# 信访工作总结范文8篇

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2025-03-29

*信访是人们在社会经济生活中的现实矛盾反应，我们要努力做好这个信访工作，为我们人民群众造福。下面是小编搜集整理的信访工作总结，欢迎阅读。 信访工作总结 202\_年，在市委、市政府正确领导下，市信访局认真贯彻落实中央和省、市关于信访工作的...*

信访是人们在社会经济生活中的现实矛盾反应，我们要努力做好这个信访工作，为我们人民群众造福。下面是小编搜集整理的信访工作总结，欢迎阅读。

信访工作总结

202\_年，在市委、市政府正确领导下，市信访局认真贯彻落实中央和省、市关于信访工作的一系列决策部署，坚持用群众工作统揽信访工作，强化措施，狠抓落实，全市信访形势持续保持平稳、有序、可控的良好局面。今年以来，全市实际发生到市以上越级访1411起，同比下降15.3%;信访事项按期办理率和群众满意率分别上升2.5个和10.9个百分点，实现了由重数量向重办理、重满意转变。

一、领导重视程度有新提高。

市委、市政府始终把信访工作纳入重要议事日程，制定下发了《关于202\_年全市信访工作的意见》、《关于202\_年领导干部接待群众来访和下访工作的意见》等文件。市委、市政府主要领导及分管领导先后16次对信访工作作出重要批示。市委、市政府先后召开6次专题会议，听取情况汇报10次。各县市区召开专题会议研究信访工作都在6次以上。市县两级领导班子成员带头到基层走访、接待群众来访，分管领导同志直接组织、安排接访下访活动，起到了很好的带动作用。

二、体制机制创新稳步推进。

进一步畅通信访渠道，继续完善信、访、网、电和信访代理站五位一体诉求表达形式，确保群众话有处说、冤有处诉、事有人管。在XX县召开了爱民便民、畅通群众诉求渠道现场会议，大力推行XX县阳光信箱、绿色邮政的做法。建立信访与调解联动机制，在XX市召开全市建立信访与调解联动工作体系经验交流现场会议，推动建立信访调解与人民调解、司法调解、行政调解 四位一体、整体联动的社会矛盾纠纷大调解工作体系。积极推广XX县三包一联工作法，并在全省予以推广，XX县在全省直接联系群众做好信访工作电视会议上作了典型发言。建立定期分析研判机制，定期召开全市信访局长会议总结工作经验、分析存在问题、提出意见建议，解决农民工工资、依法治理信访行为等意见建议得到市领导充分肯定。充实完善信访工作责任目标和通报考核机制，下发了《关于进一步落实信访工作责任制的意见》，充实完善并修订印发了《全市202\_年信访工作目标管理考评计分标准》，对通报制度进行改革，推动各级各部门将更多精力转移到信访事项事要解决上来。

三、基层基础工作进一步加强。

坚持矛盾纠纷排查化解，开展排查13次，排查矛盾纠纷3922件，处结率达到100%，群众满意率达87.8%。深入推进两提升两降低工程，全市进京到省来市上访事项群众满意率达到40.5%，比年初提高7.1个百分点。深入推进领导干部接访下访，严格实行领导干部接访四单一记录制度，及时调度案件办理情况，强化跟踪督办，推动了信访事项的有效解决，领导干部接访事项群众满意率达87.6%。全面开展网上信访办理工作，自7月份国家信访局全面放开网上受理群众诉求内容以来，及时做好受理、办理、答复等工作，确保群众诉求得到合理解决，到期群众网上投诉事项255件，处结率达91.4%。

四、重点信访事项集中治理取得明显成效。

开展信访积案攻坚活动。通过现场督导、重点调度、集中会诊等措施，加大督促指导力度，全力推动事要解决和案结事了。交办的247件信访积案已全部办结。开展非正常上访专项治理活动。对62件重点非访案件进行交办、督办，严格落实五个一措施，采取各种手段限期化解。加大进京上访人员集中劝返力度，先后两次组织各县市区和市直有关部门组成工作组进行集中劝返。党的十八届三中全会召开前期，省联席办对重复进京非正常上访重点市进行了约谈，我市是为数不多的没有被约谈市之一。开展重复信访专项集中治理活动。交办的33件重点重复信和34件重复信访事项得到了有效化解。

五、重点敏感时期信访工作成效显著。

全国、全省两会及9.26济南中院审判薄熙来案件期间，特别是党的十八届三中全会期间，及早部署、强化措施，实现了五个不发生的目标。强化信息预警工作，严格落实24小时值班制度和零报告制度;对排查重点群体重点人员全部落实稳控措施;进一步加大各级领导干部公开接访密度和频次。

六、信访干部队伍素质进一步提升。

认真组织开展信访干部队伍建设年活动。组织集中学习28次，每名干部撰写读书笔记都在2万字以上;认真落实党员干部联系服务群众制度，每名机关党员联系5名农村党员和5名普通群众,在服务群众中增强了群众观念和服务意识;自觉树立责任意识、廉洁意识，维护了信访干部良好形象。

信访工作总结

我局 年度的信访维稳工作在县委、县政府的正确领导下，在县委群众工作局、县信访局、县法制办、县综治办的指导和帮助下，针对本局工作实际，我们认真贯彻了稳定压倒一切的工作主导思想，上下齐心，层层抓好目标管理责任制的落实，采取有效措施，积极排查、防范、化解各种矛盾和问题，确保了本局和联系乡的各项工作顺利开展。

一、取得的主要成效

(一)一年来，全局没有出现刑事案件、重大责任事故和邻里纠纷。全年仅 市长热线转交信访案件一件，在短时间内得到了妥善解决，确保了局内的安全、稳定，确保了全国两会和奥运会期间信访、稳定工作，确保了零进京、零赴目标实现。。

(二)法制宣传和教育进一步深入人心，依法办事的理念得到了进一步增强。今年在财政财务收支、工程投资、经济责任等100个项目审计时，对查出的违纪违规问题依法做出了处理、处罚，无一行政复议和行政诉讼案件发生。

