

最新乡镇信访工作计划 信访稳定工作计划 (优质8篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

乡镇信访工作计划篇一

一、指导思想：

以信访工作为目标为指导，努力构建“平安和谐校园”，以提高教育教学质量促稳定，以稳定为明义教育形象攀升保驾护航，努力构建教育稳定格局，创造良好的信访工作运行机制。理清自己的工作思路：一是要认真抓好宣传教育工作，实现依法信访和有序上访；二是明确职责，细化责任，加大集体上访或越级上访的追究力度；三是建立好信访工作领导小组和网络的建设，做到任务分解，层层抓落实，人人有作为，人人有压力；四是加大对信访稳定信息的搜集力度，尤其是要针对群访、集访、越级上访的信息，要做到早发现、早报告、早处理；五是突出对信访重点人的防控，感化和控访力度，确保无集访和越级上访。

二、目标任务：

(一)提高认识，加强领导。进一步健全信访工作目标管理责任制，把信访工作的各项任务列入单位的重要议事日程。实行“一把手负责制”，坚持统一领导、各负其责，谁主管谁负责的原则，进一步明确领导班子和成员信访工作的职责和具体要求，一级抓一级，一级对一级负责，层层抓落实。

(二)加强对新修订的《信访条例》的学习、宣传和贯彻落实。

一方面，要认真抓好全体党员、干部、教职工特别是领导干部对新修订的《信访条例》及相关政策法规的学习。通过学习，了解信访案件受理、直接转送、办理、复查和复核等制度及相应的期限，明确法律责任。

(三) 抓好信访案件的查办工作力度，提高案件的办结率。为群众多做好事、多办实事，把好事办好，把实事办实。对于群众信访反映和上级转办的信访案件，要按照《条例》规定的时限及时给予解决。

(四) 尽量把群众的信访问题解决在基层。把处理群众上访作为重中之重的工作来抓，加强对群众上访的排查预测和超前防范工作，妥善处理好群众集体上访和突发性事件，努力把群众集体上访化解在基层，解决在萌芽状态。

三、工作措施：

1、建立信访工作领导小组：

组 长：朱坤峰

副组长：白永展、顾荷花

成 员：赵淑兰、钱路喜、彭宪光

2、建立健全学校信访工作网络

3、坚持信访法律法规教育。

4、坚持信访信息搜集回报制度

5、坚持单位“一把手”信访保证制度

6、加大重点人头的教育、感化和防控力度，确保无一人参与上访和集体上访。

乡镇信访工作计划篇二

一、强化责任，落实信访“一把手工程”

做好信访工作，关键在于加强领导，进一步强化责任意识。一是签订责任书。从今年开始，街道党工委、办事处党政主要领导要与各科室、社区主要领导签订责任书，深化“一把手工程”，把领导履行信访工作职责和减少“三访”作为责任书的重要内容。二是建立街道信访电工作领导小组，健全信访电工作制度，完善街道、社区二级信访网络建设，形成一种责任到人，责任共担的良好局面。三是实行街道党政领导信访接待日，进一步拓宽群众信访渠道，切实体现立党为公，执政为民。四是严格责任追究。按照街道党工委、办事处制定的责任书和考评办法，认真落实信访责任考核。各单位在具体承办信访电件时，要按照各自责任制的要求，勇挑责任，及时解决。对因工作失误或办事不力，诱发的“三访”，造成严重不良影响的，要严格追究有关单位责任人的责任。街道信访领导小组将不定期对各单位的工作进行抽查。

