

# 信访心得体会格式 信访人员工作心得体会 (优质5篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 信访心得体会格式篇一

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，做好信访工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础具有十分重要的作用。也是增进群众对党和政府的信任、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定和谐的社会环境具有重要的意义。

### 一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

信访工作是一个单位维护稳定的基础，我局严格按照《信访条例》和相关文件精神，统一思想，明确目标，把信访纳入全局重要工作议程。

(一)、成立领导小组。局领导班子坚持“以人为本”的理念，成立了以局党组书记、局长为组长的信访工作领导小组，副局长任副组长，局各股室负责人为成员，形成了高效、协调的工作运行机制。

(二)、完善领导信访接待日。领导班子成员都安排了信访接待日，在接待日制度的同时还坚持信访工作随到随接待的特别制度，要求局所有工作人员遇到信访事件随时汇报。

(三)、信访透明制度。做到了规章制度上墙，接待人员上墙，

为信访接待创造良好的工作环境。

(四)、严格信访投诉责任制。信访接待、投诉受理实行责任制，严格值班制度，保证做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗。设立“外来企业信访投诉(咨询)接待室”，开通“外来企业投诉(咨询)热线电话”，切实架起与外来客商沟通的桥梁。

## 二、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

信访工作是一项十分艰巨复杂的工作。牢固树立“群众利益无小事”的观念，热情接待，认真办理，及时反馈，做到了“件件有着落，事事有回音”，信访工作质量明显提升。

(一)、做好接待、受理工作。首先在思想上纠正“好人不信访，信访无好人;好事不信访，信访无好事”的错误认识，持之以恒地开展“开门接访”;二是在行为上确定“六心”要求。即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。三是对待来访者做到“三个一”，一句问候、一张凳子、一杯茶，使来访者有宾至如归的感觉。

(二)、围绕“抓早、抓小、抓苗头”原则，结合招商引资数据统计报送，广泛搜集外来企业信息，排查摸底，超前预测，防患于未然。认真办理信访、投诉案件。一是做好接待、受理记录;二是领导及时阅批来信来访，做到一般性信访由分管领导批转办理，重要信访事项由班子成员集体研究处理;三是办理信访、投诉坚持原则，秉公办事，做到了不违反政策，不激化矛盾。

(三)、严格落实信访首办责任制，及时处理外来企业投诉。对外来企业反映的问题，第一时间调查、第一时间处理，力争做到案了事了。全年处理了1件县油料公司下岗职工联名来信要求解决养老保险问题，局领导高度重视，经与多方协调

圆满解决了该问题，信访职工反馈相当满意，避免了重复上访、越级上访的发生。

(四)、强化信访投诉跟踪回访。先后抽派了15人次定期或不定期到外来企业了解信访案件落实情况，千方百计减少信访投诉重复回访次数，进一步搞好外来企业管理和服务。

## 信访心得体会格式篇二

\_\_社区公正、妥善、实事求是地调解民事纠纷，及时化解社会矛盾，避免集体上访现象，调解成功率达到96%，维护了信访秩序，保持了社区稳定。

一、热情耐心地做好拆迁户的思想工作，制止了集体上访现象。

20\_\_年在建设阳和大桥、扩建南二环路时，需拆除柳机宿舍4区、6区、18区、19区、20区近200户，柳机工厂领导对此项工作十分重视、经配合市拆迁部门在做好动员工作的前提下，大部分拆迁户按经济补偿的有关规定进行了异地搬迁。但其中有48户与拆迁公司因拆迁补偿安置的意见不合而达不成协议。并于\_\_年9月起，连续9次群体找柳机和社区领导反映情况，要求在柳机范围内建房，以房屋置换，并强调如达不到要求就到区里上访。

为做好拆迁户的工作，防止群体上访事件的发生，社区领导承担了主要的劝说工作，一是根据国务院《城市房屋拆迁管理条例》耐心细致地作好释疑工作，二是主动与柳州机械厂领导汇报、沟通、协调，三是将拆迁户的动向书面或电话报告五里亭街道办事处领导，四是协调各方与拆迁或施工单位现场处理具体矛盾，先后6次制止了拆迁户的过激行为。由于思想工作到位、措施适宜，搬迁户保持了平静的心态，有问题首先找社区领导，通过社区协调解决，从而避免了群集上访事件的发生。

二、关心军转人员的政策落实问题，安抚了他们的思想情绪。

社区内有二十多名军转人员，为要求落实待遇问题，情绪较为激动，社区及时向五里亭街道办反映，并向他们做好思想安抚工作，要求他们冷静相待，要相信党和政府会妥善处理好他们的问题。最后，社区军转人员邓长清、张镭、温润林、杨作悦、邓宗庆、贺茂贵等6人得到每月150元的生活补贴费。驻区单位柳州机械厂也有16名军转人员，社区也义不容辞地协助柳机做好思想安抚工作，当待遇问题落实后，又与柳机有关部门一起做好补贴资金发放工作。