(三)确保了联系的乡镇社会稳定和一方平安。一年来在对所联系的乡排查出矛盾、纠纷10件，局领导亲自带队深入村社调查，与乡党、政领导共同研究解决办法，通过努力化解各种纠纷和矛盾，没有出现群体上访事件。确保了社会稳定和一方平安。

(四)干群关系得到了进一步密切。我们意识到社会维稳工作无小事，重在抓防范，关键在基层。为此在局党组书记的带领下，对所联系的乡慰问了10多位老党员，发放慰问金1000多元，得到了干部群众的好评。在局经费紧缺的情况下，为村支部活动室建设帮扶20000元建设资金，并聘请高级农艺师对该村农民进行了农业技术培训，促进农业产业结构调整，密切了干群关系，促进了社会和谐和稳定。

二、具体做法

一是严格落实领导责任制，明确工作职责。局党组书记、局长同志为全局信访、维稳、安全工作总负责人，分管领导局党组成员同志具体负责信访、维稳日常工作，其他领导小组成员实行一岗双责，各股室负责人为各股室信访、稳定工作第一责任人。做到了信访、维稳、安全工作常抓不懈形，形成一级抓一级，层层抓落实的维稳信访工作格局。

二是落实信访事项首办责任制。我局全面推行信访事项首办责任制，严格法定程序，严格规定办理，严禁作风粗暴、方法简单，杜绝矛盾激化、事态扩大，切实解决信访问题。

三是抓好矛盾纠纷排查。我局领导充分认识到抓好排查工作，对于化解不稳定因素至关重要，在矛盾源头上狠下功夫，时刻做到在矛盾纠纷的排查方面一抓到底。坚持定期开好矛盾纠纷排查会议，坚持开展节假日、重大政治活动等敏感时期的专项排查调处活动，坚持开展重点排查，建立台账。认真做到在思想上决不能存一丝侥幸;工作上决不能有半点疏漏;范围上决不能留一点死角。

四是切实解决群众反映的问题。我局长期重视信访工作，对群众反映的所有问题都认真研究，做到了诉讼合理的问题及时解决，诉讼无理的及时教育，行为违法的及时处理，生活困难的及时帮扶。通过重信重访、一访一办、息讼息访，及时化解、稳控了群众所反映的问题。

五是畅通信息渠道，确保信息掌握到位。在全国两会和奥运会期间，按照上级要求，结合我局的实际情况，严格值班、报告制度。实行领导信访值班制。从二月二十九日起，我局领导实行每日信访值班制，由7名局领导班子成员轮流值班，每班实行24小时制，随时掌握信访信息。实行信息日报告、零报告制度。安排专人准时向信访局汇报信访情况，做到了不迟报、不漏报。

六是采取不同形式开展法制教育，主要宣传《审计法》、《内部审计条例》、《公务员法》、《治安处罚法》、《行政处罚法》、《国家赔偿法》、《计划生育法》、《保密法》等法律、法规，使普法教育在我局得到较好地落实，职工教育面达到了100%，增强依法办事的法制观念。

信访工作总结

202\_年，市民政局始终坚持以学习宣传《信访条例》为重点，认真贯彻落实市委、市政府和市信联席关于信访工作的工作部署，结合工作实际，解决民生、维护民利，严格落实信访工作责任制，扎实开展矛盾纠纷排查调处活动，全力化解社会矛盾，有力地维护了群众的合法权益和社会稳定。现将市民政局202\_年信访工作总结如下：

一、信访、建议、提案办理工作扎实推进

今年共承办人大建议3件，政协提案7件，全部按要求办结，代表委员满意率100%;网上25件、领导批示件10件、群众来信6件，共受理群众来信来访41件，受理的41件(次)来信来访已办结，使100%的矛盾化解在了基层，初信初访的一次性办结率达到100%，做到了件件有着落，事事有回音，群众满意度颇高。与去年相比，今年信访态势总体平稳，信访总量同比减少。信访反映的问题主要有以下方面：一是优抚工作方面，原参试部队人员要求提高待遇;军队复员干部和下岗志愿兵要求享受军队转业企业下岗干部解困待遇;二是基层组织治理方面，村居换届选举方面对选举工作存在异议;三是窗口服务方面，婚姻登记和社团办证时，因法定手续不齐等因素无法办理而极端上访的;四是社会服务方面，殡葬陋习扰民等问题。

以上信访事项均已办理完结，并与信访人建立了良好的联系沟通关系。

二、扎实工作措施，做好信访维稳工作

一是强化宣传教育，提高思想认识。以科学发展观为统领，深入贯彻《信访条例》，及时组织干部职工传达了有关信访工作会议、文件精神，使全局上下对信访工作要求以及《信访条例》内容实质有了全面深刻理解和掌握，进一步增强了做好信访工作的自觉性和责任性。结合基层政权建设，对农村基层群众开展了《信访条例》和各项民政政策的宣传教育，既保障了群众的知情权，又增强了广大群众的法律意识，提高了群众运用正常渠道反映自己诉求的能力，有效维护了农村社会稳定。

二是强化工作责任，狠抓任务落实。年初，我们结合实际修订完善了《都江堰市民政局信访工作制度》，制定了《领导干部接访下访活动工作方案》，就领导信访责任、首问责任、办理责任、责任追究、督查检查等重点环节做了明确具体规定。全局结合学习实践科学发展观活动机遇，建立领导挂牌接访制度，并坚持将信访工作与民政工作同研究、同部署、同检查、同落实;坚持实行领导信访接待日制度，主要领导带头阅批来信，带头接待群众来访，带头解决疑难信访问题;分管领导围绕各自分管工作，协调处理重大疑难信访问题，督促反馈办理结果;科室负责人主动配合化解矛盾，帮助解决来访群众实际困难。全局上下形成了主要领导负总责，分管领导主要抓，业务科室具体抓，一级抓一级，层层抓落实的民政信访工作格局，有效带动和促进了工作任务的全面落实。

