# 预防信访工作总结(汇总44篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-01-28

*预防信访工作总结1今年，我局在区委、区政府的正确领导下，坚持以党的xx大、xx届三中全会精神、\_理论和 “ 三个代表 ” 重要思想为指导，积极开展以 “ 三个代表 ” 为主要内容的保持\_员先进性教育活动，认真贯彻落实国家、省、市、区纪委党风...*

**预防信访工作总结1**

今年，我局在区委、区政府的正确领导下，坚持以党的xx大、xx届三中全会精神、\_理论和 “ 三个代表 ” 重要思想为指导，积极开展以 “ 三个代表 ” 为主要内容的保持\_员先进性教育活动，认真贯彻落实国家、省、市、区纪委党风廉政建设工作会议精神，继续围绕增强工作透明度，加强民主监督，密切与人民群众的联系，促进依法行政、优质行政、廉洁行政，规范政务公开要求，深化政务公开内容，创新政务公开形式，提高政务公开水平，为全区经济跨越式发展创造良好的政务环境做出了应有的贡献。

一、领导重视，政务公开工作摆上重要议事日程 确保机关各项政务公开工作落到实处，迅速成立了政务公开工作领导小组，由局长冯仕伦任组长，纪检组长雷达任副组长，各股室主要负责人为成员。领导小组下设办公室，由李登权同志兼任办公室主任。政务公开日常工作由办公室负责。为切实提高我局各股室工作的透明度，提高工作效率，局党组多次召开专题会议，研究部署政务公开工作，要求将各股室工作职责、办事依据、办事程序和办事要求公之于众，并安排专人负责政务公开工作的日常事务，不定期对公开情况进行检查。

二、采取强有力措施，将政务公开工作落到实处 为全面提高政务公开工作质量，同时在重点环节上有创新和突破，我局规范制度，以制度管人管事，高度重视政务公开工作，要求全体干部职工严格执行省、市、区及局里制定的各项政务公开工作措施，不允许出现违反省、市、区有关政务公开政策文件的规定的事件，并将政务公开工作与各股室的年终考核挂钩。向机关干部群众公开了内务，包括机关内部的领导干部廉洁自律、干部任用、财务收支等重要事项，增强机关内部事务的公开性和透明度，极大地调动干部职工的积极性。 抓住涉及关键工作、关键环节，突出群众关心、社会关注、与群众利益关系最密切的重要事项，从内容和形式上重点加以深化，达到群众直观、方便，办事程序简化，提高工作效率，实现了勤政为民的目的。推进网上政务公开，及时、全面地向群众和社会公开。加大服务 “ 窗口 ” 建设，务求实效。我局始终把服务 “ 窗口 ” 建设作为加强政风建设、推进和落实政务公开的突出重点。凡是属于公共服务和行政执法的 “ 窗口 ” 股室，如办公室、法规股等都公开了办事制度，实行首问责任制，极大地方便了来我局办事的群众。除了在网络上公开统计法律法规政策、行政审批事项外，我局还想方设法利用其他形式和媒介做好政务公开工作。

三、严格责任追究，确保政务公开落到实处 我局对不推行政务公开制度、 “ 暗箱操作 ” 或搞假公开、只公开一般事项而不公开重点事项和关键环节及只公开不承诺、只承诺不践诺、敷衍应付等违规违纪行为，坚决按照有关制度予以责任追究，还加强了对政务公开工作的监督检查，发现问题及时纠正整改，使我局各项政公开工作落到了实处，真正向依法行政迈出了新的一步。

**预防信访工作总结2**

20xx年，我局按照县委政法委的统一安排部署，始终把社会管理综合治理工作放在重要议事日程，结合“五位一体”治安巡防体系建设，加强日常管理，开展社会管理综合治理，把综治维稳各项工作落到了实处，较好地完成了社会管理综合治理工作的各项任务，取得了一定的成效。一年来未发生安全生产责任事故和各类违法犯罪行为，没有人员参与“\_”等\_组织。现将一年来的工作开展情况汇报如下：

>一、领导重视，组织到位

我局十分重视社会管理综合治理工作。年初，结合本局工作实际，制定了较为详实的社会管理综合治理工作方案，把县综治委确定的工作任务细化分解到各执法中队，采取相应措施，提出工作要求。年初根据人员变动，重新调整了局社会管理综合治理工作领导小组，实行“一把手”负总责，明确分管领导，指定专人负责，把社会管理综合治理工作纳入目标管理工作之中，列入了全局重要议事日程，层层建立责任制，明确责任，重大事情“一把手”亲自抓，实行一级抓一级，一级督办一级，做到责任明确，任务到人，建立完善综治工作责任体系，落实内部防范责任制，做到了有规划、有部署，层层落实，真抓实管，形成上下一心，齐抓共管的良好格局。

>二、健全制度，完善机制

为有效落实工作职责，有序开展综治信访工作，进一步健全完善了《综治信访工作领导责任制度》、《矛盾纠纷排查调处制度》、《综治工作月分析报告制度》、《限期整改通报制度》、《重大责任追究制度》、《综合目标责任管理制度》、《重大矛盾纠纷挂牌督办制度》、《信访工作制度》、《领导信访接待日制度》、《信访办结时限》、《信访首问负责制》等十一项综治信访制度。严格执行《临泽县建立健全社会稳定风险评估机制的实施意见》和《临泽县社会稳定风险评估办法》，主动履行社会稳定风险评估主体责任，切实做好重大事项社会稳定风险评估工作，严格落实定期研究综治信访工作制度，发现问题及时解决，确保各项制度措施落到实处。

>三、注重宣传，广泛发动

在开展平安创建和综治工作的过程中，我局不断强化宣传教育，积极开展形式多样的教育活动，通过板报、宣传栏等形式来重点宣传创建和谐平安和综合治理的意义目标，提高全局干部职工对这两项工作的认识，为平安创建和综合管理活动的开展奠定了良好的思想基础，为实现活动目标起到了事半功倍的作用。积极营造内部学习氛围，调动队员学习积极性，大力拓展外部宣传渠道，认真开展普法宣传工作，加大普法宣传教育工作力度。组织全体干部职工继续认真学习各类基础法规以及涉及本部门执法范围的专业法律、法规，增强干部职工学法用法和依法行政的意识和自觉性，形成领导干部带头学法用法，干部职工争相学习的局面。同时，结合日常执法，针对城管执法的特殊性和广泛性，加强了对执法相对人、流动人口、弱势群体的法律法规宣传教育。通过建章立制，进一步强化了内部管理。建立了相应的台帐资料，完善值班制度、车辆管理制度、安全保卫制度，开展局内部安全管理和人员安全意识教育。坚持节假日期间有人值班，并且有带班领导，确保信息畅通，内部治安安全状况良好;加强单位车辆的管理，实行派车单、出门登记制度，有效预防交通事故的发生。

>四、狠抓落实，履行职责

今年以来，我局把维护稳定作为头等大事，落实维稳措施，畅通信访渠道、化解矛盾纠纷，全力加强市容市貌管理，认真排查影响城市管理中的矛盾纠纷，努力为全县实现转型跨越发展提供安定有序的市容市貌环境。

