# 投诉维稳工作总结(推荐21篇)

来源：网友投稿 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-06-13

*投诉维稳工作总结1我于××××年×月×日起正式成为公司一员，现试用期已满，按照合约做一份员工试用期工作总结。我非常的荣幸，能赶上x项目的启动，虽然没能参加此项目的准备工作，但能与各部门同事并肩工作，看着x项目由起步到趋向稳定，我的内心也同样...*

**投诉维稳工作总结1**

我于××××年×月×日起正式成为公司一员，现试用期已满，按照合约做一份员工试用期工作总结。我非常的荣幸，能赶上x项目的启动，虽然没能参加此项目的准备工作，但能与各部门同事并肩工作，看着x项目由起步到趋向稳定，我的内心也同样充满了作为公司一员的自豪。

以下是员工试用期工作总结：初到公司，面对陌生的工作流程，工作中难免会出现不完善的方面，但是在公司领导的指导及同仁的帮助下，得到了改善并起到了良好的工作效果。在不断完善的工作中，我个人的工作能力得到了很大程度的提高。这两个多月的工作经历，我清楚的认识到了公司基层员工在与客户接触的实际工作情况，不断的观察了解，为我转岗后的工作，打下了坚实的基础。后期我是负责投诉受理的工作，在这个岗位上，我深深体会到了公司将x项目从起步推向稳定发展的艰难不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个完善的服务系统和较长的磨合期。在磨合期中，客户必然会将各种问题及矛盾反应到客户服务工作中，能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司一部分压力，使公司能更多的投入到扩展工作中；反之，不仅会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，也会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，对公司x项目的顺利发展造成本可避免的延缓。我深知这项工作的重要，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。工作初期，做好了工作计划，与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司x项目的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。时光流转间，我已到公司工作三个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。

在日常工作中，严守公司制度规定，对每一起投诉建议，都进行了详细登记记录在案。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

最后，借着这次员工试用期工作总结的机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，做一个全面考量。如果能被批准，必然是件好事，表示我试用期的工作表现得到了公司的肯定。如果不能被批准，说明我工作中仍有许多方面需要改进和完善，也是一个提高自我能力的机会。但不管能否转正，我都会以同样炙热的工作热情继续投入到今后的工作当中，以努力的工作，和公司共同进步发展。

**投诉维稳工作总结2**

1、继续推进信访维稳工作防控体系建设，加强以无职党员“维稳岗”的建设，配合村义务巡逻队，做好治安防范工作。

2、继续加大矛盾纠纷排查调处工作，做到矛盾纠纷和社会不稳定因素早发现、早报告、早控制、早解决。

3、继续扎实推进 “平安涵头村”创建活动，促进全村平安稳定。

4、继续抓好综治软件归档整理工作。

>信访维稳工作总结（14）

xx年镇党委、政府高度重视信访维稳工作，始终牢记发展是第一要务、维稳是第一责任这一方针。7到9月份无一起进京赴省到市上访案例，7到9月份镇维稳办已接访32起，化解28起，还有4起信访案件，我镇已包保到人，责任明确。目前已得到有效稳控。工作做法汇报如下：

**投诉维稳工作总结3**

(一)具体措施

1、贯彻会议精神，统一全局思想。及时召开全体干部职工大会，传达省市县信访维稳工作会议精神，让大家充分认识信访维稳工作的重要性，把维护^v^期间社会稳定作为一项重要的政治任务来抓。

2、开展信访维稳专项排查稳控工作。以监管的黑名单单位和个人为重点，对可能的信访隐患和苗头性问题进行全面梳理。对排查出来的问题和隐患，按照谁主管、谁负责的原则，实行分管领导包案，采取逐案逐件研究解决问题的具体措施。

3、切实加强安全隐患排查。对监管单位逐一细致排查。餐饮方面主要针对幼儿园、中学、企业和工地食堂;药械方面主要针对批发企业和农村诊所药店，对存在安全生产隐患的责令即时改正，不予改正者责令停业，避免一切可能发生的安全生产事故。

4、强化值班，建立日报告制度。认真落实值班人员和带班领导制度，实行24小时值班，确保主要领导和值班人员手机全天候畅通。按照县维稳办要求及时上报涉稳及信访信息，杜绝漏报、错报、迟报和瞒报现象。

(二)工作进展

食药监局全体干部职工已经做好一切思想准备，值此关键时期用更高标准要求自己，始终坚持思想意识与省、市、县委指导精神保持高度一致。认真开展了维稳相关的隐患排查工作，完成了对大中型重点餐饮单位53家、医疗机构10家、包村重点户5户的排查走访工作，没有发现安全生产隐患和异常的群众思想动向。严格落实了带班、值班制度，保障了接访工作的顺利开展，确保了群众上访有门，倾听了群众的声音，大大减少了越级上访事件的发生，切实维护了两会期间的社会秩序。

**投诉维稳工作总结4**

12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^v^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^v^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。

>一、高度重视信访维稳工作，扎实推进工作的开展

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。

>二、完善制度，明确任务，确立工作目标

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”。

>三、积极开展矛盾纠纷排查化解工作，进一步提高维护社会稳定

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。

>四、认真负责，稳妥处理群众来信来访。

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。

>五、坚持信访隐患排查调处制度

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。

>六、继续加强对信访重点人员的稳控工作。

医院在对每个重点人员都落实了“五包一”责任制，并落实了相应的管控措施。医院主要领导及各社区（村）都按照“五包一”的工作要求，加强稳控措施和工作方案的落实。在春节前夕，医院组织对军转干部进行了走访慰问，与他们面对面的交流谈心，了解他们的家庭生活和工作情况，加强了宣传和疏导工作。尤其在“十八大”信访工作特别维护期，医院党工委、办事处更是要求各社区（村）对重点人员实行24小时的管控，加强信息收集，及时掌握他们的动态，发现外出和去向不明及时报告，确保不出现任何问题，

**投诉维稳工作总结5**

今年以来，我采油六队在上级有关部门的领导、帮助和支持下，坚持以“以防为主、防治结合”为方针，以“为生产经营服务、为职工生活服务”为宗旨，狠抓了治安保卫工作，确保了采油六队稳定，保证了正常的生产、生活秩序和人员、财产的安全。

>一、提高认识，加强领导

治安保卫工作对于维护企业内部的治安秩序，维护正常的生产、经营秩序，保护国有资产，推动经济发展，保障社会主义现代化建设都具有十分重要的意义，只有搞好保卫工作，企业一切工作才能有序的进行。我采油六队党委高度重视此项工作，专门成立了保卫工作领导小组，由一把手任组长。领导小组定期召开会议，协调、解决工作中遇到的问题，为搞好治安保卫工作提供了保证。

>二、落实措施，主动控制

在安全保卫工作上，我们始终坚持“预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实”的原则，在具体工作中着重落实了以下工作措施：

一是落实安全保卫工作责任制。根据《企事业单位内部治安保卫条例》的要求，确立了各单位的安全保卫工作负责人；对各重点班组确立了重点班组负责人、重点班组责任人、重点班组保卫责任人。从而使各自职责更加明确、责任分明。

二是建立超前防范体系。建立健全外来人员登记管理制度、出入牌证管理制度等一系列规章制度，对外来人员和车辆做好管理，防止各类被盗案件发生。

三是实行重点班组夜间值班巡逻制度。实行二十四小时值班制度，设立专门的值班室，每晚有专人值班，配备值班电话，并由采油六队领导带班。

四是开展矛盾纠纷排查调处工作。及时化解各类矛盾纠纷，工作中本着重心下移，措施前移的的原则有效的化解了各类不安全因素，保证了采油六队的安全稳定。

五是加强日常车辆管理。严格落实车辆管理制度，加强对本队职工及驾驶员的教育学习，强化车辆驾驶员的交通安全意识，杜绝了公车私用和非驾驶员驾车等违规、违章行为的发生。

>三、抓好结合，确保效果

为确保安全保卫工作取得实效，我们着重抓了“四个结合”：

1、与社会治安综合治理和创建平安企业结合起来。内部安全保卫工作是综合治理与平安创建工作中的重要组成部分，在综治工作中我们既抓综治与平安创建，又抓安全保卫，以安全保卫促进综治与平安创建不断向前发展。同时，做到安全保卫工作与综治与平安创建工作同检查，同评比，同总结。在综治检查中，把安全保卫防范措施的落实作为重点检查内容，通过检查，及时将存在的不安全因素提出整改意见，指导各单位的安全保卫工作，提高单位的自防能力。

2、与普法依法治企结合起来。一是通过普法宣讲、举办法制培训班等形式，对采油六队干部职工进行治安防范教育培训，提高干部职工队伍的治安防范能力。二是按照“普治并举，重在治理”的方针，以健全内部治安保卫制度为着力点，突出建章立制，使采油六队的内部治安保卫工作走上了正轨化、制度化的道路。今年以来，我们重新修订和健全了内部安全保卫制度、消防管理制度、驾驶员车辆管理制度、财务管理制度等一系列规章制度，还结合工作实际制定了突发事件应急预案、灭火预案、应急疏散预案等。

