# 督查信访工作总结(实用63篇)

来源：网友投稿 作者：风吟鸟唱 更新时间：2024-08-14

*督查信访工作总结1一、认认真真学习，勤于思考，进一步加强个人政治理论修养和政策水平始终坚持把在思想政治建设作为贯穿自己工作的一根红线，把学习^v^理论及“三个代表”的重要思想和xx大、xx届三中、四中全会精神以及省委九届五次全会、市委五届十...*

**督查信访工作总结1**

一、认认真真学习，勤于思考，进一步加强个人政治理论修养和政策水平

始终坚持把在思想政治建设作为贯穿自己工作的一根红线，把学习^v^理论及“三个代表”的重要思想和xx大、xx届三中、四中全会精神以及省委九届五次全会、市委五届十一次全会与县委三届二次党代会议精神、经济工作会议、科学发展观内涵、督查工作的规章制度等作为学习的重点内容。认真学习并深刻领会作风建设活动的精神实质，以贯彻落实县委、县政府提出的“新型工业县、优秀旅游城”为契机，在思想政治上时刻做到同^v^保持高度一致，严格执行党的路线、方针、政策，自觉遵守国家的法律法规，同县委、县政府在思想上合拍、工作上协调、行动上一致，同时加深了对做好督查工作重要性、必要性、艰巨性的认识，进一步增强了党性和工作的责任感，提高了自己政治洞察力，牢固树立全心全意为人民服务的宗旨和正确的世界观、人生观、价值观。

二、扎扎实实干事，善于创新，进一步加强自身综合素质的全面提高

扎实做好中、省、市领导批交办件的贯彻落实工作，重点做好市委崔保华书记的批示、指示办理工作。按照“批则必查、查则必清、清则必办、办则必果”的督查原则，在实际工作中我以高度的责任心认真履行自己的工作职责，切实做好领导和上级机关交办的各类专项督查、督办件，庚即做好登记，仔细了解内容并勾出重点后分送领导批示，第一时间通知相关责任单位并说明要求，在文件汇总后及时全程跟踪审签过程，加快办结进度。同时，我在督办和督办的过程中十分讲究办事的速度和稿件的质量要求，对督查通知中所要求反映的问题，能及时、全面、准确地按照领导批示要求认真办理，对能及时办结的绝不拖拉，对未能按时办结的会及时向领导报告原因和反馈进展情况。报送了《关于贯彻落实市委崔书记重要批示精神的报告》、《关于贯彻落实市委崔书记在遂宁调查队调查报告上的批示精神的情况报告》、《关于江平小学细菌性痢疾疫情防控处置工作的情况报告》、《关于大英县工业园区村民信访问题的情况报告》等专题报告17件次，被市委督查室《督查报告》、《督查通报》采用8件次。

三、勤勤恳恳做事，乐于实干，进一步加强工作作风的转变

在工作实践中，我十分注重摆正自己的位置，处理好方方面面的关系，始终坚持把“求真务实，高效廉洁”作为自己的座佑铭，把耐得住寂寞、守得住平淡、默默舍得付出作为准则，同时把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上，以制度、纪律规范自己的一言一行。先后报送了《关于贯彻落实市委五届十三次全会精神的报告》、《关于贯彻落实市委专题会议议定事项的情况报告》、《关于人口和计生专项工作自查情况的报告》等报告58篇，被市委督查室《督查通报》综合性采用21篇，《督查报告》综合性采用1篇。报送的《关于项目攻坚年第一季度工作情况的报告》、《关于开展作风建设月活动的情况报告》、《关于对照先进找差距创新实干大发展的工作报告》等5篇专题报告被市委崔保华书记亲笔批示，刊发市委《领导参阅》。

四、踏踏实实工作，敢于担责，进一步加强提高业务工作能力

牢牢把握发展这个主题，把督查工作服从、服务于发展作为督查工作的出发点和落脚点，主要做了以下四个方面的工作：

一是转变角色，熟悉工作。根据督查工作的实际，以确保县委、县政府重大决策的贯彻落实及重大项目的顺利实施，我尽快熟悉督查工作进入角色，有效地形成了上下通畅的督查工作联系渠道。

二是专研业务，快速提高。我充分利用原有的督查资料和向其他同志不断的学习，在文字表达上取得了一定的进步和提高，独自撰写督查调研报告2篇。为确保自己工作有条不紊，我将督办事项根据轻重缓急和进展情况分成了未办事项、已办事项、正在处理事项三大类，作到了一事一办、一事一查、一督一报，既便于操作，又确保工作秩序井然有条，杜绝了漏报、重报、迟报现象的发生。全年共接到市级督查通报 25 期，督查通知41件，按规定要求上报督查专报共55个。

三是围绕重点，重在落实。对涉及全县的重大事项的办理我尽量做到事前有准备，事中有追踪，事后有回音，绝不只停留在打电话问一下情况，特别注重于相关人员的沟通和协调，督促其按时、按质、按量及时圆满完成情况。我尽量主动联系，提前汇总材料，做到快办、快结、快反馈，增强督查工作的时效性和严肃性，较好地完成县委督查室联系上级工作的需要。

四是分工合作，密切配合。根据领导临时安排配合科室的其他同志完成领导交办的任务，组织协调对现代农业五大攻坚行动、项目攻坚、招商引资、六大旅游度假区建设等工作进行每月督查汇总，每月组织材料上报;组织协调对城乡环境整治、创模、十大公共安全防控体系建设等工作进行月报季查，组织协调县城乡规划管理局完成全县“五线”村庄规划，落实市委主要领导批示精神、会议纪要等各项工作，回复率达到100%。全年共办理市级领导批示交办件39件，其中每月定时督查事项7项，办结39 件，年度到期办结率达100%，真正做到了个个有着落，事事有答复，件件有回音。

五、清清白白从政，严于律己，进一步加强党风廉政建设

为落实党风廉政建设和反腐败工作的总体部署的要求，我深入学习党风党纪教育，严格遵守中纪委第三次全会上提出的“四大纪律”、“八项要求”的各项规定，认真开展党风廉政的自我剖析及整改活动，认真严格执行党纪国法，扎实有效地开展廉政建设工作。严格遵守单位的各项规章制度，尊重领导，团结同事，谦虚谨慎，注重细节，主动接受来自各方面的意见和建议，不断改进自己的工作作风，坚持做到不利于督查形象的事不做，不利于团结的话不说，不利于工作的吃请不到，积极维护督查工作的良好形象。

六、下步工作思路及打算

一是不断发扬孜孜不倦的进取精神。善于学习，勤于思考，勇于实践，在向书本学习的同时也向其他同志学习，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风，特别是要进一步提高自己的写作水平，力求把工作做得更好，树立督查工作的良好形象。

二是继续发挥吃苦耐劳的优良作风。督查事务杂，主动找事干，真正做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，在繁杂的工作中锻炼自己。

三是及时提出合理化建议、意见和解决办法供领导参谋、参考。

七、存在的主要问题

在县委督查室近一年的工作，虽取得了一定的进步，但也还存在一些不足，由于本人性格有时较急躁，对工作的原则性强，在不经意间和细微处容易得罪同事和朋友，更不善于跟领导打交道和汇报自己的工作，在思想解放程度还不够，在学习、服务上还不够全面、细心，与特别有经验的同事还是有一定差距，材料上还在基本格式上徘徊，内容上缺少纵深挖掘的延伸，写作能力还有待进一步提高，在今后工作中，我将一定认真总结经验，克服不足，真正让领导满意，组织放心，群众公认，努力把工作做得更好。

**督查信访工作总结2**

一、认真学习理论知识，加强思想作风建设

二、开展丰富多彩的活动，提高工作人员素质，增强为民服务本领。

组织办公自动化培训考核和综合业务知识考核，定期组织外语、知识、法律法规的学习，使全体工作人员更加熟练掌握本窗口和中心所有审批事项办理的情况。不断提高他们的综合业务素质。建立健全各项规章制度，做好评先创优工作，实行长效管理，使中心“靠制度管人、靠纪律约束人”，向更加规范化的方向发展，全体工作人员遵章守纪意识显著增强。

三、加强项目和人员监督管理，创新服务手段，更好地为办事企业和群众服务。

每天认真做好窗口工作人员的考勤通报工作，及时对窗口出现的情况做好汇报和处理，并给以总结、宣传，不好的及时给以批评教育。每天核查各个窗口办件情况，对办件超期的窗口及时了解情况、督促办理，并在评选工作给予一票否决。积极查处群众投诉，对群众反映的问题，主动与后方单位领导汇报、协商，及时做出处理决定。开展项目办理结果核查工作，每月2日对中心各窗口承诺件进行调查核实，并将结果纳入月度考核，增强了承诺件办理的效果。