一是积极开展道路交通秩序专项整治，确保方便群众通行。我局按照城区不同地段的具体情况，积极创新管理方式，实行分时段错时管理措施。针对县城健康路东段、特别是迎宾小区门口至东关农贸市场门口区域机动车和瓜果蔬菜摊点上市早占道经营现象比较严重，导致该路段交通堵塞的问题，组织执法人员每天提前一小时上班，实行劝告前置式执法，重点清理整治机动车和瓜果蔬菜摊点占道经营问题，引导个体商贩进入农贸市场或上路沿石占用部分人行道限时经营，解决堵塞交通的问题;针对文化体育广场周边摆摊设点影响群众通行、交通不畅通的情况，该区域执法人员每天推迟一个半小时下班，督促商贩在党校一侧有序摆摊设点，规范经营秩序，确保行人车辆通行顺畅;在县城规划区范围内中、小学及幼儿园等周边，针对早、中、晚，无证商贩摆摊设点、占道经营现象，打破常规的执法作息时间，采取“五加二”、“白加黑”的工作方法，安排市容监管人员下发整改通知，对小商小贩进行了批评教育，要求不得占道经营。以守点、巡线、集中整治等措施，对不听劝阻的流动摊点坚决打击，依法收缴其违规经营物品。

截止目前，共出动执法人员200余人次，整治流动摊点200余处，规范了60多个摊点。并安排专人加大了对停放在人行道上的机动车的查处力度，宣传教育20余次。同时，结合日常街面巡查，积极做好综治工作。执法人员结合日常巡查，主动维护街面治安，积极处理突发事件。面对各类突发事件，执法队员能冷静处理，消除隐患，确保人民生命财产安全。

二是有效化解社会矛盾纠纷，维护社会稳定和谐。按照县上要求，我局对本局的社会管理综合治理工作进行了认真的摸排梳理，并对摸排出的不稳定因素进行分解，做到责任到人，包干到人，并按照要求及时上报落实情况。进一步细化群众信访工作处理机制，认真做好群众信访接待处理工作。把定期排查与经常性排查、集中排查与分散排查、重点排查与组织排查结合起来，狠抓事前调解，最大限度地把矛盾纠纷和问题化解在片区，消灭在萌芽状态。真正做到了“小事不出片区、大事不出单位，矛盾不上交”。城管工作涉及面广，关系群众切身利益的矛盾难以完全避免，为此我局加大了信访稳定工作力度，在城管执法工作中把群众利益放在首位，视信访稳定工作与抓安全一样重要。将信访稳定工作做到超前预防、超前布置，实行专人负责、专人专办，并加大了信访接待处置力度。对群众来访，做到热心接待、耐心解答、细心办理。对群众提出的问题，能办理的及时协调处理，一时不能办理的，做好宣传解释。讲方法，重效果，根据群众信访内容逐一落实处理，对一些不属于城管执法范围内的投诉举报，积极做好对举报人的解释说明工作，并提供正确的反映途径。截止目前，共受理各类信访件46件，电子监察网网上投诉131件，办理县政协提案1件，两办督查室反馈6件，件件都做到及时受理、及时处理、及时反馈。坚持实现五个“做到”，即做到具体事项落实责任到人;做到快办不疏漏、稳办不拖沓;做到与政协委员事先面商，事中沟通，事后面复;做到依法、按时、高效完成承办工作;做到委员满意率100%。

三是开展市容市貌整治，提升城市品位。对城区及沿路沿线设置、悬挂已破损宣传广告牌进行集中督促修复、更新、清洗。下发《限期整改通知书》92份，更换、更新广告牌68块，拆除主次干道不规范户外广告18块，减少了安全事故的突发因素;清除主次干道沿街立面和路面有碍观瞻的“牛皮癣”、乱贴乱画2903处，维护了市容市貌的干净整洁;及时清洗沿街各类办证号码、小广告3700余处，有效防止群众上当受骗事件的发生。执法关口前移，严肃查处违法建设。针对规划区内、特别是城乡结合部农户强修强建问题，采取分片包段、责任到人、节假日增加巡查次数等措施，加大监控力度，对违法建设做到早发现，早查处，早制止。全年共查处制止各类违法建设10起，有效制止22起，使违法建设现象得到有效遏制。严格落实门前“三包”责任制，划分环境卫生责任区，建立周五、月末环境卫生集中清扫制度，加大监督检查力度，及时通报环境卫生整治情况，建立了集中整治长效机制，城区环境卫生面貌大为改观。与文化、公安、环保、住建等部门积极协调沟通，建立联合执法机制，有利提升了城市管理效能。组织多个部门执法人员定期开展城市环境噪音污染整治，对城区建筑工地、营业性文化娱乐场所、商业噪声扰民情况进行了调查摸排，组织集中活动12次，下发整改通知书56份，暂扣喇叭音箱6件，制止各类噪音污染68处，为学校周边及市民工作生活创造良好环境。

>五、存在的问题和下步工作打算

今年来，我们在县委、到政府的正确领导下，在县综治部门的指导下，通过干部职工的共同努力，在综合治理工作方面取得了一定的成效，但仍存在着诸多的不足，一是开展工作的积极性和主动性还不够高。二是制度建设还需要进一步规范;行政执法刑事司法交接还未形成合力。

今后，我们将进一步加大工作力度，继续认真贯彻落实县委、县政府有关综治信访工作的精神，切实落实综治信访工作的各项措施，积极做好维护稳定化解矛盾的工作。进一步建立和完善维护稳定的责任制，认真排查不稳定因素并及时妥善解决,构筑牢固的防范设施。深入开展综治信访工作的宣传教育，使干部职工牢固树立起保平安促和谐的意识，为共同维护安全稳定的市容环境，把社会管理综合治理工作真正落到实处。

**预防信访工作总结3**

201x年度信访工作总结

201x年，在市委、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。 201x年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比201x年增长 %。其中办理群众来信 件次，比201x年减少 %;接待群众来访 批次 人次，分别比201x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。

201x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。市委、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。市委常委会、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。市委、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，李亿龙书记召集市委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。201x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201x年以前只安排XX0元/年，201x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，市委发出每年为信访系统办一两件事实的号召：201x年有10个县(市、区)为\_配了小车;201x年，市委、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，市委、政府为市\_安排了1100多平方米的办公室，市\_201x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。201x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201x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，我市认真落实了市委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。201x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。

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同。201x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160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，201x年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验，201x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。201x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1632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。201x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160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。

四、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”。 201x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体\*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201x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201x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201x年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %。201x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16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”。201x年，我们把城建拆迁、涉军群体、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。201x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。

五、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。

201x年的工作要点

201x年的总体工作思路是：继续深入贯彻落实中央和省委一系列文件精神，切实推进已经深入开展起来并且取得了显著成效的“大接访、大化解、大宣传”活动，力争再通过一个时期的努力在我市建设起“以民生为主题，以规范为途径，以建设为基础，以办案为核心，以创新为特色的，管理科学、规范运作，重点突出、履职全面的，能够切实保障民生构建和谐的，制度化、规范化、科学化的信访工作新格局。”

201x年的具体工作目标是：把来访总量控制在万人次以内，特别是要降低进京赴省的越级访，减少集体访和重复法访;初信初访办结率要达到98%以上;市以上交转信、案的办结率要达到100%，信、访综合“案结事了率”要达到95%，从而把年内新发生案件的重信重访率控制在‰以内;持续深入开展包案化解“老户”的活动，老户化解息访率要达到85%以上;要建立党政领导公开接访长效机制，市委常委、县委常委公开接访率要达到100%。围绕这一目标的实现，主要采取以下九个方面的措施：

四、加强联席会议的调度和管理职能。集中处理信访突出事项及群体\*件联席会议成立以来在紧急调度、专项整治、联合办案、合力维稳等方面发挥了其他职能机构难以替代的作用。因为没有专人负责、人员经常调整、权责不十分明确导致其职能渐渐模糊，个别县市甚至成了名存实亡的虚设机构。今年要从机构设置、人员调配、职能设置、机制建设、管理规范、办公设施等六个方面强化管理，使联席会议的作用充分发挥出来。

