

最新信访督查专员工作总结汇报 信访督查员工作总结(精选5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

信访督查专员工作总结汇报 信访督查员工作总结篇一

本人于今年8月到xxx主任，10月份又很荣幸地被县委组织部安排到县信访局挂任信访督查员。在短短的两个月时间里，我以诚恳的学习态度和饱满的工作热情，在信访局领导的悉心指导和同志们热情帮助下，圆满完成了挂职任务。通过挂职信访督查员，进一步提升了自已政策理论水平、综合协调和做群众工作以及处理信访案件的能力。

1 的等等。做接访工作，就要像做一个全科医生一样，对各种疾病都要有一定程度的了解和治疗能力，面对就诊病人，要对病因做出准确诊断，做到药到病除。三是体会到信访工作是一项政策性很强的工作。信访件往往涉及到国家法律、政策法规、村规民约等等。在处理信访件时，我们如果简单地把国家政策当成一把“尚方宝剑”，对遇到的问题按相关文件精神进行“一刀切”，有时非但不能解决问题，反而会引发更大的矛盾。

二、加强学习，迅速转换工作角色。对组织安排的这次挂职，我即感荣幸又倍加珍惜。始终严格要求自己，不断加强学习。在政治理论学习方面，我不断加强邓小平理论、“三个代表”重要思想及科学发展观等理论的学习，用科学的理论武装自己的头脑，树立正确的世界观、人生观、价值观。在业务学习方面，一是认真学习《信访工作条例》，对信访工作

的程序方法有了初步了解掌握。二是向信访办的领导及同志们进行学习。重点学习如何与各种各样来访群众打交道的方法，对不同的上访对象，采取不同的工作方法进行劝导，动之以情，晓之以理，耐心细致的做好上访对象的思想工作，及时化解矛盾。两个月的挂职锻炼，感到的确学到了许多东西，这不仅仅是书本上的程序与方法，更重要的是学到了许多与群众打交道、做基层群众思想工作的方法。

2 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。信访工作的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。虽然此次挂职信访督办员时间只有两个月，但通过对一些上访事件的处理，使我切身体会到，只有大力查办信访案件，展现信访成果，才能取信于民，才能有效惩治腐败，真正树立起纪检监察机关的威信。我通过参与查办信访案件，认为自己今后在查办信访案件时，要突出“诚”、“准”、“细”的办案方法。“诚”，就是以真诚的态度，怀着对人民群众的深厚感情，真心诚意地查办信访案件，把群众的事当着自己的事，认真查办信访案件。“准”，就是在查办信访案件中，坚持充分依靠群众的信访举报和初步调查的情况发掘线索，找准突破口。“细”，就是在办理信访案件工作中，严格按办理信访案件要求，认真分析案情，做到快中有细，通过耐心细致的工作，在“细”中发现问题，查清问题。

3 家法律法规正确实施，是深得民心的好事。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。今后，我将加倍努力工作，以“三个代表”重要思想为指导，认真履行自身监督检查职能，为群众办实事、办好事。

信访督查专员工作总结汇报 信访督查员工作总结篇二

一、全县信访积案化解“百日会战”工作交办会后，***等11个单位高度重视，及时召开干部职工会议，专题研究信访积案化解工作，并传达全县信访会议精神，成立信访积案化解工作领导小组，由单位一把手任组长，相关人员任副组长及成员，明确专人负责信访问题，将案件包干到人。例如，***积极制定了积案化解工作方案，分乡镇、分局领导、分股室包干上访对象，及时掌握动向。

二、根据全县信访会议精神，***等单位成立了群众工作组，***等乡镇成立了群众工作站，村级组建了群众工作室，村民小组配备了群众工作信息员。例如，***利用乡级计划生育例会收集有关群众信息，并不定期的下村入户进行走访摸排。

三、***等单位都采取了积极有效的稳控措施，有些信访积案基本上得到了解决。例如，***的***，反映其在***做炊事员20多年，一直作为临时人员使用，现已66岁，要求享受正式职工退休待遇。经***党委政府多次上门走访***，全面了解了其生产生活情况后，上坪乡党委政府与上访人于今年3月份达成了一致意见，乡政府每年给予上访人5000元的补助，直到去世为止，该问题已基本解决。

四、自全县信访积案化解工作交办会后，尽管各单位采取了有效的稳控措施，但也存在一些问题。例如，农金会的问题，涉及面广，牵涉人数众多，且目前无相关政策依据，暂时只能做好稳控工作。

