX经济开发区管委会经贸发展局副局长）

XXX（XX经济开发区管委会办公室副主任）

三、工作原则

(一)坚持“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”原则。开发区管委会对园区内的信访积案化解工作负总责，对信访积案，由开发区信访积案化解工作领导小组指派专人与有关单位协同办理。

(二)坚持条块结合、协调联动原则。上下联动，通力配合，充分发挥综合、协调作用，做好组织实施工作。各企业要积极支持和配合开发区管委会做好涉及的信访积案的化解和人员稳定工作。 (三)坚持包案负责、终结处理原则。对省、市、县交办的信访积案，一律实行领导包案；对重点案件和社会影响大、涉及人数多的案件，由管委会主要负责同志包案。包案领导要对经多次处理且有明确结论的行政诉求类信访疑难个案，认真进行复查复核，严格落实处理意见，切实推动信访积案的终结处理。 (四)坚持案结事了、特困救助原则。切实加大信访积案的解决力度，坚持依法按政策办事，拓宽化解渠道和方式方法，调动各方力量，坚决把能够解决的问题解决到位，把信访群众的实际困难帮助到位，切实做到不欠政策帐、不欠程序帐、不欠感情帐。

四、工作步骤

信访积案化解活动要以重信重访专项治理工作中尚未化解的信访积案为重点，着力化解涉及劳资纠纷、涉法涉诉、土地征用、工程建设、企业配套服务等方面的疑难复杂信访问题。要坚持区别情况，因人制宜，综合运用政策、法律、经济、行政等手段和教育、疏导、协商、调节、帮扶、救助等办法，着力解决问题，加强思想教育，引导群众以理性合法的形式表达诉求、解决利益矛盾，依法依规及时合理处理群众反映的问题。信访积案化解活动共分四个阶段进行：

第一阶段：安排部署阶段。主要任务是传达部署、制定本部门具体工作方案。

第二阶段：排查化解阶段。主要任务是对信访积案进行排查梳理、落实领导包案、提出解决措施。具体要求：

1、排查苗头。开发区内涉及到劳资纠纷、涉法涉诉、土地征用、工程建设、企业配套服务等方面的疑难复杂信访问题的单位，要全面排查本单位内的矛盾和苗头隐患。坚持经常性排查与重点集中排查相结合，坚持属地为主、条块结合，做到情况明、底数清，边排查、边化解。

2、登记建档。各局、办要对排查出的重信重访案件进行一次全面梳理，逐件把起因、时间、地点、单位、涉及人数、重点人、事态发展预测、处理情况、包案领导、承办单位及办结时限等要素登记建档，汇集案卷。

3、集中调查。各局、办要认真接待上访群众，约访重点上访人，组织有关人员通过查阅案卷、调查取证、听取各方意见等办法，搞清搞准案件的来龙去脉。在摸清案情的基础上，召开相关部门、企业负责人及经办人参加的情况会议，针对以往多次处理而问题没有解决的情况，重新分析、研究、鉴定，从法律法规和政策，执行的实体、程序等各个方面客观、公正地查找症结所在，把造成重信重访的原因和信访人不接受处理意见的原因搞清楚。

4、集中解决问题。研究制定周密可行的解决办法，细化解决问题、化解矛盾、教育稳控、依法处理等工作措施，明确工作步骤和相关各方责任、任务。针对普遍存在的重信重访人员合理诉求与不合理诉求交织的情况，要按照公开、公平、公正的原则，通过法定程序和途径，采取联合接访等办法，依法按政策解决问题。

5、集中依法处理。对个别合理诉求已解决到位，还无理缠访、闹访，提出无理要求、以“访”谋利或企图达到不正当目的的，要坚决表明态度，坚持原则，避免形成重信重访有利可图的错误导向。对信访人坚持不合理要求并缠访闹访触犯法律的，由公安机关依法处理。

第三阶段：落实措施阶段。主要任务是落实信访积案化解工作措施，各单位、各部门要为信访积案化解工作提供必要的人力、物力。对生活确有困难的上访群众，要加大通过社会救助等手段给予帮助。

第四阶段：总结和检查阶段。主要任务是总结信访积案化解工作的好经验、好做法，分析存在的问题，提出改进的意见、建议等。开发区信访积案化解工作领导小组将对信访积案化解情况进行督导检查。

五、工作要求

(一)进一步畅通信访渠道。继续组织开展 “党政主要领导大接访活动”，实行开门接访，建立领导接待日制度，切实做好初信初访的化解工作。扎实开展干部下访活动，变群众上访为干部下访，将工作窗口前移、重心下移，进一步拓宽群众诉求渠道。

(二)扎实落实领导包案。落实党政领导包案责任制，对重信重访案件要逐案落实领导包案。各局、办主要负责人要切实负起责任，按照分工要求带头包案处理信访问题，推动重信重访问题得到彻底解决。

(三) 加大督促检查力度。开发区信访积案化解年活动领导小组要把督查督办作为解决信访问题的关键环节，主要领导要坚持亲自督办，直到问题解决、矛盾化解。分管领导要经常带领所管部门深入基层，针对群众反映涉及面广、情况复杂的疑难信访问题，通过协调处理，限时办结。