五、进一步探索完善特护期维稳机制。要在“三线防控”的基础上探索每个环节的工作规律，把每个环节的工作落到实处，要强化基层化解、途中信息、现场警戒，力争把非正常上访人员控制在基层，劝返于途中，减少赴省进京和可能影响重大会议、活动的上访人员。要研究和出台驻京劝访维稳工作新机制，使驻京劝访维稳工作组的责、权、利更加清晰明确，效能得到进一步提高。各县(市、区)要着重解决好特护期力度不够、经费不足、信息不灵、效果不佳的问题。

六、完善督查和考核机制并严肃追责。市委、政府要结合《信访条例》确定的人事、决策、奖惩“三项建议权”来强化信访部门的督查职能，使其能严督实查。信访部门则要采取灵活多样的方式开展督查，确保效果。今年，要把督活动的开展情况纳入信访目标责任制考核范围。要进一步深化细化信访目标责任制考评体系，使其更具可操作性和效能性，要把考核结果作为行使“三项建议权”的重要依据。要进一步明确办信办访的责任，对违反信访纪律和法律的工作人员要依法依纪严肃查处。

七、强化信访调研和参与决策的职能。要深入探讨热点、难点、焦点问题，能够站在全局的高度提出切实可操作的解决方案。今年，要在房地产市场规范管理、涉法涉诉问题、水库移民问题、涉军群体问题、进京访“老户”化解问题等几个方面选定课题开展调研，力争扎扎实实地解决好2-3个问题。市、县两级信访部门要有意识、有重点地培养一批通晓政策法规、熟悉社情民意、了解决策程序的专业信访调查研究员。

八、不断改善环境提升素质提高效能。要不断改善信访工作的条件，年内要落实好“四硬两软”六项条件，四硬是：人员编制要配齐、信访接待室要达标、每人一台电脑要到位、信访用车要配备;两软是：干部要适时交流、待遇要高于本地同级干部平均水平。要通过培训、选调、轮岗、考察、挂职等不断提高信访干部的业务水平。今年要开展信访部门双向挂职锻炼试点，即：信访干部到其他部门挂职，其他部门到信访部门挂职。

九、激发多方面投入信访工作的热情。要通过提升信访人员的政治待遇、扩大信访法规宣传、加强相关部门的信访工作管理来激发各级各部门投入信访工作的积极性，重点在于加强相关部门的信访工作管理。201x年，要呈请市委政府把群众上访反应问题比较集中的建设、房管、民政、社保等部门逐渐纳入信访目标责任制管理单位，对他们的信访工作状况进行量化考评，考评结果要纳入市委、市政府的综合考评范围。

交通厅年度工作总结

一、主要工作情况

(一)贯彻落实省、市应急管理工作会议精神

我局党组十分重视应急管理工作，召开专题会议，全面贯彻落实省、市应急管理工作会议精神，认真按照会议要求，紧密结合交通系统实际，深入研究加强应急管理工作的新办法、新举措，不断加强应对突发事件的软、硬件建设，为依法、及时处置突发事件，做好应急管理相关工作提供了保障。

(二)积极应对和处置突发事件

1.今年1月31日下午，南屏水库边的将军山山顶突然着火，山火借风力迅速蔓延，形势十分严峻。当晚，我局接到市政府的指示，迅速启动交通应急预案，派出由市公汽公司组成的交通应急分队，调集20台公交车，于2月1日凌晨到达将军山，承担转移附近村民的任务。从接到指令到集结应急队伍，在较短的时间内赶赴火灾现场实施救援任务，安全转移群众131人，以“实战”检验了应急预案的可行性，同时也煅练了应急队伍。

2.年初，由于“蓝牌车”非法营运，引起出租车司机的强烈不满，小部分出租车司机聚集在一起，向交通局表达要整治“蓝牌车”非法营运的诉求，当时事态一度有扩大的趋势。交通局党组针对这一事件，迅速启动应急预案，一方面给出租车司机做好疏导工作，平息事态;另一方面结合群众举报，经过执法人员摸底、调查、取证，确认事实清楚后，开展了打击非法营运“百日行动”，并与市城管执法局、公安局等职能部门采取联合执法，有效地打击了违法营运“蓝牌车”，保障出租车行业稳定。

(三)做好趋势分析，制定相应对策和措施。

1.做好水上交通趋势分析，制定相应对策和措施，确保水上交通安全稳定。我局联合海事、安监等职能部门开展20\_年水路安全生产联合检查行动，重点打击运输船舶超范围和非法运营行为，及时将有关船舶超载的情况通报海事部门予以处理;督促指导水运企业建立健全安全生产责任制，加强对水运从业人员的安全教育与培训，加大对安全消防设施的检查力度，加强值班和瞭望，保证船舶处于适航状态，并针对不同时期季节性气候的变化加大对船员安全救生演练，把安全隐患消除在萌芽状态。加大对我市从事水路客运和危险品运输船舶的检查力度，督促企业落实各项安全措施，防控各种突发事件发生。对安全措施落实不到位、存在安全隐患的责令整改，对存在严重安全隐患的，责令停业整顿，确保各项安全工作落实到实处。

2.加大对交通运输市场突发公共事件趋势分析，制定相应对策及措施，确保行业稳定。定期召开出租车持牌人、驾驶员和出租车公司代表座谈会，及时掌握出租车市场稳定状况，同时了解驾驶员的想法与诉求,对出租车承包费实行政府定价，并严厉打击“蓝牌车”非法营运，维护了出租车市场稳定。

(四)加强应急队伍建设，提高应急队伍素质

根据运输企业的实际情况，我局加强了与企业的沟通，采取以岗代训的办法，通过执行应急任务煅练保障队伍，应急保障队伍的素质不断提高。

二、下半年应急管理工作目标、打算和措施

认真吸取“”成都公交车燃烧事件的教训，开展对全市所有从事旅客运输营运车辆、船舶和场站的安全隐患进行排查，以“”事件为鉴，进一步完善突发事件应急预案，针对交通运输安全应急进行演练，确保交通运输安全。

(一)加强安全检查和安全宣传

各旅客运输企业结合“安全生产月”、“安全生产年”活动，进一步落实安全生产责任，提高全体干部、员工的安全意识以及对突发事件和紧急救援的能力;加大宣传力度，切实提高旅客的安全防患意识。

(二)加强预案的完善及推演

“”成都公交车燃烧事件给交通运输行业敲响了警钟，同时对应急管理也提出了更高的要求。应急预案的制定，必须有针对性，对制定好的应急预案要进行推演，尽可能考虑可能发生的情况，确保预案的实用性、可行性，提高应对处置突发公共事件的能力。

(三)利用交通应急指挥平台实施应急演练

我市交通应急指挥平台贯彻“平时服务，急时应急，战时应战”工作方针，它既是促进我市交通运输发展的一种手段，也是维护社会稳定、保障国家安全的有效载体。交通应急指挥平台的投入使用，能够系统、规范地掌握和使用我市各级交通应急与相关的保障机构、保障队伍、保障预案、保障目标、保障行动，为圆满完成任务应急交通工作和交通战备工作打下了坚实的基础。为了充分认识我市交通应急工作所具有的规律性、时效性和必然性特点，拟在年底前，利用交通应急指挥平台组织实施交通应急预案室内推演。

**预防信访工作总结4**

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：

**预防信访工作总结5**

1、牢固树立“稳定压倒一切”的思想观念。要求全市各级组织人事部门深入领会“稳定压倒一切”的重要意义，深刻认识做好社会治安综合治理工作、维护社会政治安定稳定，是立党为公、执政为民，树立和落实科学发展现的具体体现，是各级党政领导的硬任务和第一责任，是党委(党组)组织工作的一项重要内容，正确对待稳定与发展的关系，努力形成在发展中确保稳定、在稳定中加快发展的良性循环。同时，把综治工作纳入各级组织部门全年工作计划，作为提高组织工作水平的一个重要载体来抓，与各项业务工作同部署、同落实、同检查、同考评。

