

# 最新村级民生工作总结(通用10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 村级民生工作总结篇一

第一条为接受群众监督，密切日照市城市管理行政执法局和群众的联系，促进勤政、廉政建设，根据《信访条例》，结合本局工作实际，制定本办法。

第二条投诉监督科负责举报、投诉案件的指导、检查、监督工作。群众举报和投诉案件由投诉监督科或综合执法大队(中队)受理。所受理的举报和投诉包括本局执法人员在执法过程中的违纪违法行为及当事人的行政违法行为。

第三条对于群众举报、投诉反映的问题，必须严肃认真、正确处理；实事求是，秉公办案；不徇私枉法、不推诿敷衍、不拖延积压，积极为群众排忧解难。

第四条本局通过以下渠道接受举报和投诉：

- (一)群众来电、来信及来访；
- (二)其他有关部门或组织移交的举报和投诉；
- (三)其他渠道转来的举报和投诉。

第五条本局的通讯地址、举报、投诉电话及电子邮箱应向社会公布。

第六条处理举报或投诉的程序：

(一)对所有举报和投诉均要认真做好登记、编号工作。

(二)对不属本局职权范围的举报和投诉，不予受理，但应做好解释工作。

(三)举报、投诉案件中，凡涉及本局执法人员在执行公务中的违纪违法行为，一律由投诉监督科受理。

(四)投诉监督科受理的举报和投诉案件，凡涉及当事人的行政违法行为，可交给综合执法大队(中队)办理。综合执法大队(中队)必须依法办理，并把办理情况上报投诉监督科。

(五)综合执法大队(中队)所受理的举报、投诉案件中，牵涉面广、影响较大、综合执法大队(中队)认为难于处理的，应向投诉监督科报告。

(六)上述要转送或移送的举报、投诉案件，投诉监督科自接到举报、投诉案件之日起24小时内把案件交给有管辖权的部门。

(七)对涉及本局执法人员在执法过程中有违纪违法行为的，举报、投诉案件，经查属实的，本局依照有关规定给予教育或纪律处分；构成犯罪的，移送司法机关处理。

(八)对涉及当事人行政违法行为的举报、投诉案件，经查属实的，应立案处理。

(九)综合执法大队(中队)办理投诉监督科交办的举报、投诉案件，应当在结案后2日内把处理情况(包括答复情况)送交投诉监督科。

(十)做好举报和投诉的答复工作。信访部门转来并要求答复的和有署名且留有地址或电话的举报、投诉，投诉监督科必须在办结之日起3日内答复批转部门或举报、投诉人。

(十一) 举报投诉案件办结完毕，应将投诉案件和有关资料归档保存，并在原登记簿上注明处理结果，以便查存。

第七条对重大案件或短期内难于解决的投诉问题，应及时向有关领导汇报，说明情况。

对本局不能单独处理的问题，应主动与有关部门联络，商请他们协助处理。

第八条综合执法大队(中队)应在每月底向投诉监督科报告受理群众举报或投诉案件的查处和回复情况。投诉监督科汇总后进行通报。

第九条投诉监督科对综合执法大队(中队)受理群众举报或投诉工作进行检查、考核，并列入岗位责任制评比考核内容。

第十条本办法自下发之日起执行。

## 村级民生工作总结篇二

20xx年我医院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区xxx的大力支持下，牢固树立信访工作无小事，群众利益无小事的思想，在信访情况复杂、任务繁重、工作难度增大的情况下，面对巨大的信访压力，特殊的xxx面，不回避、不退却、不推诿，始终围绕党工委的工作中心，全力维护社会稳定，信访工作取得了较好地成绩。

随着改革深化和利益格局的`调整，社会矛盾日益增多，信访工作也遇到了许多新情况、新问题。面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。医院党工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，多次在党政联席会议上研究加强信访工作的措施，将突出的矛盾纠纷及群体性件解决在基层、解决在萌芽状态。

根据区委、区政府的指示精神，结合医院实际，医院党工委、办事处认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出“小事不出村（居）委会，大事不出医院”的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上集体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作“一票否决制”。