**督查信访工作总结3**

信访、维稳工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，做好信访、维稳工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础具有十分重要的作用。也是增进群众对党和政府的信任、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定和谐的社会环境具有重要的意义。在过去的一年里我社区“两委会”始终把社区稳定工作纳入重要工作日程，一直以来我们始终坚持认为只有社区和谐稳定才能更好的促进社区全方面顺利发展，今年我社区信访、稳定工作在上级部门的领导下，社区两委会的大力支持下顺利完成了各项任务，现将工作情况汇报如下：

一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

信访、维稳工作是一个单位维护稳定的基础，我社区严格按照《信访条例》和相关文件精神，统一思想，明确目标，把信访纳入社区重要工作议程。

(一)、成立领导小组。社区“两委会”坚持“以人为本”的理念，年初成立了以社区党总支书记为组长，主任为副组长的信访、稳定工作领导小组，成员由社区两委成员和居民小组长组成，形成了高效、协调的工作运行机制。

(二)、完善领导信访接待日。为了更好的为社区居民排忧解难，更快更直接的为居民群众处理事情，社区今年特别安排社区所有两委会成员轮流值日，更直接、更快捷的面对面位居民群众解决问题，受到了广大居民群众的好评。

(三)、加强社区人员的信访知识培训，完善工作职责，不断提高工作人员整体素质。抓好信访接待人员的业务知识能力和提高工作人员的整体素质，是开展好信访、稳定工作的关键，今年我社区经常组织社区工作人员开展业务知识培训，不断提高了接访人员的处理案件能力。我不仅要提高工作人员的业务能力，知识业务能力提高了，办事效率和态度上不去，也会给工作带来很多麻烦，所以我一直要求接访人员在处理问题的过程中必须保持正直的态度，对待任务来访人员一律一致，坚决杜绝由于接访人员态度问题给整个工作带来的影响，为了更加好的完成工作，我们还严格执行问责制度，谁接访的案件，谁负责到底，由于自身原因出现了问题严格追究案件责任人责任。

二、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

今年3月和7、10月，社区8组、10组都面临拆迁工作，尤其是10月初明月10组居民住房安置工作，在工作中牵扯着很多稳定问题，怎样完成好拆迁和安置工作，社区两委会班子通过认真仔细的研究，前后经过了无数会议，最后讨论出工作方案，社区两委会班子所有成员和三个支部书记分组，到每户人家里进行走访，了解具体情况，针对各户的实际问题所在，对症下药一一进行分析，为每户人制定出安置方案，使明月锦苑的安置工作得到了顺利完成。今年8月由于过渡费迟迟没有拿到，引起明月1、2、3、6、9、10六个小组的居民要到区政府集体上访，社区第一时间得到这一消息后，立即向街道信访部门反映，然后一方面做好居民群众的解释共作，一方面研究解决方案，最后经过与居民群众商议后，决定由社区信访代理员带领6个小组其中4个比较严重的小组组长一行5人到区政府进行反映，通过反映后区有关领导作出了答复，在15日内解决此事，社区居民情绪得到了控制，杜绝了群体上访事件的发生。

今年我社区的信访工作虽然取得了一点成绩，但是我们的目标还有一段距离。这是在日常工作中，工作人员学习不够，工作缺乏新意识，没有形成一定的特色造成的。今后，将加大学习力度，不断创新，进一步提高社区信访工作水平。

**督查信访工作总结4**

信访工作是发现问题和得到信息的重要途径，也是检验工作成效的重要途径之一。要抓好人口和计划生育工作必须坚持不懈地抓好计划生育系统的纪检监察信访工作，通过信访工作的开展，密切联系广大群众，践行三个代表重要思想，全心全意为人民服务，为构建和谐做贡献。

一、广纳群众意见，提高工作质量

二、严格依法办事，热情服务群众

在今年的人口和计划生育纪检监察信访工作中，我们严格按照相关法律法规办事，坚持依法行政，照章办事，维护信访工作的正常秩序。对举报的问题做到了一是对当事人信息保密和对信访人回复;二是及时调查核实;三是积极提出处理意见，督促及时处理。这样，使信访举报人感受到党和政府的严肃认真、办事公道，又从中发现工作中存在的问题，指导工作方法的改进，让违规触法人员受到应有处理，达到教育本人和宣传群众的目的。

同时，我们还十分注意对信访举报人讲策略、好态度、尽耐心、求和谐。基本做到了来有笑脸，走有送声。凡到局机关上访的人都会被递上一杯茶、让给一张凳、促使倾述意见彻底反映问题客观，使信访质量逐步提高。局信访室还专门备有雨伞供来访者取用，通过这些细微做法温暖来访者和举报人的心。一年来，没有一个来访者怒气而走，没有一起处置不当诱发的信访事故。

三、突出重点，加强学习，保证工作程序

元旦春节，两会期间和国庆及十八大召开的时候，我局都根据全区人口和计划生育工作的形势及信访工作的特点专门制发了文件，提出要求，强化措施，杜绝事故，保证正常工作秩序。全区还利用计生专干业务培训时，开设纪检监察信访工作专题讲座，提高计生系统人员对工作的认识，并提倡撰写信访工作调研文章，作为业务考核加分内容。局里还完成了计生纪检监察信访工作初探的撰稿，积极探索新时期人口和计划生育信访工作的特点和工作方法。

四、存在不足

虽然今年人口和计划生育的纪检监察信访工作有些进步，但离组织的要求还存在一些差距。检查起来，一是如何科学量化考核办法有待探讨;二是如何建立督促检查机制还有待摸索;三是如何挖掘信息，促进计生工作开展也待进一步研究。

通过总结，我们决心发扬成绩，克服不足，加强学习，努力工作，为今后的人口和计划生育工作做出应有的贡献。

**督查信访工作总结5**

在市、县领导下，局党组重视信访工作。一年来紧紧围绕我局中心工作，认真做好信访稳控工作，得到了市、县信访部门的大力支持，信访工作在一年中的每个阶段都得到市、县指示精神，\*年共收到传真、文件、转办单共计16件，其中县6件，市局6件，市局转办单4件，阶段性活动如：\*年1月12日县政府召开信访问题联席会议，关于交办开展“解难题，促和谐”实践活动重点信访案的通知，铁岭市电发、铁岭国土资源信访[]2号，关于落实《全市“解难题，促和谐，保稳定”工作座谈会》紧急通知，以及辽宁省处理信访突出问题及群体事，联席会议办公室，关于做好“三跨三分离”信访问题报送工作的通知等等。由尤在国庆期间我局根据上级的指示精神，认真做好国庆期间的安保工作，局各部配合信访稳控工作，做出承诺，并立下军令状，保证在国庆期间无进京、去省上访等现象出现。根据我县实际，我局还安排领导大接访和干部下访等活动，认真学习科学发展观从领导到同志都参加，解难题，促和谐，第一批，第二批实践活动领导干部亲自到成平乡调查研究为贫困户送温暖，使人民群众体会到党对他们关心爱护。

为了稳定社会秩序，构建和谐西丰，我局信访工作人员在市、县局的正确领导下，全年总共受理各种信访案件41起，106人次，其中政策咨询21起，66人次，县信访转办3件，市局转办4件。本单位处理8件，自办宅基地纠纷4件，集体访1件，结案率达95%，息访率达90%。通过努力和扎实工作，尤其是在排查期间全局总动员，以6所一个分局为主，加大对信访排查和阶段性稳控工作力度，使全年信访工作取得明显的成效和阶段性成果。

>一、主要领导亲自抓，安排部署工作。

在全年排查和国庆节布控工作中，领导高度重视，朝前指挥，召开全局干部大会，调动了全局广大干部的积极性，安排一名副局长专门负责阶段性信访工作和突发案件应急措施，认真对全县涉地案件进行排查，特别是国庆期间，没有因涉地案件进京去省上访的情况发生。

从\*年2月25日至10月10日我局领导和信访工作人员，接待来局咨询人员200人次，主要咨询农村土地征占和宅基地审批等一些政策，听取来访者提出的问题，并对他们提出的问题做出解答。

在阶段性信访活动工作中，我局信访工作人员认真遵照上级指示精神，每日坚守在布控一线，经常进行排查，认真做来访者的思想工作，给他们讲政策、学文件，使他们能息访、罢访。