3、建立健全综合治理工作长效机制。市委组织部成立了部长负总责、常务副部长分管、机关党委副书记主抓的综治机构，并依托组织部办公室成立了部综治办，安排了专门的综治工作联络员，制定了部综治工作计划和矛盾纠纷排查调处工作流程图，建立健全了工作例会制度、情况报告制度和督促检查制度等工作制度，设立了综治工作台帐。坚持年初部领导与各科室负责人签订年度综治责任书，工作有部署、有检查、有落实，确保组织部机关综治工作有人抓、有人管、责任到人。同时充分发挥辐射带动作用，督促各县市区党委组织部门不断强化综治意识，巩固综治阵地，落实综治措施，狠抓综治管理。部机关全年召开综治专题会4次，系统综治大会3次，从而形成了全市组织系统共同抓综治工作的合力，推动了全市组织系统综治工作的持续深入开展。

**预防信访工作总结6**

一、主要工作

(一)加强领导，落实信访工作责任制。县供销社领导高度重视信访工作，将其列入重要议事日程，作为一件大事来抓。成立了信访维稳工作领导小组，建立了信访制度和渠道，落实了信访“一把手”负总责，分管领导具体抓，一级抓一级，层层抓落实的信访领导责任制，形成了“上下联动，左右互动”的信访格局，使许多信访问题及时化解在萌芽状态。

(二)畅通信访渠道，强化服务理念。推行首问责任制、限时办结制，认真处理好各种来信、来访，倾听人民群众的意见，做好信访案件的查处。对扶贫点硬板路补助、更改土地租赁合同等来信来访，领导积极参与接待，耐心听取来访人的意见，并安排人员进行调查、核实。上半年共接收2件信访件，接待8人次来访群众，实际办结2件，办结率100%。对不属本部门管辖或不合理的信件来访，做好解释息访工作，使来访人满意，确保了全案全结，信访人息诉罢访，避免了重复访和越级访。

(三)落实制度，切实提高信访工作效率。定期排查、回访抽查、现场督办、信息报送，将责任落实到部门，落实到个人，并将各项举措与年度目标考核相结合，与先进个人评比相结合，与推动当前各项工作相结合。一是建立政务公开制度;二是建立每周排查制度。为进一步加强信访的预警机制，每周对不稳定因素进行排查，及时上报领导，责任到单位，落实到个人;三是建立现场督办制度。对在现场发现的问题和纠纷做到即查即改即办的制度。四是建立信息考核制度。加强信访信息报道，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。

(四)建设队伍，保证内强素质外塑形象。当前信访工作任务越来越重，处理难度越来越大，为不断提高业务素质和工作能力，定期组织培训工作。强化工作人员的政治学习和业务培训以及与基层单位交流沟通的能力，确保我社信访工作的顺利进行。认真传达上级信访部门最新精神，深入学习最近出台的新政策、新法规，经常召开信访工作会，探讨信访热点、难点问题，通报排查不稳定因素，并就信访疑难问题进行研究，商讨解决办法，不断提高自身的工作水平。

(五)通过各种形式，加大对信访工作的宣传。强化四个活动：即领导学法、领导大接访、领导负责、领导走访。深入研究当前信访反映的重点、热点、难点问题，通过领导接待、走访的方式，解决疑难信访问题。我们设立咨询点，讲解《信访条例》。

二、存在问题和下半年工作思路

上半年信访工作，通过加强领导，完善制度，规范机制，我社的信访工作取得了一定的成绩，未发生重特大信访事件。但仍存在着信访工作人员业务素质不够高、改革改制遗留的不可预见的信访隐患仍然存在、信访督查落实机制需完善的问题，下步我们将采取：

(一)从学习国家政策法规入手，狠抓信访队伍培训工作。在认真学习新《信访条例》等政策法律法规基础上，通过召开培训会、座谈会等形式，特别是认真学习\_等中央领导同志关于信访工作的讲话精神，不断提出信访队伍业务素质和政治思想素质，热爱信访工作，积极投身信访工作，切实做好信访工作。

(二)从掌握苗头性上访动态入手，狠抓信息排查工作。一是建立健全信访问题排查化解机制，把信访隐患化解在萌芽状态，把矛盾化解在基层。充分利用各种工作手段和渠道收集信访信息，并建立健全信访问题信息汇集分析机制，准确掌握影响社会稳定的预警性、内幕性信息，及时向有关部门和有关领导报告，及时了解群众上访苗头，把握信访动态。

(三)从落实责任入手，狠抓信访工作的领导。一是按照“谁主管谁负责”原则，认真落实领导责任制，做到责任到人，责任到事;二是建立健全严格的落实督促检查制度，对发生有影响的信访事件，要查清责任，进行通报。

**预防信访工作总结7**

一直以来，我单位把信访维稳工作当作一项关系团结稳定、和谐氛围的重要工作来抓，上至单位领导，下至普通干部，都高度重视信访维稳工作。X月份以来，我单位接受信访X余起，受理追讨拖欠农民工工资案件X件，涉及农民工X人X万元，受理工伤认定申报事件X件，均能做到件件有着落，事事有回应。在处理信访的工作中，我单位领导亲自带队，深入调查研究，积极开展调解，采取有效措施，将一些关乎群众切身利益的矛盾予以平息和化解。在平时工作中，我单位领导定期接访，重视与上访人员的交流沟通，在相关政策的制定和实施过程中充分考虑民意，把问题纠纷产生的源头化解于无形。对于重大节假日，特殊时期的社会维稳工作，我单位做到早准备、早部署，明确领导责任和应急预案。

**预防信访工作总结8**

20xx年上半年县环保工作在县委、县政府的领导下，在县环境保护局的具体指导下，为切实打造生态乡镇，围绕乡党委政府建设“绿色、畅通、文明、和谐、宜居”的工作目标，做了以下工作。

一、领导重视，分工具体

(一)坚持党委政府抓环保工作“一把手”工程负总责，分管领导具体抓。

(二)调整、补充、充实乡环保所人员，认真督促乡环保所按照乡党委、政府本年度环保工作要点，指导企业、各村及社区的环境保护工作。

(三)巩固县龙凤竹业专业合作社创建省级农业生态园区成果，推进生态家园、集镇污水处理工程的建设。

(四)各村环保工作领导小组执行环境保护工作重大决策，将环保工作列入支部、村委的议事日程，明确了支部、村委负责人为环境保护监督员，将责任落实到人。

二、宣传到位，氛围浓厚

(一)积极报送环保信息，开设环保专栏、书写环保标语引导群众自觉接受健康文明环保的生活方式。

(二)利用逢场天赶环保场，向群众发放3000余份环保宣传资料，在“”环保日组织社区老协会、老体协会秧歌队上街宣传表演，组织千人“全民低碳，绿色环保”签名活动，营造人人充当“生态环保志愿者”氛围。

三、目标明确，强化监管

(一)根据县上下达的20xx年环保工作任务进行分解，与各村(社区)，乡管企业签订目标责任书，明确工作任务和职责，乡上年终评比按责任书，对各责任单位进行严格考核，对环保目标任务完成好的村进行表彰，对完成任务差的村、企业，予以批评、通报。

(二)加强乡管企业的排污监管，确保其污染防治设施正常运行，污染物达标排放，发现违法排污企业及时报告，并配合调查处理，落实节能减排措施，确保辖区内环境保护设施安全，排放达标。

(三)配合环保监测大队完成本乡11家企业环保监测。

(四)加强城乡环境综合治理力度，倡导居民养成良好的生活卫生习惯，严禁生活污水乱排乱放，严禁垃圾乱堆乱倒，新建垃圾池35口，维修垃圾池213口，实现户收集、村集中，统一垃圾消毒、焚烧、填埋。