认真开展“三大”走访活动，加大矛盾纠纷化解力度。今年我们以“三大”走访活动为契机，对医院非正常上访人员和信访老户进行了梳理，召开了专题会议进行研究部署，同时按照上级的要求和统一部署，多措并举，多方联动，逐案进行化解攻坚，努力做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处置到位，确保实现化解目标，创造出更加和谐稳定的发展环境。

对群众来信，着重把好三个关：一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主管领导阅批，尽快落实，由医院班子直接包案。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重复信访；重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

一是坚持“谁主管、谁负责”、“属地管理”和“分级负责、归口办理”的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市赴省进京集体上访和群体性件的发生，维护了医院和谐稳定的社会环境。

## 村级民生工作总结篇三

第一条为规范我司客户投诉管理工作，提高投诉处理工作效率，保障客户投诉得到及时有效处理，维护我司的良好形象，特制定本办法。

第二条本办法中所称的客户投诉，是指我司工作人员在为客户办理业务过程中，客户对工作人员的服务态度、服务质量以及对我司所提供的业务产品、业务流程、服务环境、服务设施设备等不满意，通过我司各受理电话、各部门、客户意见簿、服务质量监督员、新闻媒体、举报信件等渠道向我司提出的现场或非现场意见、建议或投诉。

第三条本办法适用于我司所有从业人员。

第四条各一级支行、营业部（以下简称一级行部）设置“客户援助电话”，银行卡（电子银行）部设置“客服热线”，人力资源部设置“服务监督电话”，各受理电话公布于营业网点，明确专人负责，保证24小时接听客户投诉。形成客户援助电话、客服热线、服务监督电话三级联动的格局，各级电话均可接听客户投诉，并做好相关记录，及时反馈至服务监督电话。

（一）客户援助电话：负责接听客户投诉，处理本级客户投诉。

（二）客服热线：负责接听客户投诉，将客户投诉转至客户援助电话或服务监督电话处理。

（三）服务监督电话：负责接听客户投诉，处理全行客户投诉，酌情回访客户。第五条客户投诉按照业务类别实行“对口处理、分工负责”的管理体制。（一）总行人力资源部负责全行客户投诉的指导、协调、督促等工作，总行优质服务工作领导小组具体负责全行客户投诉的调查、甄别和处理工作。

(二) 总行各部室负责本条线业务范畴的客户投诉的协调处理工作。(三) 一级行部为本级服务管理部门，负责对客户投诉涉及相关部门、网点关系的协调，并全程督促相关部门、网点在时限内进行处理。

(四) 各营业网点负责处理职责范围内、相关部门或通过服务监督电话和客服热线转接、信访等客户投诉的调查和协助处理工作。

(五) 对客户投诉涉及纪检监察室处理的内容，由总行纪检监察室负责调查处理。

(六) 由于服务工作差错被媒体曝光的，由总行人力资源部会同相关业务部门，按照规定对责任单位和责任人进行调查处理。

(七) 各支行、各部室，要安排专人负责客户投诉工作，并建立客户投诉登记制度、重大投诉报告制度和处理结果反馈制度。

第六条客户投诉分为有效投诉和特殊投诉。

有效投诉：由于员工主观原因或我司网络、产品、流程及其他硬件方面存在缺失，给客户造成精神上和物质上实际损失，并对我司形象和信誉造成不良影响的客户投诉。

特殊投诉：经过总行相关部门调查取证判定的在操作规范情况下所发生的客户投诉，以及其他与事实不符的投诉。第七条受理客户投诉工作程序及处理时限。(一) 营业网点直接受理的客户投诉。

1. 投诉登记。营业网点接到客户的现场投诉后，要耐心听取客户投诉，对投诉情况进行详细登记（详见附件），积极做出正面解释，不要与客户争论，避免矛盾激化产生不良影响。

同时应把客户请离业务区，尽可能减少负面影响，网点负责人要主动出面调解（网点负责人不在场的情况下，可由会计主管或大堂经理出面调解），进行个别处理；若超出处理权限，应及时转交给本级服务管理部门处理。