3、与落实“三防”措施结合起来。“三防”措施是安全保卫工作中的一项重要防范措施之一，我们在健全人防、物防的同时，重点突出了技防。各项防范措施的落实，为做好安全保卫工作提供了强有力的保障。

总之，我采油六队在治安保卫方面作了一些工作并取得了一定成绩，但是由于受某些客观因素的制约，在防止变压器偷盗工作方面还有待进一步加强。我们决心在今后的工作中，加大措施，不断开拓保卫工作的新思路，提高保卫队伍的思想水平和业务素质，使采油六队治安保卫工作再上新台阶。

**投诉维稳工作总结6**

20xx年度，我局信访工作在县委、县政府的正确领导下，在县信访职能部门的大力支持下，以实现xx单位超常发展为目标，认真贯彻落实《信访条例》，采取各种有力措施，积极做好稳定工作。一年来，信访工作取得了一定的成绩，现将20xx年度信访工作总结如下：

为确保信访工作的顺利开展，局领导高度重视，建立健全了长效工作机制。一是成立了以局长任组长，分管副局长任副组长，各相关科室负责人为成员的信访工作领导小组，设立了信访工作办公室，落实了2名工作人员具体负责办公室日常工作，主要抓好信访事项的接收、传达和办理，领导小组负责按照相关规定，做好信访事件的审查和处理工作;二是认真落实信访工作目标责任制。对涉及各科室的具体信访事件，要求各科室落实专人按照《信访条例》的要求及时予以办理，把信访工作的开展情况和取得的成绩作为各科室年度考核的一项重要内容，确保信访工作抓紧抓好抓落实;三是建立健全了领导责任制度和接待日制度。实行主要领导亲自抓，分管领导具体抓，建立了领导“一岗双责”责任制、“领导包案”工作制、重大林业工程信访风险评估制度等制度，确保件件信访事件有责任领导，件件信访事件抓落实。同时，还建立了每周三的领导接待日制度和林业局领导大接访制度，由主要领导或分管领导对群众的信访事件亲自督办处理落实;四是建立定期分析制度。局党组每季度召开专题会议，布置排查任务和研究解决本单位信访工作中的突出问题。全年共召开专题会议5次，研究本单位、本部门存在的一些安全隐患，认真开展排查工作，确保社会稳定;五是坚持了每月月初“排消例会”工作制度，并将排查结果以书面或电话的形式在当月的10日前向县^v^报告。全年未发生漏排信访突出问题和群体性事件隐患苗头现象。

1、加强宣传，努力营造良好的工作氛围。通过向本单位广大职工广泛宣传《信访条例》，增强干部职工对《信访条例》具体内容的了解，提高广大干部职工对信访工作的认识，树立高度的责任心和使命感，以饱满的工作热情投身到信访工作中来。

2、精心组织，努力完成信访各项工作。一是严格按照规定对各信访事件认真进行登记、告知、受理和处理。对县^v^转来的信访事项，及时进行处理并将处理结果向县^v^报告;二是认真办理县领导批示信件和县^v^交办的信访事项。严格按照相关的法律法规和信访事件办理程序进行办理，交办案件中无因事实不清、适用法律法规、政策不当而重新办理的信访事项。全年共办结领导批示及县^v^交办信访件5件，办结率100%;三是严格执行党政领导大接访制度。四是切实抓好档案管理工作，认真做到档案的规范管理;五是开展了社情民意调研工作，努力推动各项工作的顺利进行。

一年来，本单位无进京上访、到市集体访事件发生。对个别到县上访户，局里按照县里的要求及时派出领导和工作人员赶卦现场作好思想工作，并妥善处置及时劝返。在奥运会、重大节日、会议、活动之前，认真布置做好排查工作，发现隐患及时进行处理，确保了重大节日、会议、活动期间的社会稳定，全年没有因失控而造成影响的事件发生。同时，为预防群体性事件的发生，还制定了预防群体性事件的应急处置预案，进一步明确了工作责任和工作方法，发现有不稳定因素及时向县里汇报。此外，我们还严格信息报送内容，保证了信息的准确性和可靠性。一年来，我们做了大量工作，预防群体性事件工作取得了明显成效。针对枣村乡邵国胜这一老上访户，通过采取政策引导、思想沟通等方法，现已息访。对我局下属自收自支事业单位xx单位局林政稽查大队因医疗保险和养老保险没有交齐上访的事情，我局经多方协调，筹集资金20余万元，补齐了医疗保险和养老保险费，解决了林政稽查大队干部职工的后顾之忧，平息了上访，确保了社会的稳定。此外，我们还购买了一部分《信访条例》，发放到广大干部职工手中，让他们更多地了解信访、关注信访、支持信访，团结全局一切力量，努力完成了县^v^交办的各项工作任务。

(一)存在问题：

1、对非正常上访的行为，突发性、群体性事件处置难度大;

2、个别二级机构对群众上访苗头和隐患的重要性、紧迫性认识不到位。

4、由于一些群众对有关政策法律法规的理解不够，要求过高，经常性重复上访，甚至越级上访事件，给信访工作带来不小的压力。

5、是涉法案件难以办理，有关部门存在推诿扯皮现象。还存在有些部门对群众反映的问题重视不够，协调配合不够积极，解决问题的办法不多。

(二)应对措施

1、建立健全突发上访、群体性事件的应急机制。

2、加强对二级机构信访进行业务培训和宣传，提高信访防范意识，加大排消力度，建立信访隐患和不安定因素上报制度，做到上下信息畅通。

**投诉维稳工作总结7**

为了认真贯彻执行教育局信访工作管理规定，邹坞镇中心小学领导班子召开了全体教职工会议，学习了《开展信访案件集中化解活动实施方案》的通知，全体教职工充分认识到，信访工作是一项政治性很强的群众工作，是学校沟通和联系广大师生和家长的重要渠道；起着密切联系群众，充分调动广大师生和家长关心学校、热爱学校、建设学校的积极性，维护安全团结^v^面的作用。为此，一年来，做了大量的工作，取得了可喜的成绩。

现将信访工作自查情况汇报如下：

>一、机构健全，制定化解方案。

信访工作的指导思想：建立和健全畅通的信息渠道，广泛听取师生和学生家长的意见和要求，充分调动广大师生和学生家长的积极性，不断改进工作作风，提高信访工作效率，为学校事业发展创造和谐向上的工作环境。信访工作领导小组成员开会，制定了化解方案。决定坚决落实下访制度，密切联系群众，增进感情，及时发现不稳定情绪，淡化上访欲望。每月下访一次，针对性开展好下访工作，做好记录。

>二、包组摸排，稳定压倒一切。

信访工作领导小组每周一开会，研究制定下一步可能出现问题的化解方案，研究困难帮扶、稳控、包案等方法。信访工作领导小组对信访工作进行了分工，会后，8个领导对1—6年级组、音乐、美术、体育、英语组进行了包组摸排，各负其责。

学校领导要求教职工提高认识，牢固树立“稳定压倒一切”和“安全第一”的思想，高度重视学校安全稳定工作。从社会稳定的大局对待信访工作，把教职工及学生和学生家长的疾苦放在心上。

学校领导亲自抓安全稳定工作，对安全稳定工作负总责，切实解决群众反映的各种困难，切实落实“分级负责，归口管理”和“谁主管，谁负责”的信访工作原则，保证及时、正确处理教职工、学生及学生家长上访的问题，树立学校良好的形象，确保政令畅通和社会政治稳定。

明确信访工作的基本原则：认真执行党的政策、国家法律、法规；实事求是，一切从实际出发；实行统一领导与分工负责制相结合，解决实际问题与思想政治工作相结合。信访工作遵循依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则；遵循标本兼治、预防和化解相结合的原则。

信访工作领导小组每周一开会，统计情况，没有新问题。

>三、加强沟通，发挥桥梁纽带作用。

学校信访领导小组成员做到了带着感情做好教职工、学生及家长的工作，抓好宣传引导工作，使不违规上访变成群众的自觉行动；坚决查处背后支持、鼓励群众上访闹事行为，规范反映问题和上访的途径和行为，创造良好信访秩序，把学校信访工作纳入依法正常、合理、有序的轨道。做到了各年级组都能对群众所反映的问题抓紧时间来判断处理，一时处理不了的，要做好工作，向教职工说明情况，讲清道理，把工作做深，作细。对教职工及学生和家长反映的难点、热点问题应及时迅速报告学校领导，学校领导把解决群众困难的情况及时迅速地反馈给教职工、学生家长。

切实加强学校工会、女工委员会、少先队和职工代表大会的作用。充分发挥他们组织群众、引导群众、服务群众、维护群众合法权益以及沟通群众与领导间的桥梁纽带的不可替代的作用。保证学校领导意图得以贯彻，保证职工群众反映的问题得以答复和解决。