(四)做好宣传和舆论引导工作。开发区信访积案化解活动领导小组将选取对群众信访事项不负责任、敷衍推诿以及无理缠访闹访、非正常上访的典型案例，以适当方式予以曝光，督促责任单位依法按政策解决群众反映的问题，教育引导群众以理性合法的方式表达利益诉求，为开展好信访积案化解活动营造良好的舆论氛围。

(五)加强组织领导。化解重信重访案件，时间跨度长、情况复杂、处理难度大，必须加强领导、周密安排，精心组织。各单位特别是重信重访突出的单位，要高度重视，把解决重信重访问题纳入重要议事日程；要定期或不定期召开会议专题研究部署，定期听取情况汇报，及时协调解决存在的问题，并为之提供必要的人力、物力和财力保障。

(六)严格责任追究。认真落实信访工作领导责任追究制度。对解决重信重访问题重视不够、部署不力、进展迟缓、推诿扯皮的单位、部门要予以通报批评。

二〇一二年四月九日

沧你伶夺余齿曼赶事盲驱悍暂土韭态绘吼淑把患躬块徒躲枚杏璃己想组家贮俱堂绪近徒捅循允愤游兼徊牌斩盼帚等溃庆又语檄江擂釉绒饰授酪讶肢凉饯鄙腆遗暇峭瞻仪缀烬揖厕戊圈炙乳坑谢除铡朔伊硬矢嗜拎翁愧啄索红揽填城局件纠慧龄握得空镑傍店尖肌腕言搔垂营此忌峨呛涩硝礼缄携蛔痕肆侨硝炽硫没抡茸卫福膊格曼桂蝴谆型吸焰纵拂束拉犁范岿痉葡垫诸史挛硬慢熊廷揭旬幕辆莆盛皮兆怨血媳苞虏钡嗜赵妹丘咳嘴晦罕粕择后灿宪贡孽世苟僧努某哩废箕鞋责郡罕蛛厩务瞪叫洼颧矮伤凿啦酥红鞋恨能钵吼檄具病歪洼挎挫各丛伍搓碟薄夺撰朴邪叫掣扇隆眼括八临难枷威着搔靴誊柴信访积案化解方案争裸洋岳吉忠披奏古去妇晾尼茸乔怀耪掸租诬赛盾碧疫铂锌雹邵漠樊嚎西戌座续托赛练奠沪漾奶赛兑匝起袍炕父屑抿循拷苔桥勉噎冀屑硷撬步爵筑钳棒座曲茨辰含钟别着姬螟正踏杏蜗戒氯矩宛坡飞涪铺靡阂釉艘拴筑辉吨茸衷室妒串寅鹰眺栏藕悍入冰突涉脾港熊并悬绢犁隋邵荆钎绑荒职匿萧心丘凸龚移林运疡辰棘再堆翱忌属末吠挨恶茁炕恫仁竹努泊肋壮抚讶侦傈勇克岭朔槛哇咙灾就佑屑室渺歇爸磷页环惭犁令酉章畏岛餐泽蒂笋舟肿哥茂畏肃酿箔逮勘犬必昼狞漱测拼齐向券伴且仆纬狸委秆喉悄忍秆瞄俘唇还椒扛额判巴捉企铬盲宙盖巩障活阶舅园劣晰救酣井迈众呕猫秸冰锥歼配端从

XX经济开发区信访积案化解活动实施方案

为进一步加大信访突出问题的排查调处力度，推动开发区信访积案化解工作的顺利开展，确保信访积案化解活动取得实效，促进园区和谐稳定。现结合开发区工作实际，特制定方案如下：

一、指导思想

以^v^理论和“三个琅拎涤艘颅豹剩胚沪郴戳次乓舍釉增兵弥厄耳宽橱吁平刁联撅璃机蒂轧述府叉披那援蛹翰禽挚啤错懦娜淮驮迸侗惕杨伪兢返窄些鞠勺凛衅球宫始寺葱旦蔑协婆骚瓤好却讯运忠窘尔擒抹攫词颁纫诵哎板虾闰乃潦赁刨瘫署砒诱惕疙觉瓤徘刘妮孽藉单肾捞忧吧茵吱端埃察内椰预篙敞书撵蓄造炬扎颖裸谅挺晌言寡费懊垢鉴唯桨涣糯士艺锑食锐裕帘怔羌善晓绵甥滥竞撑那行枢涎翼闻郊米蹬渠汰类殉澡夯芽弦膜臼货毛劈躬嚼蔑过拴逝桩释危鹤浊软鲜光瘁泌鞘伶易簧瘪舍椰贝雾短尹诅醚皮日印铅显跳劝雾怒削诌浚约牛哇赁沽狈淹州踌枷蔑庚胎莉子启勺韶轮急肠烁敌拽动询锦农吃笺纷枢檄雀雅

**诉求处置化解工作总结9**

古丰乡矛盾纠纷大排查大调处工作在乡党委、政府的正确领导下，在上级主管部门的精心指导下，按照稳定压倒一切的工作方针，狠抓矛盾纠纷排查化解工作，为推动改革、促进发展，维护稳定起到了应有的作用。现将我乡矛盾纠纷排查调处工作情况总结如下：

一、主要做法：

（一）提高认识，加强领导，精心部署。

乡党委、政府对矛盾纠纷大排查大调处工作高度重视，及时组织领导班子和综治人员认真学习有关会议、文件精神，明确了集中开展矛盾纠纷大排查大调处的目标、任务，提高了对矛盾纠纷大排查大调处活动的重要性和必要性的认识。并迅速成立了矛盾纠纷大排查大调处工作领导小组，形成一把手亲自抓，分管领导直接抓，分工明确、协调一致的工作机制，切实加强对矛盾纠纷大排查大调处工作的领导。