>二、主要领导接访，畅通信访渠道。

\*年3月份，接到县信访办文件精神，一把手接访，干部下访的紧急通知和10月14日的电视电话会议的精神后，我局根据市、县的要求，主要领导做了工作安排，并根据我局的工作实际，做出大接访的工作方案，安排主要领导接访日，分管领导和工作人员下访日。按领导工作安排，主管副局长和工作人员深入到村、屯，认真排查信访有苗头的地方，了解人员深入到村、屯，认真排查信访有苗头的地方，了解情况，找出问题，认真同信访人见面，同他们谈心，听取他们提出的问题，并根据法律、法规和文件要求，一件件给予解答，使信访人真正认识到、了解到、体会到党和政府对信访人关心和爱护，从而达到把矛盾解决在萌芽状态。

1、主要领导接访时间：每周一。

2、分管领导和工作人员下访：每周二、四、五。

>三、信访组织建设。

**督查信访工作总结6**

一、用xx大精神统领信访工作，认真落实党政领导信访工作责任制

地委、行署和林管局把信访工作看成是落实xx大精神、实践的具体体现，是各部门工作好坏的综合反映，是对基层单位党政班子和领导干部有无驾驭全局工作和处理复杂局面能力的检验，是评价基层工作和干部素质好坏的重要标志。因此，我区始终把信访工作做为“一把手”工程来抓，全力推进党政领导信访工作责任制的落实。一是定期召开各种会议，研究、部署、落实信访工作。全年召开全区信访工作4 次，地委常委、常务会议5次，地区信访领导小组会议 4 次，信访工作专项推进会议 1 次。是在《大兴安岭日报》上向社会公布专员信访电话和三县四区行政首长信访电话，并公开承诺服务内容和服务时间。三是认真做好党政领导信访接待日工作。通过新闻媒体和政务公示板定期向社会公布领导接待日的时间、地点、接待领导的姓名、职务和分管工作范围，同时各级信访部门针对共性问题安排预约接待。四是各级领导包案制度落到实处。全年所有信访案件全部实行“一案双责制”，省办下交案件由一名地级领导和一名县级领导包案，地区督查案件由县级、科级两级领导包案。五是重点、难点信访案件实行双重督办。地委、行署和林管局领导对解决“三访”等重点难点信访案件高度重视，为进一步加大督办效果，切实解决信访问题，决定对重点难点信访案件实行双重督办，即在地区信访办的督办下，再交由地委督办室督办，全年共有五个重点信访案件纳入地委督办室的督办之中。六是地委、行署和管局主要领导到基层检查工作，每到一处必查信访工作情况，有利促进了信访工作的顺利推进。七是地委、行署、管局与各县区局签订信访工作目标责任状，对责任目标完成情况实行奖惩。目前，全区基本形成党政一把手负总责，主要领导亲自抓，分管战绩领导具体抓，部门领导配合抓，层层落实信访领导责任制的工作氛围。

1、努力减少集体访、越级访、重复访，为全区经济建设创造良好的社会环境“三访”问题一直是信访工作的重点，地委、行署、管局明确提出要求：各级党委和政府要采取强有力的措施，“看好自己的门、管好自己的人、办好自己的事”，全力维护社会稳定。为努力减少集体访、越级访、重复访，解决“三访”问题，在省办的统一部署下，今年重点开展信访积案会战，重复进京到省专项治理和涉法涉诉信访案件专项治理三项工作。

2、开展群众重复上访问题专项治理和涉法访案重点治理工作。为抓好“两项治理”工作，地委、行署高度重视，8月17日召开全区信访工作会议，9月9日召开了做好进京上访劝返和稳定工作会议，10月10日召开了涉法涉诉信访案件归口办理联席会议，三项专项会议分别对“两项治理”工作进行了动员部署。制定了《大兴安岭地区开展群众重复上访问题专项治理工作方案》，成立了由地委副书记为组长的地区开展群众重复上访问题专项治理工作领导小组，方案要求全区专项治理工作从8月15日开始启动，至11月末结束，分四个阶段进行。地区政法委对涉法涉诉案件 再复查、再审理工作进行了细致的分工落实，成立了由地区政法委主管领导为组长的重点治理涉法信访案件工作领导小组，印发了《全区集中处理涉法涉诉案件专项治理方案》，方案把涉及地区中级法院的13件、地区公安局的5件信访案件进行了分解，划分了领导包案责任，明确了任务，提出了具体办结的工作时限，同时确立了重点案件督办部门的责任。目前，专项治理工作中省下交信访案件35件，实际28件。28件案件均已查清，其中有10件上访人明确表示息访，已彻底结案;18起信访案件分别落实了地级领导包案责任制和责任单位，加大稳控力度，现总体比较稳定，稳定率达到。涉法信访案件18件(下交7件、自查11件)，其中涉及法院12件(基层法院3件、中级法院6件、省高院3件)，涉及公安局5件、涉诉1件。所有案件已按省里要求进行归口办理，大部门案件正在再复查再审理之中。省高院正在审理2件，已胜诉1件，涉及公安的2件已表示息访。我们的主要做法：一是党政领导高度重视，主要领导亲自挂帅，靠前指挥。地委书记亲自过问专项治理工作的进展情况，专员加大信访电话问题处理力度，要求每天报送信访问题处理情况，对重要信访问题都能亲自批示办理，主管信访工作地级领导亲自指挥、研究、处理重点信访案件。地委、行署10名副地级以上干部挂帅包案，12名县级领导参加了包保责任分工。治理整顿期间地委召开了三次常务会议专门研究治理整顿工作和重点疑难案件的难点问题，领导信访接待日加大了密度由每月2次增加为每月4次及不定期的临时接待，为治理工作起了表帅，铺平了道路。

是加大督查工作力度。地委、行署两次召开重点单位信访案件处理情况的推进汇报会，信访主管领导亲自到县区、林业局听取对重点疑难案件处理进展情况汇报，并提出督办意见。对5件重点疑难案件交由地委督办室督办。地区信访办两次组织工作组深入基层督办专项治理工作，逐一走访了解和处理专项治理工作进展情况和难点问题。

三是专项治理重点落在解决问题上。我区在专项治理过程中注重解决实际问题保稳定。阿木尔林业局某某因补发工伤医疗费和工资等问题，因要求过高久访不息长达30年之久，在这次专项治理中视其没有连锁反映的可能，实行倾斜解决，退休工资补发标准由95%提高到100%，补偿金由11万元提高到17万元。本人彻底息访，其老伴已迁居外地老家居住，本人表示不再上访。塔河县王某是个老知青工，由于要求退休和参加养老保险等无理要求多次到省进京缠访、本人患有严重肝腹水，塔河县把此人从北京接回后，送进医院进行抢救治疗，并发困难补助1000元，有效稳定了上访人的情绪。松岭区李某家庭生活十分困难，要求照顾解决子女就业等问题，政府为其排忧解难，给其子女安排了适当的工作，并让其享受低保待遇。群众的生活困难得到及时的解决。对于呼中区迁居长兴岛人员张某等人提出落户以及生活困难问题，除了呼中区党政主要领导亲自率工作组到长兴岛现场办公解决实际问题外，地委和行署组织由地级领导带队的工作组赴长兴岛帮助协调解决500多户居民的落户问题，经过耐心细致的工作，现已同瓦房店市长兴岛镇签定了落户协议，避免了大规模进京集体访。

**督查信访工作总结7**

20\_年，我镇按照秀英区安全生产监督管理局《关于开展安全生产督查工作方案》的要求，在20\_年安全生产督查的基础上对辖区内的重点行业和领域开展了安全生产督查工作。现将安全生产督查工作总结如下：

一、制定工作方案，成立工作机构

为了确保全镇安全生产督查工作的顺利进行，结合实际情况，按照秀英区安全生产监督管理局《关于开展安全生产督查工作方案》的要求，制定了方案，成立了由镇长为组长，分管领导为副组长，各村、社区居委会和各有关部门一把手为成员的安全生产督查治理工作领导小组。领导小组下设办公室，办公室主任由分管领导兼任，具体负责组织、协调、指导安全督查治理的日常工作。

二、积极开展安全生产督查，及时消除安全隐患

我镇以科学发展观统领全局，以深入开展起“安全生产年”活动为主线，重点构建为国际旅游岛保驾护航的安全监管体系，扎实开展“三项行动”，切实加强“三项建设”，认真贯彻省、市、区关于开展安全生产督查的工作部署，组织协调各村、社区居委会和各有关部门对辖区内的危险化学品、建筑施工、公共聚集场所消防安全、电力设施、食品卫生、废品收购站等重点行业和部位开展安全生产督查。截止目前，全镇各村、社区居委会和各有关部门对辖区企业进行了检查，开展安全生产执法行动十多次，共检查企业单位78家，取缔2个非法炼油厂，纠正整改21家，有效地改善了生产经营企业的安全生产状况。