三是狠抓排查调处，及时化解矛盾。为维护社会秩序稳定，我局就全市民政系统维护社会稳定工作进行了周密安排部署，要求各基层民政工作要全面深入开展矛盾纠纷排查调处工作。我局坚持将军队涉军维稳工作作为信访工作的重中之重，一方面高度关注、严加防范。按照属地管理的原则，对涉军人员建立了信息档案库，对重点对象和苗头性信访动态实行严密监控。另一方面想方设法、排忧解难，为他们解决实际困难。

四是强化监督，及时反馈。一是对局机关受理和上级部门转办的信访案件，逐一登记备案，跟踪督办，季度检查，半年审查，提出督办意见。二是对各基层民政工作落实情况进行监督，抓好调查反馈;三是按要求和程序向市委、政府领导汇报、向信访局反馈信息和工作动态，主动接受市委、市政府和信访局的监督指导。信访局工作总结五是破除殡葬陋习，厉行节俭办丧。最近几年，丧葬陋习扰民现象严重影响了城乡群众正常生活，严重破坏了我市城乡环境综合治理成果，老百姓反映很大。

在市委、市政府的领导下，由都江堰市民政局牵头对我市范围殡葬服务从业人员、电子礼炮车、非殡葬专用车接运遗体等情况调查摸底。召开了各类人员代表座谈会，征求治理工作的意见和建议。拟定了《关于规范殡葬活动的通告》、《文明殡葬须知》、《给殡葬服务从业人员的一封信》、《文明殡葬服务承诺书》、《殡葬服务从业人员公约》和文明殡葬宣传标语等宣传资料。并制定了《都江堰市治理违规殡葬行为和殡葬陋习工作方案》和以都江堰市人民政府办公室名义下发了《关于印发治理违规殡葬行为和殡葬陋习工作方案的通知》。4月23日，全市动员大会召开后，治理违规殡葬行为和殡葬陋习工作正式进入宣传阶段，通过都江堰电视台、《都江堰快报》、悬挂横幅、张贴公告、农村广播、农信通、村务公开栏、发放宣传资料等开展了形式多样的宣传活动，扎实做好了宣传、教育、引导工作。5月24日起，由市民政局牵头全面负责违规殡葬行为和殡葬陋习治理工作，联合公安、交通、城管、环保组成执法组进行了为期15天的集中联合执法活动，采取现场取证、教育为主、事后处罚的方式对极个别还在经营的客货混装、非法接运遗体灵车业主进行教育和警告。

至目前为止，都江堰市治理违规殡葬行为和殡葬陋习工作取得实质性成效，不文明殡葬行为和陋习得以有效改善，节俭办丧、文明殡葬已深入到全市城乡老百姓的心中，为文明城市建设、国际旅游城市建设做出了积极贡献。

三、存在的问题及下一步工作打算

我局信访工作在市委、市政府及市信访局的大力支持指导下，在全市民政系统干部职工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但客观地分析，也存在着一些不容忽视的问题：一是需救助的层面比较大，潜伏的信访问题依然存在。二是由于政策的连续性以及民政职能职责的局限性，群众所反映的一些问题形成根源复杂、涉及面广，矛盾尖锐，处理难度不断加大。对于这些问题，我们将积极主动汇报，认真分析研究。

下一步，我们将紧紧围绕服务全市经济社会发展为目标，以切实解决民生、落实民权、维护民利为要务，集中抓难点、突出抓弱点，推动民政信访工作再上新台阶，再创新业绩。

信访工作总结

202\_年，在\*\*\*委\*\*\*政府的领导下，在\*\*\*信访局的指导和帮助下，我局紧紧围绕全面落实科学发展观，践行三个代表重要思想，结合我\*\*\*社会保障工作现况和发展方向，切实部署落实好信访工作，截至目前，共受理信访事项 件，其中\*\*\*委\*\*\*政府、市人社局、\*\*\*信访局转办 件，网络回帖 件，信访代理办结和处理回复率 ，实现全年无群访、越级访，现将我局202\_年信访工作开展情况和202\_年计划安排汇报如下：

一、202\_年信访工作开展情况

(一)加强领导，强化责任

严格按照《信访条例》和相关文件精神，紧紧围绕促进经济发展、维护社会稳定大局，干部职工统一思想，明确责任，将信访工作作为一项重要工作纳入到全局工作议程。根据人员变动，及时调整综治信访工作领导小组，定期召开信访工作会议，对新形势进行研究，对具体工作进行安排部署，有效地杜绝了群访、越级访、重复访等发生。

(二)建立健全信访工作管理机制

1、完善服务大厅值班长制度。安排各部门负责人在社保服务大厅进行值班接访，现场解答群众咨询，引导服务对象办理社保业务，及时化解窗口工作人员与服务对象之间矛盾，避免群众反映问题复杂化和扩大化，有效地减少了因社会保障问题引发的信访。

2、建立健全首接办结制度。简化群众信访问题解决程序，细化信访事项处理流程，提高信访事件处理、办结和信息反馈效率，提高群众满意度，避免重复访、越级访的发生。

3、加强重大事项评估制度落实。制定了《关于明确\*\*\*社保局重大事项社会稳定风险评估工作评估主体的通知》，明确了评估事项、评估责任，及时发现存在重大矛盾纠纷隐患的事项，并及时做好调研、制定应急预案等工作，防止矛盾纠纷发生和扩大，提高应急效率和处置力度。

4、严格举报投诉处罚制度。信访接待、受理、办结、回复实行责任制，严格做到登记受理不缺位、调查处理不拖沓、总结回复不延时，公布投诉咨询电话，确保与群众联系通畅。

5、完善信访事项登记回访制度。对涉及重大事项的信访事项，信访件、信访人基本信息、处理结果、回复件进行登记保存，并在办结后对信访人进行电话回访，必要时处理部门可约见信访人。

(三)强化措施，严抓落实

信访工作中，我局要求经办人员以热情接待，认真办理，及时反馈的服务态度，切实提高信访事项处理效率，确保信访人员满意程度，提升信访工作质量。

1、做好社会保障工作，信访源头预防到位。一是积极开展社保政策法规宣传，通过发放宣传资料和基层开展宣传等方式，让群众懂得法律、明白政策;二是认真落实社会保障政策，开展社保经办人员业务培训，保证各项工作按规章制度办理。

