

最新信访督查组工作报告总结汇报 信访工作总结汇报(实用6篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

信访督查组工作报告总结汇报篇一

婺源县地方税务局在市局的正确领导领导和信访部门的指导下，按照“分级负责、归口管理”的原则，通过来信和来访的接待，保持地税部门同纳税人及社会各界的密切联系，接受社会各界的监督，保护纳税人的合法权益，促进地税部门工作朝规范化方向发展。

县局领导一贯强调：群众利益无小事。要求各部门要将信访工作作为实践“三个代表”重要标准。结合实际工作，县局采取“预防为主、标本兼治、重在治本”的措施，大力加强政治思想工作，强化廉政建设责任制，以行风评议为契机，进一步改进工作作风，把可能出现的问题消灭在萌芽状态。按照“分级负责、归口管理”原则对信访工作进行分工，偷税举报案件由稽查局受理，人事举报由人秘股受理，行风举报由监察室受理。做到谁受理，谁负责，做到及时，就地依法解决问题与思想教育相结合。

县局分别以婺地税发[20xx]77号、90号文件下发各单位，对信访工作的目的、要求进一步规范，并将信访工作列入年度考核，加大了信访工作力度，负责受理的部门之间，分工不分家，相互沟通，相互协调，年终登记统一汇总，形成工作上的合力，有力加强了信访工作。

我局对来访群众做到热情接待，认真记录，耐心解答，及时办理，将来访人姓名、性别、单位、申诉内容记录在《群众

来信来访登记表》上，及时呈阅分局领导，对反映属实，按政策规定可以解决的问题，由局领导责成有关部门妥善解决；不符合政策规定的来信来访，做好解释工作，尽量使来访人满意。在今年的案件偷税举报案件中有3件属实，已经查处，另有1件举报不实，已向来访人做好解释；来访反映代征单位直接向建房户收取建筑营业税的情况，责成城郊分局进行调查，查明情况属实，向建房户退还税款。截至目前，我局没有违纪的人和事，也没有因信访工作处理不善而发生上访，保证了正常的工作秩序。

信访督查组工作报告总结汇报篇二

随着改革开放的不断深入、市场经济体制的不断完善和经济、文化、地域等因素的制约，人的思想观念变化发生了巨变化，信访问题逐渐凸现，特别是涉法涉诉案件呈逐年增多趋势，自20xx年2月13日开展集中处理涉法上访问题专项活动以来，我县认真贯彻落实全国、省、市专项工作电视电话会议精神，以“公正执法树形象”活动为载体，以促进社会稳定为最终目标，按照12346(一个统一、两个深入、三个明确、四个结合、六种方法)的工作思路，不等不靠，认真扎实地开展工作，已取得了阶段性成效。

自20xx年以来，我县共发生涉法涉诉案件49件，已办结49件，结案率高达100，有力地促进了全县社会大局的稳定。

我们认为要做好涉法涉诉工作，就要统一思想，树立“大信访”观念。只有牢牢树立起这个观念，才能整合资源、凝聚力量，促进工作顺利开展。因此，自去年2月13日省、市集中处理涉法上访问题工作电视电话会议后，我县及时组织召开由县政法委、信访局、公、检、法等各部门主要领导参加的会议，分析我县涉法上访工作形势，对我县涉法信访工作进行了安排部署。制定了《县集中处理涉法上访问题工作实施方案》，从县公、检、法、司部门抽调精兵强将组成专项活动办公室，各政法部门也成立了相应的分支机构。

由县政法委牵头，组织政法各部门广大干警认真学习上级文件精神，提高了思想认识，增强了做好处理涉法上访工作的自觉性。落实了工作责任制，明确规定政法各部门一把手为涉法信访工作第一责任人，把集中处理涉法上访工作作为当前各部门工作的重中之重切实抓紧抓好。工作中，全县政法各部门统一了思想，树立了“大信访”观念，密切协作，加强联系，妥善办理每一起涉法上访案件，确保了涉法上访工作的有效开展。

(二) 以民为本，畅通信访渠道

党中央提出了要坚持以人为本，构造和谐社会的要求。畅通信访渠道就是以以人为本的具体体现。做好当前涉法信访工作，畅通群众反映问题的渠道是化解矛盾纠纷的基础，也是定纷止争的重要途径。工作中，我县坚持“重疏轻堵”原则，全方位多层次接待群众来访，县里有公民恳谈会，政法委成立了涉法信访案件领导小组办公室，各行政部门均有专门人员负责信访接待工作，真正为来访群众营造一个良好的“信访环境”，实现了接访工作的程序化、制度化和规范化。

1、坚持做好群众来访的日常接待。

“群众利益无小事”。对待来访群众，不管是有理来访，还是无理上访，我们要求全县政法部门和广大干警都要认真耐心接访，善待每一位来访者，动之以情，晓之以法，给来访群众一个明确答复。特别在全国“大会”期间，要求政法部门每天都保证有一名班子成员公开接访，把问题解决在基层，稳定在当地，较好地促进了全县社会政治大局的稳定。20xx年以来，我县没有发生一起群众围堵党政机关大门现象，没有发生一起因涉法案件处理不当而形成的集体上访事件。

2、坚持深入开展公民恳谈日活动。

为畅通群众信访渠道，自20xx年6月份开始，我县于每月25日

定期召开公民恳谈会，会前在每个行政村显要位置张贴出告示，于恳谈日前两天在县电视台公告恳谈会召开的时间和地点，使群众反映的问题能够在较短的时间内有处说、有人管、有人办。每次恳谈会前，我县及时组织政法机关有关人员，针对上次接访的案件进行分析研究，了解上访人当前的思想状况，做到心中有数，注意做好其思想工作，避免出现不必要的重访现象。恳谈会上，县主要领导同志按各自分管工作积极参加接访，与群众面对面地交流，零距离对话，做到了访必接，接必办，办必果。如乡村村民代反映，其95年因违犯计生政策被乡政府工作人员没收身份证至今未还，因宅基地纠纷无法盖房，且被人数次殴打无人解决。

首次接访后，立即责成该乡政府领导及相关人员到会，要求落实三点意见：1、如身份证无法追回，乡政府负责办理新身份证。2、如政策允许，乡政府要解决好宅基地问题。3、上访人被打一事，当事是否有伤情鉴定，再派人详细调查。要求乡党委、政府对以上意见要专门研究，并及时将情况反馈上来。上访人听了上述处理意见，表示非常满意。问题虽然得到了圆满解决，但我们认真分析看，代一案的形成，主要是由于特殊的原因，宅基纠纷调解未果，且被打后难以取证形成此上访事件的。

(三)深入摸排，加大整治力度

我们认为，要做好涉法涉诉工作，处置的涉法涉诉案件底数清、情况明，就必须深入摸排、加大整治力度。在实际工作中，我们坚持做到“两个深入”，即深入排查、深入调查研究，我们从五个方面加强排查：一是从各乡镇记录的不安定因素排查；二是从全县公民恳谈会案件卷宗排查；三是从政法各部门信访案件登记表排查；四是从群众来信来访登记排查；五是从上级领导的涉法涉诉信访案件中排查，在排查出的49起涉法涉诉案件中，上级督办的案件13起，自查案件36起，49起案件中有赴京的6起，赴省的5起，赴市的1起。