信访督查专员工作总结汇报 信访督查员工作总结篇

三

关于印发《三亚市信访督查专员制度》的通知

三办发〔2007〕37号

《三亚市信访督查专员制度》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共三亚市委办公室

三亚市人民政府办公室

2007年7月2日

三亚市信访督查专员制度

为加大我市信访工作力度，加强我市信访部门的力量，利于妥善解决好群众信访反映的问题，消除社会不稳定因素，促进社会和谐，根据《中共中央、国务院关于进一步加强的新时期信访工作的意见》（中发〔2007〕5号）和《中共海南省委、海南省人民政府关于认真贯彻〈信访条例〉的意见》（琼发〔2006〕2号）精神，结合我市实际，制订本制度。

一、工作职责

市信访督查专员代表市委、市政府接待群众来访，协调处理信访案件。

（一）对全市各有关单位贯彻落实中央、省委、省政府和市委、市政府、市信访工作领导小组关于信访工作各项决策和部署的工作任务进行督查指导。

（二）对国家信访局、省信访局、上级有关部门和市四套班

子领导交办、批示的信访事项进行督查督办，并将督查督办情况向市委、市政府和市信访工作领导小组报告。

（三）对各单位办理重要信访事项的工作进行检查、督办、协调和指导。根据市领导的批示，对进京赴省上访或到市上访量大、信访问题多的信访人所属部门和单位进行督查，促使其采取有效措施尽快扭转局面，妥善处理问题。

（四）对我市信访工作一些重要事项进行调研，向市委、市政府和市信访工作领导小组提出合理化的意见和建议。

（五）其他需要督查督办的信访事项。

二、工作原则

（一）坚持实事求是的原则。协调处理信访事项，要全面、准确、真实、客观；督查督办信访案件，要尊重历史，面对现实；要弄清案情，准确定性；要公平公正，善待百姓，正确处理好信访问题。

策界限，严格执行工作程序和制度。

（三）坚持突出重点的原则。围绕信访工作的重点（即重点时段、重点地区、重点部门、重点案件）进行督查督办。

（四）坚持严守工作纪律的原则。自觉遵纪守法，廉洁自律，保守秘密。担任市信访督查专员期间严禁利用职权谋取私利。

三、人员安排

（一）从市委、市人大、市政府、市政协各个工作部门抽调处级干部，分期分批到市信访局担任市信访督查专员。每批工作时间为1年，平时在本单位办公，有工作任务时，由市信访局通知督查专员到位工作；每年安排1批，每批2—3人。

(二) 凡担任市信访督查专员的人员，均由市信访局提出人选，征求有关单位意见后报市委组织部按干部管理权限审批，被抽调人员接到通知后于每年1月15日前到市信访局报到。

四、工作规定

(一) 市信访督查专员要自觉接受市信访局的管理和工作安排。在从事信访督查专员工作中的交通、调研等业务经费由市信访局负责。

(二) 市信访督查专员上岗前先集中学习了解有关信访工作的法律法规和工作程序。由市信访局统一协调安排督查专员督查信访事项。

(三) 根据工作需要，信访督查督办可采用电话督办、书面督办、召开督办会议和现场督查督办等多种方式进行。

信访督查专员工作总结汇报 信访督查员工作总结篇四

西，进一步增长了自己的智慧、阅历和经验，使做好信访工作的信心更足、决心更大，业务流程更熟悉，实际能力得到了较大提高。

一、集中学习法规政策，着力提升理论水平“工欲善其事，必先利其器”。当前我国已进入改革发展的关键时期，经济体制深刻变革，社会结构深刻变动，利益格局深刻调整，思想观念深刻变化。新时期、新形势下信访工作呈现出的一系列新特点，要求信访工作者要具有高度的政治责任感、娴熟的政策理论水平。要履行好维护稳定的第一责任，做好新时期信访工作，就必须系统学习深刻领会党和国家的大政方针和信访工作法规政策，为理论导人、政策服人、法规引人，增进和维护好群众根本利益打好坚实基础。挂职期间，自己坚持把学习作为完成挂职锻炼职责，做好信访督查专员助理

