

2023年信访入驻人员工作总结 信访人员 个人工作总结(实用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

信访入驻人员工作总结 信访人员个人工作总结篇一

做好信访工作，要从群众自身利益出发，以情感人，以理服人，达到协调为主，化解矛盾，稳定一方的效果。接下来是小编为大家搜集了关于信访人员工作总结，供大家参考借鉴。

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《中华人民共和国信访条例》《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、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。

四、爱岗敬业，严格要求自己。我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。

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。

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。

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。

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。

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。

信访入驻人员工作总结 信访人员个人工作总结篇二

信访，是指公民个人或群体以书信、电子邮件、走访、电话、传真、短信等多种参与形式与国家的政党、政府、社团、人大、司法、政协、社区、企事业单位负责信访工作的机构或人员接触，以反映情况，表达自身意见，吁请解决问题，有关信访工作机构或人员采用一定的方式进行处理的一种制度。下面是本站小编为您精心整理的信访工作人员个人工作总结模板。

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《中华人民共和国信访条例》

《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、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。

四、爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。

在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政

绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。

虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。

一、工作完成情况

1、及时接收人民来信，做好网上的回复工作，推进信访信息化建设。主要任务就是接收综合办公系统和市长信箱转来的人民群众来信，填写来信来访登记批办单，将相关信息录入信息库，送领导批阅。实习锻炼期间，共办理回复综合办公系统信访件17批次，市长信箱系统信访件15批次，区信访办、区政府办来电来信4批次，区委督查室来信1批次。参与每周二的“大调解格局”，随同律师、法庭庭长一同接待法律咨询75件，99人，并做“大调解”记录。

2、负责信访办每周的、每月的工作总结，定时向区信访办报送各镇矛盾纠纷排查统计表、各镇矛盾纠纷排查化解统计表及信访月统计表。不定时向区相关部门报送涉及影响稳定因素等相关重点情况、领导成功化解的信访案例、信访办开展相关活动的信息、重要时期各村矛盾排查情况统计(国庆、人大换届)、科室工作总结及相关部门组织活动的书面材料等等。

3、负责撰写群众反映问题的相关情况说明20批次，主要有：

4、实习锻炼期间独自接待来访群众21批，28人次。主要有牛坊村、北辛庄村、周营村、罗庄二村、上长子村、西北台村、

赤鲁村、窦营村、孙庄村、再城营二村等来访群众，主要涉及邻里纠纷、经济纠纷、农村管理、违章建筑、家庭矛盾等方面的问题。同时有幸参与对上访群众的劝说工作，主要有：赤鲁村因要求增加土地租金，郑二营村要求公开村内账目，潞城营四村因反映村干部违建及经济问题；北辛庄村因孙子土地权未确立，上长子村民反映重点项目办去李家务村大姐家拆除违建事前未告知，屋内物品下落不明；李家务村因拆除违章建筑引发矛盾上访；河津营村因与邻居发生矛盾的上访；赤鲁村胡宝长因新农村修路导致院墙倒塌等。

6、编制xx年7月到12月领导和科长接访值班表，自xx年7月1日实行“每周一领导接待日”和“每周二至每周五科长接待日”，主要任务是每天提醒领导和科长接访值班，填写领导和科长接待日登记表，并存档。

二、收获和体会

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作实践，使我对信访工作的重要性有了更深的了解，对信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，倾听群众呼声，解决群众反映强烈的热点问题的工作宗旨有了新的认识。

半年的工作，使我切实体会到了做信访工作的“难”和“苦”，也亲身感受到了要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要熟悉和掌握有关信访政策和法律法规以及耐心的工作态度、灵活运用的工作方法的积累。为此，实习锻炼期间我除了虚心向周围同志请教、学习以外，还认真学习了《中华人民共和国信访条例》和其它相关法律法规，自身工作能力得到了很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。

对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生产生活中的问题和为民办好事办实事有了新的理解。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。半年的时间，我有幸参与了信访办妥善处理的一些突发事件。比如，永和庄村于年慧因户口不能入京的问题，其情绪过于激动，带有自杀倾向，在信访办、妇联、村干部、律师及法庭的帮助下，解开了信访人的心结，避免了可能会造成的不良影响，为维护镇域的稳定尽了微薄之力。