对排查出来的涉法涉诉案件，我们逐案甄别，从基本案情、原处理结果、目前上访人的反映和要求等方面深入调查研究，实行一案一表，按上访性质和案件性质，分类整理，因案制宜，逐案制定处理方案，能及时解决的及时解决，力争把问题解决在基层，稳定在当地。我局公安局在集中处理涉法涉诉案件摸底排查工作中，积极做好息诉息访工作，成功息诉一起涉法信访案件，并从中带出一网上抢劫在逃犯。

乡村民周，曾多次到县公安局控申科反映，其夫翟被本村翟*打伤，翟*不但没有被追究，近期还多次到家中闹事。周情绪激动，要求公安机关尽快处理，否则，将进京上访。县公安局控申科根据这一具体情况，在耐心做周思想工作的同时，向派出所及时通报了情况。

派出所经网上查询，得知翟*系负案在逃犯，遂周密部署，于近日一举将翟*抓获，并依法将翟*刑事拘留，周对该案处理结果十分满意，表示不再上访。当事人虽然表示不在上访，但从此案来看，我们认为，周案件的形成，主要是案件发生后，当时难以取证，凶手认为公安机关无法处理，助长了凶手的威风，使上访人连续受到伤害。因此，我们应加强对群众的思想道德教育，提高觉悟，积极配合公安机关取证，及时破案，使凶手及时归案。这是对公安机关工作的支持，也是人民群众自己对自己保护的重要手段。

(四) 强化督导，提高案件办结率

为使排查出的案件尽快得到解决，我们强调了“三个明确”即：“明确工作目标，明确工作任务，明确工作责任”。同时，将这些案件分解到政法各部门，规定各部门一把手为第一责任人，包案副职和办案人员为直接责任人，严格按照定人员、定案件、定时间、定结果的“四定”要求进行认真处理。县主要包案领导多次带领有关部门负责人，深入到乡镇、村，逐案听取汇报，现场进行协调，及时拿出处理意见。

如因镇储金会非法吸储案及县工商联武金融诈骗案引发的上访案件，涉及面较大，影响面较广，极可能引起群体性上访事件，并已引起了市政法委领导的密切关注。为加快办案进度，我县多次召开案件协调会并深入到镇和县工商联亲自督导，与专案组人员一道分析案情，研究如何提高案件的审理效率及对赃款、脏物的追缴力度。同时，亲自接见广大储户与其交换意见，做好思想工作。

为加快涉法涉诉案件的处理速度，我县要求办案单位和人员以及督导人员在工作中要做到“四个结合”和“四个见面”。“四个结合”即办案人员一是要和省、市督导组结合，做好协调工作，把问题彻底解决。二是要和涉案的乡镇或局委结合，解决当事人生产、生活中的实际困难，同时做好思想沟通工作。三是要和上级本系统领导部门结合，多请示，多汇报，争取上级领导部门的大力支持。

四是要和案件当事人结合，力争把问题解决在基层，把不安定因素消除在萌芽状态。“四个见面”即督导人员一是要与包案领导见面，即到办案单位了解其主要领导对该部门所包案件的整体情况掌握如何，工作是如何安排的等情况。二是要与案件当事人见面，即到涉案单位、乡村走访当事人，询问案件是否有人在办理。三是要与案件具体办理人员见面，询问办案人员对案件处理的进展情况。

四是要与市、县下派的督导工作人员见面，了解他们所掌握的情况与办案单位所说的是否一致。“四个结合”与“四个见面”的实施，有效加快了办案速度，提高了案件办结率。

信访工作是一项庞大繁杂的系统工程，涉法涉诉工作更是这个工程中的重点和难点。解决这个难点，只有对症下药、选准工作切入点，有助于问题的迅速解决。为此，我们认真分析，潜心研究，采取化繁为简，逐个破解的方法，以“三个步骤”为切入点，以“六种工作方法”为突破口，扎扎实实开展涉法涉诉案件的处置工作。

“三个步骤”即对49件涉法涉诉案件，按照案件复杂的程度进行三个层次的分类：一是案情不复杂，经做工作可以结案除的；二是案情比较复杂，需要做很多工作，有时单个部门不能完成，需要几个部门共同办理才能结案的；三是案情比较清楚，处理结果也合理合法，只是由于上访人主观上的不懂法或客观上的原因才上访的。按照上述标准，将全县49起涉法涉诉信访案件分类排队，采用六种不同的方法，对症下药逐个破解。一是“单刀直入法”。

即对那些案情不复杂，经做工作就可以结案的，责令办案单位和办案人员限期结案，在政策允许的范围内，通过法律渠道还当事人一个公正，还当事人一个明白。二是“联合办公法”，即对比较复杂的案件，由县政法委牵头，公、检、法、司“四长”参加，一起分析案情，共同协调处理。为使当事人心服口服，还应当当事人要求，适时举行上访案件听证会，让上访人反映的问题在近期内有处说、有人管、有人办。三是“说服教育法”。即对那些案情清楚，处理结果合法的涉法涉诉案件，静下心来，耐心细致地做好群众的说服教育工作。四是“社会救助法”。

即对那些想通过上访途径解决实际困难的群众，充分发挥社会主义制度的优越性，用好社会保障制度，通过民政部门给予救助，帮助群众克服生产、生活中遇到的各种困难。五是“亲情感动法”。即对那些上访老户，在说服教育仍不起作用的情况下，办案人员和工作人员要轻装上阵，放下架子，紧紧贴上，真心以人民公仆的角色融入到群众中去，白天帮助干农活，夜晚陪着聊天，以融融亲情去感动群众，使之主动放弃上访。六是“严厉打击法”。即对个别钻政策和法律空子的无理上访、缠访、违犯信访条例和法律法规的，在上述诸法均告无效的情况下，通过法律程序予以处置，绝不手软。由于措施得力，市督办的13起案件已全部结案，结案率达到了100，县里自查的36起案件，已结案36件，结案率达100。

(五) 开拓创新，探索工作新路子

随着涉法信访案件的增多，我县政法机关的信访工作已成为新的热点和难点问题。针对工作中出现的新形势、新问题，我们认真分析，潜心研究，积极探索涉法信访工作新路子。在处理涉法问题中推行“四制”：一是推行首接首办制。哪个政法干警首接的涉法上访案件，就归谁办理，且要负责到底，不得中途无故换人，直到案件息访为止。二是推行案件倒查制。在哪个单位形成的涉法上访案件由哪个单位主办，不管将来人员如何变动都由原办案单位责任人负责。