二、从源头抓起，减少“三访”问题的出现

基层是信访问题的产生源头，也是解决信访问题的关键。在20__年的信访工作中，我们要力争做到“三个提高”、“三个降低”和“二个不出”。各科室和社区一定要在提高初信初访的办结率、息访率和当事人息访息诉上下功夫，明确目标，做深、做细、做到位；降低来信来访率、越级上访率和集体上访率。力争将发生在本辖区范围内的问题，解决在本辖区范围内。做到“小事不出社区，大事不出街道”。二各科室、社区单位要加强预警机制，树立防早防小，及时解决问题的思想。经排查，今年的信访重点主要有：“城中村”改造工程的启动，可能引起的矛盾纠纷和集体访；湖畔花园第三届业委会的换届工作中，个别老访户可能会煽动闹事，或通过多种渠道进行投诉；竞舟社区雅仕苑小区部分业主与开发商之间的矛盾纠纷；社区内因环境、业主委员

会、邻里纠纷等引起的上访情况。针对这些重点信访、重点人员，涉及到的科室和社区要严加关注，经常摸排，准确掌握情况，并制定有效措施予以解决，即使一时解决不了的，也要积极做好稳定说服工作。在重大政治活动和节日期间等重点时段，各社区单位要提高警惕，做到摸排在先，工作在前，尽量减少重要时段的群众上访。

三、加大宣传，引导群众依法文明上访

当前，群众无序上访的现象增多，这既干扰了机关的正常工作秩序，又给问题的解决带来了不便，甚至影响了社会正常秩序。针对这种现象，首先我们要加大宣传力度，通过宣传教育，使居民群众从思想上提高对合法上访的认识。《浙江省信访工作条例》已经出台，《西湖区信访工作手册》也即将印发，今年街道将组织各科室人员、社区书记、主任和社区信访干部，集中进行一次学习。各社区、科室人员也要通过各种形式的学习，切实提高信访工作水平。各社区单位要充分挖屈各种渠道，以形式多样的载体和群众喜闻乐见的形式，开展宣传活动，使《条例》真正走进社区，家喻户晓。二是要积极引导。对一些涉法的信访问题，要尽量引导群众通过法律途径解决，预防产生过激违法行为。三是要依法规范群众的信访行为。采取有效措施，切实改变当前信访活动中存在的无序现象。将坚决打击违法信访行为和实事求是解决信访问题结合起来，对有理有序的信访，要尽一切努力帮助解决；对有理无序地信访，要先变无序为有序后，再认真对待，及时解决；对无理无序的信访，特别是对组织煽动闹事的人，一定要严厉打击，依法处理，切实规范群众上访秩序。

加强对做好城市低保信访工作的重要性的认识。及时解决群众信访问题，避免矛盾激化。要及时发现和掌握影响社会稳定问题的苗头和隐患，坚持依法按城市低保政策及时解决群众信访问题，积极预防和妥善处置城市低保工作中的突出问题和群体性事件，一时难以解决的要做好说服解释工作，避免矛盾激化转化成大规模集体上访事件和突发性事件，同时

要加强对信访人尤其是举报人的保密和保护工作。

暂停被举报人低保待遇。凡是群众来信来访来电反映举报的低保对象，要在接到群众反映后暂时停发低保金，同时暂停享受其他相关优惠政策。反映到市民政局或相关信访部门批转到市民政局的，由我局低保局书面通知各乡镇民政办，由各乡镇民政办按规定暂停其低保金。各乡镇民政办要及时将因群众反映暂停发放低保金的情况通知相关街道办事处(镇)和社区居委会，社区居委会要将暂停发放低保金的情况在被举报人的居住辖区进行公告。对个别问题突出的，由市民政局直接受理调查。原则上暂停低保金为一个月，一个月内各乡镇民政局要将情况调查清楚，并提出处理意见。

区分情况处理被举报人享受低保事宜。对于群众反映事项经调查属实，不符合条件享受低保的人员，由各乡镇民政办提出处理意见，书面报我局低保局后按照相关规定予以处理。对于反映情况不实，被举报人员符合低保条件，各乡镇民政办将结果报我局低保局，接市民政局书面通知后恢复享受低保，将暂停的低保金予以补发，并将调查结果在被举报人居住的社区居委会再次进行公告。