北辛庄村来京务工人员宁夏周海工程队讨要劳务费的上访，在信访办、社保科的共同努力下，最终深夜九点此事彻底解决，因此避免了因劳资纠纷矛盾上升引发的民族矛盾纠纷。李家务村申雪梅因拆除违建不满而到中南海上访的事件，桂杰主任亲自将其接回，并稳控情绪；窦营村魏金荣因没房子住于国庆当天到上访的经历，上黎城村老人过节费及老人协会基金未上账的问题等等。在参与接访的过程中，被他们“为民办实事，群众利益无小事”的态度所感动，更多的是学到了处理突发事件的方法。

在信访办半年时间发生的事情历历在目，但8月9日河津营杈奶奶因邻里纠纷的上访使我记忆犹新。事情经过是：杈奶奶因与邻居之间发生矛盾心理不痛快到镇政府门口哭闹，发现后立刻前去劝说。面对怒冲冲的老人，先是以温和的语气了解其来的目的，原来是因与邻居发生矛盾，村委会干部没有解决好两人矛盾，家人反而不向着自己，觉得很委屈来镇上访。我借着在炎炎烈日下“岁数大了，身体为重”为切入点，对老奶奶进行劝说。经过20多分钟的劝说，老人同意到信访办进一步详谈，防止了事态进一步扩大。然后耐心细致地做老人的工作，当提及到自己这样的举动是伤害身体、儿子会担心惦记、同时也会影响工作时，老人意识到自己的做法不但会让家人担忧也产生了不良的影响，满脸的愧疚取代了满脸的愤怒，也觉得邻里之间应该谦让，俗话说远亲不如近邻。

我在实习锻炼期间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，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。

参与每周二“大调解格局”期间，随同律师、庭长及接访科长共同接待了群众72件，94人。主要涉及到宅基地、土地承包、家庭纠纷、财产继承、婚后财产分配、相邻关系及建筑承揽纠纷等方面的法律咨询。在群众解除迷惑的同时，使我对土地法、婚姻法，民事诉讼法、民事纠纷等有了初步的认识，在我日后的接访工作中起了很大帮助，可以从更专业的角度提供服务。在“大调解”活动中除了学到知识外，还学习到律师、庭长在提供咨询者服务时的思考逻辑、处事态度及解决办法等等，也懂得了很多人情世故。

我十分珍惜这次锻炼机会，在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，从中学习到了他们良好的工作作风。在桂杰主任的指导与帮助下，使我由对信访工作的一知半解到了解，他对待工作的态度深深地影响着我，使我明白只有在基层踏实的为百姓干实事，才能构建和谐和谐社会。他认真阅读每一封的来信，不烦不燥；细心倾听每一位来访者的意愿与诉求，抓住症结，对症下药，高效的解决问题；真心的为群众解决问题，急群众所急，想群众所想，“晓之以理，动之以情”积极的化解矛盾。杨涛哥雷厉风行的处事态度同样感染着我。

他耐心的接待每一位来访群众，不管问题的多少，都会认真的倾听，对上访者进行正确积极的引导，筑牢信访维稳工作的第一道防线，后与桂杰主任积极探寻解决办法。在休息的时候，他还会毫无保留的给我讲接访的工作经验与方法，帮

助我以最短的时间适应工作。同时也认识到了基层工作的重要作用和艰巨性，认识到了基层工作对于维护我镇社会稳定，建设平安、和谐长子营的重要意义；认识到了基层工作的复杂，对刚刚参加工作的我而言是个巨大的挑战。现实工作要求我必须做好充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己的工作能力。

三、存在的不足

1、工作思路比较局限，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。通过参与领导、桂杰主任的接访，我总结出他们高效处理问题的工作方法，将会为我日后的工作奠定良好的基础。

2、缺乏足够的基层工作经验。虽然对基层有了初步的认识，但毕竟没有亲自在基层开展工作。随着通过积极参加镇、村组织的各项活动，相信会逐渐积累工作经验。

3、业务不够熟练。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好把握，对于乡俗民约、法律等相关业务知识的学习交流还不够。但通过参与“大调解格局”，基本了解一些法律法规及人情世故，可为日后的工作奠定一定的基础。

四、今后的努力方向

1、培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，来提高自身的政治素质和业务能力。

2、积极主动向领导、同事虚心学习工作方法和工作形式，多与大家进行工作上的协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划，博采众长，提高自身的工作水平。

过去的已经过去，尽管还存在好多问题，但我相信，在组织

和领导的关怀下，在同事的帮助下，我一定踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，弥补不足，争取早日成为一名合格的信访工作者。