(一)非金属矿山的安全生产督查工作情况

一是成立了督查工作领导小组，把非金属矿山整治提上了工作日程;

二是开展日常的监督检查和企业自查相结合，及时发现和消除安全隐患。截止目前，2家石场自查隐患2条，整改2条。在企业自查的同时，我们组织各村、社区居委会和各有关部门对2家石场、2家石材加工厂进行了隐患排查，重点加强对员工的培训情况、生产设施设备情况、作业环境、劳保用品、石场是否分层开采等情况的督查整治，发现一般隐患3处，已整改2处，1处隐患还在整改。

(二)开展对危险化学品、烟花爆竹、民爆行业安全生产督查工作。

一是开展企业自查，政府检查监督。截止目前，企业自查隐患10条，整改10条。在企业自查的同时，我们会同公安、工商对15家烟花爆竹经营单位进行督查整治，重点对经营、储存等环节进行专项督查，发现安全隐患5处，已整改5处。

(三)开展对建筑工地的安全生产督查。

各村、社区居委会和各有关部门对辖区内的5个建筑工地进行了排查，发现安全隐患5处，整改5处。

(四)我们采取了企业自查与政府各部门抽查方式开展工作。

从督查的过程看：各村、社区居委会和各有关部门都认真贯彻落实安全生产的方针政策，建立和落实安全生产责任制，对辖区企业和分管行业开展了安全生产督查工作。

三、存在问题

个别企业和中小型企业存在安全生产投入不足，安全生产执法力量缺乏，从业人员安全意识淡薄，执法不力等。

四、下一步工作措施

(一)继续组织开展非金属矿山、危险化学品、烟花爆竹、建筑工地、城市燃气安全生产专项督查。

(二)继续深入开展安全生产督查工作，落实企业安全生产主体责任，完善安全生产督查各项制度，把安全生产督查列入年度安全目标考核内容，长抓不懈，建立安全生产督查长效机制。

(三)加强安全生产执法工作，加大对非未能生产企业的查处力度，加强对安全生产事故处罚执法和安全生产执法的检查，强化责任追究，规范执法环境。

(四)抓好在大节假日的安全生产检查。每逢重大节假日，组织对辖区和分和行业进行一次全面的排查，特别对易燃易爆场所、非煤矿山、民爆器材、危化品、建筑工地等单位要加强检查，确保重大节假日期间的生产安全。

**督查信访工作总结8**

区委督查室在区委的正确领导和市委督查室的精心指导下，紧紧围绕区委中心工作，紧扣区委、区政府的重大决策和重要工作部署，加大督办检查落实力度，开展了系列卓有成效的督查活动，有力地促进了上级党委和区委各项决策部署，以及领导批交办事件的落实。

一、围绕中心工作，狠抓区委、区政府重大决策和部署的检查督办

今年以来，我区先后召开了区委六届一次全会、全区经济工作会、全区农业农村工作会及区人大六届一次会、区委六届二次全会等重要会议，对全区工作进行了重点安排。针对全区干部作风实际，开展了思想作风集中整建活动。根据党的xx届四中全会精神，及时对全区党的建设、经济建设和精神文明建设进行了全面安排部署，并抓好各项工作任务的贯彻落实。我们及时对历次会议议定事项进行了分解立项，列成督办要点，明确责任单位和责任人，下发全区各级各单位，有计划、有步骤地开展了督办检查，保证了各项工作的贯彻落实。7月底，我们组成督查专班，采取听汇报、座谈会等形式重点对区委六届二次全会精神贯彻落实情况进行了督查落实，并形成了一期《督查通报》，对四个贯彻较好的单位典型材料印发了《工作简报》，在全区范围内推广学习。先后对以东城工业园区建设、招商引资、四家困难企业改制等为重点的工商经济工作，以农村税费改革及配套改革等农业农村工作，以茅大路、浪溪路硬化等基础设施建设和举办第二届伏龙山杜鹃节为重点的旅游工作，进行了大量的跟踪督查督办工作，有效地促进了区委、区政府各项重大决策和部署的落实和推进。

二、创新督查方式，狠抓各个时期重要工作贯彻落实的督办检查

今年，区委、区政府在推进全区改革发展中，工作举措多，涉及面广。我们在督查工作时，注重抓住重点，改进方法，围绕“四点”抓督办，努力提高督查实效。一是围绕重点抓督查。紧紧抓住书记办公会、区委会、专题会议和其它大型会议确定的工作重点开展督办检查，促进各项重点工作的贯彻落实。如年初，区委六届一次全会、区人大六届一次会议把园区建设、招商引资、项目建设等列为全年工商经济工作的重中之重，我们紧紧抓住这些重点工作不放，会同区招商局、区经贸局等部门，多次深入到东城开发区等地进行督办检查，掌握进度，并及时向区委、区政府领导反馈进展情况，然后根据领导指示，逐项开展跟踪督办，较好地促进了这些重点工作的推进。二是围绕热点抓督办。四月初，区委、区政府召开农业农村工作会议后，我们迅速把生态资源保护列为督办检查的内容，开展了对××、××、××国道沿线新建房屋情况、“农家乐”周边环境整治、退耕还林等工作的督办检查，使乱搭乱建、破坏环境等现象得到了显著改观。我们按照区委、区政府部署，针对个别地方、个别党员干部吃喝风、玩乐风、赌博风有所抬头的趋势，及时会同区纪检监察、组织等部门开展明察暗访，较好地促进了市、区委狠刹“三风”相关规定的落实。三是围绕难点抓督查。企业改制遗留问题、重点建设项目用地手续办理、园区建设占地后失地群众生产生活出路问题是今年区委、区政府工作中遇到的难点问题。我们抓住这些难点，安排人员深入到各街办、企业，尤其是东城开发区，开展督查调研，分析原因、寻找对策，督促各地各部门严格落实政策，依法维护群众切身利益，使一些问题、矛盾得到了妥善解决，有效维护了社会政治稳定。四是围绕弱点抓督办检查。去年我区全面开展了农村税费改革及配套改革工作，理顺征管体制、规范征管行为、巩固税费改革成果是税费改革后容易忽视的问题。今年，我们加强了对税费改革后配套改革落实情况的督查，与区经管、财政等部门一起对各地各单位税费征管情况、村务公开、村集体“一事一议”等情况开展督办检查，发现问题，及时整改，使税费改革成果得以巩固。

三、注重工作实效，狠抓领导交批办件的督促落实

随着改革的深化，新旧体制的转换，各种社会矛盾不断出现，群众来信来访呈上升趋势。尤其是工业园区建设、东风大道、天津路及高速路建设造成了大部分农民失去土地，生产生活问题极为严重，引起了多次信访、上访事件，我们对每次上访信访件认真梳理，深入调查，使各案件得到妥善处理。今年，区委领导共接到群众来信达84余件，人民来访200人(次)。协助领导接处群众来信来访成为督查工作的一项重要内容，我们从完善制度和配齐配强督查人员入手，狠抓领导交批办件的落实，积极做好分办、转办、催办工作，做到件件有落实，事事有回音。对上门请求区委领导解决问题的群众热情接待，对符合政策规定的合理要求，能帮助解决的及时会同有关单位予以解决;对不符合政策的，耐心说服引导，积极做好化解劝阻工作。对领导批示的信访件，进行逐件登记，限定期限，迅速转办，定期催结，并及时反馈给领导和上访信访人员。对其中的涉及部门多的疑难信访件直接组织区直相关部门开展调查处理。同时，我们协助区委领导搞好集中处理信访突出问题及群体性事件工作的督办落实，截止目前，全区排查确定25件信访重点案件，23件已处理到位，另有2件正在处理之中。

四、深入实际，狠抓调查研究，为领导决策提供参考

坚持边督查，边调研，努力提高督查水平，为领导决策提供服务。在督查企业改制中，针对部分企业改制中存在的清产核资、职工安置、资产重组及职工思想情绪等方面的问题，我们依据国家、省市有关政策，结合企业实际，实事求是地提出了解决改制遗留问题、把企改推进到位的办法，得到了区委主要领导肯定，并责成区经贸、劳动、体改等部门组成工作组，对有关问题进行了妥善处理，稳定了干部职工的情绪，确保了改革的顺利进行。