及时受理群众信访要求享受低保事宜。对于反映申请享受低保的，各乡镇要按照《城市居民最低生活保障条例》和《湖北省城市居民最低生活保障工作操作规程》等有关规定及时进行入户调查，并在规定的30个工作日内完成低保的申请、审核、审批的工作程序，无论是否符合低保条件，都须将结果书面通知本人。

乡镇信访工作计划篇三

__年是加快建设现代文新的重要一年，随着“城中村”改造工程的启动，一些历史积累的深层次矛盾也将日益显露。年街道的信访工作任务艰巨，形势不容乐观。今年信访工作的指导思想是：深入贯彻党的__大、__届三中全会精神，紧紧

围绕街道党工委、办事处的中心工作，以实践“群众利益无小事”为立场，以维护社会稳定为目的，深化“一把手工程”，降低“三访”率，为打造富裕文明、洁美平安的现代文新创造良好的社会政治环境。

__年主要做好以下几方面的工作：

一、强化责任，落实信访“一把手工程”

做好信访工作，关键在于加强领导，进一步强化责任意识。

一是签订责任书。从今年开始，街道党工委、办事处党政主要领导要与各科室、社区主要领导签订责任书，深化“一把手工程”，把领导履行信访工作职责和减少“三访”作为责任书的重要内容。

二是建立街道信访电工作领导小组，健全信访电工作制度，完善街道、社区二级信访网络建设，形成一种责任到人，责任共担的良好局面。

三是实行街道党政领导信访接待日，进一步拓宽群众信访渠道，切实体现立党为公，执政为民。四是严格责任追究。按照街道党工委、办事处制定的责任书和考评办法，认真落实信访责任考核。各单位在具体承办信访电件时，要按照各自责任制的要求，勇挑责任，及时解决。对因工作失误或办事不力，诱发的“三访”，造成严重不良影响的，要严格追究有关单位责任人的责任。街道信访领导小组将不定期对各单位的工作进行抽查。

二、从源头抓起，减少“三访”问题的出现

基层是信访问题的产生源头，也是解决信访问题的关键。在__年的信访工作中，我们要力争做到“三个提高”、“三个降低”和“二个不出”。各科室和社区一定要在提高初信

初访本站版权所有的办结率、息访率和当事人息访息诉上下功夫，明确目标，做深、做细、做到位；降低来信来访率、越级上访率和集体上访率。力争将发生在本辖区范围内的问题，解决在本辖区范围内。做到“小事不出社区，大事不出街道”。二各科室、社区单位要加强预警机制，树立防早防小，及时解决问题的思想。

经排查，今年的信访重点主要有：“城中村”改造工程的启动，可能引起的矛盾纠纷和集体访；湖畔花园第三届业委会的换届工作中，个别老访户可能会煽动闹事，或通过多种渠道进行投诉；竞舟社区雅仕苑小区部分业主与开发商之间的矛盾纠纷；社区内因环境、业主委员会、邻里纠纷等引起的上访情况。针对这些重点信访、重点人员，涉及到的科室和社区要严加关注，经常摸排，准确掌握情况，并制定有效措施予以解决，即使一时解决不了的，也要积极做好稳定说服工作。在重大政治活动和节日期间等重点时段，各社区单位要提高警惕，做到摸排在先，工作在前，尽量减少重要时段的群众上访。

三、加大宣传，引导群众依法文明上访

当前，群众无序上访的现象增多，这既干扰了机关的正常工作秩序，又给问题的解决带来了不便，甚至影响了社会正常秩序。针对这种现象，首先我们要加大宣传力度，通过宣传教育，使居民群众从思想上提高对合法上访的认识。《浙江省信访工作条例》已经出台，《西湖区信访工作手册》也即将印发，今年街道将组织各科室人员、社区书记、主任和社区信访干部，集中进行一次学习。