开展矛盾纠纷排查化解工作，是有效化解社会不和谐因素的一项重要措施，是维护社会稳定的基础性工作。我们按照省、市关于维护社会稳定工作的部署和要求，坚持以人为本，积极认真开展矛盾纠纷排查化解工作，切实解决关系群众切身利益的矛盾和问题。一是及时传达贯彻全市维护社会稳定暨信访工作会议精神。4月23日，全市维护社会稳定暨信访工作会议召开后，县委、县政府高度重视，及时召开县委常委扩大会议学习贯彻会议精神，于5月13日召开了由全县各级各部门负责人300多人参加的全县维护社会稳定工作会议，认真学习传达了全市关于维护社会稳定工作会议精神，详细安排部署了全县维护社会稳定的各项工作。二是深入开展“百日矛盾纠纷排查化解活动”。我们按照“排查得早、发现得了、控制得住、解决得好”的要求，坚持“预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化”的原则，以排查解决因企业改制、征地拆迁、代课教师、复退军人、退耕还林、城镇“女子户”、乡镇“八大员”等引发的信访问题；涉法涉诉和社会治安引发的信访问题；各类损害群众利益的不正之风引发的信访问题；一些部门和干部不作为、乱作为引发的信访问题为重点，每季度组织力量进行一次全方位、拉网式排查，及时摸排掌握了一些可能引发集体上访的重点事、重点人和一些苗头性、动态性问题，做到了未访先知、接访有备。全年全县共排查出各类信访案件97件，对排查出的问题，我们坚持能调则调、案结事了原则，综合运用人民调解、司法调解、行政调解等手段，坚持“三位一体”，超前主动地做理顺情绪、化解矛盾的工作，妥善协调处理了部分征地补偿、城镇拆迁改造等一大批重点信访案件。

一是坚持领导信访接待日制度和预约接待制度。各乡镇把本乡镇逢集日确定为领导信访接待日，实行分级接待、归口办理。对涉及面较大的案件，在每周一的县级领导信访接待日

进行集中接待办理。对确因问题复杂，需要相关部门协调办理的，由乡镇或归口部门报信访局分类汇总梳理后，确定为县级领导信访预约接待事项，并向来访代表告知接访领导、职务和具体接待时间、地点，通知相关部门和乡镇主要领导参加接待，做到了群众信访有人接、有人管、有人办。对县级领导接待的信访事项，以纪要形式下发落实，按照大案两个月办结、一般案件一个月办结、急案速查速结的要求，逐案制定措施，落实责任，确定专人跟踪督办、协调，保证了信访案件能够按期办结。全年，县级领导信访接待日共接访群众87批278人次，受理各类信访案件87件，办结85件。二是坚持信访工作联席会议制度，坚持每月至少召开一次信访工作联席会议，听取汇报，分析形势，研究解决信访工作中的突出问题，协调处理来县赴省市越级访、集体访、重复访等重大信访案件。今年以来，共召开信访联席会议12次，协调处理重大信访案件8件。三是建立和完善信访案件督查督办制度。对中、省、市交办案件和县立重点信访案件，按照“一个案子、一名领导、一个专门班子、一套工作方案、一抓到底”的要求，落实包案领导和办案部门的责任，限期办结上报，做到了信访案件件件有着落、事事有交待、案案有结果。同时，县政府办公室印发了《关于县级领导信访接待日接访事项办理情况的通报》，对重视查办的单位进行通报表扬；对工作不力、措施不到位、办理工作不及时导致引发群众越级上访、群体性事件或造成不良影响的单位，在全县予以通报批评，有力地推动了信访问题的妥善解决。四是坚持重要会议和重大活动期间信访值班制度。针对今年中、省各种重要会议和重大活动较多的实际，县信访局在搞好日常矛盾纠纷排查化解工作的同时，按照上级部门的要求，在重要会议召开和重大活动举办期间，届时派信访主管领导到现场值班，确保信访工作不出问题。今年以来，先后参加了各类会议值班10余次，圆满完成了工作任务。五是建立信访工作目标责任制。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，全面推行了信访工作目标责任制和乡镇、部门“一把手”负责制，把信访工作纳入各乡镇、县直有关部门年度工作目标进行考核管理。年初，县政府与各乡镇、县直有关部

门签订了信访工作目标责任书，明确各乡镇、各部门一把手是本乡镇、本部门信访工作的第一责任人，对信访工作负总责、亲自抓，真正做到了责任、措施、工作“三到位”。

解决信访问题，保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。一是依法按政策解决信访问题。对法律和政策有明确规定，有条件能够解决的，限期解决到位，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。二是依法维护信访秩序。对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施，依法予以处置，维护了正常的信访秩序。三是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，由司法部门给予法律咨询和法律援助，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题。对进入司法程序的信访案件，人大、政法、信访部门跟踪督办，有效地维护了信访人的合法权益。