工作和基层信访工作的首要前提，积极向书本学、向领导学、向实践学，先后研读了《宪法》中央《关于进一步加强新时期信访工作的意见》、《信访条例》、省上出台的《实施意见》以及农地征用补偿、城市拆迁安置、企业改制、社会保障、涉军涉核法规政策。坚持学用结合，经常就接访和督办中遇到的问题和区信访工作的具体情况主动请教督查室的同志，进行交流探讨，学习揣摩领导和身边同事的接访方法、分析处理问题的思路和协调督办信访案件的技巧，掌握信访接待督办的原则、程序和要领。工作中及时分析总结每一个接待和督办案例的焦点、难点和特点，认真梳理归纳案件适用法理、转办程序和渠道，提高自己的信访实务能力。通过集中学习和反复钻研琢磨，并积极运用，使我增强了做好新时期信访工作的责任感和自觉性，信访理论水平和联系实际的能力得到显著的提高。

二、认真接访，扎实督办，着力推动“事要解决”挂职以来，在督查室领导和同志们热情帮助下，我及时熟悉了解信访问题处理原则和信访督办工作程序，积极参与信访接待和督办工作。先后参与接待市区服装一厂等家单位职工要求办理养老统筹案信访案件起，接访群众批人次，参与接待集体访批人次，单独接待批人次。接访工作中能认真倾听群众诉委屈、倒苦水，按政策和法规做好疏导劝解工作，积极促进信访主体责任落实和群众合理诉求解决。先后参加信访局来陕督导座谈会次，重要信访案件协调会次。对每个协调督办案件，我都预先调阅卷宗，熟悉案情，通过多种途径和渠道提前了解信访主体的情况和相关背景，提前熟悉掌握相关政策。在督办过程中，坚持见人见物，力求案情得到全面查证和明晰，主体责任得到准确落实，处置措施建议符合法规政策，符合客观实际。通过督办案件过程，认真总结信访处置和信访督办工作经验，思考每个具体信访问题的利益冲突焦点和息诉罢访的措施，为今后处理类似问题积累了经验和借鉴。在协调督办市部分义务兵家属信访问题过程中，自己通过分析案情，明确信访焦点在于该市的“经济补偿安置办法”是否符合党和国家的安置政策。我仔细研读了现行义务兵安置

政策，重点对市的经济补偿安置办法的合法性进行了审查，认为榆林市的做法总体符合“自谋职业和安置就业相结合”的精神，其探索意义值得肯定。部分义务兵家属联名写信、进京赴省及到兰州军区上访要求补发安置卡应属过高诉求。督办协调会最后支持了市的做法，并要求加强稳控劝解，加大政策宣传落实，做好群众思想工作，依法处理挑头闹访的骨干分子。经过协调督办，国庆期间没有再出现上访，群众思想转化工作正向好的方向发展。同期督办的市养路道班信访问题也得到了有效的解决。在协调督办合阳复烤厂原企业职工上访案件中，面对历史情况复杂，职工情绪敏感的现实，自己协助督查专员认真核对当事方提供的历史资料，弄清事项的来龙去脉，按照企业改制相关政策和信访工作属地管理原则，及时落实责任主体，要求渭南市政府和合阳县政府负责做好破产企业职工的再就业工作，特别是解决“零”就业家庭的就业，并尽快落实职工养老统筹待遇；烟草公司要积极予以帮助和支持，解决好职工的合理诉求。目前，此案正在积极办理，有望近期办结。同时还参与协调督办了原8023部队200多人集体上访等案件，均按照现行政策和谁主管、谁负责的原则落实了信访工作责任，并督促有关部门拿出具体解决方案。挂职以来参与督办的9起案件，4起已经实现息诉罢访，5起已经步入正常解决渠道，较好地完成了督办工作任务。看到一批信访案件通过自己的参与接访处理和督办，矛盾纠纷得到化解，群众合理诉求得到了回应和解决，自己心中倍感欣慰，切实感到挂职锻炼有所成就。

三、积极调研，深入思考，着力透析和谐信访。在挂职锻

炼期间，自己在繁忙工作之余，深入体验体会当前信访工作实际和信访环境，深入思考进一步做好信访工作、促进和谐信访的有关问题，并形成了一些粗浅认识。

（一）和谐信访的基本要求

和谐信访是将社会主义和谐社会的理念和要求贯穿到信访工

作的全过程，并作为构建和谐社会的重要手段和社会和谐的重要标志。具体来说，就是要坚持人本、法制、包容、有序的信访工作理念，充分发挥信访工作在构建社会主义和谐社会中的重要作用，努力做到信访权利充分保障、信访诉求渠道畅通、信访主体良性互动、信访制度功能协调、信访文化理性宽容、信访秩序动态稳定等方面，促进信访工作本身的依法、规范、和谐、有序。