回顾一年来的工作，虽然取得了一些成绩，但离领导要求和工作的实际需要还有不小的距离。其中最为突出的是，由于人手有限，精力大多投放到了一些具体工作上，督办调研显得相对薄弱。针对这个突出问题，我们将在新的一年里，多深入基层、多深入实际，紧紧围绕贯彻落实上级党委和区委重大决策的一些关键性问题，大力开展督查调研活动，在推动工作落实的同时，撰写出有份量的专报材料，为领导的正确决策服好务。

**督查信访工作总结9**

政建设半年工作总结上半年，我局党风廉政建设工作坚持以重要的思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，认真落实上级文件精神，拓展从源头上防治腐败，进一步推进预防腐败体系 建设，大力加强干部队伍及机关作风建设，努力营造干事创 业良好氛围，为建设学习型、服务型、高效型、和谐型、廉洁型机关提供坚强作风保证。现将上半年我局党风廉政建设 工作有关情况汇报如下

一、 强化领导责任，推动党风廉政建设责任的落实

今年，局党组把党风廉政建设工作列为全年的工作重点 来抓。

二、坚持以加强思想教育为基础，切实提高干部廉洁自律的自觉意识

在党风廉政建设工作中，我局党组始终坚持标本兼治， 不断加大治本力度，注重在打牢思想基础上下功夫。紧紧围绕全区工作形势，结合工作实情和干部职工的思想实际，开 展多种形式的廉政教育和法制宣传教育。一是坚持做到“四 个结合”，即理论灌输和专题教育相结合，增强教育的吸引 力，感染力;针对性与预防性相结合，把小事当大事抓，把 苗头当隐患抓;普遍教育与重点教育相结合，逢会必讲，常抓不懈;正面疏导与反面警示相结合，做到警钟长鸣。二是 积极开展集中教育整顿活动。上半年，我局认真开展了机关 作风建设和行政效能建设的集中教育活动，在全局干部职工中积极开展思想信念教育和艰苦奋斗的传统教育及为民服 务的宗旨教育，增强拒腐防变的能力。

三、坚持学习制度，提高党风廉政建设的自觉性

一是坚持政治理论学习制度，每周星期五定期组织全局 干部职工参加学习、讨论、交流等活动，加强政治理论及职业道德的学习，对干部进行世界观、人生观、价值观的教育。

四、党风廉政建设取得的经验

第一，开展经常性的党风廉政建设学习教育，是抓好党 风廉政建设的前提和基础。只有做到常抓不懈，警钟长鸣，不断提高认识，树立正确的世界观、人生观、价值观，才能 巩固党的思想政治教育，营造良好的思想文化氛围，才能始 终保证头脑清醒，不迷失方向。

第二，建立和完善各项制度，是抓好党风廉政建设的根 本。完善的规章制度，会形成有效的约束机制，能有效防止个人或少数人说了算，从源头上防范腐败现象的发生。

通过以上一些工作，我局的预防和惩治腐败防控体系建 设逐步向制度化、常态化方向迈进，起到了应有的作用。上半年，我局无一起涉嫌腐败的事件和案例发生，干部职工思 想稳定，工作及目标任务完成良好。

五、主要不足

在开展党风廉政建设和反腐败工作中取得了一些成绩， 但离上级的要求还有一定差距，具体表现在

1.宣传工作有待进一步加强; 2.绩效考核办法落实不够细化具体; 3.抓党风廉政建设的自觉性、常态性还做的不够，业 务工作繁忙时有出现放松的情况。

今年上半年，在区纪委的精心指导下，进行认真总结， 逐步完善各项制度、坚决堵塞风险和漏洞，着力提升防控能力和水平。建立科学合理、切实可行、行之有效、立竿见影 的廉政风险防控体系和流程，为全区科技事业的健康发展奠 定坚实的基础。

**督查信访工作总结10**

xx年，我在办公室各位领导的鞭策和同志们的支持帮助下，认真实践“三个代表”重要思想，抓学习，抓工作，按照办公室确定的目标任务，较好地完成了督查工作的各项任务及办公室安排的其他工作，现将半年来个人工作总结如下：

一、坚持学习理论，不断提高个人政策水平及综合素质

始终把学习理论与提高个人综合素质放在首位，坚持学习“三个代表”重要思想，深刻领会其精神实质。学习马列主义、\*思想、\*理论，在学习中增强认识问题、解决问题的能力，并注重理论与实践的密切结合，不断增强政治敏锐性及鉴别力。积极参加“保持\*员先进性教育活动”，同时积极向党组织靠拢，自觉接受党组织的考察，今年6月23日由预备党员按期转正。

求实创新、与时共进、全力以赴搞好督查工作

三、认真学习、勤于总结、积极探索督查工作新思路

通过认真学习、勤于总结，我本人在督查工作上也进行了积极大胆的探索和尝试，主要体现在以下几个方面：一是深入跟踪督办。对一些难事、要事决不停留在打打电话、问问情况，而是深入承办部门，认真检查其落实情况，及时调查其存在问题。二是知难而上。区商贸局蔬菜公司危楼改造一事由于许多原因而使改造工作困难重重，为此我坚持定期督办，毫不松懈，并及时以向有关领导反馈信息，从中进行沟通和协调，过春节时民工拿到了万元工资；新合陶家村出村路硬化工程拖欠马志军工程款一案经过多次督办，马志军于7月底拿到部分工程款2万元。

四、勤学苦炼，充分发挥秘书的参谋助手作用

作为一名秘书，做好领导的参谋助手是自己的责任。农林、水利部门材料多、工作范围广，自己经常一是加班加点，认真起草各种材料，作到了及时高效。二是经常下街镇、走部门，深入了解工作动态。三是认真负责，提前筹备好每一次会议。四是注重协调与联络，通过自己不懈努力，做到领导满意，群众放心。

针对调查研究作的不够的不足之处，今后我将在调查研究方面狠下工夫；同时要在负责科室方面完善措施，克服工作中的不平衡现象，力求解决一些深层次督查问题，圆满完成督查工作任务。

**督查信访工作总结11**

信访工作人员个人工作总结模板1

一、提高认识，坚定做好信访工作的信心

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。

我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，信访工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色

要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《^v^信访条例》《省信访条例》和其它相关法律法规。、在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。

我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题

信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。虽然在这只是挂职锻炼，我还是信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。

一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。

在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之;听取反映的问题时耐心，不厌其烦;处理问题时细心，不专横武断;碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”;对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”;对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

四、爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。

在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。

虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。

信访工作人员个人工作总结模板2

时光如梭，岁月蹉跎，回首翘盼，XX年已经悄然走过。我来到了镇信访办进行学习锻炼。掐指一算已经整整半年的时间了。通过这段时间的工作、学习，让我深深地了解到信访工作的重要性。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到了至关重要的作用。对于刚走出大学校门的我来说，时间虽短，但收获颇多：我接触了很多人，经历了很多事，学到了很多在学校学不到的知识。尤其是被称作“天下第一难”的信访工作，更是锻炼了我，磨砺了我，让我受益匪浅。下面就将我这半年来的工作实践情况总结如下：

一、工作完成情况

**督查信访工作总结12**

20\_年，在、市政府的正确领导下，在省\_的关心指导下，全市广大信访干部深入贯彻落实科学发展观，围绕社会稳定大局，按照“大接访、大化解、大宣传”的信访工作总体思路，不断推进工作，全市信访工作呈现出“一好转三提高三下降”良好态势，一好转即：信访秩序全面好转;三提高即：信访办结率、停访息诉率、群众满意率提高;三下降即：越级访、重复访、集体访总量均明显下降。 20\_年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比20\_年增长 %。其中办理群众来信 件次，比20\_年减少 %;接待群众来访 批次 人次，分别比20\_年增加 %和 %。重复访 批次 人次，同比下降 %;越级访 批次 人次，同比下降 %;集体访 批次 人次，同比下降 %。按信访总人次与全市人口总量之比，我市的越级访、重复访、集体访在全省十四个市州排名末位。

20\_年的工作回顾

一、确保四个到位，使信访工作的地位得到前所未有的提高。近年来，群众来信来访呈持续上升趋势，信访工作任务繁重、压力加大。、市政府十分重视从加大领导力度、增加财政投入、强化组织建设、提高政治地位等四方面加强信访工作，强劲推动我市信访工作迈上了新台阶。