一是加强初信初访接待办理工作。今年，我们要求各乡镇、各部门必须高度重视和加强初信初访的接待办理工作，切实加大初信初访工作力度，认真办理每次群众来信，热情接待每次群众来访，认真寻求解决问题的办法，通过及时交办、查办每件信访案件，千方百计地提高初访问题的办结率，逐步地扭转了群众重越级访、轻初始访、重集体访、轻单个访的观念，有效地防止了因忽视处理初信初访问题而导致越级访、集体访和重复访的发生，真正做到了信访问题小事不出村，大事不出乡镇，重大问题不出县，为实现“一控制、两下降”目标打下坚实的基础。二是加强重信重访复查复核工作，切实做到信访问题“案结事了”。3月初，县信访联席会议组织力量对全县范围内存在的各类重信重访问题进行摸底排查，共排查出××等重信重访问题6件，全部做到五落实，即落实包案领导，落实牵头单位和办案人员，落实办结时限，落实稳定措施，落实处理问题所需的经费。截止目前，以上6个重访问题，已经全部得到解决。

五、扎实开展县委书记、县长大接访活动，切实推动信访问题的解决

20xx年信访工作个人总结4篇20xx年信访工作个人总结4篇6月28日，××关于处理信访突出问题及群体性事件联席会议电视电话会议召开后，县委、县政府高度重视，多次组织召开县委常委(扩大)会议，学习传达中、省、市关于处理信访突出问题及群体性事件联席会议电视电话会议精神，全面安排部署县委书记、县长大接访工作，确定由县委书记、县长带头接访，其他县级领导参与，每天安排一位县级领导到县信访接待大厅坐班接待上访群众，并及时通过电视新闻媒体报道、张贴通告等形式向社会公示，告知广大群众积极参与此项活动，使县委书记、县长大接访活动开展得扎实有效。同时县委书记、县长还多次带领法院、信访、城建、交通、国土、水利、林业等相关部门主要负责人主动深入到化子坪镇、建华镇、县城建局、街道办城南社区下访、接访群众，了解群众疾苦，倾听群众呼声，解决群众信访问题，对大接访中接待的部分疑难重大信访案件进行回访，集中解决了涉及群众切身利益的生产生活道路、公厕维修、大棚改造、退耕还林、农村人畜饮水等一大批涉及民生的信访问题，使信访案件彻底得到解决。截止目前，县委书记、县长先后共接待信访群众70批237人次，现场答复12件，不予支持5件，立案53件，现已办结51件，未到期正在办理2件。

六、开展深入学习实践科学发展观活动，努力开创信访工作新局面

开展深入学习实践科学发展观活动以来，我局严格按照县委学习实践活动实施方案的要求，紧紧围绕在信访工作中如何贯彻落实科学发展观的思路，经过反复讨论研究制定了信访局支部学习实践活动实施方案，提出了“化解矛盾纠纷，构建和谐××”的实践载体。在学习调研阶段，支部组织党员干部集中时间学习党的xx大报告，《毛泽东邓小平论科学发展》、《科学发展观重要论述摘编》，××市县关于开展深

入学习实践科学发展观活动的文件及领导的讲话精神等必学篇目，人人记写学习笔记2万字以上，撰写心得体会5篇以上，领导班子成员深入基层开展调查研究，广泛征求群众意见，撰写调研报告5篇。开展了以“解放思想实事求是推动信访工作科学发展”为主题的解放思想大讨论活动，引导信访干部把思想认识从那些违背科学发展观要求的观念、做法、体制机制的束缚中解放出来，为推动信访工作科学发展扫清思想障碍。在分析检查阶段，支部以理论学习贯穿学习实践活动始终要求，组织党员干部学习了来××县视察讲话精神，以及对信访工作的三点指示精神，学习党的xx届四中全会精神等内容，要求党支部领导班子成员进一步征求意见，开展谈心活动，全面查找存在的突出问题，撰写领导班子专题民主生活会发言材料，开好领导班子专题民主生活会和党员组织生活会，认真开展批评与自我批评，形成班子自查分析检查报告，组织群众对分析检查报告进行评议，提出整改措施和努力方面，为学习实践活动整改落实阶段工作打下坚实的基础。

总之，今年以来，在各级各部门的大力支持下，经过信访部门的努力工作，信访工作取得了一定成绩，信访形势明显好转，但是在工作中还存在一些问题和不足，在今后的工作中进一步加强。一是要继续深入开展矛盾纠纷排查化解工作；二是继续开展重信重访专项治理工作；三是坚持搞好县级领导信访接待日接访工作；四是继续搞好学习实践科学发展观活动的各项工作，使信访工作真正走上科学发展的道路。