（二）当前的信访工作存在的和谐因素

当前的信访工作存在的和谐因素的信访工作存在的一是主体认识不和谐。主要表现在信访人、受理机关和责任主体认识不和谐主体在对某些信访现象认识上的误区。误区一：法不责众。现实生活中，有相当一部分人受“法不责众”错误观念的影响，法律意识淡薄，遇到不符合自己意愿的事，就纠集众人上访闹事，凭借“法不责众”这个护身符逃避惩罚。近几年集体访案件增多，组织性、对抗性增强就是法不责众这一错误认识的滥觞。误区二：政府管法院。长期以来的计划经济条件下形成的依靠党委、政府解决问题的传统观念根深蒂固，群众中一直存在着一种错误的认识：政府权力大，政府可以管法院，信“访”不信法。加之信访渠道成本相对低廉，导致群众纷纷择“访”弃“诉”，涌向信访，增加了信访问题的复杂性和解决难度。误区三：爱哭的孩子多吃奶。一些上访群众认为“不闹不解决，小闹小解决，大闹大解决”，信闹不信理，甚至采用集体上访以及其他过激方式给国家机关施加压力，试图以此迫使政府解决其问题或者改变司法裁决。而某些基层政府安抚式的信访稳控处理措施，往往又给了一些信访群众不良启示。误区四：信访越少越和谐。由此造成的以信访量考评基层信访工作的办法并不很科学，容易让一些别有用心的人钻空子，以越级访、进京访向基层党政机关和信访部门施压，谋求达到信访诉求。二是机制运行不顺畅。具体表现在：一是矛盾纠纷排查化解机制运行不顺畅机制没有很好落实。存在“重处理、轻排查”，信访预警机制不够完善，信息联动、矛盾联处不够及时；基层化解

社会矛盾纠纷的组织网络还不够健全，信访调解队伍建设滞后；领导接访制度、信访考核机制、责任机制和奖惩机制还需落实和强化。二是信访稳控工作存在着一定的弊端，“重堵疏防”、“急功求稳”、“花钱买平安”的做法，助长了进京访、越级访，直接增加了各地防控和接访的成本。三是信访联合接待处理机制运行不够有效，大多只能做到联合接待，基本上还无法做到联合调处，信访联合接待中心作为信访工作的组织协调中心和指挥调度中心的地位还有待探索和加强。三是工作落实不到位。主要表现在：一是对信访问题解决不工作落实不到位。有些信访问题牵涉面广，时间跨度大，调查取证非常困难，解决难度相当大，导致问题无法处理或处理不到位。有些问题属于新生事物，无法律可依，无先例可循，基层政府怕解决不好“按下葫芦起了瓢”，出现“后遗症”，于是采取等政策和拖一拖的办法。二是对信访工作督查不到位。市、县以下信访部门对辖区垂直系统、大型企业信访主体责任的督办往往难以有效落实；缺乏有效的干部督查跟踪处理和责任追究机制。三是对缠访、闹访等严重干扰信访秩序的人和事处理不到位。存在界定不清、定性困难的困境以及尽量息事宁人的现象，无法产生足够震慑力。四是人员能力跟不上。四是人员能力跟不上。新时期信访干部需要具备高度的政治人员能力跟不上敏感性、广博的法律知识、务实的服务宗旨、娴熟的工作经验、有力的协调督办、灵活的口才艺术、平和的理解宽容和恰当的参谋决策。但现实中，不少信访干部疏于学习，知识观念陈旧，工作方法老套，按部就班，不能适应当前“四个深刻”的信访工作环境；一些年轻干部缺少基层群众工作磨练，群众观念淡化，不善于做群众工作，不注意工作方式方法，甚至人为激化了矛盾。

