# 街道处理投诉案件汇报总结(三篇)

来源：网友投稿 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-06-08

*街道诉求平台工作总结街道诉求中心一20\_年，我街道信访工作坚持以社会稳定为主线，以确保“中国第八届花博会”顺利召开为重点，狠抓信访工作机制，加强信访工作督办力度，及时办理答复，取得了明显的成效。从今年1月份至今，信访科共接待人民来信来访共8...*

**街道诉求平台工作总结街道诉求中心一**

20\_年，我街道信访工作坚持以社会稳定为主线，以确保“中国第八届花博会”顺利召开为重点，狠抓信访工作机制，加强信访工作督办力度，及时办理答复，取得了明显的成效。从今年1月份至今，信访科共接待人民来信来访共89件，其中，12345热线46件，直接来访14件，交办单15件，区长信箱4件，市长信箱6件，到区^v^上访1件，省委第六巡视组交办单3件，除省巡视组交办的胜西村委卞浩江及卞文婷反映拆迁问题的事项正由街道司法所协商处理外，其他案件均在规定时限内办结，结案率99%。在此期间，无人赴省进京上访。来信来访中涉及拆迁征地、劳资纠纷、社会保障、福利待遇、环境卫生、新农村建设等方面的问题占主导。

一、 工作亮点

今年以来，我街道信访科开辟“绿色通道”，对涉及农民工工资的信访事项实行优先接待，第一时间办理，帮助农民工维权;同时，启动“三快机制”即：快速受理，快速协调，快速处理。今年元旦起，信访科成功调处农民工工资纠纷案件14起，讨回农民工工资共计410万元，涉及农民工337人，及时化解不稳定因素，确保街道稳定和谐。

二、 工作回顾

(一)处理重点信访积案措施得力

“李冠明、李冠杰兄弟上访事项”是我街道信访科的重点信访积案。我街道信访科积极组织会同相关职能部门进行联合会办，调处化解，该信访事项截至目前已处理完毕。李冠明、李冠杰两人皆系常州市武进区南夏墅街道杨司村朱明桥小组村民，住宅地经江苏省人民政府批准为国有建设用地，在拆迁过程中李冠明、李冠杰不但不配合政府拆迁工作，开出1000万元的天价补偿款，还多次阻扰，致使项目工程的进程一度停滞。为保证工程的正常进行，武进区人民法院在履行相关程序后于20\_年5月 18日对李冠明、李冠杰二户实施了强制拆迁。事后，政府有关部门为照顾其俩生活，在当时不具备安置房的情况下，在其他安置小区提供了一套住宅(已装修好)及一个汽车车库，提前对其安置(南苑小区167幢丁单元102室)。但二李始终不领情，拒绝接受我街道各级领导多次对其生活的关心，目前仍居住在其被拆迁地上搭建简易房内。

(二) 进京非访、重复进京上访案件得到有效遏止

尚执正、叶建农是我街道信访科管辖区内的两位进京非访、重复进京的上访人员。我部门多次处理该上访事项，整合各方力量，并及时做好了两位上访人员的思想工作，并制定了对应的稳控措施。

尚执正本人一直因房屋拆迁经济补偿问题上访。其一直强调自己的房屋拆迁未经其本人(户主)签字同意，并且至今其未领取拆迁补偿款。但事实真相是：在对尚执正的房屋拆迁过程中，尚执正本人对拆迁补偿要求过高，与武进区及南夏墅街道办事处所规定的拆迁补偿价格相差太大。在尚执正口头已松口同意，但在让其签字仍不愿意的情况下，隧由其妻陆建琴，其女尚波平，其女婿李志平，在拆迁安置办公室协议上签字认可，同意拆迁。其女尚波平分别于20\_年11月30日和 20\_年12月领取拆迁房屋款共计759000元。