>四、加强值班，改善安全设施。

进一步加大校园周边环境的整治力度，确保了校园及周边的稳定。加强值班、信息和信访工作。安排业务水平高、责任心强的人员负责接访、登记和值班。做到信息传递和报送“快、准、实”。制定重大突发性事件、师生重大思想苗头的应急预案，及时做好处置工作，并尽快将有关情况上报局信访办。

加强教学楼、教学设备的安全工作。不断改善安全设施，凡存在安全隐患的设备、设施立即维修或更换；强化学校门卫工作；强化领导轮流24小时值班制度，确保师生安全和财产安全。

进一步加强安全法制宣传教育。坚持对全体师生员工进行长期、广泛、深入的安全法制宣传教育，特别交通安全教育、防溺水安全教育、防火安全教育、食品卫生安全教育。强调安全注意事项，增强师生安全意识，使师生熟知有关安全制度和知识，提高自我防范能力。

>五、认真接待，落实信访制度

为了将信访工作引向深入，学校积极开展信访管理工作。学校对师生员工反映的问题都认真接待，以事实为依据，按照法律、政策的相关规定，认真负责地解决群众反映的实际问题，深入细致地做好思想政治工作。要以高度负责精神，把问题解决在本年级、本班，绝杜放任不管，推向上级，推向社会。

学校每天在传达室准备《群众来访登记表》，因为学校不存在乱收费、乱办班现象，不存在违反师德现象，不存在学校管理混乱现象，目前还没有上访人和事情发生。一旦有信访人，一定严格按照局要求的信访工作管理程序制度去做。

**投诉维稳工作总结8**

20xx年我街道信访工作在街道党工委、办事处的正确领导下，在区^v^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，在信访情景复杂、任务繁重、工作难度增大的情景下，应对巨大的信访压力，特殊的^v^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。

一、高度重视信访维稳工作，扎实推进工作的开展。

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景、新问题。应对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。街道党工委、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事件解决在基层、解决在萌芽状态。

二、完善制度，明确任务，确立工作目标。

根据区委、区政府的指示精神，结合街道实际，街道党工委、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，大事不出街道”的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上团体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作“一票否决制”。

三、进取开展矛盾纠纷排查化解工作，进一步提高维护社会稳定。

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，对街道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。

四、认真负责，稳妥处理群众来信来访。

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，由街道班子直接包案。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，一经构成明确意见，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，区别不一样情景，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

五、坚持信访隐患排查调处制度。

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事件苗头发现得早、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团体上访和群体性事件的发生，维护了街道和谐稳定的社会环境。

六、继续加强对信访重点人员的稳控工作。

街道在对每个重点人员都落实了“五包一”职责制，并落实了相应的管控措施。街道主要领导及各社区(村)都按照“五包一”的工作要求，加强稳控措施和工作方案的落实。在春节前夕，街道组织对军转干部进行了走访慰问，与他们应对面的交流谈心，了解他们的家庭生活和工作情景，加强了宣传和疏导工作。尤其在“xx大”信访工作异常维护期，街道党工委、办事处更是要求各社区(村)对重点人员实行24小时的管控，加强信息收集，及时掌握他们的动态，发现外出和去向不明及时报告，确保不出现任何问题。

一年来我街道的信访工作虽取得了必须的成绩，但随改革开放的不断深入，一些矛盾还将相继出现，企业改制、征地拆迁、村民建房、生活困难等方面的问题还将发生，我们将进一步再接再厉，努力做工作。发扬“站起来当伞，替群众遮风挡雨，俯下去做牛，为人民鞠躬尽瘁”的精神，立足“深怀爱民之心，恪守为民之责，善谋富民之策，多办利民之事”的原则，牢固树立稳定压倒一切的思想，以科学发展观为指导，开拓进取，与时俱进，勤奋、扎实努力工作，进一步在实践中探索新形势下信访工作的新途径，为我街的社会稳定、经济发展再作出新的贡献。

**投诉维稳工作总结9**

平安建设离不开日积月累的精耕细作，在立足当前现有条件的情况下，我办坚持做好宣传工作，完善双向承诺制，深化群防群治队伍建设，做好安置帮教减少重新犯罪，有力保障全镇的和谐平安。一是加大宣传力度，积极开展综治宣传月活动。充分结合当地特色（如仙娘庙会、集市等），利用板报、专栏、标语、宣传资料等媒介拓展宣传手段，以法治、平安、和谐、服务为宣传主题，宣传《xx省社会治安综合治理条例》和与群众切身利益相关的法律法规，增强群众法治意识和观念。二是完善双向承诺制，立足解决群众实际问题。全镇上下齐抓共管，树立危机意识、忧患意识、亲民意识，积极办理来信来访，以诚相待，换位思考，能调解的矛盾努力化解，能解决的问题积极解决，不能立即解决的认真做好解释工作。

>信访维稳工作总结（9）

今年以来，我镇在市委及市政法委的正确领导下，始终把维护社会政治稳定工作放在重要位置，努力开展社会管理创新，认真开展“大走访”及矛盾纠纷排查化解活动，及时解决群众反映的各类突出问题，缓解了社会矛盾，圆满完成了各项维稳工作任务，为全镇经济社会发展创造了良好的社会环境。现将各项工作汇报如下：

一、落实维稳领导责任制和保障机制

1、我镇领导始终把综治工作放在确保社会安定促进经济发展的突出位置，认真落实领导责任制，目标管理责任制，“一票否则制”和领导责任追究制，对重大事件镇主要领导都做到亲自过问，亲自抓落实。在年初的全镇综治工作会议上与各村、学校、相关企事业单位签订了社会治安综合治理、禁毒、国家安全工作等目标管理责任书，进一步明确责任与目标，落实责任人。此外，对重要工作都作专题部署，日常工作常抓不懈，形成各部门齐抓共管，强化综治工作的合力，做到工作前明思路、工作中有指挥，工作后强检查、件件工作抓落实。

2、党委、政府加强综治工作的经费保障。为保证创建平安连州工作的顺利开展，为我镇综治工作在全市工作中打下坚实的基础，并提供经费保障，用于我镇综治工作的各种经费，做到了专款专用、优先安排。

二、基本工作情况

1、做好排查工作，及时处置矛盾纠纷和突发事件。我镇综治中心每月对全镇情况排查2次，重点敏感节假日期间则要求达到节前节中节后排查3次的要求，同时在清明节、五一劳动节、端午节、国庆节及重阳节期间制定了详细的维稳方案，安排专人值班，并要求值班人员每天下午4时向市维稳办报告当天情况。按照市维稳工作的要求，重点排查、积极化解矛盾纠纷，落实了重点人员的包案工作，确保了辖区内的平安稳定，对涉军人员的动态及时掌握，矫正对象，刑释帮教人员进行重点关注，定期召开村治保主任的工作协调会，互通情报，做到心中有数，确报镇域内稳定平安。

2、对重点人员定期排查稳控工作。目前，我镇有参加“79”对越自卫反击战退伍军人重点人员1名，重点管控人员一共15名。其中十名社矫人员均已按要求配置GPS定位监控手机，同时为更好的做到^v^服刑人员回归社会的无缝衔接，我镇参加了由司法局组织的韶关^v^探访活动，及时为本镇户籍的服刑人员提供教育帮助。

此外，我们坚持预防为主，稳抓排查，由镇一级监督村一级管控责任人的管控责任落实到位情况，根据情况回馈对重点人员做好定期了解情况工作。我镇重点人员均在稳控范围内，各方面情况稳控，无发现重点人员闹事、重新犯罪、越级上访等情况。

3、拓宽群众诉求渠道，做好信访工作。信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是维护和实现群众民主权利的重要手段。截止今年10月止，我镇综治信访维稳中心信访办共接受上级交办及受理群众来信来访11件，16人次，其中市^v^交办1起，1人次，市长邮箱转交信访件1件，1人次，均已答复完成;完成答复率达100%;20\_\_年，我镇于重点敏感节日清明节前开展了市镇两级领导大接访活动，市委领导戚华海同志及我镇领导班子成员、7大办主任参与接访工作，倾听群众诉求，各位领导干部面对面与群众交流，耐心听取和记录群众诉求，为农民群众答疑解惑，接访活动前来咨询和反映问题的群众共达到25人次，反映问题共14件，当场解决的共3件，剩余10件需要按性质划分相关部门调处，对疑难纠纷问题实行领导包案，进行调查调解后都一一解决，均已按时给予群众答复，切实落实了调处工作为群众排忧解难，保障了保安镇的社会和谐稳定。