一是要各社区、科室人员也要通过各种形式的学习，切实提高信访工作水平。各社区单位要充分挖屈各种渠道，以形式多样的载体和群众喜闻乐见的形式，开展宣传活动，使《条例》真正走进社区，家喻户晓。

二是要积极引导。对一些涉法的信访问题，要尽量引导群众通过法律途径解决，预防产生过激违法行为。

三是要依法规范群众的信访行为。采取有效措施，切实改变当前信访活动中存在的无序现象。将坚决打击违法信访行为和实事求是解决信访问题结合起来，对有理有序的信访，要尽一切努力帮助解决；对有理无序地信访，要先变无序为有序后，再认真对待，及时解决；对无理无序的信访，特别是对组织煽动闹事的人，一定要严厉打击，依法处理，切实规范群众上访秩序。

乡镇信访工作计划篇四

20xx年是“十二五”规划的xx年。全市信访工作的指导思想是：以党的十x大和十x届四中全会精神为指导，以确保社会稳定为重点，以推进**市“四个突破”为落脚点，坚持用群众工作统揽信访工作，巩固矛盾隐患排查、“三定一公开”等成功机制，不断探索工作新机制，突出抓“五个重点”：即抓“双基”，着力提升工作效能；抓排查，着力预防矛盾；抓源头，着力减少矛盾；抓疏导，着力缓解矛盾；抓结果，着力解决矛盾。全力推进“五大转变”：即努力实现变“等访”为“下访”，增强工作的主动性；变“事后处理”为“事前预防”，强化工作的前瞻性；变“堵截”为“疏导”，防止和减少信访问题；变“一时息事”为彻底解决问题，强力推进问题的解决；变“稳控群众”为“服务群众”，全力维护群众的根本利益。奋斗目标是，力争人访数量、写信访数量在地级市排行中再后移1-2个位次，不出现影响对外形象的重大越级访、群众访、非正常上访、异常访或群体性事件，努力创造出更加和谐稳定的社会环境，促进全市经济社会又好又快发展。

不断减少信访案件“增量”，化解“存量”。四是进一步强化基层基础工作。建立健全基层排查化解矛盾纠纷的工作网络，按照“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，在全市开展矛盾纠纷大排查。继续采取“条块结合”

的办法。“条”就是要求相关市直部门从业务工作角度，分建设领域、工业系统、涉军人员、原民办教师、涉法涉诉、其它信访隐患六条线，每月进行一次集中排查；“块”就是要求各镇区街道每周对辖区内的所有隐患进行一次全面排查，对排查出的不稳定因素，逐一建立滚动台帐，并严格执行日报、零报告制度，报市信访局备案，便于实行信访信息动态管理；组织召开属地和部门联席会议，交办信访案件，明确工作职责、明确化解时限、明确稳定措施，并实行领导包案制。加强对基层尤其是那些矛盾纠纷多、群众上访量大、工作比较薄弱镇区街道和部门的工作指导，及早发现苗头性、倾向性问题，及时、就地化解矛盾纠纷，把工作重心从事后处理转移到事前排查化解上来。

题，避免小事拖大。二是进一步做好重信重访专项治理。组织专门力量对重信重访案件进行全面清理，深入审核分析案情，把解决信访诉求与解决生活困难、做好思想工作与加强法制教育和依法处理结合起来，实行因案施策，对症下药，公开办理，实现案结事了，确保专项治理取得实效。三是加大解决突出问题的处理力度。着力解决好当前我市企业改制、征地拆迁、涉法涉诉、涉军涉教等方面群众反映强烈的问题，凡诉求合理、贴合政策的，严格兑现到位，不打折扣，切实把信访突出问题解决在基层。