一、20xx年工作总结

信访工作对我来说是个全新的工作，通过一年的工作，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“”在基层是否得到落实，通过学习和挂职的实践，坚定了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《中华人民共和国信访条例》、《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，虚心向老同志们请教。通过挂职锻炼，自身工作能力得到很大提高，进入了工作角色。参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等众多影响较大的群体上访事件。记得 xx年6月3日，在接待贵州省监狱系统退休干警杨德华、何道全等55人代表司法系统的退休干警到省政府集体上访过程中，王武监狱的退休干警石美君为发泄怨气，出手抽打我两耳光，之后还口出狂言骂“老子打了你看你能把我怎么样？”。我理解她的怨气，为维护信访局接访工作人员形象，我做到骂不还口，打不还手。对这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好年没有解决，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，提高了我在对事件的认识，使我受益匪浅。一年来共参与接待群众到省政府上访4457批29601人，其中，个访4190批18995人，集体上访267批10606人，办理信访案件58件及写《人民来访快报》56期。提高了我应对复杂局面、化解社会矛盾的能力。同时，还参与相关公文起草、情况分

析、数据统计、文书处理等各项政务文稿工作，做到及时、标准、规范。

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，我还是把信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我省经济社会的稳定贡献自己的一份力量。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xx年在所学心理学，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。在接访二处一年里，我每天在接待室面对上访群众，经常都会看到许多弱势群体，他们有的身体伤残，有的衣衫褴褛，有的甚至伤口流脓、气味难闻。有的反映问题寻求帮助，也有的气势汹汹蛮不讲理。但不管他反映的问题有道理，或者有一部分道理，甚至有些问题他根本就没有道理，这些情况都是存在的，但只要走进信访接待室，我们都会热情对待，群众不明白的地方我们耐心解释，有道理的部分要热心办理。倾听群众的难心事，我亦心情沉重，我总是这样想：将心比心，百姓遇到的事如果是我们遇到了又会是怎样的心情。每当看到他们的问题得到解决或找到办法，我都会感到一种由衷的满足。

(三) 爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好组织分配的每项工作，不分内外，经常加班加点，有时工作很晚才回家。在这一年的时间里，在信访办这个大集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过挂职锻炼，收获很多：作为一个党员干部，不但要认真学习“”重要思想和科学发展观，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的处理复杂问题的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为今后开展工作创造了有利条件。

(四) 存在的不足

业务有待于提高。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有不懂的问题，还需要更好的掌握。

过去的已经过去，尽管还存在好多问题，但我相信，在组织和领导的关怀下，在同事们的帮助下，我一定踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，向组织上交一个满意的答卷。

二、20xx年工作计划

(一) 求真务实，脚踏实地，认真做好分管工作

1. 认真做好领导信访接待日和办信工作。为了确保领导接访工作有序进行,认真做好上访群众的登记工作,对领导接待日交办信访件,均按照《信访条例》的要求,及时交办,跟踪督办,办结率达95%,减少了群众越级上访和重复上访。对上级交办的重要来信,做到件件有交待,件件有回音,办结率达100%。

2. 做好敏感时期信访稳定工作。做好敏感时期信访稳定督查工作,在“两会”和世博会时期,白天与晚上相结合,采取不定期抽查的方式,检查重点人头在位情况和稳控值班情况,确保我区社会和谐稳定。

3. 协助做好接待来访工作。结合我区信访工作的特点和实际,做好信访接待工作。在平时接访和一些重大信访问题的处理过程中,既能坚持政策、原则,又能积极主动地与相关单位联系,积极寻找解决问题的办法,对一时难以解决的问题,做好耐心细致地解释说服工作,对问题已基本解决的,做好息访工作。

4. 积极做好人民建议征集工作。人民建议工作是新形势下信访工作的重要延伸,是密切党和政府与人民群众联系的一项重要举措。今年以来,能注意针对新情况,寻求新办法,采取多种形式开展人民建议征集活动。通过召开座谈会,到区人大代表、政协委员中征集人民建议98件计151余条,为区委、区政府决策提供服务。

5. 平安创建和法治建设等工作。根据市区有关文件要求,结合我局工作实际,制定平安创建和法治建设等工作实施意见;健全各项制度;明确责任,抓好落实,确保完成各项工作任务。在年终检查中,省、市检查组都对我局平安创建和法治建设工作给予了较好的评价。加强协调,分工不分家,对其他工作也能较好完成。

