# 困难诉求解决工作总结(必备28篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-05-29

*困难诉求解决工作总结1一是领导重视、各部门齐抓共管是做好一切工作的前提和保障。有了坚强的领导、有了正确的决策，就有了做好工作的方向。二是社会稳定工作是一项长期而艰巨的任务，情况不同了，新的矛盾就会不断的产生，所以需要形成长效工作机制，建立健...*

**困难诉求解决工作总结1**

一是领导重视、各部门齐抓共管是做好一切工作的前提和保障。有了坚强的领导、有了正确的决策，就有了做好工作的方向。

二是社会稳定工作是一项长期而艰巨的任务，情况不同了，新的矛盾就会不断的产生，所以需要形成长效工作机制，建立健全各项工作机制，时时关注，及时加以化解。只有这样，社会的长治久安才能够成为现实。

三是及时排查和预防各种社会矛盾的发生很重要，防止一件矛盾纠纷的发生远比等矛盾纠纷发生后去化解需要的成本要小的多，及时性的优势就在于防患于未然，处理成本小。

**困难诉求解决工作总结2**

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。

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

**困难诉求解决工作总结3**

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......

**困难诉求解决工作总结4**

为圆满实现集中解决一批群众反映强烈的热难点问题，解决一批群众最关心、最直接、最现实的利益问题，杜绝群众上访案件的发生，确保社会稳定的目标任务。我街道切实采取有效措施，认真开展矛盾纠纷排查调处工作。

1、提高认识，增强化解矛盾纠纷重要性和紧迫性的认识。利用全体干部职工学习的机会，通过以案说法，动员广大干部充分认清当前社会稳定形势，增强化解矛盾纠纷重要性和紧迫性，自觉行动起来，努力疏导和化解矛盾纠纷，维社会的长治久安。

2、明确职责，强化对此项工作的组织领导。街道党工委专题召开会议研究部署此次专项行动工作，并明确了具体组织实施人员，派出所、司法所、各社区居委会及各职能部门协同配合，认真开展排查化解疏导工作，为此项工作的开展奠定了坚实基础。

3、认真排查，明确当前全街道社会稳定形势。各社区居委会、居民小组和相关职能部门，通过深入各居民小组走访座谈、听取汇报，了解和掌握了目前全街道各社区存在的各种不安定因素，做到了底数清，情况明。

4、明确责任，强化措施，各个击破。对于排查出来的社会矛盾，我街道通过召开党政班子联席会议的方式，逐个进行研究，按照矛盾纠纷化解“五个一”的要求，逐个明确了相关责任人和责任部门，制定了化解方案，明确了化解时限，力争通过具体措施的落实，使矛盾纠纷能得到有效化解。各责任人和责任单位认真开展了矛盾纠纷的集中调处工作。排查期间，共排查出影响社会稳定的社会矛盾及隐患7件，涉及土地征用、违法建筑等方面。从总体上来看，对于群众反映的这些问题，大部分都是属于合理诉求，少数表现出不合理要求或者要求过高，在分清责任的基础人，各责任人和责任部门深入实地，调查了解情况，研究提出合理化的解决方案，组织调解和协调相关部门，认真加以解决，有力维护了全街道的社会稳定。

**困难诉求解决工作总结5**

价值诉求总结

产品介绍：

远景个性化1对1辅导

个性化

怎么做到个性化？卖点总结

以学生为中心

师资：

辅导方式

教学环境

荣誉资质

成功案例

服务品质 价格

测试方法

（1）学习用——您可以借此机会学到电脑、网页制作、英语及中小学等教育

（2）生意用——您可以在网上销售您的产品（3）生活用——您可以在网上发布您家庭和个人的信息（4）广告用——您可以代理别的企业或产品刊登广告（5）交流用——利用网站提供的社区服务寻找生意伙伴（6）推广用——创造个人收入

**困难诉求解决工作总结6**

（一）强领导、建机制，打造高质量司法“亮点工程”

将一站式建设作为近年来法院工作的重中之重，系统谋划、一体推进、融合发展，点“亮”高质量司法。

一是坚持党的领导。始终坚持一站式建设的正确政治方向，积极争取党委领导、政府支持，通过联席会议、协商会、推进会等方式，与司法局、金融主管部门等建立多元解纷合作协议，纠纷化解从“单打独斗”向“多元共治”转变。推动全省率先将“民事行政案件万人起诉率”纳入地方综治考核指标体系，为一站式建设不断深化提供动力。市中院开展的“一站一室”效能提升工程、“分调裁审”深化改革工程项目等被列为常州市创新社会治理重点项目，在市委的领导督导下，高质量完成项目验收，获得一致好评。

二是完善建章立制。成立多元化纠纷解决机制和现代化诉讼服务体系建设工作领导小组，由“一把手”院长担任组长，加强组织推动。制定全市法院推进一站式建设责任分解表，细化5类28项工作任务，明确时序进度、责任部门，对标对表狠抓落实。针对重点任务，出台关于推进民商事速裁案件无纸化办案、财产保全案件流程管理规则、推进一体化集中送达试点工作、12368诉讼服务热线集约化办理等10余份规范性文件，定期通报一站式建设开展情况，确保全市法院一着不让按期完成目标任务。

三是强化示范引领。组织召开现场推进会4次，通过现场参观、听取汇报深入了解一站式建设工作进程，各基层法院交流经验、提炼特色，在全市法院形成比学赶超、创新创优的良好氛围。及时汇编经验材料，相关经验做法被最高院和省法院司法改革案例选编收录4篇，金坛法院、新北法院、天宁法院被确定为“全省多元解纷和诉讼服务示范法院”。加大宣传力度，召开新闻发布会8次，将跨域立案等工作宣传到地铁上，让人民群众看得懂、用得上。

（二）提质效、优服务，打造司法为民“民心工程”

以“我为群众办实事”实践活动为抓手，将一站式诉讼服务、全天候自助服务、全市域通办服务等确定为“司法为民十件实事”，持续巩固拓展一站式建设成果。

二是建立多元化纠纷解决格局。不断推进人民调解、做优律师调解、健全特邀调解、拓宽行业调解，实现纠纷化解提档升级。实体化运行“诉讼与非诉讼对接中心”“非诉讼服务分中心”，做大做强“一站一室”，矛盾纠纷诉前分流取得实效。全市法院共设立人民调解工作室29个，聘有驻院（庭）人民调解员75人，设立律师调解工作站13个，聘有律师调解员约100人。打造了金坛法院老葛调解工作室、钟楼法院张再锋调解工作室、新北法院孙伟英调解工作室等一批有口碑、叫得响的调解品牌。20xx年以来，全市法院诉前分流案件41497件，调解成功16315件，调解成功率。搭建特邀调解平台，与31个特邀调解组织建立常态化联络机制，85名特邀调解员深度参与婚姻家庭、商事纠纷、物业纠纷、交通事故损害赔偿等类案纠纷的调解工作，20xx年以来共委派、委托调解纠纷6156件。拓宽行业调解渠道，市中院与侨联^v^建立涉侨纠纷诉调对接机制，为涉侨案件提供专业调解；武进法院与纺织业商会建立矛盾纠纷多元化解机制，实现行业纠纷行业解；新北法院在知识产权领域，溧阳、武进法院在物业纠纷领域被确定为“全省类型化纠纷示范点法院”。大力推行线上调解，加大对“江苏微解纷”平台的宣传和使用力度，实现人在家中坐、案件“云”上调。20xx年以来，全市法院通过该平台调解案件12824件，调解成功7860件，调解成功率达。

三是推进高效化流程机制改革。深化“分调裁审”机制改革，制定工作方案，召开会议专题部署推进。建立民事、刑事、行政、执行速裁团队，健全团队配置，明确权责清单，提高运行效率。20xx年以来，全市法院速裁团队审结案件34753件，占全院民商事案件数的，平均审理天数50天，调撤率，达到简单案件“门诊”化解、疑难复杂案件“住院”精审的良好效果。推进无纸化办案改革，市中院制定《关于推进民商事速裁案件无纸化办案暨中间库纸质卷宗材料管理的暂行办法》，通过电子卷宗随案同步生成和深度应用，实现全市法院速裁案件无纸化办案全覆盖。开展诉讼辅助事务集约化管理，建成覆盖两级法院的“文书集中送达中心”，市中院、金坛法院率先探索引入市场化管理机制，剥离辅助事务，案件平均审理天数缩短10余天。

（三）重预防、深参与，打造法治建设“强基工程”

坚持和发展新时代“枫桥经验”，坚持系统观念、法治思维和强基导向，主动延伸司法职能，深度参与社会治理，筑牢法治社会根基。

“吹牛皮”也“犯法”

新《广告法》解读

■核心提示

虚假广告无孔不入。如何整治这些坑人的广告?今年9月1日施行的新广告法增加了许多规定，比如明星代言广告“拿了钱说假话”、房地产商“偷梁换柱夸大宣传”等“吹牛皮”行为，都列入打击范围。

1 明星代言虚假广告要重罚

要点：明星代言有新规

新的广告法新增了广告代言人的法律义务和责任规定，明确规定广告代言人不得为虚假广告代言，不得为未使用过的商品服务代言。若明星代言了违法广告，除了被罚款外，还会被“禁声”处罚，3年之内没有资格再代言。

背景：吃人家的嘴软

广告中有一些明星、专家、社会知名人物做某产品的推荐和代言，“拿人家的手短，吃人家的嘴软”，于是鬼话连篇，“忽悠”消费者，这已成为广告市场的怪象。现行广告法对这些代言人“吹大炮”的“德行”，没有法律规制。

新修订的广告法对明星代言做了法律责任规定，要求明星在广告代言中要“守规矩”。不能收了人家钱财，就睁着眼睛说假话，有了问题拍屁股就走人。新广告法规定，明星代言虚假广告，负有法律连带责任。

点评：明星代言戴上“紧箍咒”

虚假广告侵害消费者权益，首当“问责”的是夸大产品功效甚至进行诱导性宣传的厂商，而明星“见钱眼开”，不加甄别就进行代言也有误导之嫌，属于“帮凶”。在新法没出台之前，即使广告出了问题，涉事明星推得一干二净也未受到实质性处罚。

新修订的广告法，加大了虚假违法广告的惩治力度，为明星代言戴上“紧箍咒”，严格约束广告市场“有钱能使鬼推磨”的不良现象。

提醒：产品宣传要守法

在兴建诚信社会的今天，商家宣传产品一定要遵纪守法，即使是重金聘请明星代言，也不能给广告“注水”。

明星在选择代言产品时，一定要讲良心守诚信，不能“捡到篮子就是菜”。同时，明星也应该爱惜来之不易的名誉，不要为商业利益而过度消耗大众对自己的信任。如果明星代言虚假违法广告，将受到重罚。

原标题：如何整治这些坑人的虚假广告? 新《广告法》解读

2 开发商“挂羊头卖狗肉”当休矣

要点：卖房不能承诺投资回报

房地产广告不得含有升值或者投资回报的承诺等内容，不得含有广告主能够为入住者办理户口、就业、升学等事项的承诺，不得对规划或者建设中的交通、商业、文化教育设施以及其他市政条件作误导宣传。

背景：“捆绑销售”哗众取宠

不少楼盘在营销过程中常使用“挂羊头卖狗肉”的手法来欺骗买家。比如将楼盘与名校“捆绑销售”就是开发商常用的招数之一。开发商借“名校”之名，大搞“学区房”促销，充满欺骗性。

有的开发商夸大楼盘升值空间，诱导消费者投资置业，这也是开发商惯用的伎俩。许多消费者掏钱买房后才发现上当受骗。

点评：“只能宣传属于你的东西”

新广告法施行后，无良开发商坑蒙拐骗消费者得小心了，广告法特别规定了房地产广告的严肃性，房源信息应当真实，面积应当标明为建筑面积或者套内建筑面积，并不得突出楼盘以外的东西作误导宣传。

这就意味着，开发商在推销楼盘中，你只能真实地宣传属于你自己的东西，不能在广告中采用“无中生有，偷梁换柱”等手段来误导消费者。

提醒：“近名校”“高回报”不能用了

房产广告今后在宣传楼盘时，不能突出“近名校”“近地铁”“回报高”等字眼，这都属于违法行为。

工商部门对房地产广告的审核将越来越严格，如果提供不出能确认广告内容真实性的其他证明文件，就不能“打广告”了。一旦发现有违法行为，将严厉的惩罚。

原标题：如何整治这些坑人的虚假广告? 新《广告法》解读

3 惩治虚假广告力度加大

要点：广告违法代价大

新广告法明确规定广告内容虚假及内容引人误解均属于虚假广告，同时列明构成虚假广告的具体情形，加大对虚假违法广告的惩治力度。比如过去在媒体发布虚假违法广告，根据广告费用处罚款1-5倍，现在是3-5倍，有的广告费用难以计算的，现在最高可以罚到200万元。

背景：虚假广告泛滥成灾

生活中人们离不开广告。然而，虚假违法广告泛滥成灾，已成为公害。

虚假广告、垃圾广告满天飞，群众对“广告乱相”的治理十分关注，都渴望有个良好的广告宣传环境。

点评：“打到你长记性”

加大虚假违法广告惩罚力度，净化广告市场，这是新广告法一个最大的亮点。

新法区分违法行为的社会危害程度和具体情节，对严重的广告违法行为，设定了较重的法律责任。

新法还增加了行政处罚种类，如增加了资格罚，对情节严重的广告违法行为增加吊销营业执照、吊销广告发布登记证件的处罚;增加了信用惩戒，规定有关违法行为信息要记入信用档案，形成“一处失信，处处受限”的严重后果。

新法的出台，最大的看点就是严厉打击虚假违法广告，“打到你痛，打到你怕，打到你长记性。”

提醒：你有权投诉违法广告

任何单位或者个人有权向工商行政管理部门和有关部门投诉、举报违法广告法的行为。工商行政管理部门和有关部门将向社会公开受理投诉、举报的电话、信箱或者电子邮件地址，接到投诉、举报的部门应当自收到投诉之日起7个工作日内，予以处理并告知投诉、举报人。

20\_年，北京市委市政府推出“接诉即办”创新工作机制，在全市范围内全面推开，以群众诉求响应率、解决率、满意率（简称三率）为标准，形成群众考核评价体系，推动各部门切实改进工作作风，以保障“接诉即办”工作效果。西城区市场\_西长安街工商所作为基层部门更是责无旁贷，以人民为中心，坚持民有所呼、我有所应，以百姓需求为哨声，从群众需求、诉求出发，积极寻找解决措施，发现问题、研究问题、解决问题。笔者结合自身基层工作经验，对西长安街工商所20\_年第四季度接收的436件“接诉即办”诉求工单进行全面分析，总结了解决大量投诉举报的工作经验，并提出相关对策建议。

**困难诉求解决工作总结7**

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。

**困难诉求解决工作总结8**

困难群众生活安排工作情况汇报

春节将至，为了切实安排好冬春困难群众的基本生活，妥善解决困难群众的衣、食、住等生活困难，确保他们吃饱、穿暖，过上一个欢乐、祥和的春节，乡党委、政府高度重视，精心组织，周密布臵，扎实开展了困难党员慰问和困难群众生活安排，充分体现了党委、政府对困难群众的关怀，有效地促进了社会的和谐稳定。现将有关情况汇报如下：

一、困难党员慰问活动情况

1月19日至21日，我乡扎实开展了春节送温暖活动，由党委、政府班子领导带队，组成了四个专班深入到全乡19个村对困难党员进行了走访慰问。在走访慰问过程中，认真听取他们在生产生活方面的困难，积极主动地通过各种方式解决他们的实际困难。截止目前，共走访慰问困难党员30人，发放慰问金3000元。

二、困难群众生活安排情况

今年入冬以来，乡党委、政府把解决困难群众生活提到讲政治、保稳定的高度来认识，早安排、早部署，早落实，较好地保障了困难群众的基本生活。

一是统一思想，提高认识，周密部署困难群众生活安排工作。乡党委、政府，认真落实科学发展观和维护社会稳定的大局出发，认真研究和部署今冬明春期间困难群众生活安排工作。12月中旬就就召开各村主职干部会议，会议上各村书记汇报了该村困难群众的生活状况，乡党委政府为进一步做好困难群众生活重要安排，把这项工作作为年前工作的重中之重，制定了困难群众生活救助工作方案，真正体现了情为民所系，利为民所谋、执政为民的本质和全心全意为人民服务的根本宗旨。

二是深入农户，掌握实情，积极做好困难群众生活摸底工作。各联系村领导和驻村干部深入村组院落开展了送温暖活动，驻村干部负责对本村困难群众进行摸底，通过与困难群众亲切交谈，了解他们的生产生活情况，逐户进行登记，做到每一户的家庭生活状况都了如指掌，心中有数。

三是多方筹资，加大投入，确保困难群众生活不出问题。根据摸底情况，深入开展干部联系帮扶特困户活动，及时帮助他们解决实际困难，重点解决重灾户、特困户、残疾人必要的口粮和生活困难，决不允许出现因生活困难而导致的非正常死亡。全年共解决临时救助资金18万元，受助群众400多人，年前下拨春节困难群众生活救济资金20万元，发放棉袄60件，棉被45床，有效解决了125户380人的生活困难。

四是严格制度，规范管理，真正把党和政府的温暖送到困难群众手中。为了减少救济款物发放的中间环节，彻底杜绝乡村挤占、挪用、私分、滞留救济物资和一些干部侵占、贪污、优亲厚友等现象，我们严格坚持专款专用、重点使用、救助到户的原则，不平均分配，不截留、挪用、挤占、转移，不擅自扩大使用范围，严格救济款物发放审批程序，确保按时足额发放到户。确保把党和政府的温暖送到每一个困难群众心中。

**困难诉求解决工作总结9**

推动城镇贫困群众解困脱困各项政策落地见效，进一步改善城镇困难群众生产生活状况，密切党群干群关系，结合我区实际，制定党员干部结对帮扶城镇困难群众工作方案。

>一、总体要求

根据《\_江西省委江西省人民政府关于加大城镇贫困群众脱贫解困力度的意见》（赣发〔20xx〕7号）要求，通过结对帮扶，党员干部深入城镇困难群众家中，传达党和政府对困难群众的关怀，宣讲民生政策，通过入户走访，及时发现群众因新冠肺炎疫情、自然灾害、重大疾病以及其他意外事故造成的生活困难，及时将其纳入救助范围。查看低保、特困救助、孤儿救助、医疗救助、教育住房等救助政策是否落实到位。针对群众在生产生活中遇到的困难，给予资金、物资以及就业等方面的援助，提升困难群众的幸福感、获得感和安全感。

>二、帮扶对象

20xx年纳入全区城镇贫困群众解困脱困的对象，包括城镇低保户、特困户、孤儿、支出型贫困家庭等困难群体。

>三、活动内容和形式

各乡镇（街道）、村（社区）党员干部组成帮扶主体，与本辖区城镇贫困群众结成“一帮一”、“一帮多”对子，每名党员干部最多帮扶5户，帮扶时间不少于一年。帮扶党员干部工作有变动的，所在单位要及时调整，确保帮扶工作不断档。

1.开展政策宣讲。通过入户宣讲、发放宣传单等形式，面对面向帮扶对象宣传解因脱困方面的政策，变人找政策为政策找人。对因灾、因病或遭受重大变故造成家庭生活困难的，主动帮助申请临时救助、医疗救助等救济政策。对符合条件的对象，帮助申请低保、特困救助等政策。

2.查看待遇落实。在走访过程中，要查看帮扶对象各项救助资金是否及时足额发放到位，家庭符合条件的人口是否纳入保障范围，保障标准是否与实际困难情况相符等。查看教育保障政策、城镇困难群众大病保险、重大疾病救治、困难妇女“两癌”免费检查救助以及住房保障、技能培训等政策的落实情况。

3.帮助解决困难。对有就业能力、就业意向的困难群众，要积极提供就业信息，帮助实现就业，增强贫困群众的“造血”功能。开展教育扶持，对子女读书有困难的家庭，协调相关职能部门落实困难家庭助学政策，帮助他们完成学业。引导社会组织、企业事业单位和爱心人士为城镇困难群众捐赠慈善款物。开展扶残助学、金秋助学、寒冬送温暖等活动，给予帮扶户必要的资金、物资支持，帮助他们改善学习、生产和生活条件。

4.促进精神文明。引导帮扶对象树立爱国、爱党、爱集体、爱劳动的思想，消除“等靠要”和不思进取的思想，提升他们的道德素质和精神境界。教育帮扶对象模范遵守法律法规和社会道德规范，推动移风易俗，文明节俭办理婚丧事，反对封建迷信，自觉抵制赌博酗酒恶习，维护社会治安，正确处理好邻里关系。

>四、活动方法和步骤

1.搞好调查研究。采取入户调查、邻里访问等形式，摸清本辖区困难群众数量，家庭基本情况，最需要解决的问题，在此基础上进行认真梳理，形成城镇困难群众帮扶工作台账，明确帮扶责任人和工作任务。各乡镇（街道）需于20xx年10月15日前，将《城镇贫困群众党员干部结对帮扶表》（见附件）上报到区民政局社会救助中心。

2.组织开展实施。各乡镇（街道）要结合本地实际，制定党员干部结对帮扶工作实施方案，明确帮扶目标任务和工作要求。帮扶干部要做到每季度上门一次，对照实施方案和解困脱困目标要求，逐项检查，发现问题，及时督促相关职能部门落实到位。压实帮扶人责任，不能停留在走访慰问、送钱送物的表面形式，要着重帮助困难群众解决就业、增加收入和减轻因患病、意外事故等造成的支出型贫困。

3.考核检查验收。加强结对帮扶活动的考核验收，区民政局将对帮扶情况实行每季一次检查评估，及时发现和纠正各乡镇（街道）在帮扶过程中存在的问题，总结好的经验和做法，并在全区进行推广。实行年终考核验收，考评分值将纳入对各乡镇(街道)高质量发展考评体系。

**困难诉求解决工作总结10**

直接联系群众工作总结 直接联系群众工作总结 ( 一 ) 党的群众路线教育实践活 动以来, 我镇始终坚持问题导向, 坚持从实际出发, 按照市、 县工作要求,从严从紧从实部署我镇领导干部驻点直接联系 群众工作。全面建立了覆盖全镇 21 个村(......

二、完善制度,明确责任为了更好更快更为有力地处理群众的诉求, 我公司下发了职工诉 求管理办法,制定了员工诉求工作制度,员工诉求中心面向全体员工 开放,凡是员工在劳动保护、生活福利、工资待遇、家庭实际困难、 工作中受到不公正待遇等......

作文（composition）是经过人的思想考虑和语言组织，通过文字来表达一个主题意义的记叙方法。作文分为小学作文、中学作文、大学作文（论文）。作文体裁包括：记

**困难诉求解决工作总结11**

为认真贯彻落实区委、区政府《关于开展区直部门挂钩帮扶经济薄弱村（居）活动的通知》文件和区脱贫攻坚指挥部“关于做好20xx年春节期间及全年挂钩帮扶工作的通知”精神，区民政局高度重视，认真研究部署，制定帮扶工作方案，采取有力措施，对挂钩帮扶的镇村进行全方位的帮扶。现将今年来帮扶工作取得的\'成效总结如下：

>一、加强领导，健全组织机构。

成立了由局长任组长，局党组成员任副组长，科室负责人为成员的挂钩帮扶工作领导小组，主要领导多次主持召开班子会议，研究部署如何帮助和指导做好镇挂钩扶贫工作，制定工作计划，明确专门人员具体负责联络和指导，并明确把救灾救济、低保、五保供养、孤儿救助、医疗二次费用报销等帮扶举措在不违反政策的前提下，最大限度地向村居民倾斜。为了将挂钩帮扶工作做得有声有色，我局在日常工作中把领导干部下基层作为一项重要工作，将27名财政供养人员与27户困难家庭结成帮扶对子，经常性地开展沟通与交流。每个结对帮扶干部经常开展上门走访活动，拉家常、摸实情，及时了解掌握困难群众的生产生活状况、思想动态和合理诉求，梳理和帮助解决困难群众生产生活中的实际困难和问题。滤布每季度至少到户1次，每年到户不得少于6次。撰写民情日记，每一位参与挂钩帮扶的干部在下基层活动中，要将所见所闻，取得的工作实绩和遇到的困难进行不加修饰的详细记录，搞好分析研究。

>二、明确责任，加大资金扶助。

一是为推进新农村综合服务中心建设，提升农民文化素质和农村文明程度。区民政局在了解到村因20xx年“”洪灾期间，村部倒塌无钱重建，无办公场所的情况后，在资金非常困难的情况下，挤出9万元用于帮助村综合服务中心建设，筹措10万元，帮助建设100㎡的包含民政、社保、调解、农技等部门的农村综合服务大厅，帮助购、建综合服务台6米及各种标牌，彩电一台，空调一台，办公桌6张，办公椅22张，现已经投入正常使用。二是充分发挥民政工作职能，为村困难群众排忧解难。今年以来，及时将14户、36人符合低保条件困难群众纳入保障，每月增发低保金3800余元；为4户、5人提供助医资金9500余元；为6户、6人解决二次医疗救助金16480元；三是做好“两节”和春荒期间困难群众慰问工作。春节前后以及春荒期间，区民政局组织机关工作人员为村的困难群众捐款献爱心，购买物品慰问困难群众。局长同志在“两节”和春荒期间，先后两次亲自带领局干部，为村27户困难家庭，每一户送去50斤大米一袋，5L金龙鱼食用油一桶和200元超市购物卡一张；为14户困难家庭送去28袋大米，总价值万余元。在建党91周年前夕，对村3名建国前老党员进行看望和慰问，并为每人送上慰问金500元等等。

>三、政策帮扶，增强发展后劲。

积极协调农工办等相关部门，为其兑现脱贫攻坚资金65万元和镇工业园区土地，已为村在镇工业集中区建成1200㎡标准厂房一栋，为村集体增加经济收入创造了有利条件。同时，在社会事业方面，我局支持2万元，帮助村闸河组农民集中居住区疏通下水道940米。针对急需解决的村组道路、灌溉排水、农民土地流转、兴办板材加工、建设农民集中居住点等问题，量力而出，帮助他们协调各部门进行落实。

**困难诉求解决工作总结12**

根据《屯溪区20xx年城镇困难群众帮扶工作方案》（屯帮扶组〔20xx〕1号）的统一部署安排，结合我镇实际，制定黎阳镇城镇困难群众帮扶工作方案。

>一、目标及任务

确保到20xx年末，区域内城镇困难群众稳定实现家庭 “两不愁、三保障”（“两不愁”指不愁吃、不愁穿，“三保障”指义务教育、基本医疗、住房安全有保障）的目标。

对全镇摸底评议选定的8户（家庭年人均可支配收入低于贫困线倍以下，20xx年贫困线标准为3700元，倍即5550元）的困难户开展帮扶，根据困难户的家庭状况、资源条件、发展能力和实际需求，针对性制定工作计划和帮扶措施，建立一户一档，按期按质完成帮扶任务。

>二、帮扶工作措施

（一）兜底保障脱困

1.民政救助帮扶。针对没有劳动能力或暂时无法通过帮扶解困的困难群众，主要是重病重残困难群众，按政策规定将其全部纳入城乡低保范围；动员不能自理、行动不便或年龄较大且无人照料的分散供养特困人员入住福利院，实行政府全面兜底保障(患有精神病、传染病及有暴力行为等不宜集中供养的除外)；对城镇困难群众遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或其他特殊原因，而其他制度暂时无法覆盖，主动协助其提交临时救助申请，各种救助之后仍有困难的，主动协助其提交帮扶“特惠”政策资金补助。

2.残疾人扶持关爱。加大困难残疾人康复保障、技能培训、托养服务实施力度，逐步改善残疾困难群众生产生活条件，着力解决困难残疾人产生的额外生活支出和长期照护费支出。针对困难精神残疾人的药费补助，在区残联、民生工程每人每年各1000元补助基础上，镇级给予药费补助每人每年1500元。重度持证精神残疾困难群众需要到黄山市第二人民医院住院的,住院一个月在区级补助202\_元，住院一年在区级最高补助不超过20000元的基础上，镇级给予一次性补助202\_元（坚持住院补助资金应小于自费医疗费支出原则）。针对重（特）大、慢性病的给予医药费帮扶补助，区级每户每年不超过5000元基础上，镇级给予每户每年一次补助202\_元（坚持补助资金应小于自费医疗费支出原则）。

（二）产业脱困

1.产业帮扶。大力实施园区、龙头企业、农民合作社、能人大户(家庭农场)带动和困难群众自主种养的“四带一自”的产业帮扶，建立完善经营主体与困难群众联动发展的利益联结机制，着力支持有劳动能力的困难群众务工就业和发展特色种养业，切实提高困难群众家庭收入。结合乡村振兴战略，充分利用农村土地山场林地水面等资源，以及传统种养业的优势，依托现代农业技术，深挖特色种养业增收潜力，带动困难群众脱困致富。因地制宜地开展乡村旅游帮扶，积极引导和支持困难群众依托景区，发展种植养殖、餐饮食宿、特色旅游商品来增加收入。

2.电商帮扶。把握国家实施“互联网+”的战略机遇,将电商帮扶纳入帮扶工作体系。加强困难群众电商人才培训，主动帮助困难群众对接流通市场，引导重点流通和餐饮企业在同等条件下，优先采购困难群众的特色产品，对困难群众开设网站给予技术支持。

3.资产收益帮扶。鼓励农村困难群众土地承包经营权、林权等作价入股新型农业经营主体，得到盈利分红，最大限度释放困难群众资产潜能，让农村困难群众分享资源开发收益。

（三）就业脱困

统筹各类培训资源，对有就业意愿的困难群众开展岗前培训、订单培训和就业技能培训，提升劳动技能和水平，并积极组织劳务对接，落实免费就业指导、职业介绍、政策咨询等服务，促进转移就业。鼓励城镇困难群众通过就业创业实现脱困，帮助有就业能力和就业愿望的“零就业家庭”至少有1人就业，对实现稳定就业（有相关劳动合同等证明材料持续就业超过6个月）的“零就业家庭”每户奖励1000元；继续开发卫生保洁员、巡河员、护林员、网格员、信息员等公益性岗位，按照就地就近的原则，为困难群众解决就业问题，并给予一定经济补助，每人每月原则上最高补助标准不超过900元，人员补助费用由镇财政承担。

（四）健康脱困

大力推进基本医疗保险、大病保险、医疗救助一站式费用结算信息平台建设，实行区内困难群众住院先诊疗后付费。规范困难群众家庭医生签约服务，为有签约需求的困难群众签订家庭医生服务协议，开展健康管理和健康服务，从困难群众帮扶基金中按照签约服务包个人自付金额部分给予补助，每人每年不超过30元。对因病致困的特殊困难家庭，及时将其纳入基本医疗保险、大病保险和城乡医疗救助范围。对长期特慢病困难群众以及基本医疗保险、大病保险和医疗救助支付后自付合理费用仍有困难的困难群众，按比例再给予医疗资助，最高不超过1万元，在区级基础上，镇级给予一次性补助1000元。

（五）教育脱困

健全覆盖各阶段的教育资助政策，实现学段全覆盖，应助尽助。对屯溪区籍城镇困难群众家庭中接受学前教育、义务教育（小学、初中）、中等教育（高中、中等职业）和高等教育（大学、高等职业）的在校学生，给予教育补助。在区级教育资助标准基础上，镇级再给予500元/生/学年（区级教育补助：学前及九年义务教育阶段，补助1000元/生/学年，高中以上教育阶段，补助1500元/生/学年）。建立健全困难家庭学生信息数据库，实现动态管理，精准资助，让困难家庭子女都能够接受公平有质量的教育，从根本上阻断困难代际传递。

（六）住房脱困

坚持统筹规划，整合资源，对符合保障房申请条件的城市无房困难群众，通过公租房政策予以保障，对农村户口的困难群众优先实施危房改造项目，同时要建立困难群众危房改造、享受公租房政策信息公示制度，确保受到有效监督，群众认可。

（七）结对帮扶脱困

继续实行区、镇、村三级结对帮扶困难群众，定期或不定期开展帮扶送温暖活动；按照“单位联村、干部包户”结对帮扶制度的要求，由镇直各部门与各村（居）加强对接，制定本部门具体的困难群众帮扶措施，并优先做好帮扶困难群众中退役军人和其他优抚对象的包户联系工作。在突发事件和重要节日期间，帮扶部门要积极组织开展送温暖活动，用好各项关爱帮扶资金，为困难群众提供指导与帮助。

（八）社会力量帮扶脱困

广泛动员企业、社会组织、公民个人参与困难群众帮扶工作，鼓励和引导社会组织、企事业单位、社会爱心人士为困难群众开展捐款捐物、爱心助学等公益活动，积极动员各类志愿服务团队开展帮扶志愿服务。加强党内激励关怀帮扶，对困难党员及家属进行关爱帮扶。在加大帮扶力度的同时，注重发挥困难群众的主体作用，激发困难群众的内生动力，强化积极向上、自力更生、艰苦奋斗、主动解困的正确导向，防止出现“等靠要”思想和养懒汉现象。

>三、保障措施

1.压实工作责任。成立以镇党政主要领导为组长，镇党政领导班子和各村书记、主任为成员的黎阳镇城镇困难群众帮扶工作领导小组，领导组下设办公室负责帮扶工作具体事宜。各村（居）要把实施帮扶工作作为保障和改善民生的重要任务，细化工作措施，结合实际制定帮扶计划，认真抓好落实。帮扶工作领导小组定期召开会议，研究部署帮扶工作，要深入了解困难户家庭情况，研判帮扶工作进展情况，及时督促指导帮扶措施落实。

2.强化政策落实。注重开发式和保障式两种方式相结合。针对不同类型的困难群众，综合运用好开发和保障两种方式，确保收入的稳定性和可持续性。对有劳动能力和发展意愿的困难群众，要通过实施产业就业等帮扶措施，帮助他们发展生产，实现就业创业，提高工资性收入、财产性收入和经营性收入，对既无资源又无发展能力的特殊困难群众，要落实兜底保障政策，提高转移性收入，保障他们的基本生活。

3.制定帮扶政策。对困难群众的帮扶要以解决存在的突出问题和困难为目标，一户一策。比照困难群众的扶持政策，由困难群众的帮扶对象或帮扶责任人提出，由村（居）两委联席会议确认，按照困难群众家庭主要致困原因，原则上每户每年享受一项“特惠”扶持政策，情况特殊的，经镇党委政府（审核同意，报区民政（扶贫）局及相关政策执行部门共同审批。

4.落实扶持资金。建立困难群众帮扶基金池，每年安排5万元，20xx年结余万元转入20xx年帮扶基金池。用于残疾人关爱、“零就业”家庭就业奖励、健康帮扶（对因重病致困或长期特慢病致困家庭给予特定资助）、教育资助、领导慰问帮扶等。鼓励社会组织、团体、企业、个人捐赠，多渠道募集帮扶基金。

5.强化考核督查。将困难群众帮扶工作纳入全镇重点工作督查内容之一，镇民政(扶贫)办会同镇纪委加大督查检查力度，开展常态化督查调度，及时发现和纠正问题，确保帮扶工作顺利推进，取得实效。对帮扶工作任务完成情况实行考核，对存在突出问题的进行约谈，对工作不力、进展缓慢、成效不明显的村（居）、有关部门和帮扶责任人涉及的单位主要负责人、直接责任人严肃问责。

**困难诉求解决工作总结13**

西长安街地区是西城区商业繁荣地带，消费者基数大，消费总额多，引发的消费纠纷也较其他地区多。仅20\_年第四季度“接诉即办”工单数量就达436件。

（一）产生大量消费投诉的原因

1、辖区内的西单商业街作为北京乃至全国重要商业区，云集了大型商场、购物中心、有形市场等众多实体商家，人流密集，游客数量大，随之产生了大量各式各样的消费投诉。

4、消费者非理性维权及过度维权。产生消费纠纷后，消费者不是客观的分析原因,而是非理性维权及过度维权，表达并坚持不合理诉求，甚至采取胡搅蛮缠等非理性方式过度维权。

（二）、“接诉即办”诉求工单具体分析

20\_年第四季度“接诉即办”436件工单中，因管辖及职能问题退单35件，下面按照实际情况对401件工单进行分析:

1、401件工单中，投诉366件，举报35件。

2、按被诉方分类：94%以上集中在西单商业街的各大商场；

3、按商品分类：服装鞋帽类、手机等电子产品是投诉重点,预付费纠纷呈上涨趋势。

4、按涉及诉求内容分类：集中在退换货及免费维修方面。

5、按举报内容：经调查，举报涉及的各类问题均不属实。

（三）造成“解决率”、“满意率”偏低的原因

1、需要政府介入的工单多为疑难的工单。

位于西单商业街的十余家商场依法自觉履行消费维权的社会责任，守法意识、自律意识不断提高，积极落实消费争议快速和解机制，解决矛盾纠纷的态度及渠道不断改善和畅通，和解量不断增加，切实把消费纠纷和解在企业内部。据不完全统计，工商所接收的消费投诉占到商家自行解决数量的3%以下；据苹果手机西单店负责人介绍，工商投诉只占到该店解决数量的。在各大商家积极妥善解决大量消费纠纷后，剩下的消费纠纷绝大部分是由于消费者自身原因无法解决的，即使投诉到政府部门，也多以双方达不成一致而终止。

2、消费者期望过高，不合理诉求及过度维权约占总数的40%。

庞大的消费群体，素质参差不齐，有些消费者以自我为中心意识过强,在购买商品后提出不合理诉求，穿过的衣服不想要了、买来的裙子不喜欢，穿了几天的鞋觉得不合适了等等这类投诉违反了社会公德。

再如，消费者自身在使用、维护、保管不当造成物品损坏的,按照《部分商品修理更换退货责任规定》(简称三包规定)不实行保修包换包退的,但是可以实行收费修理,但在实际调解工作中发现,消费者往往存在不切实际的过高期望,提出免费修理甚至退换货的要求。

倾听客户诉求“四技巧”

陈锡挺

一位商界老总深有感触地表示：耐心倾听客户诉求，不仅能改进服务，还能发现不少商机。学会和掌握倾听客户诉求的技巧，能够了解客户的需求，获得客户更多的认同，此乃提升营销成效的重要途径之一。因此，学会倾听客户诉求，对促进邮政产品营销同样重要。

其一，要站在客户的立场上倾听客户对邮政产品的需求。专注倾听的姿态能激起客户讲出其内心更多的想法，便于邮政适时地向客户确认他们的需求。如有客户提出为了宣传和提升单位形象，函件的封、卡、片等业务不知道选择哪一种，又担心费用太高时，我们不能武断地判断客户怕费用高，而应站在客户的立场上，耐心听取其诉求，了解客户使用邮政函件业务的目的、方式、数量及客户的承受能力等。如此设身处地为客户着想，为客户选择最适合的邮政业务产品套餐，客户就有可能接受我们的建议，从而达到提升邮政产品营销效果的目的。

其二，要让客户把话讲完，并记下客户需求的重点。只有让客户充分表达其真实想法和迫切诉求后，我们才能正确地满足客户的需求。如客户打算把一大批商业信函交给我们寄递，同时又流露出对信函投递质量的担忧，此时我们就不能打断客户的话，因为这既是对客户不尊重的表现，也有可能因此打断客户的思路，妨碍了客户真实想法和诉求的表达。我们应该耐心地询问客户为什么有这样的担心，并针对客户出现担心的原因，用其他类似的成功案例、同类客户的“现身说法”、邮政专业人员的上门解释等方法来打消客户的担心，从而相信并使用邮政的产品。

其三，要以一种豁达的胸怀来对待客户的意见和建议。不要心存偏见，只听自己想听的或是以自己的价值观来判断客户的想法。无论客户的意见和建议是主观的还是客观的，我们都要认真记录下来。能改正的、有利于邮政营销工作的，自然是要听取；因客观原因现阶段解决不了的，一定要向客户解释，得到客户的谅解。在此过程中，对客户所说的话，不可戒备，更不要排斥，应给客户营造一个能畅所欲言的环境，特别是当客户说到我们邮政产品的质量或服务等有待改进或提升的方面时，我们更应虚怀若谷、认真听取，而不应只强调客观，以免引起客户的反感。

其四，要态度真诚、友善。要掌握客户真正的想法，态度尤为重要。只有态度真诚，话语诚恳、热情、友善，客户才会视邮政为知己，也才会把真实的想法告诉邮政。且唯有态度真诚、言辞友善，我们才能在棘手问题面前“游刃有余”。否则，客户就会敬而远之或厌而避之，成为我们的“一锤子”客户。

为深入贯彻落实区委、区政府关于“接诉即办”专题会的指示精神，提高群众诉求办理效率和办理质量，根据\_有关文件要求，结合工作实际，现制定“接诉即办”工作管理办法。

**困难诉求解决工作总结14**

根据区委、区政府有关文件精神，我局与xx乡xx村结对帮扶并选派一名优秀的年轻干部长期驻村以来，始终如一地重视这项工作，全体干部职工也抱着极大的热情参与这项工作。由于领导重视，计划周密，措施实在，帮扶工作取得了较大成效，为解决该村农民的实际困难，维护和促进全区改革、发展、稳定的大局作出了积极的贡献，同时也促进了我局的作风建设，密切了党群关系。现将今年以来我局与xx乡xx村结对帮扶工作情况总结如下：

>一、领导重视，广泛宣传动员

关于结对帮扶工作的通知下发后，我局立即组织全体干部职工认真学习有关文件精神，教育大家从维护社会稳定的.高度出发，从密切党群干群关系的高度出发，动员干部职工积级参与这项工作。组织局党组领导干部与结对村困难家庭结为帮扶，并明确帮扶援助的内容、形式和时间，务求实效。

>二、深入调查，制定帮扶规划

为使真正困难群众家庭得到实实在在的援助，局领导和轻工协会领导班子多次深入帮扶村贫困家庭，与贫困户交心谈心，走到田间地头开展调查研究，对致贫原因、存在问题进行分析，研究解决方案，制定脱贫工作计划，鼓励他们树立脱贫信心。重点了解了贫困户的生活状况，共同讨论对他们采取的帮扶措施，通过与贫困户交心谈心，增强了他们脱贫致富的决心，让他们看到了脱贫致富的希望。

>三、认真落实帮扶工作措施

定期或不定期地要求扶贫队长回单位汇报驻村工作情况和思想动态，积极争取并依托单位的大力支持。我局党组领导先后多次来到村进行实地调研和召开座谈会，解决实际困难，与村两委共同谋划xx村的发展规划：

一是科技局和轻工协会干部职工春节期间对贫困户进行慰问走访。

二是积极协调国土部门实施了两个批次的土地增减挂钩项目，通过项目的实施使群众净田亩就增加了67余亩，基本解决了项目区群众耕地少及环境脏乱差现象；

三是积极协调国土部门投入了一百万余元对全村农田道路及水利设施进行升级改造，新修u型渠6000余米、维修砂石路1500米，目前该项目正在实施，工程结束后彻底改变了以往旱不能灌、涝不能排的现象；

四是争取资金14万余元（区审计局、区直工委）对村阵地进行维修装潢及购买办公桌椅。

五是联合区直工委从供电部门争取二十万余元对xx村小台组、桃元组、和平组、xx组四组进行了农网改造工程，解决了四组农户用电难问题。

六是积极从区扶贫办争取专项资金23万元新修xx村部排涝渠（渠长：米，深：1米，宽：1米），该项目正在招标。

一年来，在我局、轻工协会和xx村两委共同努力下，基本上改善了群众的生产生活质量，提高了群众的收入。同时也彻底改善了办公环境，极大地提高了村干部的工作热情；也方便了群众来村办事有门可进，拉近了群众与村干部之间的距离。

**困难诉求解决工作总结15**

1.工作专班接到投诉工单确保第一时间处理，根据涉及单位及时派件通知，各单位接到工单后及时响应，涉及民生的要在24小时内处理回复、涉及生命财产安全的须1小时内处理回复。

2.接单后，第一时间与投诉人联系，初步了解诉求内容，要求与投诉人见面率100%,同时留存影像资料，如投诉人明确拒绝见面，需提供拒绝见面录音。无需见面处理的工单附具体说明及录音。

3.历史遗留问题和涉案涉法问题，答复完成后，由中心办公室负责相关文件或法律文书。不属于为单位职权范围的，做书面说明盖章后报\_。

4.分值：在处理工单时，每一步骤均留存需录音或录像（截图）等资料，资料不全减分；处理工单后投诉人回访结果为双否（未解决和不满意）的，减1分；单否的（未解决或不满意）减分；双满意的加1分；因工作不力导致社会重大负面舆情的减3分，并视情况进一步处理相关人员。

**困难诉求解决工作总结16**

根据《市政府关于印发无锡市“齐心抗疫”稳企惠民纾困补充政策的通知》精神，为更好地兜牢基本民生底线，进一步从细从实做好新冠肺炎疫情防控期间困难对象社会救助工作，加强普惠性、兜底性民生保障建设，特制定如下方案：

>一、总体要求

全面落实\_、\_关于扎实稳住经济、完善社会民生兜底保障措施有关要求，坚持“实事求是、科学规划、分类实施、方便群众”基本原则，切实做好困难群众的精准救助和综合帮扶。

>二、帮扶对象

帮扶对象原则上为户籍在本辖区的特殊困难对象。

（一）低保对象；

（二）分散特困供养对象；

（三）困境儿童；

（四）省定低保边缘家庭和支出型困难家庭及其保障对象；

（五）重点独居、空巢老年人；

（六）其它因特殊情况需要帮扶的对象。

>三、帮扶标准及方式

（一）特定帮扶

1．疫情期间（指滨湖区出现中、高风险区域，以无锡市新冠肺炎疫情联防联控指挥部通告为准），帮扶对象按照每人每次200元的标准发放物资或爱心消费券；

2．高温、寒潮期间（指当地气象部门发布首次橙色预警），帮扶对象按照每人200元的标准发放物资或爱心消费券。

（二）重点帮扶

低保家庭中患12种慢性病（重症）、门诊特殊病种的对象；分散特困供养对象；省定低保边缘家庭和支出型困难家庭及其保障对象；重点独居、空巢老年人。于20\_年12月，按照每人300元的标准发放物资或爱心消费券。

（三）节日帮扶

1．暑期（8月），低保家庭中的在校生（指小学至大学阶段）和困境儿童，按照每人200元的标准发放物资或爱心消费券；

2．重阳节（农历九月初九），重点独居、空巢老年人，按照每人200元的标准发放物资或爱心消费券。

>四、经费保障

经费保障由区级财政全额承担。

>五、执行时间

自通知发布之日起实施，有效期至20\_年底。

**困难诉求解决工作总结17**

群众工作总结篇一按照市委、市政府部署要求,我镇把开展好群众工作作为一项重 要的政治任务,紧紧围绕\"推动经济社会科学发展、保障和改善民生、 维护和实现社会稳定、解决群众的合理诉求、做好服务群众工作\"五 大工作任务,精心组织,统筹安排......

社区 12345 工作总结 社区 12345 存在困难 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......

20XX YOUR LOGO Your compa ny n ame 20\_ 年群众信访工作工作总结范文 姓名: XXX 部门:XX 部 20\_ 年群众信访工作工作总结范文篇 1:信访工作个人总结 XX 年 6 月, 我荣幸的成为了同兴镇政府信访办的一名 工作人 员,在同兴镇......

20\_ 年群众工作总结范文 做好乡镇群众工作,不仅要有科学的理论指导、务实的工作态 度,同时还要有有效的工作方法。新形势下,乡镇群众工作的环境、 主体、今天给大家带来了群众工作总结,希望能够帮助到大家。 按照市委、市政府部署要求,我......

**困难诉求解决工作总结18**

为深入贯彻\_、\_关于“保基本民生”和“加大对贫困人口、低保人员和失业人员的帮扶保障力度”等工作要求，全面落实新冠肺炎疫情防控、脱贫攻坚等决策部署，聚焦特殊群体、保障基本民生，进一步做好受新冠肺炎疫情影响困难群众帮扶工作，奋力夺取脱贫攻坚最后胜利，结合我市实际，制定本工作方案。

>一、主要目的\'

聚焦受新冠肺炎疫情影响困难群众，重点帮扶低保、特困、孤儿、事实无人抚养儿童、建档立卡贫困户等特殊群众，深入了解受疫情影响困难群众生产、生活情况，解决群众实际困难，帮助群众共克疫情难关，保障群众基本生活，坚决完成脱贫攻坚兜底保障各项任务。

>二、主要措施

组织各县区、各乡镇、各有关部门对全市974个村居进行全面走访、排查，重点关注88个建档立卡贫困村和453户不稳定脱贫或存在返贫风险建档立卡贫困户，深入了解困难群众基本生活情况，走访20xx年4月底在册的19226户44164名城乡低保对象、3705户分散供养特困人员、581户孤儿和事实无人抚养儿童、8933户28154名建档立卡贫困户，通过组织一次排查、进行一轮走访、开展一场慰问、解决一些困难、保障一批群众，落实党和政府对困难群众的关爱，帮助困难群众渡过疫情难关，确保应保尽保、应养尽养、应补尽补、应帮尽帮。

（一）组织一次排查

动员各村（居）“两委”、民政（综治）协管员、网格员等力量，对困难群众组织一次全面大排查，以重度残疾人（含精神或智力三级、四级残疾）、重病患者、未纳入低保的建档立卡贫困户、近年退出低保对象、近年申请低保未通过对象、因疫情无法外出就业导致生活困难群众、家庭出现变故导致生活困难群众等群体为主要对象，重点针对老年人、儿童、残疾人等特殊对象，深入了解困难群众生产生活受疫情影响状况。对疑似符合低保、特困、孤儿、事实无人抚养儿童条件的对象，主动上门服务，指导其按程序申请社会救助，确保兜底保障“不漏一户、不漏一人”。

责任单位：市民政局、市农业农村局（市扶贫办），各县（区）政府（管委会），各乡镇（街道）政府（办事处），各村（居）委会

（二）进行一轮走访

结合大排查，对已纳入社会救助保障困难群众进行一轮大走访，重点走访20xx年4月底在册的城乡低保对象、特困供养人员、孤儿、事实无人抚养儿童、建档立卡贫困户等特殊群体，深入了解困难群众基本生活受疫情影响情况等。

责任单位：市民政局、市农业农村局（市扶贫办）、市妇联，各县（区）政府（管委会），各乡镇（街道）政府（办事处），各村（居）委会

（三）开展一场慰问

开展“爱心助学”、“舒心生活”、“暖心慰问”活动，缓解新冠肺炎疫情给困难群众生活带来的冲击，着力改善困难群众生产、生活、学习条件。开展“爱心助学”活动，为全市581户孤儿、事实无人抚养儿童发放爱心书包、文具等学习用品，改善孤儿、事实无人抚养儿童学习条件，鼓励儿童勤奋学习，长大后报效祖国，传递社会正能量。开展“舒心生活”活动，为全市3705户特困供养人员发放床铺、床上用品等生活物资或进行适老化改造，改善特困供养人员居住条件，增强特困供养人员幸福感，让特困供养人员共享全面小康社会福利。开展“暖心慰问”活动，为全市19226户44164名城乡低保对象、8933户28154名建档立卡贫困户等困难群众发放食用油、大米等生活必需品，保障困难群众基本生活需求。

责任单位：市民政局、市农业农村局（市扶贫办）、市妇联，各县（区）政府（管委会），各乡镇（街道）政府（办事处），各村（居）委会，市慈善总会，市县部分社会组织

（四）解决一些困难

各级各单位在走访排查活动中，对群众反映的合理诉求，要登记造册、建立工作台账，明确责任单位和责任人，能协调解决的按程序给予办理，及时化解矛盾纠纷，需要其他部门办理的及时转交有关部门落实，暂时无法解决的做好政策释疑解惑，确保“件件有回音、事事有落实”。

责任单位：市民政局、市农业农村局（市扶贫办）、市妇联，各县（区）政府（管委会），各乡镇（街道）政府（办事处），各村（居）委会

（五）保障一批群众

对排查发现符合且有意愿纳入低保、特困、孤儿、事实无人抚养儿童等政策保障的困难群众，及时按程序纳入社会救助范畴，对社会救助制度暂时无法覆盖或覆盖后仍有突发性、紧迫性、临时性生活困难的群众，通过临时救助等方式及时给予帮助，确保困难群众基本生活。对已纳入社会救助保障的困难群众生活受疫情影响较大的，通过提高低保补助水平、临时救助、挂钩帮扶等方式及时给予帮助。对因疫情导致基本生活陷入困境的外来流动人口，符合临时救助条件的由急难发生地乡镇（街道）或县（区、管委会）民政部门按急难型直接救助。

责任单位：市民政局，各县（区）政府（管委会），各乡镇（街道）政府（办事处）

>三、组织保障

（一）强化组织领导。各县（区）政府（管委会）要落实属地责任，将困难群众帮扶工作列入政府重要议事日程，发挥困难群众基本生活保障工作协调机制作用，加强对各乡镇（街道）、各村（居）委会指导。各乡镇（街道）、各村（居）委会要建立困难群众帮扶挂钩机制，按照每名村（居）干部挂钩不少于两户原则，加强困难群众走访、排查、慰问、帮扶，及时解决群众生活困难，并建立详实台账，确保困难群众帮扶“不漏一户、不漏一人”。排查、走访、慰问等工作于文件印发之日起两个月内完成。

（二）强化工作分工。建立市、县、乡、村四级联动帮扶体系。孤儿、事实无人抚养儿童由市民政局负责走访帮扶；特困供养人员由各县（区）政府（管委会）负责走访帮扶；城乡低保对象和建档立卡贫困户由各县（区）政府（管委会）、各乡镇（街道）政府（办事处）负责走访帮扶。

（三）强化物资保障。充分发挥市慈善总会、基金会等社会组织作用，筹措一批资金用于困难群众帮扶。省级财政下达20xx年困难老年人家庭适老化改造项目资金，用于购买适老化床铺等，改善散居特困、低保老年人家庭居住环境。市民政局、市农业农村局（市扶贫办）对现有资金进行统筹，用于物资采购，不足资金由市财政局承担。困难群众帮扶工作所需物资统一由市振兴乡村集团有限公司负责供货。

（四）强化监督检查。各县（区）政府（管委会）要严肃纪律，依纪依法坚决迅速查处工作落实中作风漂浮、敷衍塞责、推诿刁难、弄虚作假、不作为等问题，及时查处和曝光虚报冒领、截留私分、贪污挪用等问题。

**困难诉求解决工作总结19**

漫漫帮扶路——帮扶侧记

12月3日，下乡，目的地是台里的定点帮扶乡--万源市玉带乡下启山村。到该村去开展帮扶活动，是要完成今年市里下达的规定动作。任务下来之后，台里早就说要去，因各种原因，一直未能成行。据先期已经下去了解情况的同事回来讲，此行路途非常难走，非常艰辛，其中仅是从乡上到村上，都要走一个多小时。因此，自从台里作出了台领导班子最近要下去帮扶的决定后，对于此行路途的遥远，路程的艰辛，早就作了充分的思想准备。然而，等真正结束了一天的帮扶活动后，才深深体会到，路程的艰辛远远超出了我的想象。但是更多的除了路程的艰辛，远远没有想到的还有太多太多……

万源市玉带乡位于海拔1000多米的大巴山深处，毗邻通江县，有“一脚踏三县”的说法，因境内的一条小河如玉带缠绕乡镇而得名。全乡幅员77平方公里，农业人口17000多人，是万源市传统的农业大乡，以种植经济作物烟叶为主要收入来源。

作为玉带乡其中的一个自然村--也就是我台定点帮扶的下启山村，其地理位置就更为特殊，玉带乡的王心洪书记用了 “两山一峡谷” 五个字来形容下启山村的地形地貌。全村有9个社，1400多人，2所村小。2条村道总共有15公里，没有硬化，群众出行非常困难。贫困人口多，最困难的群众家里只有一口锅和一把锅铲，用家徒四壁来形容一点都不为过。这就是在之前与玉带乡党委书记的沟通之后留给我台帮扶小分队一行脑海中的印象。

那么，如何去开展帮扶工作，不走形式，不做过场，真真正正让帮扶群众得到实惠。出发之前，台里多次开会，进行专题研究，确定了帮扶原则和思路，并就如何做好帮扶工作进行了具体的安排布置。

在做了充分的准备后，12月3日早上8点，带着全台三百多名干部职工的深情厚谊，我台帮扶小分队一行十余人在台党委书记、台长陈明明女士的带领下，踏上了前往玉带乡的帮扶行程。越野车一路向北，经达陕高速公路到宣汉普光下站然后经宣汉土柱、双河、胡家等场镇，在万源境内的罗文镇分路，一路爬坡，一路颠簸、一路翻山越岭再经石窝、草坝等场镇，单程历时5个小时左右后终于到达了玉带乡。抵达玉带乡时已经是下午的一点多钟。我们一行早已是饥肠辘辘。

几句寒暄，顾不上客套，匆匆吃过午饭，帮扶小分队就与玉带乡党政领导班子和群众展开座谈，了解玉带乡党政对帮扶工作的意见和建议。座谈主题直切帮扶主题。随后，大家再次上路，前往下启山村，去兑现为下启山村建一个爱心图书室、添置一套广播电视播出系统、看望慰问结对帮扶对象的承诺。

从乡上到村上有一条通村的公路，全程7公里的路程。用时需要一个多小时。这条路与其叫公路，还不如直接叫路更准确一些儿。因为能从这条路上顺利通过的只有人，其次是那种大货车，路上的坑坑凼凼就是越野车上去了都随时挂地盘，非常考驾驶员的驾驶技术。与其坐车，不如走路来的更快。为了最大限度减轻车辆的荷载，我们一行基本上都是全部下来走路。

大巴山的初冬是美丽的，山路弯弯，风景如画，湛蓝的天空勾勒出油画般的秋色美景，还有那清新的空气、淳朴的乡亲、大山孩子们那纯真无邪干干净净的笑脸，让人由生一种世外桃源之感。然而，这些表象的背后，是经济发展的严重滞后、人们思想意识的严重保守、道路交通的严重不畅，群众生产生活的贫困和不易。这两者结合在一起，让人很难想象，在这个已经21世纪的社会，还会有这么贫穷落后的地方，还有生活这样困难的群众。

据同行的玉带乡党委书记告诉我们，受地理位置和道路交通的制约，玉带乡一直发展滞后。以道路为例，全乡7个村12条村道，目前只有2条启动了道路硬化工程，7个村小的操场都没有硬化。山区孩子没有一个好的学习环境，享受到平等教育的机会是少之又少，其中一个最主要的原因，就是缺少师资力量，大部分是代课老师。但是就是在这种情况下，玉带乡的教育质量在万源市仍然首屈一指。今年考上A＋的就有40多人。说到这里，书记掩饰不住眉宇间的自豪。因地处大巴山深处，场镇人口饮水困难。场镇只能采取分片区供水。目前全乡65个社90%以上的人口都没有用上自来水。

在我们去的下启山村小学，一共有

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！