三、进一步加大处理力度，着力抓好“事要解决”。一是强化初信、初访的办理。抓好初信、初访的立案率、和解决率，在慎重处理的基础上尽可能快的解决初信初访问题，避免小事拖大。二是进一步做好重信重访专项治理。组织专门力量对重信重访案件进行全面清理，深入审核分析案情，把解决信访诉求与解决生活困难、做好思想工作与加强法制教育和依法处理结合起来，实行因案施策，对症下药，公开办理，实现案结事了，确保专项治理取得实效。三是加大解决突出问题的处理力度。着力解决好当前我市企业改制、征地拆迁、涉法涉诉、涉军涉教等方面群众反映强烈的问题，凡诉求合理、贴合政策的，严格兑现到位，不打折扣，切实把信访突

出问题解决在基层。

乡镇信访工作计划篇五

20xx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、制度化、规范化、科学化的信访工作新格局。”

20xx年的具体工作目标是：把来访总量控制在3.2万人次以内，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0.5%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、县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：

一、建立接访新规范和来访新秩序。接访工作要从接待、转交、办理、督查、归档等五个环节建立规范严密的操作程序，要做到访必接、接必办、办必果。要在年内建立起电子办访系统，实现接访工作的全面电子化，以提高办访效率。要通过法制教育、主动下访、公开接访、信访代理、联合接访、排查包案、预测防范和制裁违规访等八项活动来规范上访秩序。办访工作的五个环节要通过制度建设、人员培训和严肃执行来落实。规范秩序的八项活动要统一部署、分步实施、单项突破、全面落实。

二、突破办信老套路实现信访结合。我市因同一事由而信访并行的信访案件约占信访总量的1/4，因而抓好访转信意义重

大。要抓住群众来信和来访的“同源性”规律，谨防信转访，把办信、信转访作为减访的突破口。要从加大信访合办力度、加大转信督办力度、加大来信下访力度、加大办信考核力度等“四个加大”入手提高办信效率和效益。要通过在信访集中的行业、部门、地区建立“来信下访制度”和相应的督查机制，促成多层次多部门的“大下访格局”。

三、依法规范信访复查复核办理程序。自20xx年开展信访复查复核工作以来，我市信访部门在工作实践中积极探索并逐步规范了其程序，受理办结了大量复查复核案件，走在了全省先进行列。也遇到了一些困难，特别突出的是复查复核入口前的程序难规范、复查复核结论难兑现、与相关法律和执法部门难衔接等“三难”□20xx年要通过调查研究、健全制度、加大协调等多方面的工作来解决这“三难”问题，不断提高信访复查复核案件的办理水平。

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事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，要把督查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规严肃查处。

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。20xx年，要呈请市委市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。

乡镇信访工作计划篇六

遵照市信访工作要点，镇信访工作将始终围绕镇党委、政府的工作重点，从关注民生、维护稳定、促进和谐三个方面开展工作，结合镇实际情况，现将信访工作安排如下：

一、指导思想

深入贯彻领会党的会议精神，牢牢把握信访工作的重要性，认真贯彻执行国务院《信访条例》，紧紧围绕镇中心工作，充分发挥信访工作在反映社情民意、解决民生问题、化解社情矛盾、维护社区稳定方面的作用，进一步畅通信访渠道，强化工作责任，提高队伍素质，不断提高信访工作水平，为全面建设小康社会，维护改革发展稳定大局，营造良好的社会环境。

二、工作目标

- 1、全年力争实现进京“零上访”。
- 2、全年不发生因信访问题引发影响社区稳定的重大群体性事件和重大恶性事件。
- 3、全年到市集访、个访同比下降20%。

三、工作方法

(一)提高认识，加强领导。进一步健全信访工作目标管理责任制，把信访工作的各项任务列入本单位的重要议事日程。坚持统一领导、加强属地管理、明确各执其责，强化谁主管、谁负责的原则，形成“上下联动，左右互应，横向到边，纵向到底”的大信访格局，进一步落实一级抓一级，一级对一级负责的工作要求。