2. 投诉调查。通过询问当事人、查阅查看相关资料和现场录像，了解客户投诉的原因，并做好相关记录；涉及重大责任事故或案件时要及时上报，并注意保密。

3. 投诉处理。属营业网点内处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要上级部门协调解决的问题，应及时报告本级服务管理部门。现场投诉属有效投诉的，应当场向客户赔礼道歉，取得客户谅解；属特殊投诉的，也应耐心做好客户的解释疏导工作，不可顶撞客户。

4. 投诉反馈。由营业网点负责处理的投诉，可即时回复的即时回复，不能即时回复的，应在一个工作日解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至一级行部及总行。

## （二）一级行部及客户援助电话受理的客户投诉。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点或自行处理，查明原因，分清责任，重大问题应报服务监督电话。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。内解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及总行。

5. 投诉总结。一级行部要帮助被投诉的单位和个人认真总结，

找出不足，不断改进，避免类似事件再次发生。

(三) 客服热线受理的客户投诉。接到客户投诉后，要认真对投诉情况进行登记，根据情况及时转至客户援助电话或服务监督电话。(四) 服务监督电话受理的客户投诉。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点、客户援助电话或自行处理，重大问题报总行优质服务工作领导小组。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。对重大的投诉问题及时向监管机构报告。

4. 投诉反馈。属总行协调解决的客户投诉，由服务监督电话负责协调，指定主办单位及协办单位，在三个工作日内解决，并将处理结果回复客户（对暂时不能解决的投诉要明确给出承诺解决时限）；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及一级行部。

5. 投诉总结。帮助被投诉的单位和个人认真总结，有必要全行通报、吸取教训的要及时通报；有改进服务和具有管理价值的，要及时向相关业务部门反馈，进一步修订完善我司服务和管理制度。

(五) 其他业务部门受理的客户投诉，可按照上述工作流程进行，属部门内部处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要服务监督电话协调解决的问题，应及时报告。

(六) 客户投诉处理可采取处理单或电话联系的方式进行，处理时限以处理单送达或接到电话通知之时算起。超出期限造成影响或损失的，要追究相关单位、人员的责任。投诉处理

传递时限为：本部门不能解决的投诉应在1个小时内传递，接到处理任务的部门应在两小时内启动工作。

第八条在投诉处理过程中严禁出现以下情况：（一）与客户争吵、谩骂客户。

（二）让客户有受轻视、冷漠或不耐烦的感受。（三）强行让客户接受处理结果。

第九条客户投诉处理中各相关单位、人员应尽职尽责，密切配合，不得积压、推诿和拖延。处理过程中，需其它部室、其它营业网点配合的，应及时提供有关资料或信息，积极协助，不可推诿、拖延。因客户投诉引起一级行部之间、营业网点之间服务争议的，由上级服务管理部门负责协调处理，一级行部、营业网点要执行上级服务管理部门的协调处理结果。第十条对有效投诉，按以下规定处罚：

（一）对因服务态度恶劣或服务效率低下而导致客户投诉，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以100元至1000元的罚款。

（二）对因违规操作而导致客户受损，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以200元至2000元的罚款。情节严重的，对相关人员按有关规定给予行政处分。

（三）对被新闻媒体曝光、监管部门问责，给我司声誉造成严重不良影响的单位和个人，经调查情况属实的，往上追究两级领导责任，直接责任人扣发绩效工资，对相关责任人、网点负责人及其上级服务主管部门负责人分别处以300元至3000元的罚款；对服务质量特别差的员工，要予以下岗，造成重大损失或恶劣影响的，要开除或责令辞职。

第十一条客户投诉处理中出现争议的问题，可向总行工会提

请申诉。第十二条本办法由总行人力资源部负责解释。

第十三条本办法自印发之日起开始执行。附件□xx银行客户投诉处理单 附件: xx银行客户投诉处理单 受理时间: 年月日时分 (星期)

## 村级民生工作总结篇四

严格按照《信访条例》和相关文件精神,紧紧围绕促进经济发展、维护社会稳定大局,干部职工统一思想,明确责任,将信访工作作为一项重要工作纳入到全局工作议程。根据人员变动,及时调整综治信访工作领导小组,定期召开信访工作会议,对新形势进行研究,对具体工作进行安排部署,有效地杜绝了群访、越级访、重复访等发生。