(二)加强学习,不断提高政治思想水平和工作业务能力

1. 抓好理论学习，努力提高自身素质。坚持学习和实践“三个代表”重要思想和科学发展观，较好领会xx届五中全会精神，认真执行党的基本路线，把区委、区政府的重大决策贯彻到自己分管的工作中去。在学习中，采取集中学习与自习相结合的方法。积极参加创先争优活动，撰写学习笔记2万余字，完成学习心得2篇，调研文章1篇。

2. 抓好业务学习，努力提升业务能力。一是认真学习国家《信访条例》和□xx省信访条例》；二是学习省、市领导对信访工作的重要批示；三是坚持阅读《人民信访□□□xx信访》等刊物。通过学习业务知识，参加信访接待，调查处理信访案件等活动，处理信访问题的能力和水平有所提高。

(三) 学法守法，依法办事，规范信访办理程序

1. 强化学法，依法办事能力进一步增强。今年以来积极参加单位组织的各项学法活动，系统自学了“五五”普法学习读本，完成了淮安市公务员“五五”普法习题集。通过学习，增强了法制理念，提高了依法办事的能力和水平。

2. 加强宣传教育，群众依法维权意识增强。在全区范围内深入开展送法进社区、进企业、进机关活动。

3. 依法上访，维持良好信访秩序。对诉求合理或部分合理的，依法按政策及时解决；对诉求无政策依据但生活确有困难的，通过帮扶教育、经济救助等方法，促使上访人主动停诉息访；对无理缠访、闹访、非正常上访且有违法行为的人员，坚决严肃处理。

信访入驻人员工作总结 信访人员个人工作总结篇三

如下：

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，辨证地、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、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

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。

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、提拔使用的重要依据。对因官僚主义、形式主义、侵害群众合法利益引发的问题，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。

信访入驻人员工作总结 信访人员个人工作总结篇四

一、基本情况

二00四年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%；其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%；来访119批（次）814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

二、今年信访的主要特点是“五多一少”

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题；张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

三、来信来访反映的主要问题

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题；二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题；三是反映村干部违纪问题；四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大；五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理；六是改制职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾；七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳*冷气排放等影响居民生活问题；八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件，占信访总数的10.6。其中反映法院执行不力问题突出，占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件，占信访总数7.6。主要反映干警办事不力、执法不公等。

四、存在上述问题的原因

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视，存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象，导致当事人对反馈不服，重复上访；二是一信多投现象多，增加了信访工作量；三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视，解决效果更快更好，因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉，故集体访和越级访不断增多；四是群众匿名信多，调查反馈难度大；有些信访户法律意识淡薄，没有足够的法律证据，致使信访问题难以解决；五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

七、领导重视，加强信访工作做到六到位

墙、信访网络图上墙。五是措施到位。**市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。六是督办到位。我办每月选出若干件

信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报；对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：**市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办公室及**市人民法院、**市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

八、抓紧抓好信访“主业”，切实为民服务

人大的信访工作是人大及其常委会保持同广大人民群众联系最天然、最直接的渠道。是关系到社会稳定的一项具有很强的政治性和政策性的工作，**市人大常委会领导高度重视信访工作，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，以适应新形势的发展需要。一是抓“主业”，把好审阅关。全年由人大主任、副主任审阅把关的信访件达422件，占信访件84。如：2004年4月2日，**镇退休教师郑某来信反映其多年来因**镇和**中心小学之间的误解和互相推诿等原因多年来导致其房屋修缮费一直未予补偿，经市人大常委会领导审阅批转教育局限期办理并反馈后，日前，郑老师已拿到其房屋修缮费1000元。二是抓“主业”，为民办实事。如在**市人大常委会的监督下，市殡仪馆取消了向司仪、乐队等收取的殡葬服务费。5月26日，市民郭××等6人集体到**市人大信访办上访，称市殡仪馆在已向丧属收取场服务费的情况下，又向丧属所雇用的司仪、乐队等人收取场