(二)加强学习，加大宣传。一方面，要认真抓好全体干部职工特别是领导干部对《信访条例》及相关政策法规的学习。另一方面，要强化宣传。一是加强对上访群众的宣传，增强他们的法制意识，促使群众依法有序信访；二是着力提高信访工作人员依法依规的办事能力；三是加强征收拆迁补偿政策的宣传，加强群众对征收拆迁补偿政策的理解。

(三)加大力度，提高办案率。对集中排查出的信访突出问题，因案制宜，逐案研究存在问题的症结，在“事要解决”上下功夫，为群众多做好事、多办实事。对群众信访反映和上级转办的信访案件，严格按照《信访条例》规定的时限及时结案。对法律政策规定不能解决的，要明确告诉群众，做好思想工作，力争使信访案件办结率达到100%。

(四)加强督查，着力解决群众“三最”问题。重点解决好群众关注的热点、难点问题，让人民群众的合法权益得到充分保障。尽量把群众的信访问题解决在基层。继续把处理人民群众集体访问题作为重中之重的工作来抓，加强对群众上访问题的排查预测和超前防范工作，妥善处理好群众集体访和突发性事件，努力把群众诉求问题化解在基层，解决在萌芽状态。

四、工作措施

1、坚持推进“三登记一排查一接访”的工作模式。始终坚持“稳定压倒一切”的方针，认真做好居民群众的来信、来电、来访工作，并对他们反映的情况及时做好登记并予以解释和答复。

2、落实“事要解决”。坚持落实“四个到位”原则：即合理诉求解决到位，要求过高疏导到位，有实际困难帮扶到位，违法闹访处理到位。通过部门联动、领导包案、救助帮扶、法治震慑等方式，多渠道多层次化解问题，维护群众合法权益，做到息事罢访。

3、全力化解积案。按照中央、省联席办要求，严格按照“七个一”要求，逐案签定包案责任书，落实领导包案责任，推动积案化解。

4、用好救助资金。按照上级会议及有关文件精神，对一些法律政策虽然没有规定但合乎情理的特殊信访个案，特别是一些特殊困难群众，要给予帮扶和救济，推动案结事了。

乡镇信访工作计划篇七

医疗信访办公室设立在医务科接待人：服务信访办公室设立在精神文明办：接待人：职工信访办公室设立在工会接待人：

指导思想：一是明确领导责任制。院长、职能科室一把手为信访投诉工作的责任人；二是坚持一级抓一级。由院领导、职能科室、业务科室层层抓落实；三是深入一线，主动听取意见，提高信访工作的主动性；四是把化解医患矛盾与医院管理相结合，以信访投诉所反映的问题为线索，对涉及医院工作人员责任心不强、违反规章制度、操作规程、服务缺陷等方面问题进行梳理，调查取证，严肃处理，以加强医院的精神文明建设和行政管理力度，提高医院服务、质量水平。

工作安排：一是在日常工作中专职干部常规接待；二是每周五院长接待；三是每月一次医院精神文明例会，共同探讨分析，寻求解决问题的方案。

信访程序：按照统一受理、分级负责、归口办理、责任到人的原则，受理后的医疗纠纷案件，医务科作为办理部门，关于服务礼貌为精神文明办，职工问题由工会负责，其主要负责人就是第一责任人，应按规定时间进行办理。对一般信访，也要求件件有着落、事事有回音，既要以书面形式向信访投诉人回复，同时还要在信访处理单上记录办理情况，并整理归档。

投诉公开：为方便患者咨询投诉，在门诊、病房公开场所以及电话号码簿上公布投诉电话、投诉程序、办事制度，自觉接受患者、家属及社会监督。

投诉分析：注意做好统计汇总和动态分析等基础管理工作，将某一阶段反映出来的热点、难点问题以及影响较大具有普遍性的典型案例编制成《来信来访简报》、《信访动态分析》、《病员来信专栏》等等，送领导、有关处室负责人，以及时了解、掌握情况，采取措施，有效化解各种医患矛盾纠纷。