### (二)建立健全信访工作管理机制

1、完善服务大厅值班长制度。安排各部门负责人在社保服务大厅进行值班接访,现场解答群众咨询,引导服务对象办理社保业务,及时化解窗口工作人员与服务对象之间矛盾,避免群众反映问题复杂化和扩大化,有效地减少了因社会保障问题引发的信访。

2、建立健全首接办结制度。简化群众信访问题解决程序,细化信访事项处理流程,提高信访事件处理、办结和信息反馈效率,提高群众满意度,避免重复访、越级访的发生。

3、加强重大事项评估制度落实。制定了《关于明确社保局重大事项社会稳定风险评估工作评估主体的通知》,明确了评估事项、评估责任,及时发现存在重大矛盾纠纷隐患的事项,并及时做好调研、制定应急预案等工作,防止矛盾纠纷发生和扩大,提高应急效率和处置力度。

4、严格举报投诉处罚制度。信访接待、受理、办结、回复实

行责任制，严格做到登记受理不缺位、调查处理不拖沓、总结回复不延时，公布投诉咨询电话，确保与群众联系通畅。

5、完善信访事项登记回访制度。对涉及重大事项的信访事项，信访件、信访人基本信息、处理结果、回复件进行登记保存，并在办结后对信访人进行电话回访，必要时处理部门可约见信访人。

### (三) 强化措施，严抓落实

信访工作中，我局要求经办人员以热情接待，认真办理，及时反馈的服务态度，切实提高信访事项处理效率，确保信访人员满意程度，提升信访工作质量。

1、做好社会保障工作，信访源头预防到位。一是积极开展社保政策法规宣传，通过发放宣传资料和基层开展宣传等方式，让群众懂得法律、明白政策；二是认真落实社会保障政策，开展社保经办人员业务培训，保证各项工作按规章制度办理。

2、增强服务意识，信访工作制度落实到位。一是要求社保经办人员强化服务意识，对来前来办事的群众要热情周到；二是落实信访责任制、舆论处罚制、首接办结制等行房制度；三是将信访工作纳入到各部门和个人的考核当中。

3、加强纠纷排查，信访举报处置到位。一是开展矛盾纠纷排查工作，定期对各项工作开展矛盾纠纷隐患排查，及时发现问题，解决问题；二是明确信访责任，规范信访事项处理程序，确保信访工作不拖沓，及时处理和反馈。

(一) 继续加强对信访工作的领导，落实各项责任制度。继续将信访工作纳入到2019年重要工作当中，定期召开信访工作和矛盾纠纷排查会议；进一步强化工作责任制，落实责任追究制；落实好陪同党政领导接访工作，协调配合相关单位对群访群众事件处置工作。

## 村级民生工作总结篇五

xx社区认真贯彻“十八大”精神，以“三个代表”重要思想为指导，以创建平安为主线，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，坚持“打防结合、预防为主”的方针，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。现将矛盾纠纷排查调处工作总结如下：

加大矛盾纠纷排查调处力度，主动预防和有效化解各种社会矛盾纠纷，依法调解、以情调解、公平解决纠纷。在调解工作中，司法调解员擅于运用亲情、友情等讲道理、讲法律，使情、法、理有机地结合，达到化解纠纷的目的，并耐心、细致、公正的进行调处，化解了多起矛盾纠纷、积怨，调处成功率达95%。

20xx年共排查调处矛盾纠纷共7起，及时有效的把各种社会矛盾化解在基层，处理在萌芽状态。

由于排查调处工作涉及面广、情况复杂，为更好地做好排查调处工作，根据社区党委研究决定，成立了维护稳定工作领导小组和突出问题重点整治领导小组司法所作为牵头单位，每月到各个小区进行一次矛盾纠纷大排查大调处，所有社区群众在遇相关情况下可随时向维稳组调解组反映、汇报。为构建平安和谐的xx社区做出了积极的贡献。

即每半年组织召开综治调解专干培训、交流会议，由司法所主持，各村调解委人员参加培训，对本月的纠纷排查调处情况进行汇报、交流。并通过会议交流形式对调解人员进行政治思想、业务知识和调解能力培训，提高其综合素质，更好的开展人民调解工作。