**投诉维稳工作总结10**

我社区是城市两区有名的“城中村”：居民多为八十年代城建制转户的农民，现多数仍以务农为生，思想意识仍停留在小农经济意识形态上。我社区现有居民691户，2310人，11个居民小组，2个楼栋组，辖区内只有5家小型私营企业，而691户中低保户就有275户。加之地处偏僻，经济相对落后，社会闲杂人员较多，社区居民小民意识比较强，管理难度较大。

为切实保障社区居民的生命财产安全，维护辖区稳定，我社区在上级主管部门的亲切关怀及街道党委和综治办的亲临指导下，以创建平安社区为契机，把综治维稳工作作为头等大事来抓，作为凝聚人心、增强信心的好事来做。

1、社区建立了长效管理机制，做到齐抓共管。将强化对广大群众的法制教育，提高居民的法制意识作为抓手，结合不同人群的特点和辖区实际情况，有的放矢地开展法制宣传教育活动，对刑释劳教人员开展结对帮扶活动;建立了奖励机制，对有功人员及时予以精神物质奖励;同时综治维稳工作领导小组与社区工作人员、辖区民警、组长、楼栋长及辖区单位负责人层层签订了综治维稳工作目标管理责任书，设立了“第一时间情报站”，形成了“纵到底，横到边”的责任体系。

3、“警力有限，民力无限”，为预防犯罪切实加大治安防范力度，社区积极与派出所配合，采取私营业主扶助、居民捐助、社区补助的“土办法”，联手打造万福综治工作亮点——全日制义务值班巡逻队。义务巡逻队在社区民警的具体指导下，充分发挥社区居民群众控制犯罪、发现犯罪的作用。今年以来，巡逻队向派出所举报吸毒线索1起，协助社区调解民事纠纷2起。很好的维护了社区的安宁，提升了正气，打击了歪风。

4、全年召开综治维稳工作扩大会议4次，及时收集和倾听不同情况和意见，制定工作方案，有效实行。

5、定期组织帮教对象进行法律、法规等知识培训4期，参加人数482人，每次学习培训后进行知识测试。

6、社区永久性宣传窗口5个，悬挂横幅3条，不定期出法制宣传刊12期，做到了普法措施落实到位，居民群众普法、知法、守法率达90以上。

7、全民动员深入开展扫除“黄、赌、毒”和严厉打击“两抢一盗”违法犯罪活动2场次，人民群众积极参与，提供破案线索，检举揭发犯罪人员，促使犯罪分子投案自首，在社区居民中形成了良好的互动。

8、充分利用社区市民学校、法律学校举办法律、法规、文明道德教育知识培训班12期。结合法制、文明创建宣传周和“”国际禁毒日，组织青少年、志愿者开展法制宣传、“讲文明树新风，文明倡导活动”活动6场次，参加市“一打两整”专项行动公捕公判大会2场次。

9、社区人口管理规范化：常住人口登记率达100;重点人口、帮教对象熟悉率100;暂住人口建档、建卡、户口申报和注销达98;出租房建档、建卡率达100。做到了底子清，心里明。

10、积极开展矛盾纠纷等不稳定因素的排查，落实刑释解教人员、^v^练习者、吸^v^人员的监控帮教措施，责任到人，不定时进行走访，谈心，及时掌握其思想动态，组织他们参加法律学校的学习培训4期，把他们的生活问题放到议事议程，对确实有困难的家庭申请低保救助以保证其基本生活，想方设法帮助他们就业，同时与其家庭签订责任书，目前已改好的在96以上。如我社区老五通的王波，因打架、斗殴，受过处分，20xx年7月回来后亲朋都不愿与他多交流，王波虽已认识到错误，但因为没人愿意再接受他，加之家境贫寒，令他感到悲观失望。这时我们书记诚心、热情的与他进行谈心交流，听他的心里想法，同时做好了其亲朋的思想工作，把他当作自己的儿子一样对待，随后为其四处联系工作，最后安排在自己女婿处学开车，这一切使王波非常感激，也从心里发誓要重新做人。

还有我社区皂角树组的楚宝元因盗窃斗殴劳教8年，20xx年5月释放回家，单身一人，既无房屋又无资金，社区帮教小组成员和青年志愿者积极募捐，共捐款850元，捐物6件，并与其哥哥谈心，让他住的地方也得到落实。在7月份又为其申报了低保救助，在解决了其基本生活问题后，随时与他交心，掌握他的思想动态，通过这一系列的活动，他很受感动并表示“认真改造自己的世界观，为社区多做点好事，报答关心和支持我的人”。

通过这一系列工作的开展，增强了社区与居民群众的凝聚力和战斗力，社区综治维稳工作明显得到了好转。

总之综治维稳工作是一项长期性且不可忽视的工作，它直接关系到社区居民群众的生产和生活的安定。我们将对照各级领导所设下的责任目标并结合我社区的实际情况，一步一个脚印抓落实，在上级主管部门和街道党委及综治办的正确领导以及社区全体员工的努力下，将会使我社区的社会治安日趋稳定，居民都在安居乐业的环境中幸福生活。

**投诉维稳工作总结11**

20\_年，我区信访工作以^v^理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，在区工委、管委会的领导和市^v^的指导下，围绕“产业大兴旺、城市大东扩、全民大创业、社会大和谐”的战略目标,为履行“民本岳阳”执政和发展理念,维稳监控,取得了一定成效,有效的维护了社会稳定。

20\_年，全区上访总量为2675人次，其中进京1批2人次，赴省1批1人次，到市567人次，本级接待2101人次，办理上级重要信访督办件7件，办结率100%，管委会领导包案处理重要疑难信访件12件，办结率100%，书写接访报告27份，书写信访动态报告12期，在《岳阳晚报》发表信访工作新闻2篇，受理群众电话上访153次，办结率96%，办理人民群众来信67 件，办结率100%。

今年我们主要从以下几个方面做了工作：

一、强化领导，信访工作意识不断提高

二、落实制度，信访工作责任不断增强

一是坚持和落实了领导包案制度。按照“谁主管、谁负责”原则，建立和实行“一个问题、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底”和包调查、包处理、包稳定的领导包案责任制。三荷乡计生并发症对象巍银桂、唐大鹏、王端珍等3人，原是岳阳县“癌症”信访老户，为了稳妥、客观、公正的处理这些人的诉求问题，开发区管委会副主任黄小年同志牵头负责，两次深入岳阳县和三荷乡调研，几次协调组织市相关部门的负责同志共同探讨，与省计生委联系，为魏银桂做计生并发症的鉴定，并多次上门做思想工作，使这一历史遗留问题得到了比较妥善的解决。现在，这些信访老户已基本息访。另外，许彪雄事件已经明确了解决方案，正在进行妥善处理。

二是坚持和落实了排查制度。搞好矛盾纠纷排查，是预防和化解矛盾的有效手段之一。各乡镇、管理处和有关部门认真落实矛盾纠纷排查制度，实行十日一小查，每月一大查，特殊时期重点查，取得了较好的效果。我们先后在全区范围内组织了元旦、国庆、春节、旅游节、全国“两会”、省党员代表大会、xx大等重要时期和武广铁路、大中型水库移民、军队退役人员、残疾人、拆迁控违、土地征收等重要群体和事项上的矛盾纠纷排查17次，排查出各类重要矛盾纠纷249起，并及时组织化解和稳控。元月下旬，经过排查，我们掌握康王、三荷、西塘等乡镇的越战退役老兵准备组织30多人赴省集访，立即向市有关部门报告，请示管委会领导，管委会副主任胥棉桃迅速部署应对措施，在岳阳火车站离上车前10分钟成功劝阻，有效化解了一起大规模越级上访事件。

三是坚持和落实了定期督查制度。今年来，我们对全区重要信访事项进行了定期督查。为了将督查工作落到实处，我们主要采取了三种方式：电话督、发函督和现场督，取得了良好成效。全年对受理的836起信访事项进行了当面答复、转办、交办和督办，回复率达98%以上，真正做到了事事有结果、件件有回音。通海路管理处茶场村的卢四望，因违章建房被拆除，为解决补偿问题，上访市委、市政府等党政机关，是一个有名的老上访户，还通过了法律诉讼，但本人对判决不服，考虑到卢四望家庭十分困难，无居住栖身之处，区^v^会同通海路管理处多次研究，决定对卢四望实行困难救助，建起一套85平方米新房，配齐必需的生活用具，使其安居乐业，这一人性化的处理，得到了卢四望本人的认同，并当场签下承诺书，保证从此以后不再上访。面对复杂、棘手的信访问题，我们通过“重要信访请示单”的形式，由领导批示给主管单位进行落实，并要求在时限内给群众明确的答复。对督查督办的信访事项，我们要求“交必办、办必果、果必报”，并通过“信访动态”，每半年进行一次情况通报，年终进行讲评，有力促进了信访事项的案结事了。