1、加大领导力度，确保政策支持到位：主要领导经常接访、调查、研究信访工作，为信访工作提供了高视点、广角度、深层次的智力支持。常委会、市政府常务会全年研究信访工作10余次。书记李亿龙、市长易鹏飞在按季度定期接待群众来访的同时不定期下访和约访、督促重大信访事项办理、经常下基层调查研究。、市政府全体班子成员按制度定期接待上访群众，共接待群众来访 人次，批阅人民来信 件，撰写信访调研报告、理论文章 篇。市直机关有38个单位自3月份以来坚持每个星期一安排一名班子成员公开接访。省委8号文件下达后，李亿龙书记召集常委会专题听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的编制、人事、经费、管理等重大问题,为我市创新落实省委8号文件指明了方向，奠定了基础。

2、增加财政投入，确保办公经费到位：通过调整增加财政预算、解决福利待遇、添置办公设施、追加工作经费等使信访部门逐渐由弱转强。20\_年，市本级信访工作的财政预算在前几年连续大幅度增长的基础上又曾加了，联席会议办的工作经费20\_年以前只安排XX0元/年，20\_年调整到40000元/年，增幅达100%。全市13个县市的信访经费都能满足工作需要，大多数县市按\_门的预算标准纳入预算。在书记李亿龙同志的亲自安排下，年初恢复了实行津补贴统发时取消了的信访岗位津贴，且标准由原来的120元/月增加到200元/月。近几年，发出每年为信访系统办一两件事实的号召：20\_年有10个县(市、区)为\_配了小车;20\_年，、市政府要求为每名信访工作人员配备一台电脑的工作已于10月份前落实到位。电脑的配备，为我市信访信息化工作奠定了基础。在行政机关办公场地普遍紧张、狭窄的情况下，、政府为市\_安排了1100多平方米的办公室，市\_20\_年上半年就可以搬到宽敞明亮、舒适大气新办公室工作。

3、强化组织建设，确保工作力度到位：强化信访工作领导班子、协调机构和工作队伍三大块的组织、机制建设，保障人力充足，力度强劲。20\_年，省委8号文件下发后，怀化市业已形成的“一个领导核心、两套协调班子、三支工作队伍”的信访工作系统从理论上、政策上、实践上都得到进一步加强。“一个领导核心”是指各级党委对信访工作的领导核心权威和作用，怀化市自20\_年7月份以来就不间断地开展市、县、乡三级和党、政、企、事、法、群六条线党委“一把手”大接访活动。今年1-11月，各级各战线党委书记有 人次参与接访 件次，“一把手”接访实践极大地强化了各级党委对信访工作的领导。“两套协调班子”是指信访工作领导小组和信访联席会议，我市认真落实了副书记任联席会议第一召集人、政法委书记或常务副市长任联系会议召集人和信访领导小组组长的要求，建立健全了这两套班子的工作机制，实现了两套班子的协调、高效运作。“三支工作队伍”是指接访办信队伍、包案稳控队伍、督查监管队伍。20\_年主要是通过政策和制度建设、长效机制建设两个方面的完善工作使三支队伍的管理都有了明确、规范的政策、制度、程序依据。例如建立《县级领导包案制度》、《信访工作责任追究制度》等。

二、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同。20\_年，按照把《信访条例》赋予的职能落实到位，把信访群众需要的职能履行起来的思路，我们在实践中拓展了民情调研、信访救济、信访调解、下访约访等四项职能。

一是拓展民情调研职能，积极履行决策参谋职责。信访部门充分发挥接触群众比较多、了解问题较深入、调解纠纷有经验、便于集中归类处理、便于宣传教育群众等方面的优势，主动当好党委政府制定决策的研究员、实施政策的宣传员、落实政策的督查员。围绕民情调研，我们从三个方面探求规律，发挥优势，强化职责：一是在职责方面依法跟进。实际工作中，全面履行《信访条例》赋予的“完善政策、改进工作、给予行政处分”等“三项建议职责”。二是在内容方面与时俱进。信访工作的具体内容随着经济、政治、社会、文化等方面的发展进步而不断变化，我们不断研究新情况，探索新问题，明确新方向，使信访工作适应新形势。使信访工作成为政府为民服务和决策的“风向标”。三是在方法方面不断创新。用新思维研究新情况，用新方法解决新问题。围绕《信访条例》和中央、省委出台的一系列文件作了大量的宣传、调研、落实、督办工作;向县以上党委、政府提出意见和建议312条;跟踪督办群众反应强烈的信访问题1152件次;安排专人调处或稳控重大信访维稳事项346起;通过党报党刊和专业性杂志发表调查报告、理论文章、工作通讯等170余篇二是拓展信访救济职能，大力实施帮扶救济活动。当前的信访诉求，75%以上的“利己性经济诉求”，信访经济诉求有一个共同特征就是接济方通常不明确或指向公共财政，而相关政策法律又不完善。当前，各地普遍要求地方政府出资接返越级访信访人、出资稳控违规信访人的做法的“理论”依据就在于信访人的经济诉求指向不明或直接指向公共财政。鉴于信访人诉求和处访工作实际，依据省委8号文件，我市市本级财政安排了150万元信访救助金，13个县(市、区)合计安排了820万元的信访救助金，开展了对信访人的救助。近一年来，救助信访人635人次，通过救助促成32名持续上访5年以上的信访人息访。其中，给予救助金最多的是会同县的城建搬迁户杜金秀，救助40万元;给予救助影响最大的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助万元;给予救助方式最特殊的是年过8旬的老户邓莲英，由政府雇请保姆全程跟踪护理。在对有理但无政策法律依据的贫苦信访诉求者给予现金救助的同时，我们还通过民政、社保、就业、扶贫等途径开展对贫困信访人实施救助，20\_年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验，20\_年将进一步形成相关制度，出台相关政策。

三是拓展纠纷调处职能，创新开展信访调解业务。在参与“三调联动”工作的过程中，我们发现通过排查包案活动和复查复核工作的开展，“信访调解”具有了超前性、综合性、集结性、终结性、建设性等其他调解形式不具备的特点。这些特点决定了“信访调解”的独立性和其重要而不可替代的地位。最近几年，我市年均调解量为6千件次3万人次以上，涉及相对人(包括法人)超过6万人，占到怀化市总人口的近1%。人数之众、影响之大、效率之高，在“四项调解”工作中居于首要位置。20\_年，我们在实践中积极主动地开展起了独具特色的“信访调解”工作。使“信访调解”充分融入“三调联动”工作中，形成一个互动系统，实际上形成“四调联动”的格局。一年来，我们依法引导信访人走复查复核程序，使协调结果得到“硬化”;强化联席会议的协调、调度职能，扩大信访调解的工作参与面，发挥多部门联合作战的优势。全年调解解决信访事项2583件、调处解决信访隐患矛盾1732件，累计涉及矛盾双方当事人5300余人次。

四是拓展下访约访职能，深入推进服务民生活动。自推行领导干部包案、信访隐患排查、重大决策和项目风险评估等制度以来我市领导干部下访蔚然成风。20\_年，我市处级以上领导干部下访1100余人次，解决信访问题(包括信访稳定隐患)860余件。参与领导下访活动的党政机关达3500多个(次)，领导干部下访活动中新发现并报告到\_、维稳办的矛盾隐患达320余起。各级领导干部在下访过程中不仅解决了大量信访维稳问题，还开展了访贫问苦、民情调查、政策法律宣传等多方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030户，捐赠慰问金32万余元;撰写调查报告370余篇，在省级以上报刊发表170余篇;参与见证处访、调纠过程，受到政策法律教育的群众达50000人次。为便于调度相关部门、有关专家，集中时间、人员，高效处理重大、疑难信访事项，“包案”领导们还开展了“约访”活动，副处级以上领导全年“约访”860件次，参与的党政机关达2600多个(次)、专家达1200余人次，“约访”案件“案结事了”率达。

三、开展四项探索，使信访工作的效能得到前所未有的提升。在逐步实现制度化、规范化的同时，我市就信访工作的科学化、高效化开展了积极有益的探索，在接办一体化、捆绑式帮扶、隐患期介入、热点访归类四个方面取得了一定的经验。

1、开展“接办一体化”探索，形成了对初访的有访必接，有问必答，有疑必释，有困必解的“四有处访格局”。 20\_年，我市开展了三种形式的“接办一体化”实践：一是领导接访的“四见面、两点头”制。市级领导公开接访时安排信访问题较多的部门业务主管人员陪同侯访，施行即接即交，要求做到信访人、接访人、办访人、督查人四方见面，信访人与办访单位两方点头认可。领导下访、约访则准备更加周全，通常都是先研究过案情，有备下访、约访，严格按照“四见面、两点头”的模式操作，不太复杂的案件争取现场办公解决问题。二是日常来访时的“三级四线告知制”。即每立案办理一起信访事项都要告知信访人居住地村委会(居委会)、乡镇政府(街道办事处)、县(市、区)里业务主管部门;告知信访人、办理人、稳控人、督查人。形成“三级四线联动”的处访办信格局。三是对来电来信的“四个公开”制。即对立案办理的来电和来信：公开接收受理情况、公开办理程序、公开办理结果、公开办结效果。公开办理结果是对办理结论施行公示，让群众参与评论、监督;公开办理结果是向群众告知信访人满意与否、信访人动态等案件办理效果。