（三）构建和谐信访的几点建议

一要树立四个观念，促进主体认识和谐。要树立发展是硬道理的观念，着力推动科学发展、加快发展，打牢物质基础，健全社会保障，理顺利益分配，实现成果共享，不断满

足群众新要求、新期待，从源头上、根本上减少信访问题的发生，减轻信访压力。要树立稳定压倒一切的观念，坚持发展是政绩，稳定也是政绩的理念，处理好改革、发展与稳定的关系，把发展的速度、改革的力度与群众的承受能力统一起来，统筹协调利益关系，注重科学方案设计，认真做好风险评估，力争把改革的阵痛降到最低限度，把信访的压力降到最低程度。要树立法治观念，继续搞好普法工作，教育引导公民依法保护自己的合法权益；对于涉法涉诉问题，要向上访群众普及法律知识，指明解决渠道，纠正群众信“访”不信法的错误认识；坚持依法行政，严格执法，在处理信访问题时，严格以事实为依据，以法律为准绳，不以信访的人多人少定对错，不因为“闹得厉害”、赴省进京就迁就照顾，改变部分人“法不责众”的错误观念；对于别有用心、无理取闹、聚众围堵政府大门、拦阻交通要道等情节严重的，必须及时锁定证据，依法严厉打击，建立和维护依法、有序、和谐的信访工作秩序。要树立群众观念，以群众工作统揽信访工作，积极探索统筹谋划群众工作、完善社会公共服务、推进社会管理创新的新机制，逐步赋予信访工作综合研判社情民意、积极开展源头预防和决策风险评估、相对集中行政权利资源、双向规范双向追究落实责任等职能，延伸群众工作触角，构建机能灵活、覆盖全面的群众工作网络，形成大信访工作格局。

二要强化四项机制，促进信访运行和谐。要强化矛盾纠纷排查强化查调处机制，依托群众工作网络，建立完善矛盾纠纷排查工作网络，超前排查人民内部矛盾，对可能影响本地区的矛盾纠纷做到早发现，早掌握，早化解，使矛盾纠纷消除在基层，化解在萌芽状态。要强化信访联席会议和联合接待机制，进一步明确联席会议代表各级党委、政府集中行使信访维稳工作的组织领导和协调指挥职能；进一步明确信访部门对群众信访问题的管理、协调、督办职能；进一步优化完善信访联合接待处置运行规程，明确初访处置——督查回访——跟进服务等处置环节和程序，赋予其集中使用权利资源、直接调处纠纷、及时处置突发事件的职权，增强其诉讼

指导、立案引导、协调调解、行政复议、法律援助等职能，严格首问责任，落实联合接待，强化联合调处，真正实现一厅式接待、一条龙办理、一揽子解决。要强化“事要解决”机制，坚持把解决信访突出问题作为重中之重，办理好具体信访案件，回应好、解决好每一位群众的合理诉求，解释好群众过高要求和不合理诉求，把信访处置的过程变成落实以人为本，纾民困、排民忧、解民难的过程，变成信访知识宣传和法制教育的过程，变成做好群众工作、拉近与群众感情的过程，加快重信重访和信访积案问题解决，落实强化信访督办机制，严格执行三级终结制度，下大力气化解好“钉子案”、“骨头案”；创新社会管理，解决好无法律政策依据、无先例可循，但又有一定合理性的群众诉求；加强信访主体责任落实，解决好“三跨三分离”人员、“两新”组织等特殊群体的信访案件，最大限度满足和回应信访群众的合理诉求。要强化责任追究机制，严格按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则落实责任，做到守土有责；完善信访工作考评办法，变以信访量考评为以案结事了和信访过错来考评，实行严格的信访过错追究制，使各级干部心里服气，工作有积极性；对发生影响干扰正常信访案件办理，或者在办理信访事项过程中推诿敷衍、弄虚作假、不负责任的，要严格责任追究，使个别违法乱纪、该作为而不作为的干部真正得到追究。

一、转化的思维，坚持政策的原则性与灵活性相结合，坚持法律法规的严肃性与政府的以人为本相结合，因人因事而异，因时因地施策，拓宽解决问题的思路，提高调解成功率。要培养贴近群众的能力，把群众立场作为根本政治立场，把群众呼声作为工作第一信号，重视群众合理诉求，善于做到换位思考，设身处地地为群众着想，像亲人一样善待群众，增强自身的亲和力。要培养忍辱负重的能力，做到“忍”字当先，和风细雨，不强词压人；耐心细致，不简单粗暴；循循善诱，不火上浇油，把信访案件引到依法、有序、逐级的正常轨道上。短短一个月的挂职锻炼，在领导的悉心指导和同志们们的热情帮助下，在日常接访、协调、督办的体验中，在

耳濡目染的影响下，使自己对党的信访工作认识全面深化，群众观念更加牢固，知识经验快速积累，工作能力实现跃升。以往在基层信访工作中的一些疑难，都在这里得到解答，似醍醐灌顶，如菩提顿悟，真是不虚此行。这一段人生十分重要的经历，必将铭记一生，受用一生。