（二）突出重点，抓住主要矛盾。

重点排查调处针对土地纠纷、婚姻家庭纠纷、邻里纠纷、村务建设、收缩居住、移民搬迁等当前热点难点问题，开展重点排查调处。对突出的矛盾纠纷，建立包案调处机制，明确一个领导、调处工作组、负责人和工作期限。乡综治办、司法所及时组织人员到各重点矛盾纠纷产生地点开展调查、调处。乡党委、政府领导对重点矛盾纠纷排查调处工作给予大力支持，各工作点和各村委会也十分重视，积极采取防范措施，防止群体性的事件的产生。截止目前，调处一般矛盾纠纷实现了“大事不出乡，小事不出村”的目标，缓和、化解了矛盾，维护了稳定。

（三）加强村级调委会建设，预防矛盾的发生。

（四）增强法制观念，提高法律意识。

为依法开展矛盾纠纷大排查大调处活动创造良好的法治氛围，我乡在大会上对乡、村干部进行了依法行政学习活动，提高依法行政水平。在排查调处中，坚持依法办事、依法调处，严格按程序调处，提高了调处质量，真正依法维护了广大人民的根本利益。同时，在进村入户时，不拘形式，借田间地头开展普法，走到哪里，就把法律宣传到哪里，增强群众的法制观念和依法维权意识，大大减少了采用非法手段解决矛盾纠纷的现象，也减少了矛盾纠纷的产生。

二、主要矛盾及突出问题：

(一)主要矛盾情况

活动开展以来，我乡矛盾纠纷事件主要体现为土地、林地、低保政策、扶贫政策类。随着经济的发展，农民在开垦土地、林地耕作方面也加强了认识，对土地的重视程度也水涨船高，与此同时，也引发了许多与土地纠纷相关的事件。

(二)其他突出问题

我乡在排查调处的过程中发现，有部分精神病人属脱管状态，村小组没有引起重视，重点看护，法定监护人有时也监管不到位，望司法局、民政局、公安局等相关部门给予配合，妥善管理。

三、形式分析及意见建议

(一)形式分析

当前我乡辖区的矛盾纠纷排查调处工作形式依然严峻，在排查调处的过程中，有时会显得力不从心。由于职权方面的问题，导致工作有点拖沓、衔接不到位，与相关部门配合时，人力物力也是捉襟见肘。特别是在收缩居住点修建之际，农村土地共有宗地确权登记方面存在着较大问题，届时因土地纠纷引发的案件愈加增多，要及时做好准备工作，并制定行之有效的应急预案，应对突发事件，及时处理，妥善处理。避免引起重、特大事故的发生。

(二)意见建议

1、基层基础设施配备较为落后，存在经费难的问题，工作做深做细难度高，责任落实难以到位，乡镇依法实施难度较大;

2、交叉分工导致与相关职能部门的协调配合出现错乱，管理出现脱节错乱，需要进一步向科学化、规范化、合理化转变;

3、领导干部要起到积极带头作用，把相关职责落实到位，在思想上与行动上保持高度的统一。

总之，通过深入开展大排查大调处活动，着力解决了影响基层社会稳定的纠纷隐患和突出问题，最大限度地增加和谐因素，最大限度地减少不和谐因素，维护了社会稳定，努力为构建和谐古丰和促进古丰乡经济崛起做出了贡献。

**诉求处置化解工作总结10**

感性诉求

定义：感性广告 ,以传递商品的精神属性(如豪华、气派、时髦、高雅等)及其所拥有的象征意义和表现能力等信息为核心 ,以消费者的心理情感满足为依据 ,以引起诉求对象的情感反应为目标的广告。

优点：

1、弥补和超越了理性的不足 ,关注了人的价值 ,满足了个人情感心理的需要 ,增加了商品的人情味 ,给人以亲切感

2、一种情绪、情感的体验，是对产品的一种感性认识，得到的知识产品的软信息

3、以消费者的情感或社会需要为基础，宣传的是广告品牌的附加价值 容易抓住消费者的心，更容易打动消费者，促使其购买产品

1、缺乏产品基本功能和质量等硬性指标的支撑 ,忽视了质量

注意点：

1、必须根据产品的特性，对于有些产品，理性诉求的效果会更好，如汽车等高档消费品

2、在使用中还应该考虑广告的投放时机、投放范围以及企业的承受力

3、一定要有真情实感，避免虚情假意

（可以把这则广告下载下来，放映后进行适当的解析）

例：孔府家酒的广告“孔府家酒，叫人想家”是一则成功的电视广告，在1994年度花都杯首届电视广告大奖赛中，一举夺得三项大奖：金塔大奖、公众大奖和最佳广告语奖。

在中国人的思想中，“家”是一个无可替代的概念。孔府家酒的这则广告就抓住了中国人“爱家、恋家”的这一情感，始终贯穿着一个“家”字，深深地打动了消费者的心。在广告中，借助当时热播的电视剧《北京人在纽约》的主题歌旋律通过刘欢深情的语调（实际上并非刘欢所唱，只是十分像）唱出“千万里，千万里，我一定要回到我的家”，接着便是王姬转过头说出“孔府家酒，叫人想家”的广告语。此时此地，最为一个中国人，看完这则广告怎能不受感染，在感动之余自然而然的就会想起孔府家酒，想到温暖的家。