总之□xx社区深入排查调处矛盾纠纷，把矛盾纠纷隐患解决在萌芽状态，抓早抓小抓苗头，努力提高矛盾纠纷调解成功率，

确定社会政治稳定，在下一步的排查调处工作中将继续努力。

## 村级民生工作总结篇六

二、认真接待群众来电、来访。对群众来电、来信、来访能认真对待、及时处理，并对上访内容作详细记录，处理意见能直接答复来访人员。

三、能认真处理群众来信。群众来信由办公室分管的副主任负责，做到及时拆阅、登记、阅处。

1、能直接回复的能尽量回复，涉及到招生、人事、教学、实习、后勤服务等方面的信件，能及时转送有关职能部门处理。

2、对于反映学校工作中存在的问题，做到件件有着落。重大问题能提出处理意见再报校领导阅示，对阅示落实情况有检查、记录。

3、来信中提出需要帮助的合理要求，能尽量给予帮助。

4、信访事项一般能在自受理之日起15日内办理完毕。

四、设立的校长信箱由办公室主任按时开启，来信能及时登记，尽快阅处，处理意见能直接答复来信人。

五、做好有关信访、维稳材料的上报工作。能按照上级的要求，做好矛盾纠纷排查化解工作，以及综合治理维稳工作，每月及时上报《矛盾纠纷排查化解情况统计表》，以及信访积案排查登记表。本学期学校未发生不利学校稳定的事件，也无信访事件。

一、加强学习，提高认识，增强责任感

纪检监察信访举报工作既是反腐\_\_的基础性工作，也是党和

政府信访工作的重要组成部分。做好信访工作，有利于规范信访工作秩序和社会稳定，有利于及时发现与化解矛盾纠纷和信访突出问题，有利于保障人民群众依法行使检举、控告、监督等民主权利和维护自身的切身利益，有利于推动党风廉政建设和反腐败斗争深入开展，对促进社会和谐具有十分重要的作用。我们认真组织有关人员认真学习了新的《信访条例》、今年三月制订的《中央关于进一步加强新时期信访工作意见》和今年3月27日召开的第六次全国信访工作会议精神，认真学习中央领导同志关于做好信访工作的一系列重要指示精神，学习领会精神实质，准确把握新时期信访工作的指导思想、目标任务和各项要求，切实把思想和行动统一到中央要求上来，充分认识信访工作的职能作用，为党的xx大胜利召开创造了良好的社会服务环境。

## 二、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作

- 1、领导重视，积极参与信访举报工作的指导。定期召开信访工作会，研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题及时提出改进措施。局领导认真做好信访件的批示和亲自接待来访，到目前为止，我局主要领导参与重要信访件研究会议4次。
- 2、坚持领导接访日制度，做到随接访随办理，使信访问题得到及时妥善处理。做到有问题早知道，早预防，早处理。
- 3、建章立制，强化制度管理。按照领导要求，信访室年初制定了xx年信访举报工作计划，要求各学校做好校务公开、师德师风建设等工作，校长做好管理工作，减少失误，发现问题及时整改，融洽师生、学校和社会的关系。
- 4、加大对信访件的初查力度，我局纪检监察人员在接到信访批办件后，都能及时进行登记，并尽最大力量及时进行深入初查反馈。

## 村级民生工作总结篇七

20xx年，镇纪委按照县纪委的部署，认真学习贯彻中纪委五次全会精神，细抓各项工作的落实，较好地完成县纪委下达的各项工作任务。

### 二、发挥纪检部门职能作用，及时处理群众的来信来访

镇纪委充分发挥职能部门的作用，认真履行职责，切实抓好纪检监察信访举报等项工作的落实，认真做好信访工作有关统计，填报工作。落实工作责任制，镇、村（社区）分别成立了信访工作领导小组，增加了对工作的责任心，对群众的来信来访，做到热情接待，查清事实，按照有关程序及时处理，给群众满意答复，镇村（社区）信访人员对群众的来信来访，做到件件有落实，事事有答复。据统计[]20xx年，县纪委转办我镇信访件1件、办结1件，镇、村（社区）共收到群众的来信来访131件，办结131件、办结处理率达100。同时，深入基层搜集、挖掘、筛选信访信息和案源线索，并形成专题情况分析向镇党委和县纪委反馈[]20xx年，向县纪委提供信访信息1条。