2、增强服务意识，信访工作制度落实到位。一是要求社保经办人员强化服务意识，对来前来办事的群众要热情周到;二是落实信访责任制、舆论处罚制、首接办结制等行房制度;三是将信访工作纳入到各部门和个人的考核当中。

3、加强纠纷排查，信访举报处置到位。一是开展矛盾纠纷排查工作，定期对各项工作开展矛盾纠纷隐患排查，及时发现问题，解决问题;二是明确信访责任，规范信访事项处理程序，确保信访工作不拖沓，及时处理和反馈。

二、202\_年工作计划

(一)继续加强对信访工作的领导，落实各项责任制度。继续将信访工作纳入到202\_年重要工作当中，定期召开信访工作和矛盾纠纷排查会议;进一步强化工作责任制，落实责任追究制;落实好陪同\*\*\*党政领导接访工作，协调配合相关单位对群访群体性事件处置工作。

(二)继续加强信访工作基本建设，提高来信、来电、来访处理效率。进一步建立健全信访管理各项制度，健全机构和网络建设，规范工作程序，完善档案资料收集整理;坚持领导批阅来信制度，加快信访案件查办速度，提高办案质量和结案率。

(三)继续强化各项工作隐患评估，控制群访和越级访、重复访发生。继续落实重大项目或重大决策出现前要进行评估，对存在矛盾纠纷隐患的是想要做到有调研、有讨论、预案。

(四)继续推进信访工作管理创新。坚持以群众工作为统揽，创新信访工作管理机制，提升整体服务质量，推进我局信访工作建设。

信访工作总结

今年来，我镇以科学发展观为指导，把信访工作作为维护社会稳定、构建和谐社会的重要举措，牢记服务宗旨，健全工作制度，认真解决群众合理诉求，及时化解信访问题和矛盾纠纷，为促进XX经济社会又好又快发展作出了积极努力。

一、党政重视，制度健全，形成合力

加强工作领导，充实信访部门力量。镇党委建立健全信访工作领导小组，由党委书记任组长，班子成员责任明确、层层落实，切实加强了信访工作领导。根据信访工作发展形势的需要，调整充实了信访干部。除党政办主任兼信访员外，并明确一名副主任科员担任信访专干。各村、各部门单位也按镇党委要求设立了信访办公室，并明确党支部书记任信访专干。加大工作力度，形成部门齐抓共管的良好局面。

建立健全制度，形成信访工作合力。全面落实领导接访、定期下访、跟踪回访和信访信息报告等工作制度，采取的具体办法是：党政领导负责1-2个村，公开手机电话，无论所在的村召开什么会议，特别是党员组长会、村民代表会、议事代表会议，党政领导亲自参加，向人民群众通报思路、目标、举措，承诺办好本年度的大事、实事。配备站所长负责的1-2名联村干部，制成小卡片，发放到千家万户，凡是村民要办流动人口证、土地使用证等，先与联村干部联系，避免老百姓到镇机关办事走空路，XX每年的5000我流动人口证和600户建房手续及时送到村民手中。

对待群众问题是这样，对待涉军群体我们也从不懈怠，XX全镇复退军人共有1789人，涉及抗美援朝、自卫还击、北京平暴、二次参战等多种对象。各类群体相互联络，大有一触即发之势。然而，我们在做具体工作中，坚持了如下几条：一是每年召开座谈会，向他们通报经济和社会发展中所取得的成绩，特别是在改革开放中退伍军人中的优秀代表。二是灌输无论现役军人和退役军人，任何时候都要做我们最可爱的人。三是庄重承诺，自国务院至XX市各类制定的涉军规定及待遇，XX一分钱不打折扣。四是坚持慰问金不是补偿金，是党委政府的一种关注和厚爱，不能以钱的多少论情感。五是对确有生活困难的对象给予相应的帮助和支持。

二、牢记宗旨，认真接待，息访息诉

我们牢记服务宗旨，切实履行职责。日常工作中要求机关干部有一张笑脸、一声请坐、一杯清茶、一句问询，认真接待群众来信来访。通过政务公开栏，将信访工作程序、工作规则、首问首办责任制度等全部向广大人民群众公开。充分调动全镇党员干部积极性，通过他们向人民群众宣传党的路线、方针、政策，广泛征集群众的意见和建议，及时反馈社情民意，关注群众的思想动态，做好群众思想教育和引导工作，及时发现和化解矛盾。狠抓信访责任制的落实，不断提高信访工作质量，切实做到件件有着落、事事有回音。小事及时化解，大事迅速介入。如XX医疗事件，出现了病死、瘁死等十分复杂的案中案，书记、镇长、政法书记第一时间到达现场处置，疏散群众，维护秩序，引导教育有条不紊，既澄清了事实，又化解了矛盾。在处理该医疗事件信访过程中，XX镇党委政府的作法是：一是沉着应对，迅速召开领导班子和干部职工会议。二是明确分工，由政法书记调处患者死亡之事，由镇长带队赶赴XX处置死者遗体。三是当机立断，针对江西XX家族100号人准备大闹一场的紧急情况，控制挑头人物，打击造谣滋事的对象，做好教育软化工作。四是事后回访，晚上九点多钟，镇长陈建政同志出现在死者家属家里，进一步阐明法律依据和程序，表明观点和态度，同时进行慰问。五是公开真相，在相关村组、相关区域召集相关人员开会通报情况，发挥社会舆论作用。我们这样做，收到的效果是：既依法依规明确了有无责任，又合情合理地解决了可能引发的群体性事件，同时实现了事半功倍。

我们从解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手，集中限期解决一批信访突出问题，进一步落实属地原则，息访息诉。如原湖南省XX磷肥厂属省国有企业，企业改制后，1000余名下岗职工生活存在暂时的困难，14年曾多次群体上访省委省政府。鉴于该企业属XX市管，XX无权干涉，厂矿虽在XX，政府干部却从未接触，人员生疏，同时部分职工生活困难，工作难度非常大，很难找到切入点。一段时间，严重困扰了XX镇党委政府。8次上访中，镇党委书记直接到省会接了6次，可就在多次的接触中，以他的真诚、坦率、实事