三是推行案件回访制。要求办案人员在案件办结后，定时不定时回访上访人，及时了解其思想状况，稳定其情绪，最大限度地避免重访现象的发生。三是推行定期召开信访例会制。不论有无新发涉法上访案件，政法各部门每月都要召开一次涉法信访例会，及时总结经验，吸取教训，查找不足。随着“四制”的落实，有效避免了工作推萎扯皮现象，提高了办案效率和质量，促进了我县涉法信访工作规范化。

1、基层政法机关办案人员素质低。某些涉法上访案件的成因，追根溯源，就在于基层办案人员素质低下。如某些派出所正式干警过少，警力不足，思想及业务素质又跟不上，在首次接触案件时就为群众上访埋下了隐患。

2、政法机关办案人员常被社会其他因素所左右。如行政干预，碍于人情和关系，致使处理信访问题工作效率下降。

3、公、检、法、司机关对某些个案存在分歧意见，工作不能达到协调一致。从不少上访个案中可以看出，造成上访的原因就是执法机关之间相互推诿所致。

4、法制宣传不到位。许多上访者法制观念淡薄，不懂依法办事，依法上访。而我们所要做的不仅仅是表面的法制宣传教育，而是以事实为根据，以法律为准绳，耐心细致、深入浅

出地倾听民声，关乎民情，真正弄清上访案件的来龙去脉，是非曲直，才能分辨出哪些是依法有理上访，哪些是无理乱访、缠访。

5、由于没有相关的政策与法律作依据，以至于遇到某些无理上访、缠访者，处理结果显得不尽如人意。

信访督查组工作报告总结汇报篇三

今年以来，我局在县委、县政府的正确领导下，在机关同志的共同努力下，坚持稳定压倒一切的原则，突出抓好信访工作，为我县的社会稳定做出了积极的贡献。

为一项大事来抓。局信访工作领导小组充分发挥职能作用，制定全年信访工作目标，定期召开会议，进行安排调度。组织相关工作人员学习《信访条例》知识，并依据《条例》规定，修订完善了信访案件的接待、登记、批示、传递、办理、反馈一系列信访工作流程，保证依法接访、依法办案。同时，坚持把信访工作与各项业务有机结合起来，纳入年初岗位目标责任制，作为年终考核各科室工作成绩的一项重要内容。遇到重大信访问题和事项由局班子成员召开专题会议进行研究解决方案，并由一名分管副局长进行督导和落实。通过不懈努力，我局信访工作，有计划、有检查、有指导、有考核、有奖惩，稳步开展。

二、迎难而上认真做好各级政府交办信访案件的处理工作

我局工作涉及面较广，信访量在全县信访总量中占相当大的比重。面对繁重的信访工作任务，我们在坚持“领导包案、归口办理、限期结案”的信访工作制的基础上，依据信访条例规定，及时与信访人签订双向责任书，及时进行调查核实取证，并有理有据的按时出具答复意见书，及时向县信访局做好情况反馈。尤其是对于一些上访老户，不回避矛盾，敢于迎难而上，下大决心，花大力气逐一妥善处理。做到了不

积压，不拖延，保证了办案效果。今年全局共接待群众的来信来访就达1500多人次，我们严格按政策做好说服解释工作，没有一起因我们工作失误而产生不良影响。截止到11月底，共承办县委、县政府领导批办和信访局批转的信访案件124件，其中涉及职工退休方面的42件，医疗保险方面的23件，毕业生就业方面的22件，劳动关系方面的29件，其它方面的8件。现已全部高质量地办结，其中属于政策解释性的答复占85。做到了事事有回音，件件有着落。

三、突出重点，做好县领导分包案件的处理工作

为配合县四大班子领导做好重点案件处理工作，局班子根据每季度的重点案件包案表，都进行重点研究和专题部署，责成相关科室重点进行解决。一是关于部分企业退休人员和津西铁厂张金来等4人多次反映退休工资低、取暖费低的问题。企业退休人员工资低在全国是普遍现象。针对这一情况，我局依据政策在对上访代表进行书面答复的基础上，抽调人员专门到上访人员中进行政策宣传，并向每个上访人员发放宣传材料，使他们更加全面的掌握了国家的社会保险方针政策。并书面向市劳动和社会保障局呼吁企业退休人员工资较低，提请市业务主管部门引起重视。通过不懈努力，有效地稳定了他们的情绪，在较短的时间内稳妥地平息了事态。二是关于99届卫校毕业生分配问题。我局配合卫生局在认真核清毕业生档案的基础上，对上访人进行了答复，讲明了政策，消除了误解。三是畜牧局招聘动物防疫人员未按规定执行问题。我局配合畜牧局对上级相关政策进行详细研究分析，认为我县没有违反政策规定，属于上访人员对文件精神领会理解不全面。为此对我局对上访人做出了解释性的答复意见。四是县社系统毛翠英要求补发1-7月份退休工资的问题。在对当时情况进行详细调查的基础上，我局责成相关工作人员对上访人进行了多次政策解答，并向县信访局反馈了办理结果。五是农排公司郭艳保等2人反映养老、医疗保险问题。上访人一直未到我局来办理相关的信访工作手续，我局无法进行调查取证和做出相关的处理。

四、深入基层，定期开展矛盾纠纷排查

做好矛盾纠纷排查是加强信访工作的一项重要措施，也是确保社会稳定的前提。今年我局结合工作实际，对我局对今年所处理过的信访件，利用下乡等机会，通过电话、座谈等形式，定期进行回访，查验群众满意度。全年共进行回访60余次，即密切了与群众的关系，又有效地防止了重信重访现象的发生。同时，在不同时期、不同季节分别围绕追讨农民工工资、职工退休、企业军转干部稳控、大中专毕业生就业等方面的各个关键环节，着力开展矛盾纠纷排查工作，找出可能发生不稳定因素的问题。如在重大节日前夕，我们都对企业军转干部情况做一次调查或召开座谈会，了解他们的思想动态，防止出现不稳定因素。同时按照“分级负责，归口办理”、“谁主管、谁负责”的原则，对排查出的每个问题，由分管局长负责，成立相应的工作小组，进行专门攻关。特别是对要求合理但尚无政策规定的问题，扎实做好解惑释疑工作；对要求不合理或过高的上访人员，有针对性的做好思想转化工作，防止了矛盾激化。通过活动开展，有效的将矛盾纠纷化解在基层。化解在了萌芽状态，维护社会稳定。

五、积极参与，认真落实信访接待日制度

信访工作是与群众进行联系沟通的一个纽带。为此我局在认真处理各级领导交办的信访件的同时，认真做好信访接待工作。一是认真落实局班子成员信访接待日制度。将每周三定为局领导班子信访接待日，局班子成员轮流接待来访的职工和群众，对来访人员提出的问题当场给予解答，符合政策的责成有关科室在一个工作日内办结。一年来，共接待群众直接来访300多人次，当场解决十余件。二是积极参与县领导信访接待日工作。抽调懂政策的业务骨干，由一名局班子成员带队，按时参加县领导信访接待活动。对上访群众给予及时、准确的政策讲解，保证了县领导信访接待活动的顺利开展。