(五)加大对县兴盛达纸业有限责任公司的监管，确保其达标排放，对已关闭的马岩纸厂进行监督管理，防止已关闭取缔的小纸厂死灰复燃。

(六)加大对畜牧养殖业、红苕粉等农副产品加工业临时生产性排污监管。

(七)配合县环保监测大队对全乡水质、空气、土壤等进行监测，防止企业违规排放。完成污染源普照查数据更新。

(八)安排20xx年度全乡企业排污费征收任务。

(九)加强我乡医疗、危险废物的排查监管，贯彻执行废物处理相关制度，安全处置率达100%。

(十)加强全乡涉污排放的不稳定因素排查，确保环境保护工作零上访。

四、节能降耗，绿化家园

(一)全乡截止至20xx年上半年新建沼气池150口，已进入验收阶段。

(二)全乡新栽竹800亩，新栽桑20xx，低产林改造3000亩，积极推进种草养畜，发展优质牧草500亩，巩固退耕还林(桑)4500亩，目前森林覆盖率达。成为名符其实的绿色。

(三)新发展民用天然气2500户，将清洁环保节能燃料向全乡辐射。

(四)推进白玉村、踏水桥村生态村建设和十户生态家园示范户建设。

(五)集镇污水处理工程项目进展顺利。

五、查找问题，尽快整改

(一)由于我乡石粉厂都是外地购石头打石粉，生产规模小，对环保认识不够，部份企业还未按期办理排污许可证。

(二)乡环保所人员业务水平还有待提高，为完成承担工作任务还需配置更多环保监管设备。

**预防信访工作总结9**

一、20xx信访工作基本情况

1、我区共接待群众来访共计328件次、2149人次，其中：集体访100批次、1824人次。

2、受理热线电话421件，与上年同比增加5% ，其中受理省长公开电话6件，市长公开电话7件，区长公开电话408件，反馈率为100%，办结率为，满意率为。

3、信访电话的办理情况。直接答复17件，提供服务14件，电话交办390件，其中办结384。避免集体访9件。

4、受理省长信箱15件，市长信箱53件。

5、区委书记大接访共接待141批次，917人次。

6、20xx信访工作的主要特点

从受理数量分析，信、访、电的热点问题主要有：城建环保、其他、拆迁改造、农村土地承包、优抚救济、劳动人事、社保并轨、各类纠纷、土地征用、国企改制、党风党纪、涉法涉诉。从受理情况分析，主要有以下四个方面的特点：一是信访总量有所上升;二是有组织上访逐渐增多;三是许多上访群众存有闹访的心里;四是受理的问题涉及面广。

二、主要工作

(一)强化信访制度的落实

根据《信访条例》，结合实际，进一步加强了对信访工作的管理，健全完善了信访工作各项制度。一是强化了政务公开、文明接待，对来访群众做到 “四个到位”，即教育疏导到位、问题解决到位、责任落实到位、依法处理到位，引导群众正确上访，有效地规范了信访秩序;二是强化信息报送。及时准确报送信访信息，掌握信访动态，为从源头上预防，突出苗头性问题的解决，把矛盾解决在了基层和萌芽状态，促进了矛盾和问题产生之前的有效预防;三是强化了信访督查、矛盾排查、领导包案、责任倒查、反馈抽查等各项制度的落实，促进了信访工作的深入开展。

(二)有效的开展重信重访专项治理工作

一是提高认识，加强领导。全市开展重信重访专项治理工作动员会后，区委、区政府高度重视，立即组织召开常委会进行传达贯彻中央、盛市有关领导关于信访工作的重要批示精神及重信重访会议精神，结合实际制定了工作方案，组织召开了重信重访专项治理工作动员会，成立了领导小组，确定了指导思想，明确了工作目标，部署了工作任务，提出了具体的工作要求，为开展重信重访专项治理工作取得预期效果提供了有效的组织保证。

二是扎实的工作取得显著成果。针对排查出来的重信重访信访问题，进行了认真的分析，制定了各项措施，明确了稳控责任单位和稳控责任领导。我们在全力解决群众上访问题的同时，针对暂时无法解决的信访问题，根据有关政策、法律法规及时向上访人解释清楚，取得上访人的理解和支持。对缠访老户和无理或要求过高的上访群众，我们主动做耐心细致的教育工作，确保上访群众的稳定。如百利小区居民回迁问题，田若暹上访问题，克服重重困难，认真办理，使这两起重信重访案件办结，在市委副秘书长展来印为组长的重信重访案件督察组的三次带案督查工作，得到了充分肯定。

(三)扎实开展区委书记大接访活动

一是根据中央、盛市的要求，从7月1日起至12月31日开展“区委书记大接访”活动。我区以“区委书记大接访”活动为契机，结合实际，制定工作方案，落实工作责任，并采取了预约登记、领导接访、带案下访、联合办理重点案件、督查督办等工作方式，确保信访渠道的畅通和复杂疑难信访案件的解决。如：我区平房镇平房村居民柴德龙因竞选村委会主任未果，始终心存不满，多次进京上访。7月24日上午，我区居民柴德龙想见领导后，区委书记李志恒立即在区信访办重点约谈。在询问中得知，柴德龙是我区平房镇平房村村民，在担任该村村长期间因在磨盘山水库一期征地中涉嫌诈骗被判刑，后保释并监视居祝柴德龙上访反映的问题是：磨盘山水库二期征地过程中现任村长也存在诈骗行为，要求予以核实处理。同时柴德龙要求对当初自己被捕和判刑的法律依据以书面形式做出合理说明。区委书记李志恒当场责成公安分局有关领导立即查找文档进行核查，并指出要本着实事求是、澄清事实的原则，依法办事、依政策办事，对群众提出异议的地方予以查清，并及时向上访人说明情况。同时指出进京上访是不理智的行为，是不能解决问题的，要相信区政法委和区公安分局一定会秉公处理，并给予合理地答复。

二是加强舆论引导，营造良好氛围。在开展大接访活动以来领导高度重视，提出信访工作不仅是信访部门的事，而是全区的事，各单位都有责任做好信访工作。并向社会广泛宣传，使干部群众了解、支持和参与这项活动，形成了社会稳定人人有责，信访工作人人抓的良好局面，有效将信访群众吸附在基层和信访问题化解在初始阶段，采取重点信访问题随时接待等灵活多样的方式。如：百利小区居民进户后办产权证、煤气不能使用、小区建设还不配套、居民落户等问题还未能解决，造成小区居民上访。7月31日平房区区长刘忻在政府后楼亲自接待了百利小区上访群众50多人，针对上述问题面对面地一一进行答复。对百利小区产权证问题，政府承诺一定对群众负责，请群众放心;对于煤气问题，刘忻区长当即召集煤气公司孙经理，区城建局张局长，现场协调，并指出：通气问题必须解决，在第一时间为百利小区居民送上煤气。经与相关部门协商，已无任何障碍，煤气公司马上施工对于落户问题，区长将民政局长、辖区派出所所长请来，要求民政局将该小区街牌号及门牌号标志出来，交由派出所办理落户手续，将此问题尽快解决。上述问题，对于刘忻区长的现场解决，上访群众非常满意。区长亲自接访，解决上访群众提出的实际问题，即化解了矛盾，又拉近了政府和老百姓的距离，同时提高了政府的公信力，体现了政府为人民办好事、办实事的宗旨。