三、采纳居民意见进行消防安全检查，对安全隐患限期整改。

根据社区居民意见反映，有些居民在楼栋口及住房周边堆放大量板皮木材，给消防工作造成极大隐患。针对此情况，社区领导先派工作人员下去巡查，了解具体情况，并于\_\_年12月下旬召开综治消防工作联席会议，与柳机保卫部、消防队、生产部安全科、规划发展部和鸡喇派出所管段民警等，共同研讨消防安全隐患整治措施，决定对存在隐患户发放整改通知书，限期处理，以消除隐患。会后，根据事先巡查的情况，有针对性的问题进行现场处理，通过了解、劝说后下达整改通知书，先后发放了39份整改通知书，使这些住户提高了防火安全意识，为社区安全隐患提供了有效保证。

四、主动地与市有线电视台联系沟通，落实新迁户的线路安装。

20\_\_年11月起，柳机394户职工陆续搬进新居，因客观原因使市有线电视台未能及时进行闭路电视线路安装，新迁户因无法收看电视而反映强烈。为此。社区主动会同柳机规划部多次与市有线电视台交涉、沟通，并协助做好线路管道的整改工程，并向五里亭街道办和鱼峰区有关领导汇报，进行多方协调工作，希望能使新迁户能在春节期间收看到电视，在几经工作后，已于1月18日按电视台的要求开始做好代收安装费

用工作，使他们的情绪稍有安定，基本消除了不安定因素。但能否如愿，还将通过有关部门和领导继续做好沟通协调工作。

综上所述，\_\_年，本社区在开展信访接待来访群众工作方面虽然作了一些我们应该做的工作，但是距离上级领导对此工作要求还有一段差距，我们决心在今后信访工作中继续努力搞好群众接待工作，热情地为居民作好服务工作，为稳定消除不稳定因素作出应有的贡献。

### 信访心得体会格式篇三

我镇纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实省、市、县纪检信访工作会议精神，及时排查不安定因素，切实解决群众反映的“热点”、“难点”问题，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告，及时化解矛盾，为我镇的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

随着经济的快速发展，纪检监察信访举报呈现出复杂化、多元化等特点，为化解信访矛盾，维护社会稳定，保证政令畅通，强化责任意识，我们建立了镇、村、组信访三级网络，10个行政村分别成立了纪检监督小组和监督委员会，参与农村各项事务的监督工作，并聘请10名懂政策、有思想的退休工作人员为我镇的党风廉政监督员，解决了农村纪检工作无人抓的问题。为规范纪检干部队伍的行为，镇纪委还制定了《西陌镇纪检干部学习制度》、《工作例会制度》、《信访工作制度》等各项制度，规范了纪检有关工作程序，使各项工作有章可循。镇纪委全体人员为群众来信来访轮流值班接待，还定于每月15号进行集中学习，并写有学习笔记。同时还利用业余时间自学相关业务知识，强化自身素质，提高履职能力，增强化解矛盾的能力。

我们认真做好日常接待工作，耐心做好上访人的思想工作，

稳定上访人情绪，尽可能地把问题解决在基层，尽量不发生越级上访。今年全镇共受理群众信访举报25起，其中来信5起，来访8起，电话举报12起，受理农廉网投诉19起。阳光农廉网投诉平台作为一个新的举报渠道，对每一起投诉案件，镇纪委都能视投诉内容，组织人员，认真受理，做到件件有落实，事事有回音，投诉人满意，被投诉人在网络监督下纠错、为民，切实维护了群众的合法权益，同时使一些带有苗头性矛盾得到及时化解。

在接待信访举报工作中，我们以稳定为前提，对来信来访分类受理。能及时答复的当场答复，需要约谈的约定时间，需转办案件的经领导批示严肃查办。全年镇纪委查办案件1起，核实案件2起，取消预备党员资格1人，追回违纪资金10860元，并全部上缴财政。对历史性遗留难以解决的信访举报案件，会同相关站所、包村干部、村干部及双方当事人，以调解为主化解矛盾。对信访举报的热点，立即上报镇党委政府，力争把矛盾消灭在萌芽状态。

回顾一年来的工作，还存在许多不足：一是高质量的信访信息少；二是经验少，力量弱，解决信访问题的能力不足，查案力度不够；三是纪检干部的业务水平有待提高。今后，镇纪委将进一步发挥基层信访网络作用，及时发现问题，做好信访接待，搞好稳定工作，提高办案能力，积极完成上级交办的各项工作任务。