一年来，我局的信访工作取得了一定的成绩，但从整体工作

上看离领导的要求和群众的期盼还有一定的差距，需要在工作中进一步加完善和加强。今后，我局将坚持四抓，充分发挥职能作用，进一步做好信访工作。(一)抓认识，增强劳动保障信访工作的主动性和责任感。增强局机关各科室和局属各单位对劳动保障信访工作的认识，把劳动保障信访工作列入重要议事日程，作为当前维护社会稳定的重要工作来抓，形成思想上有认识、落实上有措施。(二)抓重点，突出群体来信来访问题。坚持信访目标责任制，通过调查研究、专题协调，组织专班，指定专人，重点解决职工群众群体来信来访问题。(三)抓调处，切实解决群众反映的问题。建立健全劳动保障信访的配套措施，抓好接待、交办、查办、督办、回访、反馈等各个环节的落实。同时，对易发生信访的重点地区、企业，建立信访工作监控点，提前介入，把问题消灭在萌芽状态。(四)抓监督，确保劳动保障信访工作落到实处。进一步推行政务公开，通过公示栏向社会公开信访案件办结情况，接受群众监督。对各科室(单位)接待来访和处理来信情况，不定期进行检查，加大督办检查力度，使群众来信信件有回复，群众来访事事有回音。

信访督查组工作报告总结汇报篇四

为做好乡镇信访工作，乡镇信访员对个人进行了工作总结。以下是小编收集的关于《乡镇信访员工作总结》的文章，欢迎阅读了解！

一、认真处理信访过程中的重要问题

信访过程中存在的重点、难点、热点问题，我们要认真进行梳理，分类编排，分清主次和轻重缓急。特别是涉及到群众根本利益的重大问题，要有“处理问题不过夜”的精神状态，采取重点问题重点解决。解决重点问题还要立足于一次性解决，不留“后遗症”，避免拖泥带水，注意重复反复。对那些事关经济发展、乡村稳定和谐、政策大局的重大信访案件，一定要认真对待，及时解决，要有政策、有办法、有措施，

集中时间和精力，专题处理。

二、加强信访工作认识

在当前工作中，我们充分认识做好新形势下信访工作的重要性，增强责任感和紧迫感。抓信访就是抓发展。发展是第一要务，要发展必然面对这样那样的问题。跨省联合重组、公司制改造、用工分配制度改革等都有可能产生一些社会矛盾。只有解决好这些矛盾，才能更好更快推动工作。因此，抓发展就必须抓信访问题的解决，在解决问题中加快发展。抓信访就是抓民生。来信来访大多数反映的是上访人自身无力解决的实际困难和问题，涉及群众的具体利益。群众利益无小事。我们讲坚持以人为本、执政为民，就是要从事关群众切身利益的每件具体事情做起。抓信访问题的解决，就是为群众办实事、做好事，就是排民难、解民忧。抓信访就是抓稳定。促进社会公平正义，必须调动一切积极因素，妥善协调各方面的利益关系。信访问题是利益调整问题，是人民内部矛盾，这个矛盾解决不好，始终是社会不稳定的隐患。一些小的问题如不严肃对待、认真处理，就会拖成大事、酿成大祸，就会影响社会和谐、影响大局稳定。抓信访就是抓作风。信访反映的问题大多数是工作中的问题，信访问题的解决也是个工作问题。一般来说，哪里的干部工作扎实、作风务实，那里的信访就少，即使有了信访也能得到很好的解决。所以说，做好信访工作实质上是一个干部作风问题。掌握政策，把握分寸，是处理信访案件的关键。在具体实践过程中要做到“坚决”、“圆滑”、“灵巧”。所谓“坚决”是对那些政策不允许的或无理纠缠的上访者，要把话讲得“坚决”，不要留尾巴，使之死心。所谓“圆滑”，是对那些可能是因决策不当、决策失误或干部作风粗暴、违法乱纪等引发的矛盾，我们要设身处地为当事人着想。理解上访群众的苦衷，热情接待。耐心细心地倾听他们的陈述。通过细致耐心地思想工作，想方设法把该解决、能解决的问题解决好。所谓“灵巧”，是对那些邻里之间、村组之间，因水、电、路、屋场等引发的纠纷，我们要在调查的基础上，辩证地、客观地向

双方做好解释，把话讲灵巧，指出他们这样做会有什么后果，反之会有什么好处等等，使双方心平气和，愿意坐下来解决问题。

三、辨别信访工作中的真假问题

作为信访工作者，我们要在敏感、矛盾比较集中的时期，要高度警觉，去伪存真。如在村换届或干部调配比较集中时期，在改革和发展最快、最关键时期，会有个别人因私欲得不到满足，“红眼病”发作，私心膨胀，乱发信件。其目的是打击、搞臭别人，或想踩别人身上往上爬。对这种现象，作为领导干部要特别注意，防止让虚假信访干扰我们的工作，程序搞乱；防止让虚假信件模糊我们的“眼睛”，黑白颠倒；防止以反映干部的信件多少来定性、定论，处理差错。在工作中要认真区别真假，历史地、辩证地、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群体性事件的机遇，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、有效做好上访势头遏制工作

遏制上访多发势头，减少非正常上访现象发生，关键在于及时化解矛盾，妥善处置信访问题。解决不好、处置不当，就有可能使信访变上访，小事变大事，正常访变越级访，容易解决的问题变老大难问题，非对抗性上访变对抗性上访。要重调处。要带着责任和感情。对群众反映的问题，要带着责任、带着感情，依法依规、及时高效地做好调处工作，从源

头上减少信访的发生。能解决的，要一步到位，帮助解决；一时难以解决的，要做好解释工作，并积极创造条件加以解决；确实无法解决的，也要做耐心细致的说服疏导工作。要抓稳控。进一步建立完善稳控制度，对老上访户和可能越级非正常上访的人员，严格落实“人盯人”、“几盯一”的稳控措施，密切关注动向，及时掌握动态，确保不脱离视线，并有针对性地做好工作，果断有效地加以劝阻。一旦发现有越级上访苗头，要立即启动应急预案，快速反应，迅速采取有力措施，确保不延误最佳处置时间，全力以赴、千方百计将上访人员稳定在本单位、本部门，做到矛盾不激化、人员不滞留、事态不失控。要保秩序。把维护群众依法上访权利同规范信访秩序有机结合起来，积极推进“双向规范”，既要规范受理、办理信访事项的行为，又要规范群众的上访行为，坚决维护正常的信访工作秩序。要大力开展《信访条例》及有关政策法规的宣传活动，切实提高群众依法上访的意识，积极引导群众理性、就地、合法地表达利益诉求，依法寻求求救渠道，不采取越级非正常上访形式，不发生过激行为。对不依法信访、无理取闹、又不听劝导的上访人员，要依法处理；对串联上访、抱团上访、集体越级上访以及其他违法行为的骨干人员要依法处置；对大规模集体上访和冲击办公机关等异常集体上访，要及时联系当地公安、司法机关提前介入，对少数违法分子要依法重办；对借上访之名寻衅滋事、扰乱正常秩序、妨害公共安全的行为，要依法惩处；对插手群众信访活动和群体性事件、蓄意制造事端的幕后操纵者，要从严予以打击，确保信访秩序正常。