2、开展“捆绑式帮扶”探索，形成了对老户的教育、扶持、疏导、监管、打击、追责的“六加一管理模式”。 厘清信访人员和与其相关联主体的关系，集合信访维稳工作的多种责任主体，开展“捆绑式帮扶”活动，形成了涉案主体齐心协力帮教、扶助信访人的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为群众事件、刑事案件等新的问题。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是由联席会议的专项小组组建专门班子，集合9个主体，分清各自的职责、任务，从经济上、法律上、政策上、义理上、亲情上对信访人开展“捆绑式帮扶”。怀化市20\_年采取“捆绑式帮扶”的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业改制等方面的重大信访事项62起，均实现了“案结事了”。

3、开展“隐患期介入”探索，形成了对隐患的纪检、仲裁、司法、纠纷、项目、决策等“源头控制制度”。当前，信访事项的引发源头主要有执法不公、劳资纠纷、干部违纪、民事纠纷、项目建设、政策不公有六个方面，针对这六个信访事项高发区，我市20\_年采取了四项“隐患期介入”措施：一是建立信访隐患排查包案制度。二是建立政府决策程序的信访隐患预测制度。三是建立重大项目信访部门全程跟踪制度。四是建立信访事件责任倒查制度。我们把这四项制度融合到涉及六个信访事项高发区的各个部门和相关办事环节，取得了良好的源头控制效果。鹤城区是城建拆迁类信访事项高发区，该区20\_年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %。20\_年，该区推行了重大项目信访部门全程跟踪制等“隐患期介入制度”，安排了信访工作人员到17个重大建设项目指挥部挂职，参与了12项政府重大决策的信访风险评估，开展了每月一次的信访隐患排查包案，该区城建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自XX年以来信访总量年均曾涨的势头，今年首次得到遏制，控制在了以内，下半年来连续4个月同比呈下降趋势。

4、开展“热点访归类”探索，形成了对集访的接访、转交、办理、归类、决策、跟踪等“六段式处置模式”。集访，始终是信访工作的难点、重点，抓住了集访问题就牵住了信访问题的“牛鼻子”。20\_年，我们把城建拆迁、涉军群众、企业改制、库区移民、历史遗留、环境污染问题等六类比较突出的集访问题作为归类处理的重点问题，采取“解剖麻雀”的个案处理方式和“六段式归类处置模式”来解决。归类探索的第一阶段是：分类交办个案。年初，由联系会议办组织成立了六类集访问题处置专项小组，根据以往的处访经验初步设置了不同类别的集访处置方案，制定了接访处访程序，并向每个专项小组交办了一起集访案件“解剖麻雀”。归类探索的第二阶段是：总结交流经验。4月份，各个专项小组总结其处置集访的办案经验，并在全市相关部门、人员中交流探讨，初步形成不同类别的集访案件的处理规程。归类探索的第三阶段是：调整完善政策。根据信访问题的产生、发展、处置、预防等各个环节的需要制定、完善相关政策。既要促成已发案件“案结事了”，又要防止新的同类信访事项产生。20\_年，市、县两级成立六类专项小组62个，办结集访案件86起，参与县、市政府制定和修改相关政策文件22个，制定了较为科学的六类问题的处置规程。

四、存在的信访问题

一是信访总量持续增长的势头急需遏制;二是工作中存在五个信访难题亟待破解：1、土地征用补偿纠纷问题;2、商住房开发“两证”难办问题;3、劳动和劳动纠纷化解问题;4、改制或破产企业职工生活保障问题;5、涉法涉诉问题。

**督查信访工作总结13**

20xx年，我局按照市政府督查室的部署要求，认真落实各项督查措施，加大督查力度，进一步推动了工作落实，提高了办事效率和办事质量。根据市政府督查室的通知要求，现将我局一年来的督查工作情况总结报告如下。

一、切实加强对督查工作的领导

为加强对督查工作的领导，我局指定了分管领导和具体承办科室，层层落实了督查工作责任。局行政业务督查工作在局长和分管副局长的直接领导下，由局办公室具体承办，由一名办公室副主任专门具体负责;党建督查工作在党总支分管委员的直接领导下，由局办公室会同机关专职副书记具体承办和负责。年初，组织各督查责任人举行了督查工作业务知识培训。一年来，分管领导、办公室和专职副书记认真履行职责，督查工作取得了切实成效。

二、努力健全督查工作长效机制

为使督查工作有章可循，20xx年8月13日，以淄经合发[20xx]57号文制定印发了《督查工作制度》，明确了督查工作主管部门、督查范围、督查工作的原则、一般程序、领导批示件的落实查办程序、督查工作的要求以及督查责任，并结合各项业务、管理和党建工作，配套制定了53项规章制度，健全完善了督查工作的长效机制。

三、积极开展各项日常督查工作

一年来，局督查工作机构严格按照登记、立项、送审、转办、审核、反馈、归档等督查工作程序，在以下方面认真履行督查职责，推动了工作落实，取得较大成效：一是市委、市政府、市委经信工委、市经信委等上级有关文件的贯彻落实情况;二是市委、市政府、市经信委及其主要领导召开的工作会议作出的有关决策和部署的贯彻落实情况;三是上级机关转来的需我局办理的^v^、^v^、国家有关部委，省委、省政府、省直有关部门，市委、市政府、市经信委领导同志批示件的办理情况;四是承办的市委、市政府、市经信委的交办事项;五是需我局办理的人大代表建议和政协委员提案的落实情况;六本局党总支会议、局长办公会议、办公会议研究部署的工作任务、事项和制定印发的规章制度的落实情况;七是本局领导批办的有关文件的办理情况;八是各项责任制和目标责任书的落实情况;九是群众来信来访及投诉举报案件办理情况;十是领导交待的其它需督查的内容。

四、严格落实督查工作的措施和责任

为强化督查工作，我局规定了以下措施和要求：一是落实责任。督查工作按照分工协作的方式，实行任务到人，责任到岗，做到事事有着落，件件有回音。二是保守秘密。要严格遵守国家《保密法》的规定，对涉及党和国家秘密的政务督办事项，要严守秘密;需要控制知情范围的督办事项，一定要在指定人员范围内进行。三是限时办结。承办科室接到《督查通知》后，必须在通知要求的时限内完成承办任务;在要求时限内未办结的，要说明原因和下一步的办理意见;如有特殊情况要求延期的，须在接到《督查通知》后及时向办公室提出延期报告，经同意后方可延期办理，延期时限按本局《限时办结制度》规定执行。四是及时报告。承办科室对办结的督办事项，要认真、准确、及时地写出督查专报，对正在办理的事项，要按要求专报办理进度、存在问题及下一步办理措施。督查专报要一事一报，文字言简意赅，表述清楚。五是定期通报。局办公室对所督办的事项，每季清理一次，并将办理情况汇总后向有关领导汇报，定期予以通报。六是落实责任追究。督查工作实行目标责任管理，结合年终总结进行考核，督查事项办理情况作为科室负责人年终考核的依据之一。对认真负责、交办及时、办结率高的给予表彰;对督查工作不认真、督而不办、办而不报、敷衍塞责、办结率低或顶着不办，造成工作延误的，由局办公室提出处理意见，报局长办公会研究同意后执行，并追究有关责任人的责任。

**督查信访工作总结14**

高青县教育局信访工作人员守则

一、坚持原则，依法受理。认真贯彻^v^和省《信访条例》，坚持“属地管理，分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，引导来访群众依法有序和逐级上访。