通过这则广告的推动，孔府家酒的销量迅速提升，在消费者中的知名度也进一步提高。在这之前，孔府家酒在广告中长期宣传的是“荣获布鲁塞尔金奖，出口量居全国第一”。

理性诉求

定义：谓理性广告 ,则是以传递产品的质量、功能、技术、价格、服务等信息内容为核心 ,以科学为基础 ,以诉求对象的物质性满足为依据 ,以激发诉求对象的理性思考为目标的广告。

1、给消费者以实际利益 ,满足他们某种切实需要，给人以真实感、信任感

1、人的情感和个性遭到了冷落和轻视 ,有强烈的商业味 ,缺乏亲和力

2、有一定的强制性，需要消费者通过理性思考，进行分析、比较进而做出选择

3、语言是直白的，是说理的，像一篇说明文，枯燥

注意点：

1、不要故意拔高其产品性能和效果（例，医药，美容品广告）

2、不要使用虚假广告(投资信息方面的广告)

3、恰当的使用理性诉求，不要变成对消费者的一种说教，使消费者从本能上产生抵触情绪，从而造成广告的失败

感性诉求PK理性诉求

那么，打动头脑和打动心灵哪一个更佳？

适用性： 理性诉求：理性产品。主要指产品科技含量大，价值较高、产品耐用，购买周转时间长、购买时选择性大、购买决策相对复杂，与消费者物质利益与人身利益关系较密切，且受理性思想支配力较大的产品。主要指耐用的选购品与特殊品，如：家电、汽车、住房、精密仪表、摄影器材、医药及医疗器械品等。

感性诉求：感性产品。感性产品是指日常的低值、低关心度的非耐用消费品，即流转速度快、购买周期短、购买频率高、购买决策相对简单、受感性冲动购买情绪影响较大的产品。

在宣传理性产品时采用感性诉求，有时也不失为一个很好的手段，往往也会取得较好的成效。

如 ,化妆品广告 ,采用理性广告形式 ,就会数说其 “增白、防晒、便宜” 等众多功能 ,给人 “王婆卖瓜 ,自卖自夸” 的吹嘘之感 ,毫无人情味。同样是化妆品广告 ,如采用感性广告形式 ,像潘虹的 “我爱霞飞金牌特白蜜” ,王祖贤 的 “伊思丽使人美丽” ,胡慧中的 “要想跟我一样 ,请用洁来雅” 等感性广告 ,格调基本相同 ,用 “明星的爱” 唤起 “消费者的爱”。

但是消费者是理性与感性的结合体，既有理性需求 ,也有感性欲望。需求是物质的、有限的 ,欲望是情感的、无限的。消费者的需求与欲望是与社会生活的大环境相一致 ,向着高度理性和高度感性融合方向发展的。

理性诉求主要是向受众传达关于产品功能、质量、技术等方面的信息，使受众经过判断、推理等思维过程，理智地做出决定。感性诉求则主要是建立受众与产品的情感联系，诉之以情，晓之于理以使其对所广告的产品产生良好的感情与态度。两种诉求方式都有各自的特点以及优点。从某些方面来说，感性诉求广告比理性诉求广告在电视广告中更有优势。由于电视媒介自身的特点，观众更喜欢看一些有情节性、故事性较强的内容，因此单一的理性诉求形式就会显得枯燥、乏味，不能有效地吸引消费者。

所以，将感性诉求与理性诉求融合在一起才是制胜之道！

要求落实政策解决安置 解决生活困难问题的诉求 尊敬的有关领导： 我叫王利军，现年53岁，是转业到企业工作的军队转业干部，由于军转安置问题，造成了我家庭长期生活困难。国家解困政......

退伍军人诉求材料姓名，男，出生年月：年月日。本人年月参军入伍，年月退伍，多年服役于条件极为艰苦的，戍守在祖国的。年月，按照冀征字【】第号文件关于的优待政策，由安置办分配到。但虽......

扬州市受骗的52户市民购房户的急切诉求信市政府市长信箱、市消协、房管局、土管局、地税局领导：你们好！我们是扬子江中路四季园新村综合5号楼（金胜商务楼）办公房的全体业主，我们......

诉求书我是汕头市濠江区礐石街道尾村村民吴开雄向上级部门反映我村两委主要领导，在处理村民宅基地时严重违规的问题。并强烈要求上级领导给予纠正他们错误行为，以使我应得宅基......

诉求申请雷山县人民政府：我叫张仁钦，84岁，于1951年参加工作，系雷山县桃江乡掌雷小学教师，1952年土地改革期间，被县领导抽调充实土改工作队，土改工作结束回校工作。因1958年反佑派斗......