五、做好信访工作责任落实

信访问题的发生，原因是多方面的，但说到底还是责任不到位的问题。因此，必须严格落实责任，从严追究责任。要完善责任机制。当干部就要担信访之责，抓工作就要理信访之事。信访工作严格实行“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”制度，一把手要负总责，分管领导直接负责，其他成员“一岗双责”，形成一级抓一级、一级对一级负责、职

责分明、各负其责的运行机制。要做到“看好自家的门，管好自己的人”，努力做到小问题不出部门，大问题不出单位。要加强工作考核。要制定出台专门的《信访维稳工作考核办法》，量化考核指标，细化考核内容，每月考核一次，按季通报，年末汇总。考核结果要作为干部政绩考核、评优评先、提拔使用的重要参考依据。对因官僚主义、形式主义、侵害群众合法权益引发的问题，或对群众反映的信访问题推诿扯皮、敷衍塞责、不认真解决并造成严重后果的，要从严查处。

xx年度，我调入本单位以来，在各位领导的精心指导和各位同事的关心帮助下，认真学习政治理论和文化业务知识，时刻用规章制度约束自己的言行，认真履行岗位职责，尽己所能，兢兢业业地做好本职工作，较好地完成了各项工作任务。

我从三个方面进行总结：

一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。

一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。我坚持不断加强政治理论学习提升自身素养，坚持以科学发展观为指导，以提高自身素质为目的，提升能力水平为目标，把学习放在首位，不断提高自身的思想政治素质和业务工作水平，正确深入的开展理论学习，认真学习了党的十七届五中、六中全会等内容，深入领会其精神实质，增强了政治敏锐性，通过学习信访工作规章制度，学习上级部门有关信访工作的各种文件及会议精神，学习文秘工作的基本知识，学阅机关其他部门一些高质量的文秘工作材料，掌握了文秘工作的一般程序和步骤。通过学习，使我熟悉了信访工作的方法和常识，具备了文秘工作的基本素养，文秘工作能力有了较大的提高。

二是认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。

在工作上，我能克己奉公，服从领导安排；能热情接待来访

群众，及时办理日常事务，尽力做好本职工作；能严格按照单位的规章制度办事，遵守作息时间和值班制度，履行岗位职责，能根据自己工作实际，认真收集各项信息资料，能比较准确地了解掌握单位的工作开展情况，分析自身工作存在的主要问题，及时总结梳理，科学的统筹本职工作，能够按时完成任务。半年来，起草各类文秘材料 43 份，收发文件 166 份，整理文书档案 33 册，参与接待群众来访 31 次，深入乡镇部门调处信访事项 4 次，顺利完成了对县直 17 各部门的目标责任考核。

三是增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。

在增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。修养锻炼文明健康的生活习惯生活上，我能够很好将自己融入集体，尊重领导，团结同志，严格约束自己的言行，时时刻刻以一名党员、一名干部的身份提醒自己，自觉维护单位和自身形象。能主动和同事沟通交流搞好关系，乐于帮助同事，能充分发挥自身特长，积极参与单位上的各种文化娱乐活动。

总之，一年来我在学习、工作、生活上取得了一定的成绩，也还存在着不足之处。一是 一是对信访工作总体熟悉程度不够深；二是 二是对文秘工作掌握不够全面，公文写作能力还有待 二是 进一步加强；三是作为办公室工作人员，对单位内部工作开 三 展梳理和衔接作用发挥不充分。

这些问题我将不断加强学习，及时改进。希望在今后的工作中，各位领导和各位同事不惜赐教，及时指正，我将以更加饱满的工作热情，刻苦学习，加倍努力，力争取得更大的进步，更好的成绩。

信访督查组工作报告总结汇报篇五

我局于x月xx日下午立即召开了由各股室和下属单位负责人参

加的学习动员贯彻会，对传达县委会议精神和全县信访工作会议精神进行了专门安排部署。x月xx日我局召开全体党员干部会议，进一步学习传达贯彻、部署了各项具体任务，明确了各项工作目标，提出了各项具体要求。

全体干部职工认真学习县委会议和文件精神，进行了逐句认真细致的学习，然后进一步消化理解，从而更加深刻的认识到信访工作的长期性、复杂性和艰巨性；更加深刻地认识到全县信访稳定对我县经济社会发展和对我县计划开好局、起好步是非常重要的。进一步增强做好信访工作的责任感和紧迫感，在全局上下进一步提高了认识，统一了思想。

我局在贯彻县信访会议精神时，与全县为期x个月的机关纪律作风整顿和机关效能建设相结合，认真抓好当前和今后一个时期的信访工作任务。最后要紧紧密结合信访工作实际，注重解决信访问题，为群众排忧解难。最大特点是结合县信访稳定工作实际，着重从五个方面下工夫，抓两头、控中间，抓基层、夯基础，控总量、降位次，既治标、又治本，在各个工作环节上制定切实有效措施，制定长效机制，认真抓好整改方案，全面完成目标任务。

按照我县信访工作的实际需要，我局既要抓好当前，又要把握全年，重点抓好以下各个方面工作：一是按照中央、省、市、县部署，认真开展好信访矛盾纠纷大排查大调处活动，努力从源头上化解各类矛盾；二是继续坚持和完善党政领导开门接访、带案下访活动，强化信访工作领导责任制，确保信访事项妥善解决；三是开展信访老户问题百日整治活动，依法有效化解信访老户问题，保护信访人的合法权益，维护砀山的对外形象。

开展信访老户问题百日治理活动，把这一活动与领导开门接访、带案下访有机结合起来，与贯彻《信访条例》结合起来，依法妥善解决信访老户问题，提高息诉息访率；四是进一步加强基层信访工作，坚持“五位一体”办信访机制；五是继续宣

贯彻xx省《信访条例》，完善各项工作配套制度；六是加强信访队伍建设，努力提高全县、全局信访工作整体水平。

为更好地贯彻落实县信访会议精神把各项工作落到实处，我局还结合全县信访工作会议精神，学习xxx和省委领导关于信访方面的重要批示精神，并按照xxx同志、县委书记xxx同志关于“加强和改进信访工作，依法有效化解人民内部矛盾”的提示精神，立足长远，对登记、接待、交办、转办、督查督办、老户终结、五位一体、“五有”、“八有”、零进京去省上访、息信罢访等各项工作从长计议，未雨绸缪，在今后一段时间内进一步抓好和完善以下几项工作：一要积极探索、建立健全与《信访条例》相配套的长效工作机制，进一步规范行政机关信访行为和信访人的信访行为。

二要加强信访网络建设及信访信息员作用的发挥，信访信息零报告。三要加大领导接待日和包案下访责任制，解决有人办事、有钱办事、有条件办事的问题。四要加强信访系统岗位大练兵活动。五要认真开展“五位一体”办信访工作，做到“五有”、“八有”真正发挥作用，以适应信访工作新形势、新任务的要求。