叶建农，系常州市武进区南夏墅街道华阳村人。其因与原江苏南华电子元件厂的经济纠纷屡次上访，后由区大调解中心于20\_年作出由原江苏电子元件厂结欠叶建农五金厂加工款 万元的处理意见，同时根据叶建农的实际情况，共向其支付了万元(本人亲自领取)，一次性处理解决该问题。叶建农本人也通过一个月的学习班的教育，意识到自己的错误，写下了深刻的学习心得和保证书。但在20\_年3月12日7时40分许，叶建农携带专门制作的横幅标语及上访材料，预到北京天安门广场上访时，在广场安检处被民警发现并查获。由于其行为已构成扰乱公共场所秩序罪，公安机关根据《^v^治安管理处罚法》的相关规定，对其处予警告处罚。自20\_年3月2日以来，区^v^局长、街道领导及相关负责人多次与叶建农面对面地进行协商。叶建农先是提出了500万元的赔偿金额，后经街道信访科工作人员多次耐心做其思想工作后，其仍然坚持要求至少赔偿250万元，使得协商再一次归于破裂。同时，叶建农分别于7月18日及8月19日在无相应合法审批手续的情况下，在所在村民小组附近的主要交通路口私自悬挂以白底红字的样式且带有明显攻击性语言的横幅标语。经查看，横幅所述内容与事实严重不符，不仅严重损害政府部门的形象，更严重诋毁了相关人员的声誉，造成极其恶劣的社会影响。街道相关部门及所在村的相关人员已多次对其进行说服教育，以试图稳定其情绪。近期叶建农又来街道扬言，如近期内不满足他的要求，还要继续拉横幅甚至赴省进京上访。10月15日，区^v^局长、街道领导及相关负责人与叶建农夫妻二人面对面开展协调会，目前只能对其做稳控工作。

(三)百日会战期间，切实把好三道防线，实现街道零上访目标，确保花博会顺利举办。

1、持续推进“xx大”、全国“2会”期间的工作模式，按照“属地管理”原则，对重点信访人员落实专人看死盯牢，随时掌握其思想动态和活动规律，一经发现异常情况及时汇报，确保重点人员不失控，坚决杜绝花博会场馆区域内出现上访情况的发生，切实把好第一道防线。

2、包案负责人定期上门对相对偏执的重点信访人员进行思想疏导和生活安抚，平心静气倾听其反映的问题，耐心细致做好其解释工作，最大限度缓解其思想情绪，真心实意帮助其解决实际困难。在稳定情绪、安抚感化的同时，使其能感受到党和政府实实在在为他们排忧解难，切实地把好第二道防线。

3、严格执行信息日报表、周例会和节假日值班制度，切实把好第三道防线。一是村(社区)每天下午2点前由专人以纸质材料的形式上报各自辖区内的情况，街道整理汇总后将情况报送至上级部门。二是每周五的例会上，街道分管领导除听取各职能部门本周工作情况外，就出现的问题作出决策，并部署下周工作安排。三是要求各职能部门除了正常工作时间外，尤其要注重节假日期间的值班工作，确保信息渠道的畅通。

三、工作中存在的不足

今年以来，我街道信访科的信访工作取得了一定的成绩，也得到了上级部门的充分肯定，但是，还存在一些不容忽视的问题，尤其在信访案件的回复这一工作中存在的问题比较多，今后，在进行具体的书面回复时，会更加注意回复的针对性与公正性，并确保内容的准确与通俗。避免答非所问，绝不避重就轻，信访人问的是什么，就怎么答复，就相应处理;避免掺杂情绪，坚决杜绝将简单的问题复杂化。

四、20\_年度信访工作计划

1、防微杜渐，做好重大信访案件的稳控工作。要注意体察民心、民情，发现问题，及时处理，坚决杜绝越级上访、集体上访事件的发生。要制定稳控预案，全面落实监控措施，集中力量重点搜集并梳理出重点信访老户、突出信访问题、热点难点问题特别是一些有组织、有策划、影响社会稳定的内幕性、隐蔽性信息，努力做到情况早掌握、工作早主动、矛盾早化解，防止累积叠加。

**街道诉求平台工作总结街道诉求中心二**

x-xx月全街道共出生xx人，其中计划内生育xx人，计划外生育x人，计划生育率；死亡xx人，女性初婚xx人，街道现有育龄妇女xxxx人，其中已婚育龄妇女xxxx人，落实各种节育措施xxxx人，节育率，应征收社会抚养费共计xx例，今年完成征收x例，今年新增一例。全年共为xx对夫妇办理了一孩生育登记，xx对妇夫办理二孩生育登记，x对夫妇办理了再生育证。