信访工作心得体会

信访工作心得体会文章

## 信访心得体会格式篇四

几年来，我部办公室坚持把信访工作作为一项重要工作摆上突出位置，紧紧围绕党的建设和组织工作的中心任务，明确重点，强化措施，狠抓落实，使信访工作在为组织工作中心

服务、密切党群干群关系、维护社会政治稳定方面发挥了积极作用。2002年以来，我们立案27起，结案率达100%，经回访群众满意率达到95%以上。

## 一、强化责任，坚持和完善目标管理

实践中我们感到，做好信访工作，必须首先强化责任，充分调动整个组工信访队伍的工作积极性。为此，我们把目标管理引入到信访工作中，将信访工作分为组织领导、制度建设、案件查办、综合反映四项目标任务，并逐项细化分解，进行“百分制”考评。为了促进目标管理的顺利运行，确保目标任务全面落实，我们注重完善配套措施，坚持平时督查、监控，年底考评、奖惩，使目标管理形成了一个完整的闭合系统。尤其是在目标监控上，我们坚持实行月统计、季分析、半年抽查、定期通报制度。要求各乡镇及县直各单位每月上报一次《信访工作情况统计表》，每季度报送一次分析材料。我部半年进行一次小结、抽查，并将有关情况予以通报。年底或次年初，对信访目标完成情况进行考评，根据考评结果，确定年度目标管理先进单位、合格单位和不合格单位，予以奖惩，实现了目标管理的良性循环。

## 二、夯实基础，健全信访工作网络

信访工作网络建设是基础性建设。为了充分调动信访工作人员的积极性，保持信访工作队伍的稳定。我们首先是健全组织。建立了由组织部长牵头的信访工作领导小组，配备了信访专干，并在部内实行全员办访制度。其次是强化培训。按照政治强、业务精、作风正、纪律严的要求，在全县各乡镇及县直各单位设立信访工作联络员，并对他们分层次、分批次进行业务培训，提高业务素质。第三是培养选拔。在同等条件下，一般信访干部优先提拔为副科级领导干部，主抓信访工作的副科级干部优先提拔为正科级领导干部，同级别的优先调整提序。三年来，县委组织部已有2名信访专干被提拔为副科级领导干部。全县有5名主抓信访工作的副科级干部提

拔为正科级干部，有21名主抓信访工作的副科级干部调整提序。

### 三、突出重点，加大案件查办力度

收集、整理反映干部有关问题的信访情况及办理结果。干部考核或选拔任用时，根据档案资料核实相关情况，从而对干部作出准确的评价和任用决定，发挥了信访工作服务干部工作的应有效能。截至目前，全县已建立乡科级干部、后备干部监督档案50余份。

### 四、健全制度，完善工作机制

为了进一步规范工作程序，提高工作效率和质量，我们除坚持目标管理制度外，还探索并实行了一系列具体制度。一是首问责任制。按照“谁接访、谁负责”的原则，要求各科室、每位同志对每一个接到群众来信来访或电话询问的，要认真负责地做好记录，属于自己业务范围内的负责摘报、请示、调查、处理和结报，不属于自己业务范围内的及时转交有关部门或人员受理，不得推诿敷衍或接而不管。2003年，有2位首次接访者因为办理不力受到通报批评。二是科室归口办理制。按照“分工负责、归口办理”的原则，组织部办公室负责对来访案件分类登记和摘报，提出拟办意见，经部领导批示后交有关科室办理。对信访问题涉及业务方面较多的，则协调有关科室联合查办。仅今年以来，我部就有6个业务科室的15名同志参加了有关案件的查办。三是领导负责制。按照“谁主管、谁负责”的原则，部领导对分管业务范围内的信访案件，从阅批到组织调查、处理、结案实行全程负责，并做好善后工作。几年来，我部还探索了部领导及各乡镇、县直单位党委（党组）直接包案的做法，加大查案力度。县委常委、组织部长对组工信访工作非常重视，去年以来共阅批来信12封，接访10余人次。四是重大案件集体研究制度。对反映副科级以上干部问题的重要案件、用人不正之风方面的案件以及久拖不决的疑难案件，由部长或主管副部长牵头



召集有关人员进行集体“会诊”，制定出切实可行的调查方案；调查结束后，部长办公会听取汇报，提出处理意见。近年来，我部直接查办的2起重大疑难案件，都是经部长办公会集体研究的。五是规范了信访批示件处理制度。针对在办理领导批示件中不规范的问题，我们于今年初出台了《信访批示件处理办法》，对信访件的办理规程、督办方法、回复报告、材料归档等作了详细规定，进一步规范了信访批示件的处理程序。