信访局督查科主要担负着上级交办的重要信访案件督查督办工作，以及配合信访局接待科开展好日常群众来县接访等工作。2019年以来督查科共接收到上级交办重要信访案件86件，均严格按相关要求给予100%办结；督查科共组织接待群众来县上访326批1640余人次，未出现一批次差错，获得了各级领导的肯定和来访群众认可信任。

(一)不断学习，努力提高思想政治觉悟和业务素养。

1、坚持学习政治理论。自今年2月以来，督查科全过程参加局党组开展的党的群众路线教育实践活动，认真参与各项集体活动，并着重加强对党的xx大和xx届三中、四中全会精神、《中国共产党章程》、中央“八项规定”以及省市改进作风

相关规定、一系列重要讲话精神等辅导材料的辅导学习，科室认真撰写自学笔记近2万字，并严格对照“三严三实”要求，深入剖析自身存在的问题、分析原因制定整改措施，通过一年来的政治学习，科室同志认真改造世界观、人生观和价值观，高度强化了“为民服务”的宗旨意识。

2、坚持学习法律法规和政策业务知识。信访工作岗位是个特殊的岗位，是一项很严谨很复杂的工作，政治性、政策性、思想性都很强，容不得马虎和虚假。

为提高信访工作效率，督查科着重加强对国务院《信访条例》和《安徽省信访条例》的精学，力求把两个条例学深学透、真懂会用。在此基础上还进一步学习了今年中办、国办下发的《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》、《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》；国家信访局下发的《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》、《关于进一步加强初信初访办理工作的办法》，通过学习提升依法行政的能力水平。

同时还深入组织科室系统学习了《劳动合同法》、《土地管理法》、《农村土地承包法》、《国有土地上房屋征收与补偿条例》等与信访工作关联性强的法律法规政策，平时在接待群众的过程中，努力用所学所知所会，为信访群众解疑释惑。

当前，我县经济社会正在大跨步的前进，全面深化改革任务繁重，矛盾、纠纷、利益调整等问题凸显，群众维权意识明显提高，这些变化都对新时期信访工作提出了新的要求。而接待群众来访是信访局每个科室日常工作的重要内容，今年以来在日常接待群众工作过程中，督查科注重做好以下方面：1、坚持畅通信访渠道，真心为民服务。

一年来不论是在县政府还是局机关担负接访任务时，科室都热情认真耐心细致的接待每一名来访群众，仔细了解群众的

诉求和想法，对照相关法规政策和规定进行一次性告知，对属于有关行政机关受理范围的认真履行受理交办手续，对不属于信访职能范畴受理的，搞好登记解释宣传引导等工作，避免群众无序的在各单位之间来回跑冤枉路。2、树立法治思维意识，搞好疏导宣传。

党的xx届三中全会以来，信访制度改革和信访工作法治化进程进一步加快，在日常工作的实践中，科室同志不断树立法治意识，在服务好群众的基础上，积极向来访群众宣传新时期信访制度变革的新内容、新要求，特别是针对重复访、越级访、信访老户以及缠访闹访群众，敢于担当敢于面对，向群众耐心宣传《信访条例》和有关法规政策，并积极配合县公安机关依法维护信访秩序正常运行，不断提高运用法治思维和法治方式解决信访突出问题的能力。

今年以来，信访局督查科在办理上级交办重要信访案件时，均严格按照相关规定相关程序办理，认真履行呈送阅批、发函交办、过程跟踪、限时办结、回访反馈等程序，并经常利用电话、网络、信息以及带案下访现场督办等形式加强信访案件督办，确保“件件有着落，事事有回音”。

在信访案件督办过程中着重做好以下方面：1、坚持群众观念。始终把群众的利益放在工作首位，把服务群众不仅喊在嘴巴上，更武装到头脑中，落实到行动中，多站在群众立场考虑问题，热情服务信访案件中的每一名信访群众，认真化解每一件信访案件，切实为群众解难事、办实事。2、坚持深入群众。

今年以来信访局督查科积极改变过去坐等上门的不良作风，带着信访案件深入到乡镇、到农村，进村入户到群众中去开展调查研究，深入了解信访群众情况，掌握群众诉求起因的根源，依据现行政策法规分析，群众诉求合理成分有多少，并在处理化解时给予什么样的良好建议，努力使新时期信访工作在践行群众路线上取得更大成效。

一年来督查科严格遵守廉政准则，从严要求，严格自律。主要注重以下几点：1、严守廉政准则。坚持把廉洁自律放在突出位置，始终告诫科室同志要耐得住寂寞、守得住清贫，牢记“两个务必”，坚持勤俭节约，坚决抵制庸俗的社会关系，始终保持昂扬向上、奋发有为的精神状态。坚持勤俭节约，反对铺张浪费，杜绝弄虚作假，不以工作、职务之便谋取任何私利。2、坚持为民服务。

信访工作是一份清贫琐碎的工作，做好这一项工作需要不厌其烦，需要保持一个平衡和平静的心态，一年来督查科坚持服务第一的工作理念，以感恩的心尊重群众，用宽容的心善待群众，以真情服务群众，让群众充分感受到党和政府的温暖，并在工作实际中向新时期优秀信访工作者康逸生同志学习，努力做“为党分忧、为民解难”的践行者。

一年来督查科紧紧围绕信访局党组的中心工作，通过努力较好地完成了担负的工作任务，为全县发展稳定大局作出了一定的贡献。但同时工作中也仍然存在不少问题，一是面对日益复杂的信访形势，信访群众复杂的信访诉求，缺乏有效疏导化解措施；二是科室同志理论和政策水平有待进一步提高，需要不断充实更新，与时俱进；三是服务群众的意识有待进一步增强，协调解决问题的能力需要进一步提高。

下一步，督查科将严格按照“三严三实”要求，认真贯彻落实县委、县政府和局党组关于信访工作的决策部署，围绕中心，维护大局，服务发展，促进和谐，进一步增强为民服务的宗旨意识，提高自身本领，更好地为“和谐平安肥东”建设作出应有的贡献。

近几年来，**市和全国一样，也正处在大变革、大发展时期。在**省的10个地市中，**市的规模以上工业总产值、财政收入总额等经济指标连续几年均居前列。2019年，全市共完成生产总值亿元，同比增长；财政总收入亿元，增长，其中地方财政收入亿元，增长；农民人均纯收入 元，净增**元。科教

文卫等社会事业长足发展，城乡居民生活质量有了新的提高。

随着经济社会各项事业的进一步发展，一些深层次的矛盾和问题也随之凸现出来：经济发展和利益分配的不均衡，使得利益冲突明显加剧；受经济发展水平和政策的限制，各类社会群体的不同利益诉求难以得到完全满足，不断形成新的矛盾和问题。

全市因企业改制、农村征地、城镇拆迁、下岗就业以及法律诉讼问题引发的信访总量大幅度增加。2019年，市信访局受理群众来信来访件人次，同比上升。其中，单个信访件人次，同比上升；集体上访批**人次，同比分别上升和。集体上访量占信访总量的，同比上升了 个百分点。