二、热情接待，礼貌待人。举止文明，仪表整洁，对来访人反映的问题，做到耐心听取，认真记录。

三、恪尽职守，秉公办事。客观公正地处理来访人反映的问题，切实保障群众的合法权益。

四、排忧解难，惠及百姓。根据法律、法规和政策，提供咨询服务，解答来访事由，努力为群众排忧解难。

五、实事求是，公正合理。对要求合理、政策允许的来访事项，及时疏通渠道，督促有关部门快办、办好。对要求过高或不能办的，应耐心做好解释和说服工作。

六、举报事项，注意保密。对举报、控告的重大来访事项，做到为来访人保密，并引导来访人向有关部门直诉或及时转办。

七、亲友来访，主动回避。信访工作人员在处理来访时，与来访人或来访事项有直接利害关系的，做到主动回避。

八、环境整洁，简朴庄重。保持接待场所卫生、整洁、舒适、庄重。

九、遵纪守法，勤政廉洁。模范遵守国家法律法规及有关政策纪律，自觉加强廉政建设。

十、自警自励，率先垂范。不断提高自身素质，自觉遵守信访工作职业道德规范，维护党和政府的形象。

**督查信访工作总结15**

至今为止我已来xxx信访办工作快2个月了，我在这段时间里，对信访工作有了一些初步了解，下面就谈谈我的几点总结体会：

初次接触政府部门的工作，感觉还是很新鲜的，但是也有挑战性。首先，政府部门是代表国家形象的部门，其中的工作人员都代表着国家，言行举止应符合政府形象。其次，政府部门由于它的特殊性，存在着保密问题，所以说话要有理有据，言语要严谨，用词要得当。不得泄露政府机密，不得遗失政府文件。在构建和谐社会的指导思想下，努力做好维护地区稳定的工作，把矛盾尽量化解在基层。最终目标是让百姓安居乐业，促进经济良好的持续的发展，为全面建设小康社会的宏伟目标做出自己的一份贡献。

新时期的信访工作是人民群众反映诉求的正当途径，是解决群众困难、化解社会矛盾、促进社会和谐的重要渠道。所以对待上访人要和蔼可亲，把百姓的诉求当成自己的事情，按照四个到位的要求，认真分析哪些是能够解决的，哪些是需要做思想疏导工作的，哪些是需要制订稳控措施的，分类处理，一项一项的抓好落实，切实做到诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，行为违法的依法处理到位，生活困难的帮扶救助到位。在60天内回复其信访事项的办结情况。

最后，把来信来访人的情况一一详细而清楚的记录在案，存档待用。基本就是以上流程。虽然很简单的事情，但要把它一件件都处理好，确实不易，这需要大量的业务知识与实践经验。刚参加工作的我，还需要向哥哥姐姐们认真学习，取长补短，不断完善与磨砺自我，确实做到与时俱进。对于领导布置的每项工作，不仅要完成好而且要精益求精。

**督查信访工作总结16**

按照中央、自治区关于换届工作的总体部署，为营造良好的换届环境，阿克苏地区严格按照“三在先”、“三个专”“四个凡提必”等要求，将换届纪律作为落实全面从严治党要求重要标准，坚持严格责任落实，宣传教育先行，着力抓好换届风气监督，用铁的纪律、铁的手腕保证地区换届风清气正。

一、工作开展情况

(一)强化组织领导，切实把握换届监督工作主动权。一是配强工作力量。成立了以地委书记为组长的换届工作领导小组，下设综合、人事安排、代表委员、业务指导、信息宣传、纪律督查6个工作小组，抽调素质好、能力强、业务精的骨干力量，由纪委副书记兼任纪律督查组组长，具体负责换届风气督查工作。各县市、乡镇也成立了相应的工作机构，全面实行换届纪律县级领导分片包干制度，负责对县乡两级落实换届纪律情况进行全程督促检查。二是加强业务培训。换届工作动员会议后，对具体负责换届工作的相关同志开展全员培训，就换届基本程序、关键环节、注意事项等进行业务辅导，确保每一名工作组成员职责明确、政策熟悉、程序清楚。召开地区干部监督工作会议，对换届风气监督工作进行重点安排，提高组织人事干部的思想认识，明确工作要求，确保各项监督措施落到实处。三是制定可行方案。在认真贯彻上级有关要求的基础上，转发《自治区加强换届风气监督工作实施方案》，明确了严肃换届纪律的工作部署、教育、监督、查处、宣传、考核等主要措施，为换届工作顺利进行提供有力保证。结合自治区巡视工作，地区成立巡察组，对开展选人用人和换届风气进行专项检查。四是安排扎实有序。地委书记窦万贵同志在年初组织工作会议上对换届纪律做出了安排，明确要求要坚持“三个在先”，加大监督检查力度，对违反换届纪律的发现一起、查出一起、曝光一起。3月，地区纪委就对严明换届纪律，严肃查处违反组织人事纪律行为，匡正选人用人风气，坚决惩治拉票贿选、跑官要官、买官卖官、说清打招呼等行为，做出了安排部署。之后，在县(市)领导班子换届考察工作培训会上地委委员、组织部长、政法委书记刘新利同志专门强调，要严明换届纪律、抓主体责任落实、抓问责，对一些人冲底线的风险不要低估，坚持“零容忍”，绝不姑息迁就，并要求换届风气督查小组要牢牢掌握“九个严禁、九个一律”换届纪律规定，做到应知应会、熟悉掌握，提高换届风气监督小组政策水平。

(四)强化查处考核，确保换届工作风清气正。一是严格换届工作责任制。在换届期间，严格落实“五个主体责任”，明确党委的主体责任;党委书记的第一责任人责任，必须亲自抓、带头抓、全程抓;分管党务工作的党委副书记、纪委书记为具体责任人，具体抓好各项换届纪律要求的落实;组织部门的直接责任，精心组织，周密部署;人大、政府、政协和^v^等部门做到齐抓共管、形成合力。同时，严格责任追究制，对换届期间履行职责不力、落实要求不到位的相关单位，及时对党委主要负责人和相关责任人进行提醒谈话。二是强化举报信息核查。在整个换届过程中，凡是涉及换届问题的举报，纪检委、组织部坚持认真受理和及时办理，做到一件不漏。坚决做到发现一起，查处一起，决不让投机钻营者有机可乘，决不让铤而走险者侥幸得逞，决不让触犯法纪者逃脱惩处。由纪检和组织部门人员成立换届纪律督察组，对反映问题线索清楚、内容具体的举报，迅速组织专门力量第一时间进行调查核实，保证做到在哪个阶段接到举报就在哪个阶段核查清楚。目前，接到一起关于换届纪律方面的举报，经核查，不属于违反换届程序。三是严加考核，提高用人公信度。根据换届工作的要求，对拟提拔干部履职情况进行检查，发放换届纪律问卷，进行风气测评，并将结果写入考察材料作为评价使用的重要依据。在换届期间，发放换届调查问卷3000余份，知晓率达99%以上。

二、存在问题

阿克苏地区在换届选举工作，在自治区党委的领导下，在学习贯彻《干部任用条例》、严肃换届工作干部人事纪律方面做了大量工作，确保了各项工作的顺利开展。但工作中也存在一些薄弱环节，主要是宣传渠道还不够广，普通干部群众知晓率较低，参与的积性还不高。

三、整改措施

(一)加强党员干部思想政治工作。结合“两学一做”学习教育活动，加大对党员干部特别是领导干部《党章》、的学习教育，加强对《干部任用条例》的学习宣传，增强全体党员干部的政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识。

(二)加强换届纪律宣传教育。以办班培训、发送手机短信、开设新闻专栏、电视访谈、专题讲座等形式，向党员干部特别是群众宣传“九个严禁、九个一律”，使换届纪律家喻户晓，做到教育在先、警示在先、预防在先，进一步增强遵守换届纪律的自觉性。

(三)拓宽监督渠道，严格监督检查。从“两代表一委员”、离退休干部和乡镇、村、社区党员中聘请换届风气监督员，明确职责，加强对换届选举中非组织活动和拉票贿选的监督力度。继续加大换届风气督查力度，实行全程跟踪监督，对发现的问题，及时督促整改。

**督查信访工作总结17**

我于年月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

一、职能工作方面

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

(1)、服务整顿活动

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激-情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

(2)、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期50天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了(32﹕127)=396%，三部下降了(21﹕137)=652%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

(3)、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

**督查信访工作总结18**

上半年以来，保定公司零售管理部督查队全面贯彻零管部全年工作会议精神，按照全年督查工作计划，本着严肃认真的态度开展督查工作，履行督查职责，在上半年主要做了以下工作:

一、从基础工作入手，抓基础，抓落实。

1、规范细节工作，夯实基础环节。为使加油站的各项管理工作在基础管理年得到有效提升，针对目前加油站管理在细节上的不足，结合“双整双改”活动，我们把基础台帐的填制和各项制度的落实作为督查的首要内容。具体表现在:在台帐的填制方面，起草并下发了《关于各种台帐填写的要求》，规范、统一了各种台帐的填写模式;在库存管理方面，严格按照《河北石油分公司零售环节库存损耗(溢余)管理规定》和标准体积考核

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