### 三、加强理论学习，提高自身素质

完成县纪委下达的业务知识、各种杂志、书刊的征订任务，为学习教育提供理论知识源泉[]20xx年，镇纪委以会代培形式集中镇、村（社区）信访工作人员进行业务学习2次，除了集中组织学习外，还印发相关学习资料供信访工作人员进行自我学习。通过抓学习教育，信访人员的业务水平得到了较大提高。

### 四、存在问题及20xx年工作重点

20xx年，虽然我们认真抓好各项工作的落实，但还存在不足：

1、由于今年自己负责的工作较多，有时未能按时上报有关统计、报表；

3、自办的信访案件还没有。

## 20xx年工作重点

1、根据县纪委的部署，继续抓好机关效能建设各项工作的落实；

2、按时按要求完成县纪委下达的各项工作任务；

3、加强对信访信息的收集和案源线索的挖掘力度，力争年内能完成自办案件1件以上。

## 村级民生工作总结篇八

20xx年我市纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想为指导，坚持立党为公、执政为民、与时俱进、开拓创新，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告和申诉，切实解决群众反映的信访举报问题，及时化解矛盾，为我市的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

### 一、基本情况

今年共受理群众来信13xxxx□来访1xxxx□电话举报xxxx□其他方式xxxx□合计15xxxx(次)。其中属检举控告类的有15xxxx(次)，申诉类xxxx□从被反映对象的职级来看，反映乡科级以上领导干部3xxxx□一般干部5xxxx□其他人员7xxxx；从反映的内容来看，违反政治纪律和组织人事纪律行为的xxxx□违反廉洁自律规定行为1xxxx□贪污贿赂行为3xxxx□破坏社会主义经济秩序行为2xxxx□违反财经纪律行为1xxxx□失职渎职行为xxxx□侵犯党员公民权利行为xxxx□违

反社会主义道德和妨害社会管理秩序行为1xxxx□其它检控类3xxxx□上述信访件按照“分级负责、归口办理”的原则都进行了认真处理，对转办和交办的信访件，我们都能及时进行督促，经过督促，大部分问题都能及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

## 二、主要特点

1、信访形势趋于好转。从我市的纪检信访形势看，信访总量呈逐年下降势头，无论是信访总量还是反映乡科级干部信访件数量以及农村基层干部的信访数量，今年均比去年同期有所下降，降幅分别为□1xxxx和，且信访反映的质量也较低，有的信件并无实质内容。

2、党员干部贪污、受贿、挪用、违反财经纪律、违反廉洁自律规定等经济类方面的问题是信访举报的热点和重点。今年共受理此类方面的信访件9xxxx□占。如今年根据举报查处的主要经济案件有：\*\*镇党委委员、镇工业园区管委会主任孙\*\*及其办公室工作人员翁\*\*、管\*\*、孙\*\*、应\*\*等xxxx挪用公款窝案、\*\*医院\*科主任张\*\*和\*科主任马\*\*受贿案、\*\*街道\*\*村党总支书记胡\*\*挪用集体资金案等，上述人员已全部移送司法机关处理。

3、反映党员干部作风方面的问题比较突出。随着制度的健全、教育的强化和监督力度的不断加大，绝大多数党员干部对自己的要求也越来越严，但也有少数党员干部认为自己只要不贪污，不受贿，经济方面不出问题，其他方面都是次要的，因而自觉不自觉地生活作风和工作作风上放松了对自己的要求，受到了组织上的处理。如今年根据群众举报查处的有：\*\*街道原党委委员办事处副主任劳\*\*因扰乱执法单位正常办公秩序受到全市通报批评，\*\*镇政府综治办主任龚\*\*、\*\*镇政府干部张\*\*、\*\*局干部夏\*\*等人因通奸错误分别受到处理。

### 三、主要做法

1、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作。一是每次常委会都专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。二是坚持领导接访日制度。做到随接访随办理，使信访问题得到妥善处理。三是实行目标责任制。年初市纪委与各乡镇签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核，对群众反映的问题解决不力，达成越级访、集体访的追究单位领导人责任。