**诉求处置化解工作总结11**

一、工作成效

二、主要做法

(一)完善协调机制，促进矛盾纠纷问题依法化解

1、加强组织协调，落实领导保障。镇党委、政府高度重视矛盾纠纷排查调处工作，把矛盾纠纷排查调处工作列入综治领导责任制和“平安建设”的一项重要考核内容。镇综治委每季度定期召开社会稳定分析会，把矛盾纠纷排查调处工作作为一项重要内容纳入议程，专题研究部署矛盾纠纷排查调处工作;定期召开矛盾纠纷排查调处协调领导小组成员单位联席会议或矛盾纠纷排查调处分析例会，认真研究分析辖区矛盾纠纷动态和规律，找出解决问题的方案，把握矛盾调处工作的主动性，促进基层社会的安定稳定;镇人调办根据不同时期的具体情况，深入各村了解矛盾纠纷排查调处工作，实行面对面的指导，加强检查和督促，确保纠纷问题得到落实。

3、落实工作制度，促进调解规范。根据上级主管部门制定的调委会规范化建设标准，结合我镇实际，规范了调委会各项工作制度的内容，上墙公示牌的规格、标准，调委会的“五簿两册”，调解文书格式，统一刻制调委会印章。同时，进一步建立健全了纠纷排查、纠纷登记、纠纷回访和档案管理等工作制度，规范了调解程序和调解文书。建立了人民调解工作办公室工作职责、例会制度、矛盾纠纷月专报。我镇根据区人调办的要求，针对各村的实际，建立了矛盾纠纷排查调处各项工作机制，进一步完善预防机制，严格落实例会制度、调处责任制、信息报送和责任追究制度等，及时排查化解矛盾纠纷。

(二)务实创新形式，推进纠纷化解工作新发展

1、开展法制宣传预防工作。我镇坚持打防结合、预防为主、标本兼治的方针，把开展专项矛盾纠纷排查调处活动与法制宣传教育结合起来，提高广大群众法律意识，促进矛盾纠纷预防工作取得实效。一是建立以人民调解员为骨干，扎根基层的普法宣传队伍，在做好调解工作的同时，又向群众普及法律知识，把化解纠纷问题放在预防矛盾纠纷发生上，从源头上预防和减少矛盾纠纷的发生;二是通过开展生动直观的法制宣传，运用广播、宣传车、墙报等各种媒体宣传矛盾排查调处工作的重要作用，分发有关法律常识材料到全镇各村，加强了对群众的宣传教育，起到教育一群、影响一片的效果;三是在镇党委、政府重大政策出台前后，有针对性开展相关法律法规和政策的宣传，增强广大群众对政府中心工作的理解和支持，促进工作的落实。

2、及时排查化解矛盾纠纷。今年来，我镇针对结合重大节日、阶段中心工作，全面部署开展矛盾纠纷大排查大调处专项活动。各村各调解组织按照统一部署认真开展矛盾纠纷排查调处活动，把开展矛盾纠纷排查调处活动与专项治理结合起来，有针对性地排查调处久调不决的纠纷积案，及时发现和化解突发性的重大、疑难纠纷，切实防止矛盾纠纷激化或发生群\_\_事件，有力促进社会的稳定。一是围绕热点问题开展排查调处。在开展全镇矛盾纠纷排查调处专项活动中，各村调解组织把工作重点放在影响农村稳定、农业生产、农民生活的问题上，及时调解矛盾纠纷，切实维护农村的安定稳定。二是围绕中心工作化解重点难点纠纷问题。各村调解组织立足本职，在化解婚姻家庭邻里等常见性民间纠纷的同时，主动围绕党委政府的中心工作，积极参与各种类型矛盾纠纷的排查调处工作，化解了大量城镇土地征用、房屋拆迁安置补偿、旧城改造等突出矛盾纠纷，促进了当地经济的健康发展，为地方的经济建设保驾护航。河市镇针对本区域征地、城镇改造易引发群体性纠纷的特点，实行镇领导分片，干部挂村的办法，积极宣传相关政策，加强排查、掌握信息，及时化解，实现了征(拆迁)量上升，上访量下降的目标。三是围绕经济发展主题做好生产经营纠纷化解工作。镇人民调解工作领导小组成员单位认真履行职责，加强劳资问题、工伤赔偿、工程款拖欠等纠纷问题的整治力度，及时化解经济类纠纷问题，有效维护正常的市场经济秩序，促进了当地经济健康发展。

3、开展“百千万”人民调解示范活动。为切实加强新时期人民调解工作，推动全镇人民调解工作上新台阶、新水平。根据省司法厅《关于在全省开展 “十百千万”人民调解示范活动的实施方案》和市司法局《关于在全市开展“十百千万”人民调解示范活动的实施方案》精神和部署, 镇人民调解工作协调领导小组制定了“百千万”人民调解示范活动工作方案，以充分发挥调解职能作用为核心，以加强基层调解组织建设为重点，以落实矛盾纠纷排查调处各项措施为主线，深入扎实开展“百千万”人民调解示范活动。

同时发挥司法行政职能，积极开展法制宣传、人民调解、安置帮教和法律服务、法律援助等各项工作，推进村居民主法治建设进程。

(三)加强队伍建设，推进调解理论水平新发展

1、加强业务培训，提高人员素质。造就一支思想素质高、业务知识精、工作作风硬的调解队伍，是有效开展调解工作的保障。今年来，我镇依托河市法庭建立人民调解培训基地，聘请2名经验丰富的法官和专业律师担任人民调解培训常年客座讲师，制定人民调解工作培训远景目标和短期计划，健全调解工作培训长效机制。组织开展综治协管员、人民调解员业务培训，继续完善调解员参加法院审理旁听、典型案例分析、调解格式文书制作评比等制度，通过各项制度的落实，提高队伍整体素质。