四是坚持和落实了信访工作量化考核制度。年初，我们在去年信访工作量化考核的基础之上，进一步完善和补充，对信访工作进行全方位的综合考核与考评，量化考核目标，考核结果每月进行公布。各乡镇、管理处和各局室对考核结果十分重视，各单位对职责范围的信访事件，接访积极性明显提高，办理力度明显加大，解决群众诉求的问题明显加快，进一步促进了信访事项的案结事了。现在信访工作考核结果已经纳入到开发区管委会工作目标考核的重要内容之一。

三、转变作风，信访工作程序不断规范

在信访工作中，我们坚持“急事急办，特事特办，困难的事努力办，麻烦的事尽力办”的原则，树立“宁可我们千难万难，不让群众一时为难”的服务意识，本着高度的责任感，按照“改善服务、提高质量、取信于民、树立形象”的总体要求，我们进一步规范处理群众来信来访，明确接待群众的礼貌用语和忌语，努力建立群众依法信访秩序。在服务群众，为群众排忧解难上，我们力求从以下六个方面做好工作。一是建立文明接访待秩序。我们对来访群众热情、和蔼，文明，做到了“三有”、“四要”。“三有”是：来有迎声、问有答声、走有送声;“四要”是：要耐心听取陈述，要明确答复问题，要正确宣传政策，要做好思想工作，努力为群众创造方便条件，建设文明环境、营造文明气氛，使^v^的接待室成为建设社会主义精神文明的一个阵地;二是认真解决信访问题。我们本着认真负责，不怕埋怨，不辞劳苦的办信精神，设身处地为来信来访的群众着想，采取走出去，到群众中，到基层去的办法，认真调查了解信访问题的真实情况，寻求解决问题的最佳途径，真心实意地为群众服务、解难，有力推动了信访事项的案结事了;三是诚心接受群众监督。群众来访，我们主动报告自己的真实姓名，并在接访室悬挂了接访处访的工作流程，设立群众意见箱，主动和诚心地接受群众的监督;四是明确分工负责。为调动全局人员的工作积极性和主动性，本着“分工不分家”的原则，我们对局内部工作人员分工作了整合调配，分成来访接待、办信督查、办公室与公开电话三大块，明确各自工作职责，并先后建立了一系列制度，以规范信访工作;五是建立长效信访预警机制。我们每月对不稳定因素进行排查，及时报送管委会领导，并依照“分级负责、属地管理”，“谁主管、谁负责”的原则，责任到单位，落实到个人。工委、管委会领导多次在排查材料上做出重要批示，使许多重大信访问题化解在萌芽状态，真正做到“大事化小，小事化无”;六是认真做好信访信息反馈。为保证交办单的反馈质量，我们对不符合要求的交办单建立反馈抽查制度，分期分批的对各单位的满意率进行核查，对那些反馈内容与核查结果不符的情况，通过《信访动态》的形式及时进行通报。我们还加大信访信息报告力度，特别是典型、重大的信访信息，力求做到不过夜，使领导及时掌握信访动态。

为不断提高信访干部的业务素质和工作能力，全面提升信访干部的整体素质，努力适应新形势下信访工作的新要求，我们组织学习了中央5号文件以及^v^《信访条例》和《湖南省信访条例》，鼓励干部职工自觉提升知识水平，加强信访业务学习，重点学习相关业务政策、法律法规、计算机、公共管理学、心理学、公文写作等知识，积极组织培训活动。6月1日，我局组织乡镇、管理处的分管领导和信访专干，就“信访问题的分类与处理”、“办理人民来信”、“接待群众来访”等三个内容进行了专题讲座。通过自办培训和走出去培训这两个途径，努力使干部队伍的知识不断得到更新、能力和素质不断得到提高。

四、加强整治，信访工作秩序明显好转

去年50人以上集访到市、区达15次，严重的发展到敲锣打鼓，扯横幅、喊口号，围堵市政府、区管委会办公大楼，严重影响正常的办公秩序。区工委、管委会就如何进一步控制集访上升势头进行了专题研究，要求各乡镇、管理处和各部门认真学习中央5号文件，严格执行政策，加强宣传教育，认真做好群众工作，力争从源头控制上访事件。同时，工委委员、管委会副主任胥棉桃还部署信访系统认真开展对群众信访问题的专项治理并提出工作要求：对全区信访问题必须全面排查，特别是对信访老户要彻底摸清底子，加强对人民群众初信初访的办结率，各乡镇、管理处党政一把手每月必须亲自处理一个疑难信访问题，对一些可结案而未结案的信访老问题由区工委、管委会负责领导“包案”处理，着重解决集访、越级访、重复访的信访问题，对上访群众正当的诉求加强做好思想工作，加强法制宣传，积极解决问题，对个别非正常访依法打击。^v^对此类事件明确职责，要求务必加强对群众事件的排查，必须将排查出的矛盾纠纷及时梳理登记，建立台账，落实责任单位和责任人。通过信访系统的排查，比较典型的信访问题有：征地拆迁还建问题;复退军人要求提高待遇问题;政策性退役军人要求安置问题、生活困难求助问题;企业破产后，职工安置退休问题;农村基层干部退休问题;各种纠纷问题;反映干部作风问题;历史遗留问题。对于这些信访事件，我们要求各乡镇、管理处和各局室积极落实措施，实行维稳监控、采取就地疏导、就地解决等方式，使问题得到妥善处置。我们紧紧抓住“领导接待日”活动这一契机，对处理有一定难度，涉及多个职能部门的信访问题由管委会领导牵头，协调各单位共同商讨解决。47路车的纠纷问题已经有管委会副主任胥棉桃在协调处理;羊角山廖家、五组村民拆迁还建问题已经由管委会副主任黄小年在督促。在重视信访老户的基础上，我们对新的信访案件也十分关注，把解决“三最”问题作为工作的重中之重，坚持一次处理到位，一次落实到位，不断提高初信、初访、初电的办结率，现在，群众有序上访意识明显提高，信访工作秩序明显好转。仅发生到市集访2起，工作得到了市^v^的肯定和表扬。

五、建设阵地，信访工作条件不断改善

今年，管委会为^v^调整了办公场地，增设了办公室，配备了4台工作电脑，配齐了其他办公设施，配备了工作用车，增加了工作人员，确保了信访工作经费的正常开支。五个乡镇、管理处今年都重新布置了群众上访接待场地，安排了信访办公场地，规范了工作制度，信访工作制度全部上墙，同时，各单位还安装了信访专用电话，信访工作经费予以足额保证。西塘镇今年对信访机构场地建设非常重视，增加了工作经费，并将联通公司租用的营业厅出来作为接防大厅。全区信访系统干部精神面貌发生了较大改观，出现了“三多三少”的好现象，即注意用语，了解情况的多了，随便讲话，应付了事的少了;积极督办，及时处理的多了，任其自然，按部就班的少了;注重学习，发挥主观能动性的多了，得过且过，敷衍了事的少了。有的同志还做到早上班，迟下班，认真学习方针政策，一心扑在工作上,积极解决信访问题，使全区信访工作不断走上新的台阶。

**投诉维稳工作总结12**

>一、今年全年工作开展情况

（一）明确职责，全力维护社会稳定

稳定重于一切，稳定压倒一切。镇党委、政府把稳定工作放在首位，摆上重要议事日程，确保全镇政法综治工作有新突破。紧紧围绕“明确责任、多措并举、狠抓落实、务求实效”的工作思路狠抓落实。一是抓责任落实，严格考核关。切实加强组织领导，及时调整充实镇综治委组成人员、平安建设领导小组、维稳领导小组，并设立了维稳办公室；村设立了综治维稳工作室；自然村组设立了综治维稳工作组和治安中心户长，形成全镇四级维稳综治平安建设组织体系。

制定了《宣风镇20XX年综治工作要点》，进一步修订考评、奖惩等制度，建立健全了各项综治规章制度，对13个行政村、2个居委会、2个学校下发了《20XX年社会治安综合治理目标责任书》，任务落实到位，责任明确到人。强化日常工作的监督指导，镇党委会、领导班子联席会专题听取综治工作汇报，部署工作任务，进一步加强工作责任落实。二是抓来信来访，规范运作。

为切实搞好信访工作，我们认真总结工作经验，分析当前形势，大力推行信访工作“两规范”，严格落实双向责任追究制，进一步畅通了信访渠道，规范人民群众信访行为，提高人民群众依法信访观念。认真坚持党政领导信访接待日制度，党政领导每月安排4次接待日，并及时公布接访领导、接访地点、接访时间，方便了群众信访行为，进一步密切了党群、干群关系。三是抓排查摸底，消除隐患。

按照“早排查、早发现、早控制、早解决”的工作方针，坚持把矛盾纠纷、信访隐患苗头的排查治理工作作为一项经常性工作来抓，常抓不懈，超前工作，健全完善了覆盖全镇、遍布城乡的排查调处体系，坚持每周一排查、每月一汇总、每月28日召开一次工作例会。此外，结合特殊时期的工作需要，有针对性地组织开展集中排查。3月份，在全镇范围内开展集中排查，对排查出的不安定因素和矛盾纠纷严格落实责任制，对重大隐患实行了领导包案责任制，明确了牵头部门及责任人，限期解决问题，努力将各种不稳定因素解决在基层、化解在萌芽状态。