求是，或许感动了他们，以至于包括几个牵头的，把心里话开始向我敞开。经过多方努力，特别是市领导的极大关怀，使事态得以平息。我们主要做了如下几件事：

一是分成3个组深入职工家庭逐户进行调查，对目前生活有困难的92户、163人落实并提高低保待遇。

二是政府承诺对破旧房屋进行维修。

三是调整工厂班子成员，规范生产秩序。

四是招商引资，扩大生产，增加就业。

五是争取项目，落实廉租危改资金，从职工的基本生存与生活抓起，从而维护了社会大局稳定。

改革、发展、稳定是时代赋予我们的责任，我们义不容辞。在人民群众来信来访中，我们已做了一些力所能及的工作，但与市委市政府的要求相比，与兄弟单位的工作相比，我们深知还存在较大的差距，但我们有理由、有信心、有决心确保一方社会稳定，促进XX健康快速发展。

信访工作总结

全区信访工作在地委、行署和林管局的正确领导下，在省办的具体指导下，以三个代表重要思想为指导，大胆创新，与时俱进，以解决人民群众实际问题为出发点和落脚点，努力提高信访工作效率和质量，通过各级党委、政府部门的共同努力，信访问题大多化解在基层，为全区的经济建设和社会稳定做出了积极贡献。

20xx年全区信访部门共接待受理群众来信来访6992件次，其中受理群众来信515件次，接待群众来访6477人次;发生群众集体上访202批次4064人次;地区信访办接待群众个人来访173件次269人次，比去年同期142件次218人次，分别件次上升21.83%,人次下降23.39%;接待群众集体上访69批次1120人次，比去年同期78批2817人次分别下降11.53%和60.24%。

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、实践三个代表的具体体现，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。

二是在《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。

二、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。

1、开展集中处理进京到省上访问题会战工作。地委、行署、管局对信访会战高度重视，分别召开了地委常委会议、地区信访领导小组会议及全区开展集中处理群众进京到省上访问题会战动员大会。各县区(县级企业)及地林直各单位也迅速行动，先后召开常委会(党委会)或县(区局)长办公会议，研究部署本地、本部门的会战工作。

一是做好矛盾排查和包案工作。在会战中，我们将矛盾排查工作放在首位，将排查范围扩大到20xx年以来的不稳定因素，除省办下交的17件案件外，地区又确定了45件自查案件，同时对省办下交的17件案件分别确定一名地级领导和一名县级领导包案，对自查的45件案件也做到分别由县级、科级两级领导包案，62件疑难信访案件全部实行一案双责制。要求每位领导要切实负起责任，对所包案件必须亲自受理督办，直至案件能有最终结果。为加大会战工作透明度，对会战工作利用新闻媒体进行公开报道，给群众知情权，为群众监督创造条件。

二是党政主要领导亲自攻坚克难，全力做好调查处理工作。面对会战中上访老户多、问题解决难和稳控工作难度大的复杂情况，各级党政领导亲自挂帅，深入基层，本着倾斜解决、就地稳定的原则，在62件信访问题中筛选出五个方面难点问题，如老知青工群体访、呼中区迁居长兴岛人员落户问题、事业转制分流人员中退休人员的福利待遇和省办下交某某上访问题，及时分别提交地委常委办公会和专员局长常务会议进行了研究解决。在呼中区长兴岛上访案件的处理中，地委副书记魏文彦同志亲自包案，地委常委、地区政法委书记张赋同志亲自带领由公安局、信访办、呼中区的有关人员组成的工作组，深入到辽宁省瓦房店市和长兴岛镇，与当地有关部门具体协商解决呼中赴长兴岛人员的落户问题。据不完全统计，会战中全区共投入438万元资金，重点解决了上述五个方面的难点问题。

三是加大会战督查工作力度。会战期间，地区督查组深入基层单位对重点疑难案件进行督查督办，对8起调处不到位的信访案件责任单位和责任人给予通报批评，诫免谈话20人次，对无理取闹上访人行政拘留9人，公安训诫2批37人次。

四是信访工作长效机制得到进一步充实和完善。为了加强信访工作责任制的落实，各地、各部门创造了一些好的经验和作法，如加林局的一案双责、一责三挂钩、加区的五个到位、呼中区的社区联包保稳定、松岭区的对特殊困难群众从关心生活入手保稳定的一些作法，有利推动了会战工作的顺利进行。通过会战，我区进京到省上访件次比去年下降9.6%,人次下降59.95%。

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92.59%。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。

二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。

三、畅通信访渠道，努力为人民群众办实事

全区各级党委和政府，采取各种措施畅通信访渠道，正确处理改革、发展、稳定的关系，把信访问题的解决作为实践三个代表的具体体现，努力解决人民群众实际问题。

一是继续推进信访工作触角延伸，地、县(区)、乡(镇)、村(社区)和企业的群众信访工作网络已基本健全，使群众的信访问题层层有人管、有人问，保证人民信访权利的顺畅上达。

二是坚持抓早、抓小、抓了的原则，变群众上访为主动下访，认真做好矛盾排查，把问题解决在萌芽状态，避免和减少三访发生。今年三月，通过排查得知呼玛、韩家园两金矿近百名职工，因按照国家政策将限时封矿后要求解决生活出路等问题，欲越级集体上访。地委、行署根据信访部门的排查情况，及时请示上级，制定切实可行办法，解决了两矿职工的生产生活实际问题。地区电力工业局在得知古莲河煤矿部分职工因要求解决一次性安置职工的白条子工资问题酝酿上访，便立即组织调查组，从购煤款中预付70多万元，兑现白条子工资，切实解决了职工的生活困难。