新的形势加剧了信访工作的难度，给信访工作带来了巨大压力，也给做好信访工作提出了新的更高要求。为此，**市委、市政府高度重视做好新形势下人民群众来信来访工作，并把加强信访督察督办工作作为搞好信访工作的中心环节来抓，全面提高信访工作的水平和质量。

(一)领导重视，切实把信访督察督办工作列入重要议事日程。

**市委、市政府高度重视信访督察督办工作，市委、市政府主要领导和主管领导多次召开市委常委会和市政府常务会，听取信访工作汇报，研究讨论为市信访局配备两名正县级信访督查专员等事宜，多次召开市信访联席会议和市信访工作领导小组会议，专题研究信访督察督办工作，统一思想认识，落实办案责任。

市委副书记、市政府常务副市长经常听取信访督察督办工作汇报，并亲自包抓信访疑难案件，带领市直有关部门下到县乡，采取现场办公的方法，解决了退耕还林、土地纠纷、拆迁补偿等一大批复杂、棘手的信访问题。2019年，两名主管领导就主持召开了17次信访联席会议，采取大会签订责任书

的方式，集中交办信访案件，和涉案部门、县区负责人一起研究解决信访疑难问题。

(二)集中力量开展信访问题大排查大调处活动，力争把矛盾和纠纷解决在基层。

为了从源头上减少信访案件的发生，按照市委、市政府的统一部署，结合**市的实际情况，在春节、“五·一”、“十·一”等大型节日和重要会议及中、省领导视察前夕，都组织力量开展信访问题大排查大调处活动。2019年1月以来，先后排查出各类信访问题15类256件，主要为等方面问题。

对于排查出来的这些问题，采取先易后难，抓住重点，主攻难点的办法：一是抓住群众普遍关心和反映强烈的问题；二是抓住重复访、集体访和异常访等难点问题；三是抓住信访量大、问题多的重点县区和部门；四是抓住中、省、市立案要结果的案件开展督查，使大部分矛盾在基层就得到化解。

(三)实行信访案件办案责任制，推动疑难信访问题的解决。

市委、市政府领导带头包查案件，亲自深入基层调查了解，掌握信访问题的真相，指导解决信访问题，做到了包调查、包处理、包稳定。对要结果信访案件，全市自上而下实行了“五定”，即：定包案领导、定承办单位、定办案人员、定结案时间、定办结要求。特别是对上访老户反映的问题，在办理时我们明确提出对案件要重新认识、重新调查、重新处理。

要求涉案的县区和部门按照以下四个方面的规定，切实做好调处和稳控工作：一是按照“新人办老案”的要求，对案件进行重新调查；二是对生活确有困难的采取社会救助、经济补偿等措施；三是对不息诉罢访的信访人落实稳控责任人；四是对信访群众进行耐心细致的思想工作。处理意见出来后，

办案人员上门回告信访人，通报案件查处经过和调查处理结论，征求信访人意见，书面答复信访人，做好信访人稳定疏导工作。

在信访案件处理中，我们做到群众信访事项全部有理的全部解决，部分有理的部分解决，对坚持过高要求或无理纠缠的，做好说服教育、思想疏导工作，使信访人明确政策或法律法规，接受处理意见，同时帮助解决上访人本身存在的实际问题，促使信访人息诉罢访。

在信访案件督办中，我们随时听取案件查处汇报，定期研究，针对具体问题提出明确方案和处理办法。案件交办下去需要协调时，我们采取请上来、走下去的形式，召开座谈会，了解情况，并根据案件督办中出现的问题，局领导带领办案人员深入基层调查研究提出意见。

市政府副秘书长、市信访局局长经常带领局科室人员到信访问题较多、案件办理缓慢的县区和市直部门进行指导、督办。督办中，我们坚持“三个一定要”，即：一定要依法按政策按程序办事，一定要做扎实细致的工作，一定要保障人民群众正当合法权益。对即将到期的案件，我们发出《要结果信访案件督办函》，要求在规定时限抓紧上报结案。

为了保证信访案件办结质量，我们对信访案件报结材料严把“三关”：一、严把事实关。即坚持以事实为依据，不凭主观臆断定论；二、严把政策关。即在查清事实的基础上，该怎样解决，解决到什么程度，要严格按政策办事，不乱开口子；三、严把报结关。

我们审核材料时，一看问题是否已经实事求是地查清，二看定性和意见是否清楚正确，三看处理意见是否已经落实，四看有无信访人的填写意见，信访人不同意的有无稳控措施，五看承办单位领导是否已经审核签发，否则不予结案。

同时，对于承办部门上报的结案报告，我们实行“四审”程序：一是由经办人提出初审意见；二是由科长提出审查意见；三是由分管副局长提出审核意见，最终形成信访部门审查意见，并附《信访案件结案报告单》呈送市级包案领导审示，从而保证了案件办结质量，提高了案件结案率。

(四)逐步建立和完善信访案件查办督办制度，保证了信访案件查办工作质量。

为了把交办案件逐一落到实处，我们坚持“两手抓、两手都硬”的办法，一手抓接访和办信，一手抓督查落实。为此，我们制定了《**市信访局办案制度》、《**市信访局督查督办工作制度》等。坚持实行对信访案件查办工作进行定期通报和报告制度，落实督办制度。

采取派人督办、电话督办、发函督办、开会督办等，对一些复杂、棘手的问题，送请领导批示后，“借威借势”督办等，使经常性督办和专题督办相结合，一般性督办和重点督办相结合，信访部门督办和执行部门督办相结合，均收到较好的效果。几年来，我市承办中、省信访立案件结案率均达100%，群众比较满意。

(五)及时调整工作思路，不断改进工作作风和方法。

按照《信访条例》的规定，及时调整工作思路，改进工作方法，尽快使信访工作走上法制化和规范化轨道。在工作思路上，突出五个重点，实现三个转移：一是畅通信访渠道，二是综合治理上访秩序，三是认真解决信访问题，四是加大督查督办力度，五是加强基层基础工作；由对办信接访情况的简单反映向综合分析并提出决策建议上转移，由对信访案件的转办、交办向督导检查并促进问题解决上转移，由被动受理群众来信来访向预测、防范并及时协调化解上转移。

围绕这一思路，在具体工作中，市、县两级信访部门重新制

定了信访事项的提出、受理、办理的流程图，重新制作了接访办信登记表、告知单等表册。

在工作方法上，市信访局将全部副县级领导和接待科、案件科、专线办等科室工作人员调整为县区和市直两个接办组，实行接访、办理、落实一条龙服务，改变了过去办案的不接访、接访的不查案的问题。在工作作风上，全市信访干部都实行挂牌上岗，建立了公示牌，主动接受群众监督，热情为群众服务。

市信访局为方便群众上访，保证市委、市政府机关正常上下班和工作秩序，全体干部每天提前半小时上班，推迟十分钟下班，做到上访人不离，工作人员不撤。星期天、节假日都安排领导和接待人员值班。