（二）整合力量，形成齐抓共管工作机制为整合镇综治部门力量，实现基层综治工作由散到合的转变，真正做到基层综治工作有人管、能管好，我们调整充实了和谐平安联创中心组成人员，由分管副书记任主任，明确了一名专职副主任，司法所、派出所、法庭、民政所、社保所、信访办、武装部等部门负责人任副主任。联创中心制定了以联调、联防、联勤、联治、联创为主要内容的“五联”工作机制，强化管理，规范运作，确保了高效、有序运行。明确了工作中心的三大职权：有矛盾纠纷调处调度权。

对于重大疑难矛盾纠纷和不稳定因素，相关村、单位、职能部门主要领导必须服从综治工作中心调度，及时参加协调处理，妥善化解矛盾纠纷。有交办任务督查权。对于综治工作中心分流指派的案件和交办的工作任务，有关村、单位、职能部门要自觉接受中心的督查，必须在规定时间内完成工作任务并书面报告结果。否则中心有权建议党委、政府和上级综治部门实行领导责任追究，直至一票否决。有应急处置指挥权。完善了突发公共事件和自然灾害应急处置预案。在发生突发性事件时，在党委、政府统一领导下，组织指挥有关职能部门进行妥善处置。有“三大职权”的保障，综治工作中心在排查化解各类矛盾纠纷工作中，按照“分级负责、归口调处”要求，实行统一受理、统一分流、统一协调、统一督办、统一反馈，综合运用人民调解、司法调解、行政调解等手段进行疏导化解，确保矛盾不上交、问题不扩大、矛盾不激化，有事能得到及时有效处理。

（三）打调并举，深入推进平安建设

1—12月份我镇共排查矛盾纠纷184起，调处183起矛盾纠纷，调处率99％，因农村集体土地征用、流转3起，因城乡建设管理1起，因山地山林水利纠纷38起，因村务管理纠纷2起，因民族宗教纠纷1起，因医疗卫生纠纷3起，因交通事故15起，因人身伤害纠纷17起，因家庭婚姻纠纷24起，因邻里关系纠纷36起，因其他问题44起。1—12月份宣风派出所治安案件58起，刑事案件26起。

持续保持严打高压态势。今年来，我镇以打击三类犯罪为重点，狠抓农村治安突出问题专项整治，刑事案件上升的势头得到有效遏制。截至目前，公安机关共受理治安案件55件，查结率81％；刑事案件21起，侦破23起；治安拘留25人，刑事拘留17人。

**投诉维稳工作总结13**

“安全高于一切，责任重于泰山”，营造良好的育人环境是学校取得优异成绩的重要前提条件，也是学校可持续发展的基矗一年来，我校坚持把德育、安全放在学校工作的首位，全面贯彻教育方针，坚持把创建“平安校园”、“双创”工作和“五个重庆”建设入学校管理的重要内容，常抓不懈，取得了显著成绩。创建“平安校园”一年来，我校1300多名师生员工遵纪守法、秩序井然，无违法犯罪及其它治安事件发生。学校的安全教育为全面贯彻教育方针，推动教育教学改革，提高教育质量创造了良好的条件，奠定了良好的基矗在开展创建“平安校园”中，我校积极行动，认真总结、抓住重点、突破薄弱，取得了新的进步，使创建工作真正落到实处，发挥作用。

>一、加强宣传，认真发动，提高认识，增强责任感

创建“平安校园”是“平安尤溪”的重要组成部分，是关心青少年成长，关心教育事业健康发展的又一举措。学校带领广大师生员工认真学习有关文件精神，了解创建目的意义，知晓创建标准过程，理解创建工作和学校常规管理的关系。认真分析我校面临的形势，查找工作中存在的问题。

学校安全教育必须做到年年抓、月月抓、天天抓，始终警钟长鸣。我们不仅把安全列入学校工作计划，而且作为重要的议事内容。无论是学校行政会议，教师会议，还是学生集体朝会等，无时无刻不提“安全”。各处室、年段、班级都紧紧围绕“安全”开展活动。我们以“人人讲安全，事事讲安全，时时讲安全，一生才安全”和“居安思危、防微杜渐，切实加强安全工作”等名言警句来教育学生。黑板报定期刊出安全、法制专刊，升旗仪式上进行安全教育，学校制定了班级管理制度，将安全工作放在第一位。学校利用年段集会、班级活动，加强安全、法制教育，做到早宣传、早认识、早预防。我们充分利用宣传媒体，加强安全教育，使师生们认识到安全工作的重要性、艰巨性、复杂性，增强了遵纪守法的意识，提高了自我防范和自我保护的能力。

>二、加强组领导，健络，落实责任

为了确保创建目标的顺利实现，学校成立了领导小组由校长任组长，法制副校长任副组长，德育主任、总务主任、工会主席、教务主任为成员的领导小组，做到明确分工，齐抓共管。

我们一直把安全列入对班级、对班主任考核的内容。学期初，校长与全校老师一一签订了安全教育和管理的责任书，做到主要领导负责抓、其他领导分头抓、一级抓一级、层层抓落实，形成党政工团等统一协调齐抓共管的格局，以确保学校师生员工的安全。

>三、加强管理，强化落实，积极防控

为了贯彻落实教育部、^v^关于维护学校和幼儿园及周边治安秩序“六条措施”、“八条措施”以及教委有关文件精神，切实维护学校及周边良好治安秩序，保证校园正常的教育、学习和生活秩序，确保广大师生的人身财产安全，努力创建一个安全、文明、和谐的学校及周边环境。我校特制订了“大渡口区百花小学新型警务机制管理”办法，在办法中制订了《大渡口区百花小学保安人员工作责任量化管理扣分标准》根据量化管理学校拿出专款对保安人员进行奖励，从而激发保安人员的工作积极性，确保校园安全。

我校历来注重对师生的安全和法制意识的教育，一年来未发生过重大刑事治安案件或群体性安全责任事故。

>四、强化教育功能，提高师生的创建意识

我校历来十分重视安全、法律教育工作，将安全、法律教育工作列入学校管理的重要内容，做到常抓不懈、警钟长鸣、重于防患、杜绝隐患，请我校治安副校长周显林同志、给师生作安全教育专题讲座和法制教育讲座，增强全囀ι的自我防护能力，引导学生知法、懂法、守法、护—法，在校做一个好学生，在社会做一个好公民；在开学初、重大节假日前和寒暑假前通过班会、国旗下讲话、板报、广播等各种途径对学生进行节前安全教育，印发致家长一封信，让家长配合学校，形成家校联系，共同督促学生的安全问题。加强对师生的普法教育，认真宣传《教育法》、《教师法》、《未成年保护—法》、《预防未成年人犯罪法》以及社会治安的有关法律、法规。全体师生遵纪守法，形成了良好的校风、教风、学风和工作作风，学校领导廉洁自律、民主管理、依法治教，从未出现师生违法犯罪行为。

>五、开展校园治安综合治理工作，营造良好的育人环境

一年来，学校认真贯彻落实上级相关部门关于学校周边治安综合治理会议精神，把参与社会治安综合治理工作纳入我校的年度工作计划。积极配合有关部门加大对学校周边地区治安秩序的整治力度，对其存在的安全隐患及问题进行全面的排查，重点检查学校周边环境治安秩序是否稳定。将发现的隐患和问题形成书面上报相关主管部门协同整治、清理。通过调查表的形式，通过治理，我们学校及周边环境的治安秩序较为稳定，绝大多数的师生对其表示满意。加强对校园外来人口的管理，设置《来访登记表》对来访人员实行严格的验证、记录制度，防止一些不法人士混进校园，不给为非作歹者有可趁之机。

>六、维护学校稳定，做好教学保障工作。

一年来，学校创建领导小组定期分析、排查、掌握影响学校安全稳定的因素，及时通报有关情况，对存在问题整改。对校内发生违纪事件和不规范行为进行重点排查，并参与处理，有力打击了违纪现象。根据学校特点和现有的条件，我们组建了多个职能工作小组，建立健全了多个切实可行的应急工作预案，如：突发事件应急预案、预防传染病和加强食品卫生安全工作预案、预防和处置校园突发事件应急工作预案、防汛工作预案、消防工作预案等，并组织教师进行学习、培训。积极开展各种矛盾纠纷排查调处工作，设立书记信箱，对师生反馈上来的意见和问题，学校领导及时给予解决、处理，从未发生过师生集体上访或个人上访的事件或行为。加强对重点部门和重点人员的监控，认真执行各种安全管理制度，建立畅通的信息渠道和严格的信息上报机制，反映学校有关安全稳定和教育教学的信息动态。