## 五、积极探索，准确把握信访工作规律

在实际工作中，我们不断总结工作中的经验，积极探索信访工作中的规律，做到“三个把握好”：一是把握好敏感单位。把班子散软、企业亏损、下岗职工多的单位列为重点，在日常的信访工作例行调研中将其做为重点摸排对象。二是把握好敏感案件。将反映有关领导干部违法乱纪问题、村务公开问题、离休干部“两费”问题的案件，以及重复上访的案件作为重点案件，全部实行领导包案。三是把握好敏感时期。即凡是国家及省、市重大节日、重要会议、重大活动等非常时期，如近几年在村委会换届选举、调整干部，以及十六大、国庆、“双节”等敏感时期到来之前，都及时发出通知要求各单位未雨绸缪，采取有效措施，主动下访，积极排查不稳定因素，消除上访隐患，尤其是集体上访隐患，确保社会大局稳定。

信访工作是组织部门办公室的一项日常工作，虽然我们在这方面探索了一些做法，取得了一些成绩，但与市委组织部的要求还有一定的差距，一些工作措施还不够成熟。在今后的工作中，我们决心认真学习兄弟市县的先进经验，进一步把信访工作做好，再创新业绩，再上新台阶。

## 信访心得体会格式篇五

我局在\_\_年环保信访工作中，始终围绕保障人民群众利益出

发，严格环保执法，坚持为人民服务的宗旨，想群众之所想，急群众之所急，狠抓环保信访工作不放松，做到了接待、登记、回复一站式服务，提高了信访工作水平，起到较好的社会效果。下面将我局\_\_年环保信访工作总结：

## 一、加强环境信访工作的领导，全力提高调查处理能力。

环保信访在一定程度上反映了人民群众的呼声。所以信访调查处理的好坏，直接关系到环保部门在人民群众中的形象。我局一是建立了一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，经常抓的工作机制，把信访工作纳入主要议事日程，及时研究解决信访工作中遇到的重大问题，指导信访工作；二是把信访工作目标分解到各职能部门。我局环保举报工作主要由环境监察的大队负责，做到任务到部门，责任到个人，形成了上下共同承担信访工作的局面；三是制定了一系列的信访处理的制度、程序，规范了我局信访工作从接待、登记、领导批阅、办理、督查、办结、反馈各环节严格要求，使信访工作进一步规范化、制度化。

## 二、强化服务宗旨，改变工作作风。

为使环保信访工作变被动为主动，切实做到防患于未然，我们主要做了以下工作：一是主动汇报工作，认真听取意见。二是严把建设项目环保审批关，严格执行环评制度和“三同时”制度。在项目审批过程中，简化审批手续，实行一站式审批，对需要上级审批的项目，实行领办制度，帮助建设单位协调和办理审批手续，严格控制了新污染源的产生，从源头上做好信访预防的工作。三是加大对老污染源的监督管理力度，从根本上减少引起环保信访的事由。

\_\_年，我局共接待群众来访和电话来访17件次，县委政府督查案件3件，市环保局批转案件2件。在处理过程中，局领导及时召开办公会议安排部署，在第一时间赶往现场进行调查了解，及时作出处理；对于群众来访和电话来访，每一件都作

出了相关处理后及时向来访者回复。这样即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理结束的案件无一例上访，避免了环保信访事由的发生，收到了很好的效果。

### 三、加强信访队伍建设，努力适应新形势下的信访工作

信访队伍的建设是做好环境信访工作的保证，为适应新时期环保信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们采取以下措施：一是为了维护保证社会稳定，我局开通了“12369”环保举报热线，执行全年12小时值班，特殊时期24小时的值班制度。二是加强信访工作人员的法制观念，不断提高依法行政水平，使信访工作人员的法制观念进一步增强，收到了较好的效果。三是增强信访工作人员的责任感和使命感，进一步提高调处信访案件的能力。通过这些措施的实施，提高了信访队伍的整体素质、增强了应急、公正调处的能力。

### 四、存在问题和下一步工作打算

我县的环保信访工作虽然取得了一定成效，但距党和人民群众对环保信访工作的要求还有一定距离。因此我局在下一步工作中，将始终围绕“保护环境就是维护人民群众的根本利益”出发，努力改进和加强环境信访工作。

我局在下一步的工作中一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。立足新的实践，进一步完善我们的工作思路，充实我们的工作经验。二是加大对案件的查办力度，确保信访渠道畅通。我们坚信，有县委、县政府和市环保局的领导，有县信访局的正确引导，有各有关部门的密切配合，有人民群众的支持和拥护，我县的环境信访工作一定会取得更好的成绩。