(四)强化稳定意识，扎实做好信访工作

结合实际，制定了详细工作方案，明确了20xx期间的信访稳定工作的指导思想、目标任务、方法措施和具体要求。

一是加强敏感时期的事前研判。在20\_年来临之前，在全区开展了一次地毯式的排查，共排查出各类不稳定问题66件，对排查出的问题，专门召开信访联席会议进行了分析研究，并以联席办公室名义交到相关部门，落实包保责任并督办处理。

二是加强对重点人员的事前稳控。在工作中，对无理缠访人员、问题长期没有解决的上访人员、重信重访重点人员都落实了长期的稳控责任。随时掌握信访重点人员动向，并深入这些重点人员家中，做耐心细致的思想工作。如：在得知我区居民柴某已经准备好进京上访的情况后，区委书记李志恒、区长刘忻立即在信访办约谈。两位领导晓之以理，动之以情，在两位领导的感召下，上访人当场交出去北京的三张车票。二是坚持以人为本的工作理念。把做好思想工作与解决实际问题结合起来，从区委、区政府至街道、社区纷纷把关心上访人疾苦，帮助上访人解决生活困难作为拉近与上访人距离的一个重要方法，通过与上访人日积月累点滴小事的沟通，感动上访人。把依法办事与带着感情做事结合起来，以实际行动取信于民，从而化解矛盾、解决问题。

三是区域联合形成信访新格局。针对我区驻区大企业多的实际的实际情况，区委、区政府高度重视和驻区企业的联系，建立了信访联席会议制度，定期研究信访形势，及时交流动态信息、沟通信访情况，形成了区域信访工作的联动机制。

共排查出66件信访突出问题，这些信访问题全部落实了领导包案，同时，领导亲自批示达到100﹪，亲自约谈达到100﹪，办结20件，办结率达到30﹪，息诉息访16件，息访率达到24﹪。有效地将信访问题化解在基层。

(五)继续深入有效开展区长信访电话、人民来信和人民建议征集活动。进一步健全完善区长信访电话、人民来信和人民建议征集的各项制度，完善各项措施，同时，热情主动接听群众来电，认真协调处理各级各类电话反映的信访问题，收到了较好的效果。

三、工作中存在的主要问题

今年以来，我区的信访工作取得了一定的成绩，也得到了市、区的充分肯定，但是，按照区委、区政府的要求，还存在一些不容忽视的问题，其主要是：个别部门和单位的领导对信访工作重视不够，责任心不强，抱有侥幸心理;对有的信访问题涉及到多个部门联合处理时，牵头单位主动性差，甚至踢皮球，使矛盾积存，恶化，导致越级上访。在今后的工作中加以改进。

四、20xx年工作打算

(一)进一步提高认识、加强领导。要在取得阶段性成绩的基础上，切实加强领导，克服厌战情绪，为维护全市的社会稳定，特别是为维护首都的社会稳定，为保改革开放30周年纪念活动的顺利进行及哈尔滨大冬会的顺利举办做出积极的贡献。

(二)在巩固已取得的成绩的基础上，进一步落实信访工作责任制，建立健全重信重访专项治理工作长效机制。认真执行信访工作“首问责任制”，做到群众反映的信访问题有人接待、有人处理、有人督办、有人问责。认真接待处理群众的初信、初访、初电等信访案件，使群众反映的信访问题在第一时间内得到处理，从而避免引发重信重访甚至出现越级上访、非正常上访等信访问题。

(三)进一步强化信访问题的预测预警和报告机制。落实信访问题《处置预案》，有效掌控苗头性、倾向性的信访问题，为从源头上化解矛盾、调处纠纷提供有利条件，真正把问题解决在基层、化解在内部、消灭在萌芽状态。

(四)加强党和政府的路线、方针、政策及《信访条例》的宣传，畅通信访渠道，维护信访秩序。

(五)注重搜集和整理群众反映的社情民意，并进行综合分析、预测和报告。

(六)认真做好20xx年国家、盛市重大会议及重要活动的信访值班工作。

(七)做好迎接年末的对标准备工作。

年信访工作总结

近年来，××市按照“适应新形势、创造新机制、建立新秩序”的要求，通过“大接访、大化解、大宣传”促进信访工作，扭转信访秩序，促成信访工作持续保持“一好转三提高五下降”的良好态势：一好转即：信访秩序全面好转;三提高即：信访办结率、案结事了率、群众满意率提高;五下降即：群众来访、群众来信、越级访、重复访、集体访总量等重要的信访活动标志性指标明显下降。

XX年，通过“三优化五推进”活动开创了“个案早、群案包、大案少、积案了、类案消”信访新局面。个案早：是对信访个案，采取按月定期排查的措施，及早发现，力争在苗头阶段、初发阶段，由乡、村组织处理好;群案包：是对牵涉到三户以上的群访案件都要求有县、乡两级担任实职的党政领导干部包案处理;大案少：是指集访、缠访、闹访、越级访、非正常访、重复访和信访案转刑事案的很少，各类案件与上年同比、信访总量比都实现了大幅度下降;积案了：不仅省\_以上机关交办的老户和积案全面办结，两年内三次以上到市赴省进京的非正常重复访也基本“案结事了”;类案消：即针对城乡建设、劳动社保、国土资源、民政救助等热点问题、焦点问题采取“归类处理”的方式，通过制定出台相关政策规定来化解，消除同类案件产生的根源。截止 12月20日，××市信访总量为7722批次28797人次，同比下降，;进京访80批次159人次，同比下降，;赴省访272批次523人次，同比下降，42%;越级到市访491批次2549人次，同比下降、;到市访2549批次，同比下降。“三优化五推进”的具体措施是：

**预防信访工作总结10**

以马列主义、^v^思想、^v^理论和“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，认真学习和贯彻信访工作要求，坚持“整防结合，预访为主”的工作方针，积极构建信访稳定工作体系。从更高起点、更高层次、更高水平上谋划和推动信访工作。创新工作理念，完善工作机制，畅通信访渠道，全力维护社会稳定，为构建和谐文明的丰都做出新的贡献。信访是人民群众反映问题、表达心声的重要渠道，是党和政府密切联系人民群众的桥梁和纽带。我村强化宣传，深化认识，促使大家充分认识做好信访工作的重要性。我村形成一种各负其责，各司其职，密切配合，齐抓共管的良好局面，并将信访维稳工作做为年度综合目标管理考核的一个重要指标。

**预防信访工作总结11**

20\_年度信访工作总结(范文)

近年来，××市按照“适应新形势、创造新机制、建立新秩序”的要求，通过“大接访、大化解、大宣传”促进信访工作，扭转信访秩序，促成信访工作持续保持“一好转三提高五下降”的优良态势：一好转即：信访秩序全面好转;三提高即：信访办结率、案结事了率、群众满意率提高;五下降即：群众来访、群众来信、越级访、重复访、集体访总量等重要的信访活动标志性指标明显下降。

20\_年，通过“三优化五推进”活动开创了“个案早、群案包、大案少、积案了、类案消”信访新局面。个案早：是对信访个案，采取按月定期排查的措施，及早发现，力争在苗头阶段、初发阶段，由乡、村组织处理好;群案包：是对牵涉到三户以上的群访案件都要求有县、乡两级担任实职的党政领导干部包案处理;大案少：是指集访、缠访、闹访、越级访、非正常访、重复访和信访案转刑事案的很少，各类案件与上年同比、信访总量比都实现了大幅度下降;积案了：不仅省\_以上机关交办的老户和积案全面办结，两年内三次以上到市赴省进京的非正常重复访也基本“案结事了”;类案消：即针对城乡建设、劳动社保、国土资源、民政救助等热点问题、焦点问题采取“归类处理”的方法，通过制定出台相关政策规定来化解，消除同类案件产生的根源。截止 12月20日，××市信访总量为7722批次28797人次，同比下降，;进京访80批次159人次，同比下降，;赴省访272批次523人次，同比下降，42%;越级到市访491批次2549人次，同比下降、;到市访2549批次，同比下降。“三优化五推进”的具体措施是：