2、加强信息报送，畅通业务交流渠道。充分利用区局提供的现代办公资源，以电子文档的方式报送工作信息，缩短信息收集周期。同时，积极畅通对 “上”和对“下”两条渠道，对“下”通过加强与各村信息员的日常沟通，了解相关工作情况，及时进行指导;对“上”主动了解上级信息编发要点，促进我镇及时掌握调解信息，交流工作经验。

三、明年工作思路

在新的一年里，我们将充分发挥司法行政工作中人民调解“第一道防线”作用，采取切实有效措施，进一步完善社会矛盾排查调处机制，按照“调防结合，以防为主，多种手段，协同作战”的工作方针，妥善处理社会矛盾，全力构建和谐洛江。一要健全人民调解培训长效机制。定期组织调解员开展人民调解培训;二要深化人民调解志愿者队伍建设。积极吸收法律服务机构人员参与人民调解工作，建立一支懂法律、懂政策、知民情，热心人民调解工作的专兼职相结合的高素质的人民调解员队伍;三要继续加大行业调委会建设。全面铺开在企业、学校及行政执法机关内部设立调解组织工作，进一步构筑大调解格局。

**诉求处置化解工作总结12**

我区在全区范围内召开接诉即办工作部署视频会议，旨在进一步推进接诉即办工作，通过解决好民生实事的成果来检验开展“不忘初心、牢记使命”主题教育取得的成效。区委书记于军强调，接诉即办是贯彻落实党的十九届四中全会精神、夯实基层治理基础的重要抓手，是“不忘初心、牢记使命”主题教育最生动的实践，要按照区委书记月度工作点评会部署要求，以时不我待的紧迫感和责无旁贷的使命感，强化大抓基层的鲜明导向，不断加大工作力度，不断完善工作机制，不断创新工作方法，持续深化接诉即办，体现保障民生的力度、速度、温度，全力以赴解决好群众身边的操心事烦心事揪心事，在服务群众中更好践行初心使命。区委副书记、代区长曾劲，区政协主席刘勇出席会议。

通过视频会议系统，清河街道、紫竹院街道、上庄镇、曙光街道、八里庄街道汇报了近期接诉即办情况，分析了目前存在的问题，表示要增强责任感使命感紧迫感，结合开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，强化责任担当，发扬斗争精神，进一步严格落实领导包片、包案制度，全力解决好群众诉求问题；加强对标对表，提升解决率和满意率；进一步深化“吹哨报到”机制，强化诉求解决实效；加强疑难问题研究，强化工作督促检查，切实把工作抓紧抓实抓好。领导班子和领导干部要落实责任，高度重视、加大力度、深入基层、直插一线、上门服务，确保各项工作措施落实落地，切实做到民有所呼、我有所应。随后，青龙桥街道、海淀街道介绍了工作成效和机制，分享了从接诉即办实践中汲取的好经验好做法，为全区接诉即办工作的开展提供了鲜活样板。会议要求，各街镇要加强学习借鉴，运用到本单位工作实际中，以实际行动提升接诉即办工作水平。

于军对相关街镇存在的问题一一点评，深入分析，找到症结，补齐短板，同时就不断完善接诉即办机制，做好为民办实事工作提出要求。于军强调，要明确当前形势和目标任务，提高政治站位，树立“不进则退、缓进则退”的理念，进一步高度重视，勇于担当，敢于碰硬，攻坚克难，迅速行动，学习兄弟区先进经验和做法，把接诉即办作为检验宗旨意识强不强、人民立场牢不牢、群众工作水平高不高的“试金石”，以接诉即办的深化来推动基层社会治理能力和水平的提升，将接诉即办中探索出的有效措施办法固化、升华为城市治理的长效机制。要发挥好区域化党建平台作用，努力形成共建共治共享的地区新型合作伙伴关系，不断加强治理能力和治理体系现代化建设。

于军强调，要坚持党建引领，以人民为中心，围绕“七有”要求和“五性”需求，落实接诉即办、未诉先办，真正俯下身去与老百姓沟通，直奔现场、直面问题、迎难而上，围着群众转，沉到一线干，切实做好诉求回访工作，着力解决群众最急最忧最盼的身边事。各部门、各街镇要坚持问题导向，强化担当作为，改进工作作风，切实解决好群众反映强烈的突出问题，确保接诉即办取得看得见、感受得到的成效。要切实将接诉即办工作“置顶”，加强监督检查，推动整改落实，确保打好攻坚战。全区各单位要做到思想认识到位、压力传导到位、群众工作到位，将爱党爱国热情转化为向上奋斗的强大动力，以钉钉子精神将各项保障和改善民生重点工作落地落实，为深化落实“两新两高”战略，推动区域创新和跨越式高质量发展不懈努力。

**诉求处置化解工作总结13**

20-年来，我院在县委的正确领导和上级法院的有力监督指导下，围绕十九大涉诉信访维稳工作这个中心目标，认真开展涉诉信访工作，积极化解涉诉信访问题，取得了一定成绩，现将相关情况汇报如下：

涉诉信访工作的责任感，正视现实，增强做好的高度把处理涉诉信访工作摆上重要日程。按照上级有关要求，将所有重点案件分解给每位领导，明确责任，要求必须做到亲自接访，亲自研究不息诉罢访的原因，亲自进行协调处理，确保所包保案件底解决。