三是继续推行党政领导信访接待日制度。全年，共有地级领导25次到地区信访办值班接待上访群众，直接解决信访问题52件。如：1月19日啤酒厂原职工因欠发工资和养老保险等问题进行上访，行署副专员、管局副局长李廷祥同志在领导信访接待日上两次接待他们，接待后与相关部门协调及时解决了他们的问题。四是加大专员信访电话的工作力度。全年办结省长信访电话办会室交办事项16件，直接办理专员信访电话231件，二级网络单位共受理群众话访事项345件。今年将专员信访电话接待情况由每月上报一次改为每天上报一次王专员，王专员亲自阅批，加快了信访问题的调处速度，加大了信访问题的解决力度。200\*年3月20日，内蒙古自治区居民王某拨打专员信访电话反映：他的货车拉雪糕棍经过我地区新林区塔源林场检查站时被罚款1300元，未开罚款收据。我办对此话访事项向新林区进行了交办。经查，王某反映的问题属实。新林区资源科认为，工作人员罚款处理数额得当，但未开罚款收据违反了有关工作制度和有关法规。

为了严肃林政纪律，整顿行业不正之风，对两名林政工作人员做出了处理：

1、调离林政工作岗位;

2、各罚款200元;

3、写出书面检查。

并对新林区各检查站通报此处理决定。20xx年5月14日，宾县居民魏某等三人拨打专员信访电话反映：5月13日下午，话访人等人通过韩家园林业局三间房检查站时，由于他们身上带有烟火，并且三人都没有防火通行证，因此被检查站工作人员付某等人罚款400元，未开罚款收据。对此话访事项，我办对韩家园林业局进行了交办。经调查，三间房检查站工作人员对话访人等人的处罚是依据《大兴安岭地区森林防火管理办法》的规定进行的。但是，三间房检查站工作人员擅自提高了罚款金额、没有给话访人开具罚款收据的行为违反了工作规定。因此，韩家园林业局决定给予三间房检查站站长牟善宏警告处分;给予付某调离工作岗位处分;多余罚款退还话访人。这两件话访事项的快速、圆满地解决，对外树立了我区的良好形象。行署44号楼住户马某代表行署44号楼64位住户拨打专员信访电话反映：该楼是由地区财政局、审计局、地区防火办、商业局、交通局(交警大队)、文化局、物价局、地区总工会共八家单位于1986年建造，一直以来该楼的供热和维修都由地区房产处负责，但是在200\*春，该楼的供热管道损坏，房产处没有维修，话访人认为目前快到供热期了，如再不修理将影响今冬供热。我办向地区行署专员王忠林进行了汇报，王忠林专员对此事进行了交办，具体事项由行署副专员李廷祥进行协调办理，并由财政补助50%，余下部分由住户所在单位根据户数(平方米)进行均摊，及时解决了该楼住户的供热问题。五是继续开展创建信访文明接待室活动。我办不断改善接待室的环境设施，增加了多项便民措施，接待时采用文明用语，做到来有迎声、问有答声、走有送声，对行动不方便的上访人及时打车送回，对一时无法回家的主动购买午餐。尽百分之百的努力做到当日事、当日受理完毕、一次性解释调节完毕，对急、难、特的上访问题及时与相关单位协调，协调不了的立即用《要访专报》直送相关地区领导，跟踪督办直至彻底解决。20xx年我办接待科被省办评为信访文明接待室光荣称号。

四、加强民主政治建设，及时反映社情民意，不断推进依法治访工作。

为加强民主政治建设，充分发挥信访了解民情、反映民意、集中民智的重要作用。一是发挥信访工作在民主决策、民主监督和民主管理中的作用。全年收集信息398件，整理编发55期;征集人民237条，报送省办17件。我们一方面通过信息渠道及时反映问题。如《关、停、破产、转制企业职工的遗留问题应引起重视》、《红村农民土地春耕问题亟等解决》、《老楼区水暖系统改造》等信息，引起各级领导高度重视。另一方面加强人民建议征集工作，立足于紧紧围绕林区经济发展建设，群众生产生活、文化建设、医疗卫生、城市管理等方面进行建议征集，向领导机关尽可能多的提供有参考价值的、可成果转化的人民建议，集人民群众的智慧于林区发展建设之中。如《中学应开展远程教育》、《完善健身设施、倡导全民健身》、《非国有

企业负责人当选政协委员应进行社会保险缴费情况的资格审查》、《加强草原管理势在必行》等一些建议。二是认真学习、宣传贯彻信访法规，严格执行国务院《信访条例》。各县区制定了各科信访工作制度，并将信访法规、制度，编成册下发到各基层单位。《黑龙江省信访工作条例》颁布后，在全区掀起了学习热潮，并以会代训对基层信访工作人员进行培训。三是维护正常的信访秩序，引导群众依法有序信访。塔河县进一步建立和完善了8项工作机制;呼中区制定了《呼中区群众逐级依法信访程序图》，并实行信访基层单位领访制。

五、提高信访干部素质，不断加强信访部门自身建设。

1、全面领会十六大精神，通过开展两风建设活动，不断提高信访干部素质。在两风建设中，我们从强化职工的学习教育入手，重点学习了十六大精神，\*\*\*\*\*\*同志关于坚持两个务必优良传统的重要讲话等学习内容，使职工学习教育面达100%，为解决在两风建设上存在的问题，我们制定了工作方案，发放征求意见表17份，查摆出5条工作作风方面的不足，进行深入整改，制定出整改措施5条，建立健全规章制度4项。为不断提高信访干部政治和业务素质，结合创建学习型机关活动，我们开展了素质教育活动，其内容是：树立两个新形象：即全心全意为人民服务的公仆形象和密切党群、干群关系的窗口形象。打造三种能力，即文字综合能力、口头表达能力、办事协调能力。发扬一种作风，即当日事、当日毕的雷厉风行。塑造一种精神，即任劳任怨、拼搏不息的精神。强化一个意识，即创先创优意识。

2、信访部门办公自动化水平得到提高。各县区均对信访部门的能力建设非常重视，加大对信访部门的投入，全区信访部门基本配齐了电脑、传真机和打印机等办公设备，在机构编制较紧的情况下，努力向信访部门倾斜，保证了全区信访工作的顺利开展。