二、优化工作绩效：大力推介“四家工作法”，把“群众满意、领导满意”作为信访工作的根本目标，把信访工作考评、综合治理考评、行政绩效考评三项考核争先作为具体目标，又提出了“保牌进位”为的年度目标。结合“三个目标”制定了全市统一的目标管理考核方案，开展全程跟踪督查管理，确保了指标任务的完成，全面实现“三个目标”。

三、优化干部素质：按照省里的统一部署，开展“创先争优·增强能力”活动，努力提高信访干部的业务水平和综合素质，全方位打造“窗口单位”形象。不仅实现了“内提素质、外树形象”的创建目标，我是\_的创先争优·增强能力活动还得到领导重视，群众关注，影响广泛深远。20\_年，怀化市\_被评选为“××省人民满意的单位”， ××县\_局长被评为“××省人民满意的公仆”。

四、推进重点工作：20\_年，××市继续把积案、老户化解作为信访工作的重中之重，省\_以上交办的积案全面如期化解，市人民的政府市长、市联席会议办还结合本市实际向各县(市、区)和市直机关交办了94件两年内三次以上到市赴省进京的案件，直接“包案”到县级领导办理。目前办结率已经超过85%。围绕这一重点工作，市委的书记亲自安排了专项督查组到各责任单位督查。

五、推进领导接访： 20\_年1—10月，市、县两级210余名党委政府领导累计坐班接访1178天次、下访1970天次、约访1664人次;主持和参与处理疑难信访问题681件次;批阅人民来信1320件;网上阅信(贴)13200多件次、回帖(交转)1736多次;累计接待信访群众7068余人次，直接督办化解信访事项287件次，救助帮扶1032余人次，协调救助资金余万元。

六、推进创先争优：“创先争优·增强能力”活动中，××市\_以“扶持式信访管理”、“学习型机关建设”、“群众工作机制探索”、“科学化信访程序”等四项探索为载体，在全体信访干部中推介和树立“把维护民生作为第一政绩”的理念，收到“四项创新”效果：一是创新理念：把维护民生作为第一政绩。二是创新机制：用群众工作统揽信访工作。三是创新方法：推进了信访规程的科学化。四是创新作风：树立“五心级干部”形象。

七、推进机制创新：重点探索了积案化解、创先争优、领导接访、联合接访、群众工作等五个方面的机制创建和长效机制建设的规律，已经开展了试点活动，积累了较为丰富的相关工作经验，群众工作部的机制建设等经验得到省里推介。下一步将固化并主动推行、推介这些经验，逐步形成长效机制。“创先争优·增强能力”活动在全省是阶段性的活动，我们将根据实际，坚持长期开展这项活动，已经在督查工作、目标管理考核工作中明确采取“常态化”措施抓落实。

八、推进干部交流：通过协调沟通和初步制度化，××市信访干部的交流、轮岗、提拔，已经逐渐形成良性循环机制。近十年来，市局局长任期均在三年左右即予交流提拔，副职的交流力度也不断加大。县(市、区)的\_长本人有交流意愿的，一般也在满三年后予以交流重用。20\_年，市\_长交流到县里担任县长。市委的书记明确提出：\_长干满三年能力突出的即予重用，对副职领导要主动推荐，量才适用!

今年以来的工作思路清晰，有序开展，绩效突出，群众满意，领导肯定。近期，我们将在维护好 “两节”期间信访秩序的同时，重点抓好督查扫尾、经验固化、理论总结和谋划新年上。按照××市第×次党代表大会工作报告的工作责任分解要求，\_将明年的工作重点初步拟定为六项：一是积案化解活动。即继续开展积案和老户化解活动。二是创先争优活动。继续开展创先争优增强能力活动，结合全省三年一度的信访考评，完善目标管理，强化督导，保牌争先。三是完善群众工作机制。加强以群众诉求表达机制为核心的群众工作机构和机制建设。四是完善接访机制。健全市、县两级联合接访和领导接访机制，全面开展领导干部接访、下访、约访、陪访、代访活动。五是开展网上信访。健全网上信访处置机制，在怀化政府门户网站、怀化信访网站、湖南红网怀化分站全面开展网上信访。六是强化督查工作。完善信访督办专员制度，建立起规范化、常态化的信访工作督查机制。

20\_年信访工作总结及明年工作打算

今年以来，我街道在市、区信访部门和街道党工委的坚强领导下，全面贯彻落实省、市、区各级信访综治维稳工作会议精神，始终坚持把信访工作作为落实维稳综治第一责任要求的出发点和落脚点。通过信访工作体现以人为本，执政为民的工作理念，积极探索新形势下信访维稳工作新机制，着力推进陈年积案的化解，努力维护社会公平正义和信访人的基本权利。全街道以社会稳定和谐为主要内容的信访维稳工作取得了历史性胜利，全街道重点信访户(缠访户)实现了无一人进京上访的目标。信访工作取得了较好的成绩。

一、来信来访情况

今年以来，我街道信访态势总体平称稳，但自今年元月15日河西、三河两个村委会按照市政府行政区域划分给新枫街道管辖后，信访案件大有上升势头。截至现在我们共收到群众来信来访112件，其中上级交办23件，本级来访33件，热线电话56件(包括省长信箱1件，市长信箱2件)。反映的问题主要有危旧房改造、征地拆迁、劳动就业等民生问题。。到目前为止，全街道没有发生一起集体上访，没有发生一起因工作失责引发的重大群体性的事件和重大信访事项，赴省进京上访控制在零指标。

二、领导重视信访工作，部门齐抓共管信访问题

1、街道党工委始终把信访工作作为“一把手”工程来抓。首先成立了由党政主要领导为组长分管领导为副组长，有关部门负责人为成员的街道信访工作领导小组，明确了主要领导负总责、分管领导具体抓、有关部门各负其责的信访格局。其次街道党工委对基层单位实行了《信访责任追究制》，同时跟各单位签订《信访责任状》，实行一级抓一级、一级对一级负责，有效得调动了基层主要领导和各部门重视信访、参与信访、化解矛盾的主动性和积极性。

2、街道每月在党工委、主任办公会上都要专题研究部署信访工作，做到逢会就讲、遇访就商。街道领导们在百忙中还坚持做到“四个亲自”亲自到信访接待室值班、亲自接待来访群众、亲自批阅来访信件，亲自解决信访问题。今年根据上级部门的要求，街道党工委、行政联合发文进一步就领导接访实行《关于领导干部接访和机关干部下访活动实施方案。

三、认真做好信访隐患排查工作，强化信访信息的畅通

1、我们一直以来，始终坚持开展日督查、周排查、月检查制度，及时深入到群众中了解情况，在第一时间掌握信访信息苗头和信息动态，为调处信访、息访打下基础，避免群体上访事件的发生，把问题解决在萌芽状态。

2、国家\_\_和中国人民\_委员会期间街道党委书记亲自部署工作，要求各社区坚持24小时值班制度，充分发挥好信访信息员的作用，各单位对不稳定因素和群体性的事件做到苗头发现的早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本辖区，对重大、难度大的信访件要及时上报到街道，街道信访办将按照各类问题实行领导包案制，在\_\_和中国人民\_委员会期间我街道未发生一起赴省进京上访件。

四、抓落实，确保信访调处的成效

无论来信来访是否存符合政策要求，但抓好每一件信访件的落实至关重要，及时调处，才能出成效，才能避免矛盾激化，造成不必要的影响，一年来，无论是街道领导，还是战斗在信访一线的工作人员都把每一件信访件当作一个重要的问题来解决，信访工作也确实在解答、解决每一个来访群众的问题中向前推进。我们坚持做到当天解决的不拖到明天，小问题由部门负责人和分管领导落实。大问题经街道党委会、党政联系会研究落实。