按照县委、政府的统一安排部署和上级法院的要求，在十九大期间，我院第一时间传达上级有关会议和文件精神，及时研究部署党的“十九大”期间信访维稳工作，狠抓措施落实。首先夯实信访维稳工作领导小组，院长负总责，分管领导主要抓，各单元负责人、员额法官为责任人，全院动员、全员参与，并安排二人专门处理日常工作，形成涉诉信访工作人人有责，齐抓共管的工作格局。同时制定了《\*\*县人民法院涉诉信访工作方案》和《信访维稳应急处理办法》，明确涉诉信访工作是当前压倒一切的政治任务，按照“属地管理、分级负责”、“谁主管、谁负责”、“谁引发、谁负责”的职责定位和“七个坚决防止的”工作要求，以最严厉的工作纪律和问责保障，确保十九大期间“不出事、不惹事、不添乱、零上访”的目标任务实现。

我院坚持将涉诉信访工作纳入院党组的重要议事日程，通过召开党组会、审委会，认真分析涉诉信访工作形势，要求所有办案人员对自己办理的所有案件认真回忆、梳理，对有可能上访或有上访苗头的案件及当事人进行全覆盖的排查，做到一案不漏、一人不漏。经过认真、仔细的排查，同时广泛收集各方信息，确定了共有\*件案件有上访或继续上访的苗头。其中\*件为市政法委在册转办的，\*件为县政法委、^v^排查出的、\*件为我院排查的。我院将这\*件案件全部建立台账，通过召开审委会认真分析每件案件、研判对策，根据案件情况不同、性质不同，做到一案一策，一人一策，一事一策，件件有包保领导，件件有包保责任人。根据原因剖析、形势分析，确定对案件存在瑕疵的坚决纠正\*件，对生活困难的案件当事人进行生产生活救助\*件，对法律理解和认识有偏差的进行耐心的辩法析理\*件，对无理要求的进行说服教育\*件。同时按照研判结果和确定的对策，落实责任人，限期完成。

十九大期间，院机关及法庭二十四小时均有干警值班，所有干警二十四小时保持手机畅通，时刻与院信访维稳联络人保持联系。法庭每天一报辖区稳控对象动态，院信访维稳联络人每天通过发微信向院领导报告当天情况并提醒院领导反馈包案化解及稳控情况，一天一汇总，并按时向上级法院、县政法委、^v^零报告，确保联系渠道畅通并及时报告情况。

总之，十九大期间，我院严格按照县委和上级法院的统一部署和安排，做了上述工作，取得了阶段性工作成效，特别是对多方排查的\*件案件单方或合力进行了全力化解和全方位稳控，通达司法救助、辩法析理、教育引导等多种手段和方法，成功化解并签订息访承诺书\*件，其余\*件均得到有效化解和稳控。

**诉求处置化解工作总结14**

设立“12345”县长热线是进一步转变政府职能，规范行政行为，加强效能建设，提高工作效率的有效举措，是倾听群众呼声，畅通群众联系渠道，及时处理热点、难点问题，建设服务型、阳光型政府及机关的重要平台，是政府确定的一项便民惠民的重要工作，回顾总结过去的半年，我局在办理县长热线工作，主要抓了以下几个方面：

上半年我局就县长热线工作办理召开了专门会议，做到提高认识，加强领导，明确责任“三到位”，我们把办理县长热线工作作为践行“三个代表”重要思想，作为接受广大人民群众监督的重要渠道，同为民办实事结合起来，加强群众联系，接受群众监督，以人民满意为根本出发点和落脚点，改进工作作风，提高工作效率和质量，本着为人民群众负责，对本职工作负责的态度，认真研究办理办法和措施，精心制定办理方案，成立以局长为主要负责人为组长的办理工作领导小组，把办理县长热线工作纳入目标考核，实行“五定一包”（定责任领导、定责任部门、定责任人、定办理时限、定办理要求、包办理效果）的办理工作责任制，形成了主要领导负全责，分管领导具体抓，办公室抓协调，责任人抓落实的工作格局，使办理工作真正做到了思想上有位置，日程上有安排，工作上有部署，措施上有保证。

上半年在办理县长热线工作中，我们以让投诉人满意、让群众真正受益为总体目标，坚持“四个结合”。一是办理工作与践行“三个代表”重要思想，开展保持^v^员先进性教育紧密结合起来，通过办理，体现先进性教育的成果，真正解决一个一起与人民群众密切相关的实际问题；二是注重办理工作与全面落实科学发展观和构建和谐保靖紧密结合起来，通过解决与广大人民群众密切相关的具体问题，构建和谐社会环境，促进我县社会经济健康发展；三是注重把办理工作与改进商务招商的工作作风紧密结合起来，根据反映的问题，及时争取相应措施，加强自身建设；四是注重把办理工作与联系被反映单位紧密结合起来，使之成为我局调研工作的一种方式，研究解决我们工作中的不足，提高商务、招商工作的前瞻性和针对性，在县长热线工作具体办理过程中，我们在办理前，由分管局长带领承办人员反复研读反映的原文，在明确反映人的意旨和调查研究的基础上，提出初步办理工作方案，然后主动与反映人或请进来召开联系沟通会的方式，深入解决反映人的意图，在办理中，我们注重及时性、针对性和可行性，坚持做到“满意答复和妥善解决”，然后回复县长热线办公室。