2、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。从信访案件的初核、立案到处理一包到底，并参与其中随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向的协作办案。对一些重要的的信访案件，及时与上级纪委和乡镇纪委沟通和联系，争取案件调查的主动，并加强与公安、审计、人事等部门的协作办案，上级和市委重要领导批示的信访要件全部按期结案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。今年信访室已自办案件xxxx□积极为纪检室和乡镇纪委提供案件线索，已提供案源3xxxx□

3、充分发挥职能作用，做好信访监督工作。一年来，我们已对群众反映违纪情节轻微的1xxxx党员领导干部进行了信访谈话，对xxxx乡科级干部下发了《信访谈话通知书》让其说明情况，限期改正，起到了警示和教育的作用。

4、推行办事公开制度，提高办事透明度。为进一步加强全市纪检监察信访举报工作，增加工作透明度，加强群众监督，提高办事效率，保护信访举报人合法权益，引导群众依法信访，我们实施了《\*\*市纪检监察信访举报工作办事公开试行办法》，通过公开受理渠道、公开政策法规、公开受理情况、公开办理过程、公开办理结果及举行信访听证、吸收群众代表参与信访调查、举行信访咨询会等形式，进一步提高了信

访工作的透明度，拉近了纪检部门与群众的距离，增强了信任感，有利于信访问题的解决。今年以来，我市未发生一起集体上访。

## 村级民生工作总结篇九

本年度，我所紧紧围绕社会矛盾化解，社会管理创新，公正廉洁执法三项重点工作，坚持“小矛盾不出村，大矛盾不出乡”的原则，深入推进矛盾化解工作。制定出台了一系列矛盾排查化解制度，调整充实了各级调解组织，制定了具体活动实施方案，提出了目标和具体工作措施，提高“以案定补”标准，化解了一批重大复杂疑难矛盾纠纷，有力的维护了我所辖区的社会稳定，保障了我所辖区的经济平稳快速发展。

### 一、提高认识，加强领导，精心部署

我所对开展排查调处矛盾高度重视，多次组织全所民警认真学习有关会议、文件精神，明确了开展人民内部矛盾大排查大调处的目标、任务，提高了对开展人民内部矛盾大排查大调处活动的重要性和必要性的认识。并迅速成立了矛盾大排查大调处工作领导小组，组长由副所长江军担任，全所其他人员为成员，切实加强对开展人民内部矛盾大排查工作。

### 二、加强队伍和基层建设，发挥群防群治力量

盾纠纷，得到了领导的肯定，也得到了人民群众的高度赞扬。如今年五月份西板乡鼓楼坡村村民蒲某某给本村修公路后未得到工程款，本人与村委会多次协商无果后，我所为避免事态扩大，通过一周的走访调查，成功的化解了这一矛盾。本案成功调解得到了西板乡党委政府的表扬，也收到了很好的社会效果。我所充分发挥村级综治机构第一道防线作用，对辖区内矛盾进行全面调查摸底，及时掌握了各种矛盾的产生情况，及时化解和调处产生的矛盾，把矛盾消灭在萌芽状态，

防止了矛盾的激化、恶化。在本年我所共排查出各种民间纠纷 32起，调处成功 32 起，成功率为100%。防止民间纠纷激化 5 起，一般民间矛盾纠纷基本不出村，显示了群防群治的强大力量。

三、增强法制观念，提高法律意识，为依法开展排查调处奠定基础 and 营造良好社会氛围

加强全所民警的法律法规知识的学习，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，在下村时，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，杜绝了采用非法手段解决矛盾的现象，也减少了矛盾的产生。

西板派出所

二〇一〇年十一月十一日

## 村级民生工作总结篇十

2006年我市纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想为指导，坚持立党为公、执政为民、与时俱进、开拓创新，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告和申诉，切实解决群众反映的信访举报问题，及时化解矛盾，为我市的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