（一）认真落实目标管理责任制。

为了切实加强对人口与计划生育工作的领导，适应计划生育工作目标由稳定低生育水平转向促进人口长期均衡发展，要求更高，难度更大，任务更重的新形势。街道始终坚持以党政领导“一把手”亲自抓，负总责为核心的人口与计划生育目标管理责任制，坚持计划生育“一票否决”制。年初专题召开全街道人口与计划生育工作会议，街道与各村、居签订人口与计划生育目标管理责任书。村、居又与辖区内单位签订人口与计划生育目标管理责任书，做到目标明确、层层分解，责任到人。其次加大村、居干部考核力度，进一步强化目标的落实，三是坚持每月至少一次的计生例会，学习上级文件要求，上报材料分析存在问题，布置工作任务。四是确保计生事业经费投入到位。在村（居）宣传教育、计生环孕检考核以及外出省内、外落实计划生育工作等项工作中予以充分保障，保证了计划生育工作的顺利开展。

（二）提升宣传服务水平。

1、巩固传统宣传模式，通过人口学校、宣传橱窗、宣传标语、宣传读本等手段，努力营造计划生育政策为国策的氛围。全年共发的各类计生宣传资料xxx余份。

3、深化优质服务，围绕“随防服务”、“阳光计生”、“关怀关爱行动”、计生贫困家庭走访“等活动，按照利民、便民、亲民等工作形式，全心为民服务。全年共为xx对夫妇办理了一孩生育登记，xx对妇夫办理二孩生育登记，x对夫妇办理了再生育证，共为xxxx余人次已婚育龄妇女免费“三查”，对落实各项节育措施的育龄妇进行术后随访，x-xx月共为xxx余人进行了术后随访，免费为xxx余人发放了避孕药具。

（三）抓好奖抚、特抚工作。

按照区计生局的工作布置结合街道实际，做到工作早准备、排摸要细致、政策紧把握、宣传应到位的要求，扎扎实实地开展奖扶、特抚工作。今年全街共有xx名对象符合奖扶标准。

（四）进一步强化流动人口管理与服务。

流动人口管理一直是计划生育中的一项难点、重点工作，今年来街道按照区计生局的工作要求，积极开展清查工作，录入、更新信息xxxx多条，充分利用全员服务平台、公安平台、育龄妇女信息系统、查环查孕系统等信息平台进行流动人口管理，同时结合各村实际、结合安全生产大排查、传销排查等警民共同参与调查的机会，做好流动人口清查工作，在全员平台上做到及时提交反馈，认真完成各项指标任务。

（五）依法行政，文明执法。

随着计生工作形势的变化，法律、法规的建立，建全，对从事计生工作人员的要求越来越高，因此街道结合加强基层组织建设学习活动，组织了多次的法律、法规的学习，增强街道、村、居干部、群众的法制观念。执法中，我们做到亮证执法、文明执法、力求说服、程序合法，应征收社会抚养费共计xx例，今年完成征收x例，今年新增一例，其他工作在稳步推进中，全年无一例上访。

（六）强化协会建设，发挥协会作用。

协会的生命力在于活动，凝聚力在于服务，今年一是认真开展协会活动，特别是“”全员活动日，我们联合联合区人民医院共同举办“女性健康”知识讲座，以多种形式进行了宣传，提高了群众参与的热情和积极性。二是在社区发挥好志愿者队伍作用，现安装社区计生协、新苑社区计生协都有了志愿者队伍，经常性的组织、开展协会活动，如文艺汇演、五水共治等。三是推进计划生育村民x工作，在协会的推动下，各村在经济合作社股份制改革工作中，纷纷做好计划生育工作的结合，有利促进村计划生育工作更上一个新水平。四是开展计生保险工作，组织发动各村居育龄妇女参加女性安康团体疾病保险，参保人数达xxx人，收缴保费xxxxx元，男性安康团体疾病保险参保人数xx人，收缴保费xxx元。

一年来，我们在新形势下做许多工作，也取得了一些经验，但与上级党委、政府的要求相比，还存在着较大差距。

我们将认真贯彻中央、省、市、区有关计生工作会议精神，进一步加强学习，提高工作能力，努力使街道计划生育工作有更大进步。

**街道诉求平台工作总结街道诉求中心三**

(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体性事件，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。

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