地费，每人每场25元、40元等，司仪、乐队等人又将这些收费转嫁到丧属身上，这无形中加重了丧属的负担，上访者认为这些收费没有任何有效文件规定，系乱收费，要求人大监督，依法予以取消。**市人大常委会领导高度重视此信访问题，认为它关系到全市人民的切身利益，立即责成市殡仪馆就此问题当面向人大作出汇报，要求对乱收费项目应予以取消，以维护市民的切身利益。当日，市殡仪馆表示取消以上费用的收取。该服务费的取消，受到广大市民的普遍赞誉，称人大为民办了一件大好事。又如xx乡王田村村民郑xx□熊xx两人到我办反映，称她俩于1995年9月在xx畲族乡丰田小学任教至1999年7月，后下岗，但村里一直以无钱为由拖欠她们4年代课工资共10980元。现村里有钱却仍不支付工资。我办立即将信访件转xx乡政府处理，并告知上访者，村里拖欠工资是不对的，可找乡政府出面协调解决，亦可告知村委会负责人，若再不付工资就向法院起诉执行。第三天，当事人打电话到信访办，称村里已支付10980元拖欠工资，对人大表示感谢。再如，4月26日□xx镇黄龙村村民王xx上访反映其种了60多亩油桃，3月份油桃刚挂果时，到x南农业服务公司购买农药，未料农药喷上后，油桃全脱落，给其造成较大经济损失，经查系农药为假药所致。他多次找农业服务公司协调赔偿未果。我办将信访件转农经委后，农经委立即出面协调，现农业公司已赔偿王明华2万元经济损失。王xx多次打电话对人大表示感谢。三是抓“主业”，认真落实上级交办件。如市人大常委会领导接到**人大常委会交办的市造纸厂职工叶维治、范炳根不服**造纸厂破产清算组及市法院对其工伤安置补偿及张x护养补偿金信访件后，立即按照xx市人大常委会的交办意见，认真办理落实，并多次召开由人大牵头，政府、法院、劳保局、清算组有关负责人参加的专题会议，对该信访问题进行研究，现他们的赔偿问题已得到解决。

信访信息具有信息源广、信息量大、客观真实等特点，是观察社会的“窗口”，是了解基层、了解群众的重要渠道。今年我办继续坚持每月的信访情况汇总分析制度，对信访热点、

难点进行分类、排查；努力把社会动态、社会倾向、难点问题反映出来，为人大常委会履行职责提供准确的、翔实的依据，为人大监督提供服务。目前，已作信访统计12篇，撰写信访情况分析文章4篇，供领导决策参考，我办进一步加强与乡镇人大的沟通，对苗头性的信访件及时与乡镇人大主席联系，将矛盾化解在基层。如：日前□x川镇村民打电话称对林权证发放问题要到xx市群访，我办立即与该镇人大主席联系沟通后，有效地制止了这起越级群访。同时，我办还积极作好人大信访宣传工作。进一步加强对《省人大信访工作条例》的宣传，积极引导群众依法信访，并撰写信访工作宣传稿9篇，其中被省《人民政坛》采用1篇《**市人大常委会督促市殡仪馆取消乱收费》、**人大采用6篇。

十、今后工作打算

- 1、继续构建我市人大信访网络体系。纵向建立市人大和各乡镇信访网络体系；横向建立人大与“一府两院”网络体系；内部建立人大信访办与各委办之间网络体系。市人大常委会信访工作联席会的召开，进一步完善了网络体系的构建。
- 2、督促乡镇人大进一步落实信访工作。现各乡镇人大主席团正着手制定信访工作制度，成立信访领导小组，要设立信访接待室，有专职信访工作人员，落实信访工作经费，建立以人大主席团为龙头，以人大代表为依托，延伸至村、组、农户的信访工作网络，聘请兼职信访信息员，推行首问责任制、领导接待日、双向承诺制、信访责任追究制等信访工作制度。今后将进一步加强乡镇人大信访工作的落实，确保乡镇人大在信访办理上改被动接访为主动下访，改事后处理为超前化解，改单向承诺为双向承诺，逐步实现“小事不出组、大事不出村、再棘手的事情也不出镇”的信访工作目标。
- 3、充分发挥人大代表的作用。要充分发挥人大代表的作用，让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用，一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府，另一方

面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。要进一步对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训，依法按程序解决信访问题。

今年来，我市人大信访工作虽然取得一定成绩，但与党和人民群众的要求还有一定的差距，今后我们要切实落实“三个代表”重要思想，认真为群众办实事，以开拓创新的精神，努力探索新形势下人大信访工作的特点，努力开创人大信访工作新局面。

****市人大信访办**

200x年2月2日

信访入驻人员工作总结 信访人员个人工作总结篇五

6、编制xx年7月到12月领导和科长接访值班表，自xx年7月1日实行“每周一领导接待日”和“每周二至每周五科长接待日”，主要任务是每天提醒领导和科长接访值班，填写领导和科长接待日登记表，并存档。

二、收获和体会

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作实践，使我对信访工作的重要性有了更深的了解，对信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，倾听群众呼声，解决群众反映强烈的热点问题的工作宗旨有了新的认识。