工作重点：坚持从源头抓起，充分考虑患者的利益，学会换位思考，设身处地体会病人的心情，主动提供服务。针对信访投诉中群体性突出的矛盾和热点问题，在治标的同时不断完善服务体系。病人对于医药价格问题投诉较多，我们及时进行了研究分析，从维护患者的利益出发，在门诊实行了明码标价，门诊收据上医药价格一目了然。做好住院账单一日清，病人随时可以了解自己在住院时所发生的一切费用，真正做到了使病人放心。

工作总结：杜绝医疗纠纷，防范不必要的投诉，首先全院职工要加强医德教育，端正服务思想。树立病人第一、质量第一、安全第一观念，努力改善服务态度，全心全意为病人服务，从思想上重视医疗安全工作。加强医疗技术管理，防微杜渐。健全规章制度，明确各级人员职责，制定科学的技术操作规程和质量标准并严格执行，这是防范医疗缺陷的基础。努力改变有章不循、执法不严的恶习是防止医疗缺陷的关键，培养认真负责、一丝不苟的作风是防止医疗缺陷的重要环节。

科学对待医疗安全管理，不为人情、面子所困。认真登记《医疗差错事故登记本》，并有讨论、结论、处理意见，不隐瞒，不漏报。抓好医疗差错管理。差错是事故的苗头，要抓住不放。提倡首诊负责制，对于临界病人，首诊医生更要负责到底，做到事事有交接，不相互推诿、扯皮。抓重要和

薄弱环节，重点防范。急危重和疑难病人是医疗安全的重点；手术科室是医疗差错的高危科室；新技术的开展要填写申请表，申报后方可施行；节假日人员思想不易集中，更要加强管理。五要及时报告，把事故或差错的损失降低到最低限度。

总之，结合医疗行业特点，做好信访工作，对于改善医疗作风，提高医疗质量，维护正常医疗秩序，化解医患矛盾纠纷，构建和谐医患关系，促进医疗的健康发展和社会安定团结都具有十分重要的意义。

乡镇信访工作计划篇八

为了维护家长、学校、教师的合法权益，进一步加强学校信访工作，更好地服务于教学、服务于教师，特制定本信访工作计划。

一、指导思想：

坚持以党的xx大文件精神为指导，及时有效地搞好信访工作，确保政令畅通，使信访工作服务于教学、服务于教师，更好地维护家长、学校、教师的合法权益，成为人民满意、领导放心的工作。

二、信访工作组织：

组长：

成员：全体中层以上干部及班主任

三、工作任务：

1、健全以校长为组长的信访工作领导

班子，加强对信访工作的领导，确定德育主任为专职信访接

待者，负责协调信访内容所涉及到的部门和相关工作。

2、由一名副校长负责组织相关人员对来访人员、信件及有关工作进行认真处理，本着实事求是的原则，对所访的内容进行认真的调查、分析，一一核实，并责成相关人员及时进行处理，保证信访者满意为止。凡重大事项由校长亲自处理。

3、保证政令畅通，及时做好学校的信访工作，做到有访必接、有访必查，有访必回，坚持依法回复。保证回访率达100%。确保学校处理及时，访者有所信。

4、促进信访工作日常化，建立信访工作登记，打印信访工作记录表，以确保及时妥善处理每一次信访工作。

5、坚持实事求是的原则。

6、杜绝集体上访现象与越级上访现象发生。

四、具体方案：

1、由校长亲自总负责，以确保学校信访工作扎扎实实。

2、为方便学生家长，各班将学校和班主任老师的电话告知于学生，以便家长对学校的监督。人人关心信访工作，各班要及时处理好本班的信访工作。

3、在校门口设立一个校务公开意见箱，便于师生及家长对学校工作的监督。

4、加强信访工作的宣传，把信访工作纳入教师年度岗位考核及评估评先、评职称。