总结全年的工作，我们确实取得了很好的成绩，为维护社会稳定，促进全区发展做出了贡献，但同时也应看到我们工作中仍存在的问题和不足：

一是有些地方和部门领导对新形势信访工作的重要性认识不足，工作乏力。

二是个别单位和部门开拓创新意识不够，工作作风和方式方法不能适应新形势、新任务的要求。

三是群体上访出现跨区域、跨行业串联上访的现象。

在明年的工作中，我们将继续实践三个代表重要思想，面对前进道路上的困难和挑战，要增强政治意识、大局意识、责任意识、忧患意识，努力探索新形势下信访工作的新思路、新举措、新办法，以为人民群众解决实际问题为着眼点，以维护全区社会稳定、促进经济发展为目标，继续做出我们的新贡献。

202\_年信访工作总结

今年来，我镇以科学发展观为指导，把信访工作作为维护社会稳定、构建和谐社会的重要举措，牢记服务宗旨，健全工作制度，认真解决群众合理诉求，及时化解信访问题和矛盾纠纷，为促进XX经济社会又好又快发展作出了积极努力。

一、党政重视，制度健全，形成合力

加强工作领导，充实信访部门力量。镇党委建立健全信访工作领导小组，由党委书记任组长，班子成员责任明确、层层落实，切实加强了信访工作领导。根据信访工作发展形势的需要，调整充实了信访干部。除党政办主任兼信访员外，并明确一名副主任科员担任信访专干。各村、各部门单位也按镇党委要求设立了信访办公室，并明确党支部书记任信访专干。加大工作力度，形成部门齐抓共管的良好局面。

建立健全制度，形成信访工作合力。全面落实领导接访、定期下访、跟踪回访和信访信息报告等工作制度，采取的具体办法是：党政领导负责1-2个村，公开手机电话，无论所在的村召开什么会议，特别是党员组长会、村民代表会、议事代表会议，党政领导亲自参加，向人民群众通报思路、目标、举措，承诺办好本年度的大事、实事。配备站所长负责的1-2名联村干部，制成小卡片，发放到千家万户，凡是村民要办流动人口证、土地使用证等，先与联村干部联系，避免老百姓到镇机关办事走空路，XX每年的5000我流动人口证和600户建房手续及时送到村民手中。

对待群众问题是这样，对待涉军群体我们也从不懈怠，XX全镇复退军人共有1789人，涉及抗美援朝、自卫还击、北京平暴、二次参战等多种对象。各类群体相互联络，大有一触即发之势。然而，我们在做具体工作中，坚持了如下几条：一是每年召开座谈会，向他们通报经济和社会发展中所取得的成绩，特别是在改革开放中退伍军人中的优秀代表。二是灌输无论现役军人和退役军人，任何时候都要做我们最可爱的人。三是庄重承诺，自国务院至XX市各类制定的涉军规定及待遇，XX一分钱不打折扣。四是坚持慰问金不是补偿金，是党委政府的一种关注和厚爱，不能以钱的多少论情感。五是对确有生活困难的对象给予相应的帮助和支持。

二、牢记宗旨，认真接待，息访息诉

我们牢记服务宗旨，切实履行职责。日常工作中要求机关干部有一张笑脸、一声请坐、一杯清茶、一句问询，认真接待群众来信来访。通过政务公开栏，将信访工作程序、工作规则、首问首办责任制度等全部向广大人民群众公开。充分调动全镇党员干部积极性，通过他们向人民群众宣传党的路线、方针、政策，广泛征集群众的意见和建议，及时反馈社情民意，关注群众的思想动态，做好群众思想教育和引导工作，及时发现和化解矛盾。狠抓信访责任制的落实，不断提高信访工作质量，切实做到件件有着落、事事有回音。小事及时化解，大事迅速介入。如XX医疗事件，出现了病死、瘁死等十分复杂的案中案，书记、镇长、政法书记第一时间到达现场处置，疏散群众，维护秩序，引导教育有条不紊，既澄清了事实，又化解了矛盾。在处理该医疗事件信访过程中，XX镇党委政府的作法是：

一是沉着应对，迅速召开领导班子和干部职工会议。

二是明确分工，由政法书记调处患者死亡之事，由镇长带队赶赴XX处置死者遗体。

三是当机立断，针对江西XX家族100号人准备大闹一场的紧急情况，控制挑头人物，打击造谣滋事的对象，做好教育软化工作。

四是事后回访，晚上九点多钟，镇长陈建政同志出现在死者家属家里，进一步阐明法律依据和程序，表明观点和态度，同时进行慰问。

五是公开真相，在相关村组、相关区域召集相关人员开会通报情况，发挥社会舆论作用。我们这样做，收到的效果是：既依法依规明确了有无责任，又合情合理地解决了可能引发的群体性事件，同时实现了事半功倍。

我们从解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手，集中限期解决一批信访突出问题，进一步落实属地原则，息访息诉。如原湖南省XX磷肥厂属省国有企业，企业改制后，1000余名下岗职工生活存在暂时的困难，08年曾多次群体上访省委省政府。鉴于该企业属XX市管，XX无权干涉，厂矿虽在XX，政府干部却从未接触，人员生疏，同时部分职工生活困难，工作难度非常大，很难找到切入点。一段时间，严重困扰了XX镇党委政府。8次上访中，镇党委书记直接到省会接了6次，可就在多次的接触中，以他的真诚、坦率、实事求是，或许感动了他们，以至于包括几个牵头的，把心里话开始向我敞开。经过多方努力，特别是市领导的极大关怀，使事态得以平息。我们主要做了如下几件事：一是分成3个组深入职工家庭逐户进行调查，对目前生活有困难的92户、163人落实并提高低保待遇。二是政府承诺对破旧房屋进行维修。三是调整工厂班子成员，规范生产秩序。四是招商引资，扩大生产，增-加就业。五是争取项目，落实廉租危改资金，从职工的基本生存与生活抓起，从而维护了社会大局稳定。

改革、发展、稳定是时代赋予我们的责任，我们义不容辞。在人民群众来信来访中，我们已做了一些力所能及的工作，但与市委市政府的要求相比，与兄弟单位的工作相比，我们深知还存在较大的差距，但我们有理由、有信心、有决心确保一方社会稳定，促进XX健康快速发展。