### 一、基本情况

今年共受理群众来信13xxxx□来访1xxxx□电话举报xxxx□其他方式xxxx□合计15xxxx(次)。其中属检举控告类的有15xxxx(次)，申诉类xxxx□从被反映对象的职级来看，反映乡科级以上的领导干部3xxxx□一般干部5xxxx□其他人员7xxxx□从反映的内容来看，违反政治纪律和组织人事纪律

行为的xxxx[]违反廉洁自律规定行为1xxxx[]贪污贿赂行为3xxxx[]破坏社会主义经济秩序行为2xxxx[]违反财经纪律行为1xxxx[]失职渎职行为xxxx[]侵犯党员公民权利行为xxxx[]违反社会主义道德和妨害社会管理秩序行为1xxxx[]其它检控类3xxxx[]上述信访件按照“分级负责、归口办理”的原则都进行了认真处理，对转办和交办的信访件，我们都能及时进行督促，经过督促，大部分问题都能及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

二、主要特点 1、信访形势趋于好转。从我市的纪检信访形势看，信访总量呈逐年下降势头，无论是信访总量还是反映乡科级干部信访件数量以及农村基层干部的信访数量，今年均比去年同期有所下降，降幅分别为[]1xxxx和，且信访反映的质量也较低，有的信件并无实质内容。

2、党员干部贪污、受贿、挪用、违反财经纪律、违反廉洁自律规定等经济类方面的问题是信访举报的热点和重点。今年共受理此类方面的信访件9xxxx[]占。如今年根据举报查处的主要经济案件有：\*\*镇党委委员、镇工业园区管委会主任孙\*\*及其办公室工作人员翁\*\*、管\*\*、孙\*\*、应\*\*等xxxx挪用公款窝案、\*\*医院\*科主任张\*\*和\*科主任马\*\*受贿案、\*\*街道\*\*村党总支书记胡\*\*挪用集体资金案等，上述人员已全部移送司法机关处理。

3、反映党员干部作风方面的问题比较突出。随着制度的健全、教育的强化和监督力度的不断加大，绝大多数党员干部对自己的要求也越来越严，但也有少数党员干部认为自己只要不贪污，不受贿，经济方面不出问题，其他方面都是次要的，因而自觉不自觉地生活作风和工作作风上放松了对自己的要求，受到了组织上的处理。如今年根据群众举报查处的有：\*\*街道原党委委员办事处副主任劳\*\*因扰乱执法单位正常办公秩序受到全市通报批评，\*\*镇政府综治办主任龚\*\*、\*\*镇政府干部张\*\*、\*\*局干部夏\*\*等人因通奸错误分别受到处理。

### 三、主要做法

1、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作。一是每次常委会都专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。二是坚持领导接访日制度。做到随接访随办理，使信访问题得到妥善处理。三是实行目标责任制。年初市纪委与各乡镇签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核，对群众反映的问题解决不力，达成越级访、集体访的追究单位领导人责任。

2、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。从信访案件的初核、立案到处理一包到底，并参与其中随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向的协作办案。对一些重要的的信访案件，及时与上级纪委和乡镇纪委沟通和联系，争取案件调查的主动，并加强与公安、审计、人事等部门的协作办案，上级和市委重要领导批示的信访要件全部按期结案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。今年信访室已自办案件xxxx□积极为纪检室和乡镇纪委提供案件线索，已提供案源3xxxx□

3、充分发挥职能作用，做好信访监督工作。一年来，我们已对群众反映违纪情节轻微的1xxxx党员领导干部进行了信访谈话，对xxxx乡科级干部下发了《信访谈话通知书》让其说明情况，限期改正，起到了警示和教育的作用。

4、推行办事公开制度，提高办事透明度。为进一步加强全市纪检监察信访举报工作，增加工作透明度，加强群众监督，提高办事效率，保护信访举报人合法权益，引导群众依法信访，我们实施了《\*\*市纪检监察信访举报工作办事公开试行办法》，通过公开受理渠道、公开政策法规、公开受理情况、公开办理过程、公开办理结果及举行信访听证、吸收群众代表参与信访调查、举行信访咨询会等形式，进一步提高了信

访工作的透明度，拉近了纪检^v^门与群众的距离，增强了信任感，有利于信访问题的解决。今年以来，我市未发生一起集体上访。