半年的工作，使我切实体会到了做信访工作的“难”和“苦”，也亲身感受到了要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要熟悉和掌握有关信访政策和法律法规以及耐心的工作态度、灵活运用的工作方法的积累。为此，实习锻炼期间我除了虚心向周围同志请教、学习以外，

还认真学习了《中华人民共和国信访条例》和其它相关法律法规，自身工作能力得到了很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。

对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生

1 产生活中的问题和为民办好事办实事有了新的理解。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。半年的时间，我有幸参与了信访办妥善处理的一些突发事件。比如，永和庄村于年慧因户口不能入京的问题，其情绪过于激动，带有自杀倾向，在信访办、妇联、村干部、律师及法庭的帮助下，解开了信访人的心结，避免了可能会造成的不良影响，为维护镇域的稳定尽了微薄之力。

北辛庄村来京务工人员宁夏周海工程队讨要劳务费的上访，在信访办、社保科的共同努力下，最终深夜九点此事彻底解决，因此避免了因劳资纠纷矛盾上升引发的民族矛盾纠纷。李家务村申雪梅因拆除违建不满而到中南海上访的事件，桂杰主任亲自将其接回，并稳控情绪；窦营村魏金荣因没房子住于国庆当天到*****上访的经历，上黎城村老人过节费及老人协会基金未上账的问题等等。在参与接访的过程中，被他们“为民办实事，群众利益无小事”的态度所感动，更多的是学到了处理突发事件的方法。

2 己，觉得很委屈来镇上访。我借着在炎炎烈日下“岁数大了，身体为重”为切入点，对老奶奶进行劝说。经过20多分钟的劝说，老人同意到信访办进一步详谈，防止了事态进一步扩大。然后耐心细致地做老人的工作，当提及到自己这样的举动是伤害身体、儿子会担心惦记、同时也会影响工作时，老人意识到自己的做法不但会让家人担忧也产生了不良的影

响，满脸的愧疚取代了满脸的愤怒，也觉得邻里之间应该谦让，俗话说远亲不如近邻。

我在实习锻炼期间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，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。

3 习到律师、庭长在提供咨询者服务时的思考逻辑、处事态度及解决办法等等，也懂得了很多人情世故。

我十分珍惜这次锻炼机会，在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，从中学习到了他们良好的工作作风。在桂杰主任的指导与帮助下，使我由对信访工作的一知半解到了解，他对待工作的态度深深地影响着我，使我明白只有在基层踏实的为百姓干实事，才能构建和谐社会。他认真阅读每一封的来信，不烦不燥；细心倾听每一位来访者的意愿与诉求，抓住症结，对症下药，高效的解决问题；真心的为群众解决问题，急群众所急，想群众所想，“晓之以理，动之以情”积极的化解矛盾。杨涛哥雷厉风行的处事态度同样感染着我。

他耐心的接待每一位来访群众，不管问题的多少，都会认真的倾听，对上访者进行正确积极的引导，筑牢信访维稳工作的第一道防线，后与桂杰主任积极探寻解决办法。在休息的时候，他还会毫无保留的给我讲接访的工作经验与方法，帮助我以最短的时间适应工作。同时也认识到了基层工作的重要性 and 艰巨性，认识到了基层工作对于维护我镇社会稳定，建设平安、和谐长子营的重要意义；认识到了基层工作的复杂，对刚刚参加工作的我而言是个巨大的挑战。现实工作要求我

必须做好充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己的工作能力。

三、存在的不足

1、工作思路比较局限，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循

4 规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。通过参与领导、桂杰主任的接访，我总结出他们高效处理问题的工作方法，将会为我日后的工作奠定良好的基础。

2、缺乏足够的基层工作经验。虽然对基层有了初步的认识，但毕竟没有亲自在基层开展工作。随着通过积极参加镇、村组织的各项活动，相信会逐渐积累工作经验。

3、业务不够熟练。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好把握，对于乡俗民约、法律等相关业务知识的学习交流还不够。但通过参与“大调解格局”，基本了解一些法律法规及人情世故，可为日后的工作奠定一定的基础。

四、今后的努力方向

1、培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，来提高自身的政治素质和业务能力。

2、积极主动向领导、同事虚心学习工作方法和工作形式，多与大家进行工作上的协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划，博采众长，提高自身的工作水平。

过去的已经过去，尽管还存在好多问题，但我相信，在组织和领导的关怀下，在同事的帮助下，我一定踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，弥补不足，争取早

日成为一名合格的信访工作者。