总之，在开展创建“平安校园”的工作中，我校积极行动、认真总结、结合实际、抓住重点、突破薄弱，取得了新的进步，使创建工作的具体任务、措施真正落到实处、发挥作用。今后，我们将进一步改进工作，不断探索综合治理、创建“平安校园”的新路子新经验，为建设“平安尤溪”作出应有的贡献。

**投诉维稳工作总结14**

客户的投诉意味着什么？意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，意味着……

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

>一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

>二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

>三是>总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

**投诉维稳工作总结15**

今年以来，我镇信访工作在镇委、镇政府的正确领导和上级部门的指导下，不断健全信访工作长效机制，强化社会矛盾排查化解力度，认真落实镇领导接访和包案化解机制，进取推动信访案件的化解，妥善化解了一批社会矛盾，较好地维护了社会的稳定。

一、工作情景

今年以来，我镇受理信访XX批XX人次；处置到县团体上访XX批XX人次，与上年同期基本持平。到市上访XX批XX人次，赴省上访XX批XX人次。

（一）主要工作情景

1、畅通渠道，建立健全领导干部接待群众来访机制。为有效畅通信访渠道，方便群众表达利益诉求，今年我镇继续深入开展镇领导定期接待群众来访工作。值班领导应对面倾听群众诉求，实打实为群众排忧解难，着力解化解了一批影响社会和谐稳定的信访问题和突出矛盾。

2、定期排查，进取落实镇级领导包案化解工作职责。为及时掌握和有效化解各类社会矛盾纠纷，加强了信访突出问题和不稳定因素排查化解工作。一是采取日常排查、特殊时期重点排查和分部门、分区域相结合的方式开展信访突出问题和不稳定因素排查。二是信访突出问题实行镇领导包案化解处理。严格按照“属地管理、谁主管谁负责”原则，确定包案领导。到目前为止，共包案交办信访突出问题及信访老户问题2批34件，已办结22件，办结率65%。

3、及时研判，强化社会舆情和重要信访信息预警。为了加强社会舆情和重要信访信息的收集、报送工作，便于及时掌握动态，科学研判形势，及时妥善处置各类不稳定因素。一是加强值班备勤工作力度。异常防护期间，加强了中心值班备勤。二是实行信访维稳工作零报告制度。异常防护期间，各乡镇、各单位每一天向维稳办、^v^汇报当天的信访维稳信息，做到“有事报情景、无事报平安”。三是重大紧急信访信息随时发现、随时报送，及时将情报信息书面报送有关领导和相关单位。今年以来，^v^、维稳办及时将企业改制、涉军群体、征地拆迁、重点工程遗留问题、职工工资待遇、客运营运秩序等问题进行了预警，相关问题及时得以化解在萌芽状态。

二、存在的问题

（一）信访维稳形势相当严峻。信访总量、团体访量、越级访量高位运转，信访问题层出不穷，邱祥浩等信访老户缠访、闹访时有发生，且信访群众维权意识较强，期望值较高，信访问题的处理难度越来越大。

（二）信访突出问题调处不力，在必须程度上存在重回复、轻调处的现象，造成群众重复上访、越级上访增加。

（三）信息不灵，导致了一部分上访人员到省、市上访，当地信访部门通知我们，这才明白，给工作造成了被动。

三、下一步工作打算

一是坚持班子成员定期接访。“全年镇级领导群众接待日”已经公示，大多数值班领导坚持做好群众接待工作，有效畅通了群众信访渠道，切实强化了群众合理诉求的解决力度，镇级领导要带头按时接访，将这项制度持之以恒开展下去。中央、省有关部门高度重视此项工作，加大了的督查力度，经常组织明查暗访组进行抽查，湘西花垣镇因镇级领导接待群众来访工作未落实而被省联席办全省通报。

二是强化隐患排查化解工作。要坚持开展滚动式排查工作，全面彻底排查各种苗头隐患，同时要坚持开展集中研判制度，对重大问题要落实领导包案，按照“包思想教育、包解决问题、包就地稳控、包劝返接返、包息诉罢访”的“五包”职责制要求，努力把问题解决好，把人员稳控住。对重点群体和重点人员要落实工作措施，确保将各种矛盾纠纷化解在萌芽、把问题解决在初始、把群众吸附在当地。

三是进一步加强信访维稳预警工作。一是严格落实领导带班值班备勤制度。二是实行特护期信访维稳工作零报告制度。三是重大紧急信息随时发现、随时报送、及时预警。

**投诉维稳工作总结16**

结合我局实际情况制定具体有效可行的实施方案，按步骤、分阶段进行宣传发动、组织实施、案件化解等工作开展，并及时上报，明确工作任务要求，营造良好的工作氛围。

一是摸清底数，建立台帐。对排查出的各种矛盾纠纷进行全面梳理、登记造册，建立台帐，摸清底数、确定重点。

二是全面排查，突出重点。建立矛盾纠纷每周四排查上报制度，同时结合我局实际，开展共性问题的联合排查，突出问题的专项排查等。对排查出的问题，及时汇总上报，任务层层分解，落实责任到人，明确解决时限。工作中要做到：对重点群体、重点人员排查到位；对重点部位防范到位，以重点突破推动全面工作的开展。

三是全力化解，加强防控。对排查出来的矛盾纠纷，要分类组织人员进行化解。不断提高化解质量，努力实现大事化小，小事化了，做到矛盾不上交，从而把矛盾纠纷消除在萌芽状态。

**投诉维稳工作总结17**

我市计划生育信访工作积极推行“以人为本”、“优质服务”理念，在提高办信接访质量、规范信访秩序、促进信访问题解决，推动信访工作法制建设等方面做出不懈努力。通过实行依法信访，创新工作机制，强化工作职责，妥善化解计生信访矛盾，有效控制越级上访等方面取得一定成效。现将工作情况总结如下：

一、基本情况

全市计划生育系统共受理计划生育来信、来电、来访1513件(次)，其中：个人来信18件(次)，个人访315件(次)，电话访1179件(次)，电子访1件(次)。求决类133件(次)、举报类17件(次)、咨询类1363件(次)。无集体上访和越级上访事件发生。

二、主要做法

(一)加强领导监督，提高调处效率。

我局认真贯彻落实中央、省、市关于信访工作的要求，切实担负起抓好信访工作的政治责任，切实加强对信访工作的领导，确保信访工作责任到人，措施到位，努力把信访工作落到实处。为进一步做好我市计划生育信访工作，我局把计生信访工作定为各部门计生例会的研讨专题，进一步加大组织协调和工作指导的力度。

局领导亲自批示重要来信，接待重要来访，听取工作汇报。亲自过问重大信访案件的解决，亲自协调有关部门进行处理，加强对重大信访问题的研讨，以实际行动带动和促进信访工作的开展。局领导多次下基层，理顺各层级各部门的关系，合力解决上访群众反映的问题，最大限度地减少越级和重复上访，为做好我市人口和计划生育信访工作提供有力保证。

(二)加强制度建设，完善信访秩序。

一是确立领导办案制度。领导接访制度和领导督办制度。建立信访工作领导责任制。各镇(街)计生分管领导是计生信访工作第一责任人，各计生办主任兼任计生信访员，建立健全了领导接访制度，凡重大、疑难信访，分管信访领导直接接待来访群众;二是建立信访工作责任制，包括信访工作来信、接访、办案制度和工作联系制度以及信息反馈制度;三是建立信访处理和举报制度;四是建立执法监督制度，包括设立举报箱、意见箱等;五是建立信访热点问题排查制度;六是建立定期上报信访制度。

此外，各级计划生育部门还开设了信访电话专线。在落实信访的制度中，各级计生部门按照“分级负责，谁主管、谁负责，归口办理”的原则，进一步明确纵向和横向两个责任，一级抓一级，层层抓落实，把处于萌芽状态的信访问题解决在基层，做到不拖延，不把矛盾上交。建立首问、首办责任制、一次性告知制度，坚持做到“四让四不让”，即：要让党和政府把温暖送给群众，要让人口计生政策落到实处，要让群众了解计生的优惠政策，要让计生人精神在我身上发扬;不让该办的事在我身上延误，不让扯皮推诿的事在我身上发生，不让来机关办事的人在我面前受到冷落，不让计生人形象在我身上受到影响。

(三)加强工作指导，促进依法行政。

我局加强对基层信访工作的指导和监督，为促进基层依法行政、及时化解矛盾，开展计划生育法制教育，增强各级计划生育干部依法行政观念，依法正确处理计划生育信访问题，信访工作水平明显提高。计划生育工作中简单、粗暴的做法少了，过细的思想工作多了，株连亲属等违反“七个不准”的侵权行为得到有效控制。局领导高度重视信访工作，多次下基层指导基层依法行政，不流于形式，变上访为下访，到问题发生地听取群众意见，就地了解和帮助群众解决实际困难，共同做好信访工作。