202\_年信访工作总结

我们\*\*镇党委、政府认真总结06年度信访工作的经验教训，牢固树立发展是第一要务，稳定是第一责任的观念，全面提高做好信访工作的认识，紧紧把握我镇社会稳定的实际，切实加强领导，以信访工作基础建设和制度建设为突破口，采取积极预防和及时化解并举的方法举措，加大工作力度，真抓实干，开创了信访工作新局面。06年度，我镇从市级三访重点管理镇转变成为区级以上零上访镇，确保了\*\*的和谐稳定，为各项事业的开展和发展提供了保障。回顾一年来的信访工作，我们重点抓了以下三个方面：

一、加强信访工作基层基础建设

基础不实，地动山摇，我们充分认识到维护社会稳定，做好信访工作，加强基础建设的重要性和必要性。

一是建立了覆盖全镇的信访信息员网络。我们把各村村民代表中素质相对较高的村民小组长和企业中的中层骨干确定为信访信息员，建立了一支覆盖全镇、面向各行行业的信访信息员队伍，并在年初对这支队伍分类分批进行了信访工作培训，提升了他们做好信访工作的能力。去年，全镇信息员累计上报信访信息47条，形成了信访工作众人拾柴的局面，使全镇的信访信息、社会稳定的动态情况能在第一时间反馈到各级管领导，第一时间得到调解处置。

二是强化村级组织建设。对战斗力、号召力、凝聚力不强的党支部，处理突发性事件反应不灵敏的支部书记，镇党委痛下决心，坚决给予调整，去年我镇共调整了6个支部书记，占全镇行政村的50%，使全镇村级支部书记的整体素质有了明显提高，村级组织建设得到明显加强，有力地巩固了信访工作第一道防线，使小事不出村甚至大事不出村的目标落到了实处。

三是强化对村级工作的系统性指导。我们抽调精干力量，选派了12名年纪轻、素质高、能力强、农村工作情况熟悉的机关干部到12个行政村担任实职副书记，指导、帮助各村完善制度，强化管理，开展各项工作，促进了上级各项政策在各村的落实，并把各村的真实情况、群众建议意见及时带到镇里，为党委、政府科学决策提供了依据。同时，到村任职的机关干部积极参与村级各类矛盾问题的处置和化解，有效提高了村级管理水平和战斗力，避免了一些新的不稳定因素的产生，前移了信访工作的关口。

二、加强信访工作制度建设

创新制度，建立健全相关制度，是从源头上预防产生不稳定因素的重要措施。

去年，我们从实际出发，在村级推行了四项制度，起到了较好的效果。一是恳谈日制度。规定每周二为村干部和群众面对面恳谈日，村干部听取群众意见、建议，调处化解矛盾问题，积极采纳利用群众的好点子、好思路、好办法，既促进了村级各项工作的开展，又服务群众，更是把可能发生的不稳定因素解决在萌芽状态。二是村级零招待制度。凡村级必不可少的招待交际由镇财政支付，村级一列实行零招待，从根本上杜绝了村与村之间相互请客，镇干部在村吃工作餐等一系列不合理的招待交际现象，净化了风气，提高了村级集体资金的利用率，提升了村干部在群众中的形象。三是承包发包制度。镇建立了村级承包发包招投标中心，凡村级山林、砖瓦厂、标准厂房等集体资产承包和工程项目发包都要按照招投标办法程序，在镇招投标委员会的指导和监督下，到镇抬投标中心公开投标。村级承包发包的公开、公平、公正和规范化操作，有效约制了村干部腐败现象的产生。同时，我们制定出台了新的村级财务管理制度，对各个管理环节加大了防范力度，并进一步加强了财务公开化、透明化、规范化管理程度，避免了因村级财务管理问题引发群众上访案件的发生。四是村民代表议事制度。我们进一步规范了村民代表议事的程序，扩大了议事的权限，凡村级重要决定、重要事项，5000元以上财务开支都要由村民代表讨论表决，形成决议才能实施，强化了村民代表对村干部的制约和监督，取得了防患于未燃的效果。

在镇机关内部，我们一是建立了信访首问责任制。凡是来访者都能得到热情接待，由人负责到底;二是信访巡查排摸制度。规定信访干部不座办公室，由分管领导带班，每周3次到各村巡查，排摸不稳定因素，不是等群众来访，而是主动下访，做到抓未、抓早，把预测工作走在预防之前，把预防工作走在调解之前，把调解工作走在激化之前，把力量和精力放在事发之前，把问题解决在萌芽状态、始发阶段，增加事前扎扎实实，减少事后的大张旗鼓，由上访向下访的转变，由群众找领导向领导找群众的转变，牢牢掌握了信访工作的主动权，打破了信访事件总是群众找领导的被动局面，同时也进一步密切了干群关系，如去年我们开发兴建工业区块，征用了300余亩土地，涉及多村多户，由于信访工作走在前面，没有发生一起上访事件。三是完善强化信访考核制度。切实加强了对机关各部门信访工作的考核力度，提高信访工作分数比重，并同年终奖金挂钩，使信访工作与个个单位有关，机关人人有责，不再单纯是信访办的职责，而是全机关的职责。

三、积极探索信访调处新办法新途径

由于我镇是市级三访重点管理镇，不是没有矛盾和问题，相对各类矛盾问题尤其是历史遗留问题比较突出。一年来，我们终结了\*\*\*\*\*\*等十余起老访缠访案件，清理消化了一系列历史遗留积累的

矛盾问题，调处化解了一些新的不稳定因素。全年累计化解终结信访案件169件，涉访群众371人。在调处过程中，我们积极探索信访调处新办法、新途径，多次召开村民代表听证会、人大政协、村民代表联调会，区、镇、村三级联调会、亲属联调、朋友联调等一系列政策、法规、亲情相结合的新举措，使169件信访案件都得到终结，并使全镇老访缠访户全部息访。

虽然我镇去年的信访工作取得了一定的成绩，基本形成了早发现、早预防、早控制、早化解的机制，但离区委区政府的要求，与兄弟镇乡相比，还有较大的差距。在新的一年里，我们将不断总结经验，完善措施，积极探索，努力工作，使信访维稳工作做得更好，为创建平安\*\*，构筑和谐\*\*作出新的贡献!

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！