五、下一步工作打算

1、继续加强与其他部门之间的沟通联系，做好配合与

协作，共同做好信访件处理工作。

2、进一步提高信访干部素质、不断提高新时期信访干部的综合素质和工作水平。

3、继续努力探索把信访问题解决在基层的新路子，努力加强观念创新，树立大信访观念。

4、继续加强重要会议和节日长假期间信访稳定工作，坚持值班和信访情况“零报告”制度，确保通讯畅通。

5、继续严格按照《信访条例》规定，按时限要求认真办理领导的信访批示件和上级信访部门的交办件、转办件，做到程序规范，材料事实清楚。

**预防信访工作总结12**

20xx年，我局的信访工作在信访办的指导下，为切实维护改革发展稳定大局，牢记全心全意为人民服务的宗旨，规范信访秩序、加大督查力度、解决合理诉求，坚持依法办事与按政策办事相合，实事求是与宽严相济相合，解决实际问题与解决思想问题相合，集中整治与建立长效机制相合，力争在较短的时间内，切实解决信访人合理诉求的信访事项，推动了信访工作的进一步开展。

>一、组织领导

1、按照市委、市政府的要求，我局信访工作在市信访领导小组的领导下进行，局成立了由局长任组长，副局长、纪检组长任副组长，各科室负责人为成员的信访工作领导小组。按照“属地管理”和“谁主管，谁负责的原则，抓好组织领导、工作人员、工作经费、依法依政策办事、政策法制教育、依法处置“六个落实”，确保集中整治工作顺利进行，取得实效。

2、搞好分工负责，加强协调配合。局领导小组切实做好这次集中整治活动的综合协调和检查督办。强化对上访处理问题的责任落实，真正做到分工负责。

3、加强对信访工作的领导，主要领导负总责，专班人员具体抓，认真学习贯彻《信访条例》，切实把集中整治活动的各项工作任务和措施落到实处。

>二、主要工作

按照“人要回去、事要解决”和“案事了”的总体要求，做到一级抓一级、层层有人抓、事事有人管、件件有论，确保将进京上访人员及时接回处理、稳控在当地。对于涉法涉诉进京赴省非正常上访人员，按要求履行工作职能，逐人逐件由领导包案，成立工作专班，依法按政策处理。今年主要抓以下几项工作：

一是按照市统一安排，对三八八厂江南工业园“四包”责任单位进行落实，市审计局局长李中标于3月2日主持召开专题办公会，对开展这项工作进行安排部署。确定局成立三人工作专班，按市要求迅速到位开展工作。3月3日，由局总审计师黄金成带领专班人员杨明金、刘昌涛先后到镇、村了解情况，接洽沟通，并到“四包”对象户开展工作。根据对象户反映，该户从事苗圃的生产经营，为响应镇的要求，请人对花木进行了迁移。在落实补偿时，对一亩左右的花木迁移的人工费未进行补偿;同时，对苗圃棚架的补偿标准偏低、对用于插花木树苗的砂未补偿有异议。局工作专班在对农户宣传政策的基础上，对其反映的问题开展了以下工作(1)、对其亩经营地未补偿问题，向有关单位反映核实，符合政策的，进行协调，给予落实。(2)、对苗圃的补偿问题，再进一步摸清情况，进行核实。在此基础上，对生产经营确有困难的，按政策进行帮扶，确保农户生产生活平稳过渡。

此外，市审计局还按照市信访领导小组意见，召开专题会，传达全市处理信访突出问题及群体性事件工作会议精神，制定工作方案，成立处理信访突出问题领导小组及工作专班，集中研究处理非正常上访问题，切实将问题解决在当地，将矛盾化解在基层，确保不出现因工作不落实赴省进京越级上访，切实做到组织领导落实、工作干部落实、工作职责落实、工作经费落实、责任追究落实。具体做到以下几点：

1、建立台帐。按照“属地管理，分级负责”和“谁主管，谁负责”的原则，对市信访领导小组交办的任务逐人逐案核实情况。

2、领导包案。对市领导小组交办的非正常上访人员，逐人逐案由局领导包案，成立工作专班，落实包掌握情况、包解决问题和困难，包教育转化、包稳控管理、包依法处理的“五包责任制”。

3、跟踪报告。严格执行对上访重点对象动态信息“零报告”制度，按市委政法委规定时间及时准确上报。做到人动我知、我知即报，一旦发现有上访苗头，及时跟踪调处，千方百计把问题解决在萌芽状态，把矛盾化解在基层，把人稳定在当地，实行信访工作月报制度，每月按时向信访办报送信访工作统计报表。

4、分类处理。按照市领导小组要求，配合其他部门，实行分层、分类集中排查治理突出信访问题。

5、法制教育。组织专班工作人员，积极配合，参与进行政策法制宣传和思想教育转化工作，促使其端正思想、认识错误。针对一些有非正常上访群众动向，片面理解有关法律、政策，情绪激烈、行为偏执的情况，切实加强思想教育工作，教育、引导他们增强法制观念，学法、用法、守法，以理性合法的方式表达诉求，自觉维护法律尊严和维护社会稳定。

6、联合接访。针对非正常上访人员反映涉法涉诉突出问题，依法履行审计在信访工作中的职能，对市委、市政府交办的信访事项应作审计调查的，及时作出审计调查。形成处理涉法涉诉信访问题的工作合力，切实解决一批老大难案件，真正做到“案事了”。

7、专人接访。市局在二楼设立了信访接待室，办公室安排专人负责来信来访的接待工作，一旦出现信访事项，办公室及时做好首问接访，疑难问题及时向局信访领导小组汇报，依法做好调处工作。

8、立卷归档。对集中整治的每一件信访案件，建立完整的档档案，专人专案专档，做到事实清楚、证据确凿、材料齐全、定性准确、程序完备、处置到位。

>三、今后信访工作打算

1、继续加强对《信访条例》的学习，把学习《信访条例》列入普法的一项重要内容，认真对照条例要求，逐条检查，逐项落实，不折不扣地抓到位，推动基层信访工作全面向前发展。

2、对信访活动中的做法和经验要进行认真总，并使之转化为制度化、规范化的要求，巩固和扩大信访工作成果。

3、加强信访业务工作学习培训，提高信访工作人员处理信访问题的能力。

4、着重围绕交办任务是否完成、处理程序是否合法、认定手续是否完备、处理论是否正确、合理诉求是否得到解决、违法行为是否受到追究、停诉息访的目标是否实现、案上报的条件是否具备等方面，查找问题，弥补疏漏。

**预防信访工作总结13**

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《\_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、辨别信访工作中的真假问题

在工作中要认真区别真假，历史地、辨证地、主次分明地。看干部的一贯表现，保护好真正过硬的干部，不让小人占便宜。并且信访案件，大量反映的是人民内部矛盾，是非抗性的矛盾。我们要在信访工作中坚持把大事化小、小事化了，没事最好。近年来，我们抓住集中处理信访突出问题及事件的机遇，组织信访问题大排查，分别列出多个重点问题，责成驻村干部会同村支两委一起解决，取得了比较好的效果。同时，对这些社会问题，我们要强调及时解决。这类问题，大多是由于在初始阶段处置不当引起的，结果是没事搞成有事，小事搞成大事。所以，信访工作及时协调，在于防、在于疏，而不是单纯地去堵。

四、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。

五、工作中取得的经验

1、处理涉法上访问题，要坚持“三个代表”重要思想为指导，必须按照“立党为公、执法为民”的各项要求，本着维护稳定、促进发展、服务人民的

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！