同时，变群众上访为干部下访，2019年市信访局先后指派局领导带领有关科室工作人员共200多次，深入各县区、市直各部门调查研究，明察暗访，检查督促，强化基层基础工作，落实基层的信访工作责任，从源头上预防和处理信访问题。

(六) 建立激励奖惩机制，规范信访工作秩序，严格责任追究。

我们在信访督查督办工作中，建立了激励奖惩机制，对信访案件办理等工作较好的单位和个人采取通报表扬、会议表彰、物质奖励等多种形式，千方百计调动办理信访案件的积极性。2019年底，市委、市政府拿出34万多元，对等先进办案单位和先进个人给予了大会表彰奖励。在2019年初全市信访工作会议上，再次对2019年度全市信访工作先进集体和个人予以重奖。

同时，我们把规范信访秩序、严格责任追究作为督查督办工作的重要内容和手段。按照新的《信访条例》和市委(2019)2号等文件精神，做到既规范信访工作行为，又规范信访人行为。对不重视信访工作、处置信访问题不力的组织和相关责

任人进行了责任追究。

2019年以来，因信访工作不力等原因，市上先后对4个县和一个市直单位给予通报批评，对5个县区主要领导寄发了警告性《函告》，对1个市直部门主要领导进行了诫勉谈话；**县先后对1个乡镇、1个县直部门黄牌警告，对2个乡镇和10个部门，及1个单位主要领导通报批评；也先后对1个区直部门、2个乡镇通报批评；**县先后对2个乡镇的党委书记、乡镇长因处置集体上访问题不力就地免职。

两年来，全市各县区都采取不同形式的责任追究，有效地增强了各级组织和人员的信访工作意识，规范了信访工作行为。

我市群众在信访活动中，有的越级上访、无序上访，还有的抱着“大闹大解决，小闹小解决”的态度，违规上访，扰乱了社会秩序。

对这些问题，我们按照《信访条例》等法律法规，在耐心教育引导自觉规范信访行为的同时，对少数无视劝阻教育，违反法律法规，围堵冲击党政机关，殴打工作人员，阻断堵塞交通，借上访之名扰乱社会秩序，妨害公共安全的人，坚决依法予以了打击。如**县对扰乱政府机关正常工作秩序，违犯《信访条例》等法律法规的上访人，由公安部门共谈话训诫17人，行政拘留7人，劳动教养2人。

我市督察督办工作取得了明显成效，提高了全市信访工作的整体水平，全市信访总量大幅度下降，市及各县区信访量都呈下降趋势。

特别是集体上访的批次和人数规模明显减少，无序上访行为也明显减少，群众上访行为有所规范，出现了依法按程序上访的可喜现象，各级组织和人员在处置信访问题工作中，推诿扯皮、敷衍了事的明显减少，有力地推动了信访案件的按期报结和整个信访工作的顺利开展。2019年，市信访局

共受理群众来信来访11499件(人)次，同比下降 22.2%。

其中单个信访1852件(人)次，同比上升24.4%;集体访388批9647人次，同比分别下降25.4%和27.5%。特别可喜的是有的集体访，来市以后派5人以下的代表到有权处理的机关去上访，而不再是一拥而上、围堵政府的大门了，全市社会形势稳定。

信访督查组工作报告总结汇报篇六

一、完善沟通渠道，在全队构建和谐氛围。

班子成员要加强与职工之间的真诚沟通，首先要从畅通沟通渠道入手，了解职工的心态，知道职工想什么、缺什么、需要什么等潜在的问题，从源头上解决职工中存在的问题，消除各种矛盾。

1、抓好宣，营造和谐的氛围。我队认真传达公司下发的每一份文件及会议精神，对于员工关心的热点问题，诸如工资分配、工作岗位调整等事情及时公开、上榜公示，真正做公开、公正、公平。同时又根据我队员工素质参差不齐实际情况，制订了学习计划，分别以专题学习、观看教育片等丰富多彩的活动形式，使他们在思想上受到充分的教育，增强素质，提高觉悟。强力的宣传，营造了良好的氛围，对各类问题的发生起到了预防作用。

2、重监督，特别是对不放心人员的监控和教育。我队定期组织人员、通过多种渠道对队里安全不放心人员和思想不稳定人员进行排查和汇总，根据每个人的具体情况制定针对性的措施，确定队里员工思想的稳定。本月主要对孙延明同志进行交流和谈心，起到良好的效果。通过不稳定人员的排查工作，进一步了解了职工动态，为全队稳定工作的开展起到重要的作用。

3、深基层，了解大家的心声。我队定于每周三下午召开的职工座谈会，将收集到的职工思想动态和意见建议反映上来，组织实施落实。遇有实际问题能解决的就地解决，不能解决的及时向上级组织汇报，力争使各类不稳定因素消灭在萌芽状态，在召开的职工人员座谈会中，收到意见建议32条，处理答复率达100%，确保了职工队伍稳定。

二、用心心工作，构建和谐良好的氛围。

信访工作就是稳定工作，就是化解工作矛盾，解决职工思想和生活上问题的工作，使职工思想包袱放下，专心认真工作，服务矿井发展。最实质的工作就是把政策的内容以职工接受的方式讲清楚，让职工能够理解和接受。在工作中至真至诚、入情入理，成为职工的知心人。

1、做职工的思想工作，关键是要把道理讲“实”。用自己的话说：“只要把道理讲到职工群众的心坎上，他们就会理解，思想工作就会收到实效。职工自己心里有杆秤，只要咱说实话，他们就会觉得咱可信。”就是这样坚持讲真话，不讲假话，讲真道理，不讲假道理。实事求是，一就是一，二就是二，不造假，不夸大，不文过饰非，不添油加醋。在此基础上讲道理，职工对他的话听得进，信得过。

2、做职工的思想工作，还要把道理讲“真”。做稳定工作，对职工是言而有信，行则必果，从不采取官僚主义的态度。他经常采取家访的方式和职工及家属促膝谈心，以平等的地位和职工沟通，以亲朋的心态和职工讲清道理，以真诚赢得了职工的信任，建立起深厚的感情，牢牢掌握了稳定工作的主动权。职工也把支部当领导成了自己的知心人和主心骨，遇有难事或思想上有解不开的疙瘩，主动找支部成员谈心，寻求帮助和指导。虽然存在一些不稳定因素，但我支部没有出现一起群访和参与群访的事件。

三、重实际，树立区队务实形象。

我对职工反映上来的问题努力做到了件件有着落、事事有回音，千方百计地尽快地为职工解决，从不拖泥带水，办的到马上办，而且办就办好。不能办的，尽快给予答复。这一点，深受职工群众欢迎，得到了职工群众的充分信任和理解。通过这些事，职工看到了确实是在为他们办实事，这样的话在他们心中产生了份量，思想工作有了说服力，保证了稳定工作的效果。对我公司稳定工作的开展和发展创造稳定和谐的良好环境。