三、存在问题

(一)依法行政观念不强。部分基层计生干部法制观念淡薄，死守以前老的.观念，强调只有用强硬的行政手段，才能改变计划生育工作落后状况。个别中心镇流动育龄妇女多，计生情况复杂，计生工作开展困难，计划生育执法侵权行为偶有发生。

(二)首问制落实不到位。个别基层计生部门怕麻烦，直接把信访群众推给上级部门，违反了《信访条例》中关于“坚持属地管理，分级负责，谁主管，谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则”的规定，没能防范于未燃。

四、工作设想

1、进一步转变执法观念，坚持以民为本、属地管理、重心下移、服务群众的工作原则。

2、进一步完善计划生育信访规范化管理制度，使计生信访工作适应新时期发展的需要。

3、进一步加强对计生信访工作人员的业务知识培训，提高计生信访工作人员思想政治觉悟和综合业务素质。

我们将认真贯彻上级有关人口和计划生育信访工作要求，始终把做好计生信访工作作为构建和谐计生、提升计生工作整体水平的一项重要措施来抓。深入贯彻落实《信访条例》，坚持保民生、保稳定的工作方针，认真排查化解矛盾纠纷，不断完善信访长效机制，提高信访法制化、规范化、制度化的管理水平。面对前进道路上的困难和挑战，自觉增强政治意识、

大局意识、责任意识、忧患意识，努力探索新形势下信访工作的新思路、新举措、新办法，以为人民群众解决实际问题为着眼点，以维护我市人口环境和谐幸福为宗旨，竭诚努力促进我市计生信访工作再上新高度。

**投诉维稳工作总结18**

本人担任XXXX镇党委副书记，协助党委书记，分管综治、维稳、司法、公安派出所等工作,即将届满之际，回顾五年来的学习、生活、工作，感受到领导的关心，体会到同事同仁的同心，回味到干部群众的热心，在这良好的创业氛围里，本人坚持结合实际，与时俱进，针对不足，务实创新，在镇党委政府的正确领导和上级部门的指导下，我所分管综治维稳工作取得一定成绩，具体汇报如下：

一、加强组织领导，落实保障措施

1、镇党委政府把综治维稳工作纳入我镇经济社会发展的总体规划，制定了综治工作长期规划，年度计划和阶段性工作重点，并与经济工作同部署，同检查，同考评。

2、今年镇党委调整充实了综治委、平安建设领导小组、维稳领导小组、并设立了综治维稳办公室，村设立了综治维稳工作站，自然村组，建立了综治维稳工作组和治安中心户长，形成了全镇四级维稳综治平安建设组织体系。

3、细化工作责任。把目标管理职责具体量化，层层分解，逐级签定综治目标管理责任书，将综治工作成效作为干部政绩评判，考核奖惩的重要指标和依据。

二、加强力量整合，做好平台建设

为整合镇综治部门力量，实现基层综治工作由散到合的转变，真正做到基层综治工作有人管，能管好。我镇成立了综治维稳工作中心，制定了以联调，联防、联勤、联治、联创为主要内容的“五联”工作机制，强化管理、规范运作，确保了高效，有序运行。维稳工作中心有三大职权：一是矛盾纠纷调处调度权，对于重大疑难矛盾纠纷和不稳定因素，相关村、职能部门，单位主要领导必须服从综治综治工作中心调度，及时参加协调处理，妥善化解矛盾纠纷。二是交办任务督查权，对于综治工作中心分流指派的案件和交办的工作任务，有关村、职能单位要自觉接受中心的督查，必须在规定时间内完成工作任务并写出书面报告结果。否则中心有权建议党委、政府和上级综治部门实行领导责任追究直至一票否决，三是应急处置指挥权，完善了突发公共事件和自然灾害应急处置预案，在发生突发性事件时，在党委、政府统一领导下组织指挥有关职能部门进行妥善处理，综治工作中心在排查化解各类矛盾纠纷工作中，按照“分级负责，归口调处”的要求，实行统一受理，统一分流，统一协调，统一督办，统一反馈，综合运用人民调解，司法调解，行政调解等手段进行疏导化解，确保矛盾不上交，问题不扩大，矛盾不激化，切实做到件件有反馈，事事有着落。初步形成了“各尽其职，协同配合，快捷高效，方便群众”的综治新格局。

三、狠抓基础工作，深化平安建设

四、创新工作机制，推动综治工作科学发展

近年来，我们在落实好综治各项措施的基础上，积极探索新路子，锐意进取，使基层综治工作充满活力，首先，包村“干、警”在所包村实行三个公开，公开个人信息，公开监督电话，公开接受群众监督、实现与群众“零距离”沟通，及时将群众的意见和要求反映给各级领导，并及时向群众反馈处理意见，变群众“上访”领导为“干、警”联手下访群众，使原来的“被动”接访，变为“主动”查访既查请了问题，又密切了党群干群关系，使全镇重复上访，越级上访，集体上访事件大幅度减少;二是创建“治安中心户长”制，筑牢第一每道维稳防线，在每个村民小组选聘一名或几名有威信的村民为中心户长，在村级综治维稳工作站的领导下，负责本辖区的联调、联防、联治、联创;三是加强农村技防建设，提高防范能力。提高了干群、警民对突发事件的处置能力，提高了群众的安全感和治安满意率，达到了“人防、物防、技防”的有机统一，有力地促进了全镇社会治安稳定。

总之，一年来，我们虽然在综治维稳工作中取得了一些成绩，但和上级的要求和群众的期望相比，还有一定的差距，我们决心在下一步的工作中，认真总结经验，找出差距，分析新形势，研究新问题，探索新方法，使我镇综治维稳工作再上一个新台阶。

**投诉维稳工作总结19**

今年全镇在建的保宜高速公路建设、宜张高速公路启动建设、双莲装备工业园加速建设等重点项目建设工程带来了一系列的社会矛盾。尤其是征地拆迁工作时间紧、任务重、要求高、政策性强，面对一系列的实际问题，党委政府认真研究，积极应对，努力为重点建设项目保驾护航。保宜高速、宜张高速、双莲装备工业园等项目的征地拆迁工作中，由于我镇属规定的三类地级、又与玉泉办事处及夷陵区接壤，补偿标准悬殊，带来了一系列的不利因素，矛盾突出，导致征地农户联名上访和集体上访，拒签协议甚至阻碍施工。针对这些问题，镇内组织相应工作专班进驻项目区，取消双休日，白天农户无人，晚上登门工作，今天不行明天再去，当家人在外电话联系，对在宜昌市内的外出务工人员到当地约谈，宣讲政策，晓之以理动之以情，终于化解了一系列矛盾，保证了重点项目的顺利实施。

**投诉维稳工作总结20**

学校安全稳定关系到师生生命安全，关系到教育教学工作的正常开展，关系到社会的稳定和谐，按市教育局有关安全教育管理的要求,我校从日常管理中认真加强安全工作，确保我乡小教系统学校一方平安。现将20xx年上半年度工作情况总结如下：

>一、学校重视，健全组织机构，按工作实施方案的要求开展工作。

(一)加强领导，明确责任。

1、成立学校安全工作领导小组，切实加强对学校安全工作的领导。

2、做好学校安全教育活动的组织实施，建立专人负责制，做到职责分工明确，责任落实到岗到人。

3、落实安全责任追究制。把安全教育工作贯穿于各项工作的始终，创建“平安校园”。对因思想认识不足、宣传教育不到位、安全责任不落实、安全隐患不消除的责任人限期整改。

4、提高各校教师对安全管理教育工作的认识，树立工作责任心。清醒地认识到安全工作是学校的重点工作之一，是确保学校教育教学活动正常有序进行的基础和保障，要时时事事讲安全，要保证本学期各项教育教学工作在安全的前提下高质量地完成。

(二)积极宣传，提高认识。

1、组织教师学习有关安全管理方面的知识，提高学校安全管理的素质。本年度在校长的主持下,我乡各村校以”五化”评比为契机，抓好学校学生安全管理和教育工作，突出抓学生安全意识“养成”教育工作的开展。

2、认真贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，扎实开展好安全教育活动，以“关注安全、关爱生命”为主线，突出“安全伴我在校园”为主题，通过利用校会、国旗下讲话、班队会、板报、张贴宣传教育标语、宣传消防、交通、饮食卫生等方面的安全常识教育，增强学生自我防护意识，避免事故发生，确保师生人身和学校财产安全。

3、利用家长学校、家访等途径对家长进行有关安全方面的宣传教育，协助学校做好安全工作。

(三)加强检查，严格管理。

建立健全规章制度，配合考核做好安全督查工作。对有关安全可能出现问题的情况和环节进行重点检查，做到防患于未然。

1、组织人员进行校舍安全检查，及时做好记录，发现问题及时向学校安全工作领导小组汇报。本年度，我校组织了安全检查组对各校安全工作进行季度检查，6月份组织开展安全管理目

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