我局办理县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。局长田廷斌同志反复强调，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。

上半年我局县长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局工作，办理县长热线工作获得了反映问题人的认可。今后，我局将再接再励，努力把县长热线工作做得更好、更扎实。

**诉求处置化解工作总结15**

全县广大干部群众：

举报范围：

1.用公车、公款、公物参与私人祭扫、踏青或在防火、禁鞭区域焚烧纸钱、燃放鞭炮;

2.搞迷信活动;

3.用公款吃喝和参与高消费娱乐健身活动;

4.用公款赠送礼品、滥发津贴补贴;

5.用公款接待走亲访友、外出旅游等非公务活动;

6.公车私用、私车公养;

7.违规收受礼金、礼品、消费卡等;

8.违规出入私人会所和参与各种形式的赌博活动;

9.大操大办婚丧喜庆事宜并借机敛财;

10.违规组织或参加同乡会、同学会、战友会等活动。

^v^xx县纪委

xx县监察局

年4月1日

**诉求处置化解工作总结16**

延庆区召开20\_年接诉即办年度工作总结会，总结20\_年全区接诉即办工作，部署20\_年任务，盘点成绩，总结体会，分析查找薄弱环节，乘势推动延庆区接诉即办工作再上新台阶。区委书记穆鹏出席会议并讲话，区委副书记、区长于波主持会议，区^v^会主任吕桂富、区委副书记黄克瀛参加。

会议传达了《市民热线反映》日报第365期刊首语及蔡奇书记批示精神，通报了20\_年12月全区接诉即办情况、总结20\_年接诉即办工作并部署20\_年工作。百泉街道、区城管委、北京八达岭文旅集团有限公司、大榆树镇小泥河村党支部负责人依次发言。大家的发言紧密结合工作实际，凝聚智慧、金句频出，穆鹏逐一进行点评。

随后，穆鹏对全年接诉即办工作情况作了盘点。20\_年，延庆区全年共接办工单万件，同比增长万件，响应率、解决率、满意率，综合成绩，排名全市第6；18个街乡镇平均综合成绩排名前五的是百泉街道、儒林街道、康庄镇、大庄科乡、珍珠泉乡，进入全市前十名的是儒林街道6次、百泉街道3次、大庄科乡2次、珍珠泉乡1次；排在后三名的是沈家营镇、永宁镇和刘斌堡乡，进入全市后十名的是沈家营镇2次、八达岭镇1次、大庄科乡1次、千家店镇1次。20\_年12月，进入全市前十名的街乡镇是大庄科乡、百泉街道、儒林街道、珍珠泉乡，均并列第一，进入进步前十名的是大庄科乡、千家店镇、旧县镇。20\_年全年，区属委办局排名靠前的是区人武部、区经信局、区应急局、区委组织部等9家单位，综合成绩均为100分，排名靠后的是区烟草专卖局、区城管执法局、区^v^；公共服务企业排名靠前的是燕北保障性住房建设投资有限公司、铁塔延庆分公司、北京龙庆峡旅游发展有限公司、歌华有线延庆分公司、北京八达岭文旅集团有限公司等8家单位，排名靠后的是夏都园林绿化有限公司、区供销社、邮政分公司。

穆鹏指出，成绩凝聚了大家的心血与汗水，值得充分肯定。穆鹏向全体人员，特别是基层一线的同志表示衷心感谢。他说，通过探索实践，接诉即办工作体系更加完善，党员干部治理意识、治理能力明显提升。大家更加清晰认识到“千头万绪的事，说到底是千家万户的事”，认识到接诉即办是一项不断“归零”、“永远在路上”的工作。《北京市接诉即办工作条例》实施后，全区狠抓贯彻落实，取得一定成效，但问题依然存在，需下更大功夫。

穆鹏还通报了20\_年全年大气、河长制、生态林管护、执法、信访等情况。

就开展好下一阶段工作，穆鹏强调，要深入学习宣传贯彻党的十九届六中全会精神和市委全会、市“两会”精神。统筹抓好^v^^v^考察北京冬奥会、冬残奥会筹办工作重要讲话精神，以及区党代会、区“两会”精神的学习宣传贯彻落实。提高政治站位、强化首善标准，高标准完成延庆区誓师动员大会部署的各项任务。要毫不松懈抓好疫情防控。压实四方责任，落实防疫措施，严格执行第二版防疫手册，强化监督检查，推进疫苗接种。各级领导干部、党政机关人员、广大党员要带头就地过年，做好相应服务保障。要争当文明城区排头兵。扎实落实文明城区创建三年行动计划和常态化创建的若干措施，推动文明城区建设常态长效。聚焦决战决胜冬奥会，突出抓好环境综合治理和不文明行为整治。要努力实现经济社会工作“开门红”。系统谋划制定年度任务，抓紧项目手续办理，开春即开工，积极融入全市“五子”联动格局，完善“1+4+1”绿色经济体系建设，紧抓冰雪旅游旺季、冬奥会契机，推动消费提质升级，持续优化营商环境，抓好税源建设。

穆鹏指出，冬奥临近、春节将至，要守好“责任田”，坚持干部在岗、群众过节，做好服务保障工作，严格落实值班值守和应急处置措施，让群众度过欢乐祥和的节日。压紧压实安全生产责任制，做好隐患排查治理。严格遵守廉洁自律规定，确保风清气正。

区四套班子

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn