# 疑难复杂工作总结(合集9篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-05-08

*疑难复杂工作总结1近年来，在市委市政府的正确领导下，我市在奋力推动改革发展的同时，高度重视社会维稳工作，坚持以群众工作为统揽，以矛盾纠纷化解为核心，以夯实基层基础为保障，全力攻坚信访积案，着力解决突出问题，促进矛盾纠纷转化，取得了明显成效。...*

**疑难复杂工作总结1**

近年来，在市委市政府的正确领导下，我市在奋力推动改革发展的同时，高度重视社会维稳工作，坚持以群众工作为统揽，以矛盾纠纷化解为核心，以夯实基层基础为保障，全力攻坚信访积案，着力解决突出问题，促进矛盾纠纷转化，取得了明显成效。今年“十九大”期间，我市未发生进京非访、集访、个人极端行为及舆论炒作事件，成为全省进京非访零登记的市，也是全省连续两年进京非访零登记的市。

>一、落实“五包”责任，在“实”字上创机制

一是落实接访时间。要求市级领导干部每季度至少1天、县(市、区)领导干部每月至少1天、乡镇(街道)领导干部每周至少1天到信访接待场所，按照属地管理、分级负责的原则接待群众来访。二是落实接访范围。党政机关领导班子主要负责人对本地区、本部门、本系统的信访工作负总责，其他成员根据工作分工对职权范围内的信访工作负主要领导责任。三是落实接访责任。各级党委、政府都把信访工作责任挺在前面，建立党政同责、一岗双责、失责问责的责任体系。突出“五包”(包掌握情况，包研究处理，包思想疏导，包解决问题，包息诉罢访)责任全面落实，推动各级党政“一把手”落实好维稳第一责任，坚持一手抓发展，一手抓稳定，增强守土有责、守土负责、守土尽责意识，强化责任担当，多做矛盾“终点站”，不做问题“中转站”，亲历亲为解问题，响鼓重锤保稳定。近两年市领导到市信访接待中心参加信访接待146人次，接待信访群众298批590人次，加大了积案化解力度。

>二、实施重案专治，在“难”字上求突破

一是聚焦重案化解。市、县两级党政主要领导接访下访“百县千案”全部是层面信访问题或重要信访事项，特别是聚焦一些长期未解决的信访积案。对其他重大信访案件全部按照“一个案件由一名县处级领导牵头包案、一个案件成立一个工作专班、一个案件一套化解方案”的“三个一”要求，推动案件及时就地解决。二是明晰重案化解责任。包案领导要做到“三亲四包”，即亲自实地调研、亲自接待信访人、亲自组织会办，并形成会办纪要，包掌握情况、包思想转化、包办理化解、包吸附稳控，通过完善工作机制，努力实现定纷止争、息诉罢访，坚决维护社会大局稳定。对跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、人户分离、人事户分离“三跨三分离”信访事项，重新界定和明晰责任主体，切实负起责任。对有责任交叉的，建立协商会办制度，实行相关地区和部门联合现场接访，逐步解决历史积案，实现大头落地。三是实行“重案周周调”。建立由局领导班子成员牵头，以市信访联席办名义每周会办一次信访积案工作制度。按照有理解决、无理终结、违法处置的要求，着力解决重点信访积案，切实发挥好信访联席办在调处化解信访积案方面的职能作用。

先后组织信访积案“百案攻坚”、“信访案件化解突击月”、专项治理行动和“百日千案专项化解行动”，对上级交办和自排的信访积案及突出问题2400多件，集中时间、包案化解，规范处置率90%以上、息访率85%以上。

>三、强化联动协调，在“控”字上抓规范

>四、夯实基层基础，在“常”字上做文章

^v^^v^指出，基层工作很重要，基础不牢，地动山摇，把基层基础工作做扎实了，利益关系得到协调，思想情绪得以理顺，社会发展中的不稳定因素就能得到及时化解，各种矛盾冲突就能得到有效疏导。一是层层传递责任。基层信访工作关键症结在问题不解决，根子在解决问题的责任不落实。我市形成了基层接访处访常态化工作机制，既要求市、县领导干部主动担起责任，又把责任传递到基层各个环节，推动从上到下、层层级级都把责任扛起来，确保做到“五个100%”：中央和省市交办的信访积案党政领导必须100%包保稳控到位，对诉求合理部分必须100%兑现解决到位，对生活确有困难的必须100%合理救助到位，对无理信访事项必须100%终结认定到位，对违法上访扰乱社会秩序行为必须100%依法处理到位。二是组织干部下访。面对复杂严峻形势和艰巨繁重任务，我们将组织干部下访作为一项常态化制度安排，把干部下访作为考核各级领导班子和领导干部的重要内容，作为培养使用干部的必备条件，推动机关干部特别是年轻干部到基层一线锻炼，培养群众感情，增强群众观念，学做群众工作。凡是机关、部门、单位拟提拔使用的各级别干部，原则上都应有下基层工作的经历，以此强化干部从基层培养、人才在一线成长的鲜明用人导向。去年，我们组织市、县两级机关年轻干部开展驻村下访活动，选派11个工作组、502名优秀年轻干部，到全市502个重点村(社区)驻点下访，要求做到“五带”：带着责任为党工作，带着感情走进群众，带着真情化解难题，带着热心服务群众，带着觉悟树好形象。截止今年2月底，全市下访干部走访群众26万余户，组织宣传2700余场次，化解矛盾4100余件，帮助筹集各类帮扶资金1100余万元。去年以来，全市4000余名科级以上干部接待群众8000余人次，处理信访问题5600余件，从源头上杜绝集体上访、越级上访和重复缠访等问题发生。三是加大基层信息服务平台建设。推进“信访零距离”信息化综合服务系统建设，集信访投诉、查询、服务、跟踪、监督、评价、考核于一体，实现市县镇三级互联互通。推行有访必接、接后必办、办后必复、复后必查、异议必应的“五必工作法”，引导群众依法逐级有序反映问题，全市初信初访调处率达72%，控减越级上访成效显著。同时加强源头防控，建立健全社会稳定风险评估机制，制定出台操作性强的实施意见，推广立、听、审、测、评、化、跟“七字稳评法”，提升稳评工作科学化、规范化、实效化水平。

>五、强化跟踪督办，在“立”字上树权威

一是完善督办制度。坚持把督查督办作为推进解决信访问题的重要手段，为确保信访督查督办工作的有效运行，我们按照《江苏省督办信访事项办理规范》要求，从健全机制、落实责任入手，形成了从立案、交办、处理、反馈、审查、督查、上报等一整套的工作制度，进一步完善了《\*\*市^v^督查工作规范》、《\*\*市^v^办案工作规范》等制度。采取滚动排查、定期交办、持续督办、每期通报等方式，进行跟踪督办，进一步压实责任。对“钉子案”、“骨头案”进行约谈督查，约请包案单位主要领导和包案责任人，当面交换工作意见，告知中央、省、市对积案化解工作的要求，促其思想上高度重视，措施上更加扎实，尽早化解积案。二是实行“一函两书”跟踪督办模式，对需要交办督办的重点信访案件，及时发交办函;对合理诉求解决不到位、困难帮扶不到位的发放整改建议书，提出具体整改建议，明确整改期限;承办单位要及时上报整改报告书，并通过明查暗访，实行跟踪督导，做到没有回应不放过、措施不实不放过、责任不清不放过。同时，对行政不作为、慢作为、乱作为和化解处置不规范、不到位而引发群众重复信访并造成影响的，联合市纪委、市委政法委等部门立即启动调查问责。对各地督查办案工作实行定期不定期通报制度，按照省、市信访工作目标管理考核要求，进一步细化工作措施，通过逐级自查、集中督查、专项检查、重点抽查、互相评查相结合，进行对标找差，合理运用激励机制和惩戒机制，充分调动各方积极因素，努力形成工作合力，确保取得实效。对各地县处级领导包案化解情况实行列表式通报，即将各地县处级包案领导列成名册，对包案数、化解数实行滚动式通报，通报报市委、市政府主要领导，送各地党政主要负责同志，高位推动积案化解工作。

我们通过建立健全信访积案化解工作机制，不仅成功化解一批信访积案，还强化了各层各级维稳责任，锻炼了干部作风，夯实了基层基础，促进了经济发展，维护了社会稳定。同时我们也认识到，我市信访积案化解工作取得的成果还是初步的，当前信访矛盾依然易发多发，我们将牢固确立底线思维，强化法治观念，创新思路举措，在实践中不断完善方式方法，着力构建信访积案化解长效机制，努力为全市社会稳定大局作出新的贡献!

**疑难复杂工作总结2**

20\_年在县委的正确领导和人大、政府、市法院的有力监督支持指导下，我院采取有力措施，努力解决涉诉信访问题，取得了一定成果。但是，涉诉信访工作的形势依然十分严峻，重复访、越级访时有发生，影响了社会稳定。对此，我们深感责任重大。为了有效解决涉诉信访问题，我们对涉诉信访案件进行了认真分析研究，找准原因，采取对策，尽快扭转被动的局面。现将有关情况汇报如下：

一、领导重视，真抓实管

一是正视现实，增强做好涉诉信访工作的政治责任感。我院是涉诉信访案件较多的单位，面对多年来形成的数十起诱因多样、案情复杂、调处艰难的涉诉信访重点案件，我们深感责任重大。为扭转涉诉信访工作的被动局面，维护社会稳定，我院多次召开党组会议和审委会会议，分析形势，剖析原因，研究具体解决措施，从讲政治的高度把处理涉诉访工作摆上重要日程。二是明确责任，落实任务。按照上级有关要求，将所有重点案件分解给每位领导，要求必须做到亲自接访劝返，亲自研究不息诉罢访的原因，亲自进行协调处理，确保所包案件彻底解决。三是加强督促检查，促进责任落实到位。为改变领导包案中只动嘴不动手、假包虚包的问题，我院制定了领导包案责任制，每月都定期听取情况汇报，制定彻底解决问题的措施，检查督促工作落实。同时，按照责任倒查的要求，对解决问题不力的案件责任人进行通报，确保了大多数重点案件经过包案领导艰苦细致的工作而息诉罢访。

二、健全制度，完善机制

针对涉法涉诉访案件不断呈上升趋势的局面，我院立足本职，以提高案件质量，突出社会效果作为信访工作的切入点，努力加强制度建设，健全完善信访工作机制。

(二)制定基础性制度。根据辖区内涉法信访工作的实际，按照各负其责、权责相衡、注重长效的基本思路，在对涉法案件的成因、特征进行深入调研和反复讨论的基础上，经过对各项信访工作制度进行梳理、整合。编印下发了《关于处理涉法涉诉信访问题的意见》、《信访接待制度》等制度，明确了法院信访工作的基本原则、组织领导、工作内容、职责范围、责任追究等内容，对全院的信访工作进行了全面规范和指导，建立健全了制度体系。其中，重点改革了院长接待日制度。以往的院长接待制度在实际运行当中存在着一定的缺陷，常常造成接待盲目、接待重复等现象，降低了院长接待日的实际功能和效率。针对这一情况，我院将院长接待日制度做了必要的调整和修改，采取更加灵活的形式，着重在增强目的性和实效性上下功夫，根据不同类型的案情，按程序和院长分工接待。一是将被动接访变为主动接访。院长接待日为每周三的固定时间，采取预约制，通过大荧幕通知当事人，定时间、定地点接待上访人。二是变盲目接待为有序接待。所有上访人、信件均由信访接待员登记，接待后认为应当由分管院长接待的，请示并报分管院长。三是变单一主体为多主体接待。院长接待中根据不同情况，必要时同该案相关的庭长及具体办案人共同接待上访人员，提高接待效率。

(三)建立完善农民涉法信访预防、快速反应等长效机制。建立预防控制机制，防患于未然，将涉农案件中的矛盾化解在萌芽阶段。办案人员要善于从农村发生的各种执法活动、刑事案件、民事纠纷案件和信访举报中，发现影响稳定农村社会的不安定因素，将有关信息汇总分析，有重点地排查调处，变被动为主动，实现信访工作关口前移，将矛盾纠纷就地及时调处化解。要建立快速反应处置机制。一旦发生农民涉法集体信访、群体性突发事件，办案人员要在第一时间赶到现场，采取相应的措施，妥善进行处理，坚持耐心说服、积极疏导的理念，防止矛盾激化。

(四)切实解决重信重访问题。群众多次来信来访，必然是要求解决的问题没有得到妥善处理，对上访老户包案到人，对于应由本院处理的问题，尽快了解情况，发出督办函，由承办人拟定解决措施，限期处理，不能立即处理的写成书面报告，由信访人员书面回复信访人处理情况;对法院已处理，但仍反复缠诉的来信来访者，认真开导，做好说服解释工作。

三、创新举措，务求实效

今年以来，我院坚持更新理念，创新工作机制，以源头预防为主要抓手，努力破解涉诉信访难题。截止至7月，我院共处理涉法涉诉信访案件31件(其中重信重访20件)，已办结回复18件，13件正在处理过程中。

(一)强化案结事了意识。案结事未了是涉法涉诉案件产生的主因素，以案结事了为办案原则，积极开展判后释疑、延伸服务等工作，促使当事人服判息诉息访。

(二)创新工作举措。一是将涉法涉诉案件纳入档案化管理范围。按照诉讼案件档案管理的要求，专门印制信访案件卷宗，依照案件处理流程，对办结案件进行装订。二是将排查摸底工作制度化、经常化。坚持每季度进行一次涉稳矛盾纠纷摸底排查，对发现的问题、苗头登记造册，及时上报院涉诉信访工作领导小组进行处理;三是完善接访登记、记录制度。对每一位来访当事人或群众均进行登记，涉及到反映问题的，第一时间通知主管领导和办案人进行现场处理，由接待人员对处理过程进行详细记载。

(三)狠抓源头预防。狠抓案件质量，从源头上减少涉诉信访案件的发生。进一步加强审判质量管理，加大案件质量评查力度，坚持案件质效一月一通报，一季一分析，半年一讲评，年度一总结。贯彻“能调则调、当判则判”的原则，逐步提高调撤率，截止到七月份我院民商事案件调解撤诉率达到69%以上，有效地控制了信访案件源头。

(四)认真对待初次来信来访问题。实践证明，初次来信来访问题解决不好，会导致一些当事人由“信访”变为“来访”，由“初访”变为“重访”，由“逐级访” 变为“越级访”，严重扰乱信访工作秩序。努力提高信访工作的质量和效率，实现接待、登记、答复、处理一条龙的岗位责任制，力争将初信初访问题解决在萌芽状态，形成信访工作的良性发展的局面。

四、解决涉诉访的经验和教训

(一)处理涉诉信访工作的经验

1、紧紧依靠县委领导和人大、政府的监督支持。涉诉信访是十分复杂，调处难度大的突出问题，紧紧依靠县委的正确领导和人大、政府的有力监督支持是扭转被动局面有力保障。一要按照县委、政府的统一安排部署，抓好措施的落实，确保重点案件妥善调处，及时化解。二要及时将法院处理涉诉信访工作中遇到的实际问题和困难向县委汇报，主动与政府沟通情况，提出妥善解决的建议，按照县委和政府的具体部署攻艰克难，及时调处化解一批重点案件。三要与属地党政机关相互配合，及时做好调处和稳控工作。

2、坚持以人为本。要按照有理推定的原则，对每起案件深入研究分析上访的诉求，找准上访的原因，理清是非曲直。对有理访或合理部分，要加大解决力度，采取司法救助，人文关怀等措施，促使上访人息诉罢访。

3、提高司法能力。一是努力提高案结事了的能力。在处理案件中，按照调解优先的原则，能诉讼调解、执行和解的案件尽最大努力进行调处，减少因对裁判不服引发的新访。二是努力提高减少质量瑕疵的能力。一些涉及上访人的案件虽然实体处理没有错误，便由于办案人工作作风不端正，工作不负责任，出现案件质量瑕疵，引发上访。要严格审判管理和监督，从细微处入手，最大限度减少质量瑕疵。三是增强处理复杂矛盾的能力。前题是要坚定信心，克服厌战情绪，攻坚克难，为处理复杂矛盾奠定坚实的思想基础。要把执法的法律效果与社会效果相统一，增强预防涉诉访的警觉性，采取有效措施防止新访发生，尽快使老访息诉罢访。四是增强程序引导能力。要通过程序引导，使上访人从访为诉，减少越级上访和非正常访发生。

4、落实责任制和追究制。要按照信访责任制的要求，坚持一把手负总责，谁主管谁负责，谁办案谁负责，把重点案件的责任落到实处。要严格落实信访责任追究制，对工作不负责任，违法裁判等原因引发的信访问题坚决追究政治责任和经济责任，增强责任人的危机意识。

(二)处理涉诉信访工作中吸取的教训

1、从源头上消化和遏制涉法信访问题力度不够

个别干警没有充分认识涉诉信访工作是一项艰难而复杂的工作，大局意识、司法为民意识、责任意识不强，切实把信访工作贯穿到审理案件的每个环节，稳定当事人情绪，及时化解矛盾工作力度不够。办案人遇有信访苗头的案件不能及时汇报。对有闹事苗头的信访案件，信息不畅通，沟通不及时，没能把信访事件消除在萌芽状态。

2、对处理信访问题增加的法院负累估计不足

多数上访者情绪激烈、言行偏激，违法行为时有发生。有些人为达到个人目的，以各种手段对法院施加压力。他们串联、聚集，穿状衣，下跪、哭诉，静坐，围堵法院和其他国家机关大门，拦截领导干部车辆，围攻法院工作人员，严重干扰了人民法院和其他国家机关的工作秩序，影响社会稳定。以各种手段相威胁，谩骂、攻击甚至伤害接访人员。这些人虽经各级各部门耐心地反复做工作，但仍屡访不止，已成为一大社会问题。他们耗费了法院大量人力、物力、精力，使正常信访工作受到很大干扰，同时极大地增加了法院在处理信访问题工作中的经济负累。

3、对无理闹访、缠访人员制裁力度不强

未能坚决制裁违法信访。对无理访，数年缠访的分析原因，理性处置，耐心劝其息诉的同时，对没有达到个人目的而无理取闹，蓄意煽动，抵毁法院形象，诽谤法官的无理上访人的依法制裁不及时，对其他无理上记人没能起到警示作用。

**疑难复杂工作总结3**

7月20日上午，天津市信访积案化解集中攻坚工作总结会在天津礼堂召开，深入贯彻^v^新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，认真落实^v^关于维稳信访工作的决策部署，总结积案化解工作经验做法，推进信访突出问题有效化解。市委书记李鸿忠，市委副书记、市长张国清出席会议并讲话。市委常委、市委政法委书记赵飞主持。

会议通报全市信访积案化解集中攻坚工作情况。全市开展集中攻坚，重点对756件信访积案分门别类推动化解，实现“清仓见底”。会上播放了反映天津市开展积案化解攻坚工作的专题片。河东区委、市^v^、市国土房管局、蓟州区信访办、西青区大寺镇政法委负责同志分别就坚持“战区制、主官上”、落实属事单位责任、化解历史遗留产权证办理问题、有效发挥信访部门协调督办作用、用情化解重点信访积案等作了发言。

李鸿忠在讲话中指出，经过各级各部门的共同努力，天津市信访积案集中攻坚实现“清仓见底”，有力维护了社会和谐稳定，赢得了人民群众的信任拥护，充分展现出全市各级各部门特别是信访维稳战线的政治站位、为民情怀、工作水平、责任担当和作风状态。

李鸿忠指出，信访工作是一项重要的政治工作、群众工作，也是一项基础性、源头性工作。要深入学习贯彻^v^新时代中国特色社会主义思想，特别是^v^^v^关于信访工作的重要指示精神，增强“四个意识”，牢固树立以人民为中心的思想，坚持人民至上，把党的执政宗旨理念作为做好信访工作的“金钥匙”，切实转变工作思维和工作方式，坚决摒弃“怕老百姓占便宜”的观念，依法及时解决群众合理诉求，切实维护社会和谐稳定，筑牢首都政治“护城河”。

李鸿忠强调，要切实提升信访工作水平，坚持诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理。注重做到“事要解决”，该办就办、马上就办、精准施策，推动案结事了;加强政策法规宣传解释，依法、依理、依情、依规推动矛盾化解;加强困难救助，千方百计为群众排忧解难;坚持法治思维，对以闹求决、以访牟利的坚决依法处置;强化源头治理，做好矛盾纠纷排查化解，把问题解决在初萌状态。化解信访突出问题关键要靠担当作为，对于群众反映突出的历史遗留问题、多年未决的积案，绝不能“新官不理旧账”，必须以为党为民之心，去除私心，直面矛盾，勇于担当，做矛盾问题的“解铃人”。

李鸿忠强调，要狠抓信访工作责任落实，市信访办加强统筹协调，各级各部门落实属地、属事责任，第一责任人“提锅上灶”、亲力亲为，形成全市协同配合的工作格局。要打造一支政治强、素质高、本领过硬的信访干部队伍，在信访工作一线，锤炼作风、增长才干。

张国清强调，要深入贯彻^v^^v^关于信访维稳工作的重要指示批示精神，按照市委工作要求，再接再厉、久久为功，为天津发展营造和谐安全稳定的社会环境。要紧紧扭住“事要解决”这个核心，持续推进重点领域矛盾排查化解;要牢牢守住不发生区域性系统性风险这条底线，坚决打好防范化解重大风险攻坚战;要不断强化源头治理这个根本，建立健全常态长效机制;要始终抓住优化服务、依法行政这个关键，千方百计为企业和群众排忧解难。

市领导张玉卓、董家禄和市政府秘书长孟庆松出席。

**疑难复杂工作总结4**

在xx年来临之际，回望xx年度的工作生活，感受到公司及身边的人这一年来发生的巨大变化，身边的同事也都在不断进步着，朝着同一个目标奋斗。新的一年到来了，也带来了新的挑战，在我们准备以全新的面貌来迎接新年的到来时，也不忘回顾和总结过去一年来所做的工作，现对我今年的工作做如下总结。

>一、公司截止xx年12月人力资源现状

公司xx年初在编18人，本年截止12月份入职人数为357人，入职率为：;离职人数为xx。截止xx年12份在编人数为：233人;离职率为：;员工进出比率为。

>二、考勤管理

1、每月对员工考勤单及请假单的处理。

2、每月根据考勤明细，认真做好考勤的统计，为造发工资提供依据，根据考勤统计情况，公布考勤通报。

3、根据每月考勤情况统计入《考勤汇总统计表》为转正考评、年终评优和年终奖的计算提供依据。

>三、人事档案管理

1、新员工入职时，告知准备所需的人事资料，根据员工提供的人事档案，建立人事档案。

2、建立员工花名册，做到电子版台帐和纸质档案相符。

3、负责管理和保管公司所有员工的人事档案。

4、下半年完成了人事台帐汇总表的更新，在档人数233人。

>四、薪酬及福利管理

1、xx年，公司薪酬支出截止xx年12月份共计：万元，

2、公司为部分员工购买了意外险，截止到xx年12月份共计购买了65人次。

>五、招聘工作

1、了解各部门新增岗位的管理及各部门人员需求状况。

**疑难复杂工作总结5**

为了深入贯彻《关于依法处理涉法涉诉信访案问题的实施意见》精神，切实维护社会和谐稳定，我局围绕全国“两会”安保和敏感节点社会稳控局面等中心工作，以全面贯彻落实xx大精神为指导，以“案结事了”、“息诉罢访”为目标;扎实有效地开展涉法涉诉信访案件查处和社会矛盾纠纷排查化解工作。现将工作开展的具体情况报告如下：

《关于依法处理涉法涉诉信访案问题的实施意见》颁布以来，委区政府高度重视，主要领导亲临一线调研，多次发文件指导开展工作，积极落实县级领导包案制。区信访联席会议办公室充分发挥协调作用，推行各责任单位联动机制，把信访群众接待、案件办理、重要节庆和敏感时段的重点信访人员稳控等措施落到实处，实现社会稳定。我局作为区信访问题和社会矛盾纠纷排查化解联席成员单位，分局党委高度重视，党委成员认真传阅，组织信访工作领导小组各成员单位认真学习并贯彻实施，分局多次召开局务会研究部署公安机关涉法涉诉信访工作改革落实措施，责成分局信访部门积极做好宣传普及教育引导工作，并指导全局公安机关涉法涉诉信访工作按照《关于依法处理涉法涉诉信访案问题的实施意见》认真贯彻实施，使公安分局的涉法涉诉信访工作走上健康、法治、规范的轨道。

分局按照各级政府部门和上级公安机关对信访工作的安排，认真研究部署并贯彻执行，成立专门机构，制定了详细的实施方案及实施意见。及时发现和改进执法、办案、服务等方面存在的问题，预防新的有责涉法上访问题的发生。在具体工作中，严格落实“四定”、“四包”措施，即“定领导、定专人、定方案、定时限”和 “包复查，包处理，包息诉，包稳控”责任制。通过细化量化工作，明确了分工，靠实了责任，为信访案件的查处和信访积案的清理化解打下了良好的基础，从而使《关于依法处理涉法涉诉信访案问题的实施意见》落到实处，努力让人民群众在每一个司法案件中都能感受到公平正义。

20xx年，共接待受理群众来信来访46人次。其中：接待群众来访30人次，登记受理各级转交办理的群众来信16件次，(上年转来6起，今年初访10起)办结息诉13起，息诉率82%。其中引导进入诉讼程序两起。按期办结息诉上级交办的重点信访案件3起。已上报为 、 、 、 、

等五位符合条件的重点信访人员申请困难救助金20万元。今年截至目前共接待上访群众32人次均给予了及时答复。接到上级转办信访案件15件，其中省级转来信访案件2 件，市级转来信访件11件，区信访联会议室转来信访件2件，以上各级批转的15件信访件均按照信访案件办理程序审查受理后转至各办案单位，正在依法予以办理。

基层^v^门是公安机关密切联系群众的桥梁和纽带，是公安机关树立执法为民良好形象的窗口和平台。加强新形势下的基层公安信访工作，对维护社会稳定促进社会和谐具有积极的现实意义。

1、强化执法为民理念。“执法为民”是“立党为公、执政为民”对基层公安工作的必然要求，基层公安民警必须强化执法为民意识,甘当公仆,为群众创造和谐、稳定的社会环境;文明接访,妥善化解矛盾，增强群众对公安机关的公信力。

2、强化“依法导访”法制意识。基层公安民警必须坚持法治观念，强化依法治访意识，严格贯彻执行《信访条例》和《公安机关信访工作规定》，认真落实《公安机关涉法涉诉信访工作实施方案》，规范完善信访程序，教育引导信访群众按程序表达利益诉求。

3、强化“透明降访”公开意识。公开和透明是社会主义法治理念对基层公安信访工作最普遍、最本质的要求，是保证执法公正的重要前提。在保证程序公开公正的前提下兼顾信访效率，实现信访工作效益的最大化。通过公开信访程序，体现群众的“知情权”，加深对公安信访工作的理解，畅通表达诉求的渠道，有效降低信访率。

1、建立集体访预防处置机制。加强对新形势下集体访的研究和分析，制定出台相关政策措施，及时消除诱发信访问题的各种因素，从源头上防范涉及群众切身利益信访问题的发生。坚持预防为主，防范于未然，做到问题发现得早、控制得住、化解得了、处置得好，把问题解决在萌芽状态、化解在基层。要明确责任、具体到人，不能把本应由自己解决的问题推给上级，更不能将应由本单位本部门解决的问题推向社会。对合理诉求，尽量满足。对不合理不合法诉求，坚持原则，不乱表态、不乱开政策口子、坚决防止因工作方法简单处理不当而激化矛盾，做到扎实群众工作不失控。对个别制造事端、煽动闹事的违法人员，要积极搜集固定证据，坚决依法处置。

2、健全群体性事件快速反应机制。建立以预警信息为龙头、基础信息为支撑、指挥调度为保障的应急体系，形成指挥统一、功能齐全的应急机制，制定统一调度方案，囊括各种可能性，明确一旦发生危急，相关警种部门能立即获取信息资源，准确界定警戒级别，进行先行处置，坚决制止，尽快平息。

3、落实协调联动整体推进机制。解决信访问题是一项复杂的系统工程，对一些疑难棘手信访案件，仅靠公安信访部门的力量远远不够，必须穷尽全社会力量，形成合力，运用政策、法律、经济等手段，妥善处置。加强各级各部门的协调配合，实现信访信息资源共享，实现协调联动。建立信息沟通研判制度，建立信息汇集分析研判机制，把握涉法涉诉公安信访工作的动向，在落实公安信访工作改革的基础上积极发挥主观能动性，努力降低和减少涉法涉诉信访案件的发生，同时寻求最佳方案，提升化解矛盾的能力和水平。

1、提高民警的执法水平和办案质量，是源头治理信访问题的根本和关键。要加强职业道德教育和法律知识培训，不断提高民警的综合素质，进一步贯彻落实《公安信访问题过错责任追究规定》，对因工作失职，引发信访问题或对信访案件处理不力，敷衍塞责侵害信访人合法权益的，根据其过错责任的性质、程度及造成的后果，追究其责任，以严密的制度和纪律，确保不出冤假错案。要转变工作作风，变被动接访为主动下访。针对信访人对法律知识了解不深不透、有涉法问题又找不准反映对象、有合理诉求找不到解决途径等现实问题，做到关口前移、超前防范、提前预警。

2、明晰职责促化解。无论是接访人员，还是办案人员都要高度重视信访工作，强化责任意识。首先，要提高对初访的处置能力。提高初信初访办事效率，减化办事程序，缩短办事周期，保证“一访”问题就能解决。其次，要认真落实分级负责归口办理工作责任制。认真落实《公安机关信访工作领导责任制》坚持局领导信访接待日制度和公安机关领导联动接访的二级联动和三级联动机制。一般案件由分管领导接访，问题复杂、涉及面广、社会影响较大的案件，主要领导亲自接访，重大疑难问题，专题研究，在规定时间内接访、拿出解决方案、督办落实、反馈处理意见，提升工作效率。接访和处置过程中，做到公正、公开、公平，确保案件不反复，坚决防止因信访环节责任不落实，而引发“民转刑”或其它有碍社会政治稳定的事件的发生。

3、瞄准难点求突破。当前，结案不息访和非正常访案件仍是困扰公安信访工作的难点和重点，分局基层各单位应集中精力确保“案结事了”。对非正常访案，逐人逐案研究分析，有针对性地解决;对处理不当的，限期予以纠正;对情况复杂的，分局每月定期召开局务会分析研判问题的症结所在、集思广议、一事一案、一案一议、依法、慎重、周密的指导安排，在党委政府和上级公安机关的领导下，依靠社会合力妥善解决;对精神异常的，及时落实治疗和管控措施，防止信访回流;对确属经济困难的，帮助上访者寻求政府救助，解决化解问题，全力推动基层公安信访工作取得新突破、新发展。

公安分局将在区委区政府的领导下，在区信访联席会议办公室的协调指导下，认真贯彻好国家、省、市对信访工作的新规定，进一步贯彻省市领导机关关于公安信访工作的要求，精心部署，合理安排，进一步做好公安信访工作。一是继续抓好信访案件的办理工作，严格按照信访案件办理程序，办理好每一起信访案件，确保事事有回应，件件有结果;做好上访群众的接待工作，给每一位来访群众一个满意的答复;二是继续做好稳控工作，进一步完善分片包干、责任单位、协管单位和党委委员包案制。在前阶段工作的基础上对排摸出有上访苗头的人员，尤其是对有进京、赴省上访苗头人员更进一步落实稳控措施，有效地维护社会稳定;三是做好信访法律法规的宣传工作。近期国家及部委陆续出台了一些新的有关信访工作条例和规定，急需向社会各界，尤其是上访群众做好宣传工作;四是结合新的信访规定做好访诉分离的引导工作，对于一些应进入诉讼程序的案件严格按照“访诉分离”的规定依法通过诉讼解决。

**疑难复杂工作总结6**

繁忙的xx年已经过去，这一年里，在中心领导和计财处领导的带领下，在各位同事的帮助下，我通过自己不懈的努力和对待工作认真负责的态度，较圆满地完成了各项工作，同时自身素质也得到了相应提高。为在xx年的工作中更上一个台阶，我将认真地对xx年的学习和工作进行总结。

一、学习方面

⒈作为一名入党积极分子，我始终把政治学习放在第一位，始终坚持以\*理论、“三个代表”重要思想为指导，深刻学习领会党的十x届x中、x中全会精神和科学发展观的内涵，积极参加单位组织的各项学习和活动(特别在庆祝建国xx周年文艺活动中贡献出自己一份力量)，在思想上和政治上始终以党员的标准严格要求自己。

⒉在业务学习方面，除平时加强财务管理政策法规学习外，7月2日至7月4日，参加了长江委会计人员继续教育培训学习。主要培训了《企业管理有关规定》、《审计案例分析》和《企业内部控制基本规范》，并参加了《会计科目\*》训练，通过这三天的系统学习，我对企业管理的相关法规有了进一步的了解;对如何加强企业内部控制，从而节约成本、增强效益有了更深入的学习;对内部审计与外部审计的区别、重点也更加清晰。随后还积极参加了长江委会计科目\*大赛，虽然没取得名次，但在平时的训练中业务水平得到了锻炼。通过这些学习，我不仅扩大了知识面、更新了专业知识，对自己在今后的财务管理工作中也有很大的帮助。

二、工作方面

xx年我主要负责工资管理、会计凭证复核及项目管理数据录入工作，同时协助财务科长完成一些专项工作等。

工资管理

⒈每月根据中心办公室下达的工资变动通知，及时调整职工和离退休人员的工资，按要求准确及时地发放到每位职工的帐户上。

⒉年初依据房改办《关于报送20xx年住房公积金缴存基数有关问题的通知》精神，及时调整每位职工的住房公积金缴存基数。每月按时缴纳职工住房公积金、准确计提各部门工资福利费，并填制相关凭证。

会计凭证复核

每天对前台填制的记帐凭证进行复核，发现问题(如部门、项目等选错)及时通知制单会计更正。当遇到对某项业务的会计处理有不同见解时，大家会集中探讨，找出适当的、统一的处理办法，通过这样的探讨研究，我从中学到不少专业知识，并且使理论知识在实际工作中得到了较好的运用。通过复核会计凭证，使我在预算管理和财务决算工作方面到了很大的帮助。

项目管理工作

今年是中心全面推行项目管理工作的第一年，在这项工作中我主要负责数据录入，即对各部门发生的各项费用按照其所属的项目及开支类别录入到项目管理系统中。这是一项繁琐而细致的工作，不仅每天都要录数据，而且有些部门一笔业务分几个项目和类别，录入时要特别注意，如果录入错了，可能会对该部门的产值完成情况有影响，甚至影响到该部门职工的绩效奖，因此我每天都认真登记每一笔业务，对有疑问的项目及时与核算员联系，做到每一笔数据都如实地反映到对应的项目中。

**疑难复杂工作总结7**

从6月8日至6月14日，我校认真扎实地开展了师德师风活动第二阶段的工作，经过这一阶段的学习，我们明显地感到教师们的精神面貌、工作作风都有了很大的转变。现将第二阶段工作情况总结如下:

>一、活动方法：

1、及时总结，精心布置

为了组织开展第二阶段师德师风学习，我校领导高度重视，组织召开了师德师风领导小组工作会议，安排布置下一阶段工作要求，召开第一阶段工作总结会议，对第一阶段学习情况进行了总结，并为下一阶段的师德师风工作进行了精心布署。

2、积极宣传，营造气氛

为了营造全校师德师风建设舆论氛围，我校开设了师德师风建设专栏，学习橱窗，学习园地，将学校师德师风建设中涌现的先进事迹、学习资料、优秀做法公之于众。校门口张贴了《中小学教师职业道德规范》和《教师师德师风承诺书》，办公室悬挂教师十不准。

3、开展活动，查找问题

（1）积极开展各项评议活动。

首先，组织教师进行自查，对第一阶段总结，写出学习心得、体会。其次，组织召开师德师风家长座谈会，召集50名家长代表，发放50份测评表，收回50份。学生民主评议会，学生代表50，发放50份测评表，收回50份。广泛征求了意见。同时，建立师德师风建设意见箱、公布申诉电话，接受群众监督。

（2）查找存在问题，剖析自己，撰写自评材料。

要求每位教师对照自身实际，进行深刻的自我剖析和反思，查找师德师风上存在的问题，自我反思，找出差距，分析原因，写出体会文章，提出下一步计划和整改打算，为师德师风建设的整改和提高准备素材。

（3）反馈评议意见

学校师德师风领导小组，对教师及时进行民主评议，反馈。反馈结果既肯定了成绩，又指出了问题，分析了原因，提出了整改意见和整改方向。对个别不能很好履行教师职责，违反师德规范的教师，进行批评教育，帮助其提高认识，改正错误。

>二、存在的主要问题：

通过这一阶段师德师风学习，广大教师查摆和分析，以及学校了解情况，总结起来还存在以下不足之处：

第2/4页

1、个别教师对师德建设认识不明确，重视程度不够，认为业务优秀就是合格教师。

2、个别教师在家校联系上做得不够，只强调学校教育，不注重与家长沟通，造成教育效果低。

3、个别教师缺乏事业心，不钻研业务，不喜欢动脑，常规工作完成不好。上课心不在焉，上课时接打电话，吸烟，对所教学科不认真负责，成绩不理想。

4、个别教师对学生缺乏爱心，教育教学方法简单粗暴，偏爱尖子生，冷漠中下生，歧视后进生，有的教师根据学生成绩排座位，有的教师出现体罚或变相体罚学生现象，影响学生的身心健康。

5、个别教师课堂上不认真授课，排挤差生，随意挖苦学生。

6、个别教师工作作风松散，办事不讲原则，服务意识不强，工作质量不高。

7、 个别教师对学校的政策缺乏理解与配合，教师之间缺乏团结合作意识。

8、 有的教师仪表不整，举止粗俗，言语脏污。有的教师自由主义意识强，时间观念淡薄，不能遵时守纪。

>三、活动效果：

通过第二阶段师德师风学习，大家从自己以往的教育教学活动中深刻反省自己的教育教学行为。每位教师都写出了一篇篇内容深刻、资料真实的个人剖析材料和总结，体现了教师把学习活动与转变老师作风结合起来，促进了教师工作作风的转变；把学习活动与提高教学质量结合起来，增强了教师们的责任心；把学习活动与提高教师业务水平结合起来，提高了教育教学水平。通过这一活动，使教师更加认识到作为一名教师，应以身作则，以德服人，以德立教，不断塑造鲜活、生动的人格魅力热爱学生，建立平等、的和谐的新型师生关系，让每一名学生都得到充分的发展。通过学习，全校广大教师进一步端正思想、规范言行，增强使命感和责任感，做到敬业、爱岗、严谨、务实，真正树立起平等宽容的学生观、博学多才的教师观、求真务实的治学观、言传身教的育人观和全面发展的质量观。

总之，我校第二阶段工作开展的很扎实，在学习、总结的基础上，有较大的提高。但是做好师德、师风建设工作是一项长期而艰巨的任务，我们应紧紧围绕“办人民满意的学校”的工作目标，努力打造无私奉献的.师魂、诚实正直的师德、全面发展的师观、教书育人的师能和严谨治学的师风，为使学校的教学质量上台阶、教学管理上层次而不懈努力！

**疑难复杂工作总结8**

>一、当前开展的“两项活动”信访的主要做法：

(一)把信访工作作为“老大”工程抓。信访从某种意义上讲是一个老大难工作，但俗话说得好：老大难，老大难，老大重视就不难。\*\*\*公安局领导高度重视，将信访工作作为“一把手工程”抓，形成大信访格局。一是强化信访责任毫不含糊。明确“一把手”负总责，分管领导具体抓，分线领导配合抓工作机制，一级抓一级，层层抓落实。保证将信访问题解决在基层，化解在辖区。二是做到领导接访持之以恒。\*\*\*公安局局局领导坚持每月接待来访群众3次;特别是对重大疑难信访，保证当事人都能受到局领导接待，面对面地提出诉求，让上访人感受到公安机关解决问题的决心和诚意。这样，不仅强化领导接访力度，而且大大提高了信访问题解决质量。三是突出包案包办问责到底。对上级交督办及上级挂牌督办重大疑难信访案件采取“定领导、定个案”的包案方法。坚持“谁接待、谁负责;谁督办、谁协调”的原则，责任到人，一包到底，问责倒查。

(二)把信访工作作为服务工程抓。一是调查研究，服务领导决策。深入开展调查研究，加强对重大、疑难信访问题的分析和破解。通过向上级业务部门报送和向局领导呈报等渠道，积极提出破解信访“疑难”问题的建设性意见和建议，为领导决策当好参谋。二是维护大局，服务重大“节会”。为确保重大“节会”期间社会稳定，\*\*\*公安局法制室坚持一手抓市内稳控，一手抓驻会接访劝返。三是围绕中心，服务经济。\*\*\*公安局始终坚持“执法为民”理念，努力服从服务于\*\*\*的经济建设，为\*\*\*经济发展保驾护航。对重点工程建设、经济发展环境矛盾等信访问题和群体性突发事件，\*\*\*公安局总是处在事发前沿阵地，妥善化解矛盾，积极排解疑难。

(三)把信访工作作为“民生”工程抓。针对信访案件，特别是重大疑难信访案情各异、诉求复杂、历史跨度大的难点，以“宣传解心结，帮困化恩怨，打击申正义”为基本原则，作为“民生”工程，因案施策，分类处理解决。一是用“情”为重。宣传解释和感情联系先行。对不了解法律、法规和政策或对公安机关工作存在误解的信访群众，\*\*\*公安局落实专人，做到热情接待，登门回访，开诚布公，耐心解释，尽可能取得群众信任和理解，接受公安机关处理意见。二是用“心”为本。解难帮困，功到自然成，上访群众大多遭遇过伤害或不幸，是一个需要特殊关爱、安抚、帮助群体。岳阳市公安机关坚持“用百分之百的真心对待百分之一的诉

求”理念，对于法度之外，情理之中的诉求不一推了之，而是跳出信访，换位思考，采取个案救助和补偿的方式，尽力从人文关怀上促其停访息诉。三是用“法”为则。对\*\*\*公安局存在过失、过错，给当事人造成损失、伤害的，实事求是、有错必认、有错必纠、不遮不掩，做到全错全纠、部分错部分纠、没有错也不责难上访群众;对一些信“访”不信法、信上不信下，奉行“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”，以上访谋利为业、胡搅蛮缠者，则在实际工作中强化证据意识，固定证据，适时进行依法打击，绝不为息事宁人弱化公安机关打击职能，不“和稀泥”、“花钱买平安”、妥协保稳定。

(四)把信访工作作为基础工程抓。一是做细矛盾排查化解。\*\*\*公安局做细矛盾纠纷排查化解工作，制订整体方案，明确工作重点，提出工作措施和要求。对全县矛盾纠纷进行了全方位、宽领域、深层次排查，及时进行化解和稳控，对矛盾纠纷实行动态管理，使矛盾纠纷排查化解工作见到实效，有效地减少非正常访案件发生。二是做实初访接待处臵。全力接、处初信初访，把握减少重复上访案件关键。坚持依法接访。严格按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，做到依法接访、严格按照处理、复查、复核三级信访程序接待、受理、办理，做到事事有回音、件件有结果。坚持文明处访。全市信访民警在处访过程中坚持挂牌上岗、热情接待、耐心解释、认真记录、及时转送交办，做到来有

迎声、问有答声、走有送声，使上访者感受到我们的热情和诚心。三是做严处访办访规范。严格按规定的程序和时效进行系统的操作、办理，因案施策，做到领导批件跟踪办、紧急信访立即办、简单信访迅速办、复杂信访细心办、一般信访及时办、重要信访抓紧办，切实加大初信初访的接、处、办工作力度，竭力减少重复上访案件的发生，营造了接处受理文明有序，依法办理规范有方工作氛围。

>二、开展两个专项活动发现的疑难信访问题

(一)案件缺乏有效证据,查办时间跨度长,处理难度大。在公安疑难信访问题中，涉法案件占有很大的比例，其中杀人、伤害、交通肇事等刑事案件，因犯罪嫌疑人尚未缉获归案或者受害者得不到经济赔偿而引发的信访问题最为突出。由于受诸多因素的影响，公安机关未能及时收集和固定有力证据，使案件一时难以查明事实，或者案件难以定性，或者是对案件犯罪嫌疑人呈请批准逮捕、移送起诉，检察机关以“事实不清，证据不足”为由不批准逮捕或退查，导致案件难以处理，久拖不决，引发当事人长期上访。

(二)上访人文化素质偏低，法制观念淡薄，心理偏执。在公安疑难信访问题中，上访人文化素质偏低，法制观念淡薄，缺乏主见，上访心理复杂，情绪波动较大，容易在一些别有用心的人的挑唆下形成偏执心理，无理取闹，甚至制造极端行为，造成不良社会影响。

(三)上访人上访经历丰富，期望值过高，不遵守信访秩序。在公安疑难信访问题中，上访人大多数是在长期的上

访活动中积累了较丰富的经验，掌握了一套应对公安机关和信访民警的办法，并以公安机关未能及时破案(结案)或者对公安机关的处理意见不理解、不满意为由，提出过高甚至无理的要求，如得不到满足，而采取越级上访、缠访、闹访等非正常上访形式，扰乱信访秩序。

>三、化解公安疑难信访问题的对策

化解公安疑难信访问题，要按照科学发展观和建设社会主义和谐社会的要求，从解决执法理念、执法行为、工作作风、警民关系等方面存在的问题入手，教育广大民警牢固树立执法为民思想，切实改变工作作风，规范执法行为，依法履行职责，自觉做到“权为民所用，情为民所系，利为民所谋”，以人民的利益为出发点和归宿，切实解决群众反映强烈的疑难信访问题。

(一)必须树立执法为民理念。面对当前较为突出的公安信访问题，特别是疑难信访问题，我们必须端正思想认识，牢固树立执法为民理念，要从讲政治的高度来倾听群众的呼声，倾听群众反映的问题及诉求，急为群众所急，想为群众所想。要从解决与人民群众的感情入手，始终带着对人民群众的深厚感情去做疏导、化解工作，真正把群众呼声作为第一信号，把人民满意作为第一标准，从最基本环节做起，从人民不满意的地方改起，切实维护人民群众的合法权益，充分体现公平正义。要从解决好问题的角度去想办法，认认真真对待群众反映的每一个信访问题及诉求，切切实实解决疑难信访问题，并把切实解决群众信访问题尤其是疑难信访问

题作为公安机关关注民生、践行人民公安为人民的具体行动，进一步推进和谐警民关系建设，促进社会和谐稳定。(二)必须转变工作作风。疑难信访问题之所以难化解，究其原因，既有案情复杂、时间久远，又有信访人期望值过高的因素，但更重要的因素还是我们的思想认识是否到位，工作作风是否转变的问题。因此，化解公安疑难信访问题，要求我们应本着全心全意为人民群众服务的宗旨，切实转变工作作风，带着对人民群众的深厚感情去做好信访工作，消除隔阂、化解矛盾、拉近距离，密切警民关系。要从维护群众利益的角度考虑解决问题，帮助群众解决实际困难，使群众在心理上、精神上得到慰藉，或物质利益上得到满足。(三)必须坚持法与情相融。公安疑难信访问题大多数是历史遗留问题，由于受主客观的影响，很难在短时间内作出科学判断，解决起来难度很大。从许多公安疑难信访问题形成原因来看，信访人之所以持续多年重复上访，除少数信访人因精神受到刺激，心理偏执，行为偏激等原因外，其根源是信访人上访事项中或多或少存在合理或部分合理的成分，存在合理不合法、合情不合法的内容，使有理与无理、合法与非法相互交织，问题没有及时得到解决，如果我们一味守墨成规，按部就班开展工作，就很难难使信访人心悦诚服，停访息诉。因此，我们必须坚持依法依规办事原则，以“事要解决，案结事了，停访息诉”为标准，依法依规解决公安疑难信访问题。还要充分体现以人为本理念，做到法情并重，法理相融，对“法度之外，情理之中”的疑难信访问

题，要通过讲法律、讲政策、讲情理，将“法”与“情”有机地融合在一起，特别是要找到法与情的结合点，达到“情法相融”，做到“情为民所系，权为民所用，事为民所办，利为民所谋”，真真正正地为信访群众办实事，谋利益，从而达到化解矛盾，案结事了，群众满意，促进和谐的目标。(四)必须落实责任制。强烈的政治责任感和事业心，是解决疑难信访问题的前提条件和重要保证，解决公安疑难信访问题要明确职责，落实责任。首先要落实执法责任，规范执法活动。一是加强法律法规学习和业务技能培训工作，进一步增强民警的执法素质，提高队伍的整体执法能力和水平。二是实行“执法过程管理”。要对刑事执法和行政执法各个环节的工作流程进行规范化管理，严格依照法定程序办案，从源头上防止涉法信访案件发生。三是加强监督检查，切实提高执法质量。要把执法质量考评作为公安法制建设的一项重要内容，落实到日常执法办案中，落实到每一起案件上。要把监督检查贯穿于执法活动的全过程，将民警办理案件的过程与执法监督检查有机结合起来，增强办案单位、责任人的责任意识，提高办案质量和水平。四是建立办案责任制。对每一起案件，要建立执法档案，严格按“谁办案谁负责，谁审核谁负责，谁签字谁负责”的责任制和错案责任追究制，确保每起案件经得起历史的检验，对因执法不公、办事拖拉、徇情枉法、不作为造成的冤案、假案、错案，要实行责任倒查，并按照有关规定予以严肃追究，既要追究民警的执法过错责任，又要追究有关领导的责任。其次要明确职

责，落实领导责任。化解疑难信访问题，要做到领导重视、以责任单位为主，职能部门参与，齐抓共管，从局领导到各部门、警种领导，从基层所、队长到办案民警都要时刻绷紧“责任”这根线，在高度负责的前提下，明确责任分工，各司其职，各负其责，环环相扣，确保责任落实。“一把手”要经常过问信访工作，积极协调解决重大疑难信访问题。分管领导要具体抓，认真研究、评估、剖析疑难信访问题，协调解决重大、复杂疑难信访案件。各部门、警种要建立完善解决疑难信访问题制度，哪个部门、警种引发的疑难信访问题，就由哪个部门、警种负责接待和解决?信访部门要认真履行督办职责，对重大、疑难信访案件提出具体督办意见，并加强跟踪督办。同时，要实行信访工作“一票否决”制，将信访工作成绩与领导干部政绩考核和民警的工作绩效考核、提拔任用紧密挂钩，形成全局上下从局长到基层执法民警共同重视关注信访工作，共同解决信访问题，人人不能引发信访事项的“大信访”格局。

(五)必须坚持教育与惩处相结合，维护好信访秩序。我们要坚决维护《信访条例》的权威，对违反《信访条例》有关规定的行为，要区分不同性质和情节，坚持教育与处罚相结合的原则。对故意无理取闹有意缠访的，要以教育为主，认真向其宣讲违法上访的法律责任和后果，积极运用信访人周边的有效力量，促其打消“上访无罪”的错误认识，自主停访息诉;对闹访滋事扰乱单位办公秩序，或者恶意投诉的，要及时收集其违法行为材料，固定证据，依法作出处理;对

构成犯罪的，坚决依法追究其刑事责任。通过坚决依法打击，维护良好的执法环境和信访秩序。

**疑难复杂工作总结9**

扶风县^v^以信访矛盾攻坚战为抓手，坚持把积案化解作为信访工作的重中之重，创新方法，多措并举，全力以赴推进积案化解工作，取得了较好的成效。赴市以上越级重复访与往年相比下降70%，进京非访实现了“零上访”，一些“骨头案、钉子案”得到彻底化解。20\_年度被国家^v^评为全国信访“三无”县区，全省上榜县区只有22家。做好积案化解具体要在“五个化解”上下功夫，我们的主要做法是：

（一）成立专班化解。县上成立了由县委副书记任组长的积案化解攻坚领导小组，分管信访工作的政法委书记、县政府副县长为副组长，相关职能部门的领导为成员。领导小组对重点信访积案坚持听、议、明、定、考的“五字工作法”：听取积案化解工作推进情况，加强统筹协调和提供必要支持，强化化解工作的执行力；审议讨论并进一步优化、细化职能部门提出的积案化解方案；明确积案化解的主责单位、次责单位、配合单位；确定化解工作路径、资金来源和时限要求。同时严格考核，确保工作真正取得实效。我们加大了对积案化解的考核分值，并纳入季度加减分进行考核，充分发挥考核指挥棒的作用，激励镇（街）、部门化解信访积案的主动性。 对一些长期得不到的信访积案，采取直接约谈责任单位主要领导等制度，确保信访积案化解“清仓见底”。

（二）联合协作化解。我们对一些“骨头案、钉子案”高位谋划、高位推动、集体会审、因案施策，逐案落实责任，明确办结时限，推动问题解决。县政府常务会把信访老户韩马常列入议题，集体会诊，拿出切实可行的解决方案。县委办牵头，县政府办、县国土局、县财政局、县^v^、县水利局以及城关街道办共同参与，出主意，想办法，动员各方力量，先后召开协调会、推进会10余次，走访知情人20多人，听取意见，正面引导，打开心结，使27年上访问题得到了有效解决。

（三）倾情帮扶化解。我们坚持以人民为中心的理念，把群众的事当家事，带着感情和责任面对面交心，了解家庭困难，疏通情绪、帮扶解困，确保息诉罢访。城关街道办李宗来因非法传销一案，从20\_年开始上访，要求补偿当年扣押车辆造成的经济损失。本人长期因诉求无法满足而反复缠访闹访，包案领导和责任单位积极结对帮扶，动之以情、晓之以理，从民政救济、司法救助、疑难资金等途径以家庭生活困难的形式筹集15万元，使这一问题得到了彻底解决，本人息诉罢访。

（四）律师引导化解。坚持法治信访、分类处理的原则，将问题复杂、专业要求高、化解难度大的信访突出问题，我们聘请律师通过法律引导以案调解，成效明显。县供销联社信访老户任乃全要求解决养老保险问题，其反映的问题年代久远，情况复杂，政策性强，加之本人诉求较高，问题久拖不决。县上成立的工作专班多次给其做耐心的思想疏导工作，但收效甚微。县委副书记傅宇听取案件汇报后，要求转变工作思路，让律师参与调解工作，从法律层面寻求解决问题的突破口，通过不懈努力，使问题得到了妥善解决。

（五）听证评议化解。坚持组织相关单位或专业人员，邀请人大代表、政协委员，法律人士参与，通过听证评议，在澄清事实、还原本质的基础上，形成处理意见，有效化解信访积案。诸如城关街道办李安儒要求解决做临时工期间养老保险问题。我们采取听证评议会的方法，邀请李安儒本人，单位同事，当事领导，政协委员，法律顾问，公证员在^v^接待大厅采用个别谈话和集中会商的办法，使事情本相得以还原，他也不再固执己见，事情达成了圆满解决。

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！