信访督查专员工作总结汇报 信访督查员工作总结篇五

日至2014年10月

日期间挂职信访督查专员。在市信访局挂职的三个月时间里，我先后在网信科、接访科和办信科轮岗锻炼，在跟各位信访干部一起工作的过程中，最深的体会是：信访工作很苦，但苦中有乐；信访工作很难，唯艰难处长才能。信访干部们跟群众同冷暖的一腔深情让我感动；他们的专业精神和职业操守令我佩服。

一、集中学习法规政策，着力提升理论水平。

二、认真接访查明情况，扎实督办推动解决。

2 在担任市信访督查专员期间，我先后参与拆阅群众来信，挑选、办理重要信件工作一个月，参与接待群众来访工作一个月，参与网上信访事项受理工作一个月。接待和处理人民群众的来信来访的工作实践让我认识到，信访工作最根本的一条是要把人民群众当成亲人。对来访者努力作到“四个一样”：对初访者要象熟人一样，对重访者象朋友一样，对老弱病残者象亲人一样，对提出问题建议者象客人一样，才能拉近距离，融洽解决问题。还要作到“两个换位思考”：一是接待群众来访时，自己和群众换位，要设身处地地理解群众的难处；二是处理信访问题时和领导换位思考，要考虑到我们是代表党和政府解决群众问题的，要兼顾到国家、集体、个人三者的利益，一言一行要体现出党和政府对待人民的感

情和负责任的态度。

宗基本得以化解，宗取得重大进展。通过督办案件过程，认真总结信访处置和信访督办工作经验，思考每个具体信访问题的利益冲突焦点和息诉罢访的措施，为今后处理类似问题积累了经验和借鉴。

（三）构建和谐信访的几点思考

一要树立四个观念，促进主体认识和谐。要树立发展是硬道理的观念，着力推动科学发展、加快发展，打牢物质基础，健全社会保障，理顺利益分配，实现成果共享，不断满足群众新要求、新期待，从源头上、根本上减少信访问题的发生，减轻信访压力。要树立稳定压倒一切的观念，坚持发展是政绩，稳定也是政绩的理念，处理好改革、发展与稳定的关系，把发展的速度、改革的力度与群众的承受能力统一起来，统筹协调利益关系，注重科学方案设计，认真做好风险评估，力争把改革的阵痛降到最低限度，把信访的压力降到最低程度。要树立法治观念，继续搞好普法工作，教育引导公民依法保护自己的合法权益；对于涉法涉诉问题，要向上访群众普及法律知识，指明解决渠道，纠正群众信“访”不信法的错误认识；坚持依法行政，严格执法，在处理信访问题时，严格以事实为依据，以法律为准绳，不以信访的人多人少定对错，不因为“闹得厉害”、赴省进京就迁就照顾，改变部分人“法不责众”的错误观念；对于别有用心、无理取闹、聚众围堵政府大门、拦阻交通要道等情节严重的，必须及时锁定证据，依法严厉打击，建立和维护依法、有序、和谐的信访工作秩序。要树立群众观念，以群众工作统揽信访工作，积极探索统筹谋划群众工作、完善社会公共服务、推进社会管理创新的新机制，逐步赋予信访工作综合研判社情民意、积极开展源头预防和 4 决策风险评估、相对集中行政权利资源、双向规范双向追究落实责任等职能，延伸群众工作触角，构建机能灵活、覆盖全面的群众工作网络，形成大信访工作格局。

二要强化四项机制，促进信访运行和谐。要强化矛盾纠纷排查强化查调处机制，依托群众工作网络，建立完善矛盾纠纷排查工作网络，超前排查人民内部矛盾，对可能影响本地区的矛盾纠纷做到早发现，早掌握，早化解，使矛盾纠纷消除在基层，化解在萌芽状态。要强化信访联席会议和联合接待机制，进一步明确联席会议代表各级党委、政府集中行使信访维稳工作的组织领导和协调指挥职能；进一步明确信访部门对群众信访问题的管理、协调、督办职能；进一步优化完善信访联合接待处置运行规程，明确初访处置——督查回访——跟进服务等处置环节和程序，赋予其集中使用权利资源、直接调处纠纷、及时处置突发事件的职权，增强其诉讼指导、立案引导、协调调解、行政复议、法律援助等职能，严格首问责任，落实联合接待，强化联合调处，真正实现一厅式接待、一条龙办理、一揽子解决。要强化“事要解决”机制，坚持把解决信访突出问题作为重中之重，办理好具体信访案件，回应好、解决好每一位群众的合理诉求，解释好群众过高要求和不合理诉求，把信访处置的过程变成落实以人为本，纾民困、排民忧、解民难的过程，变成信访知识宣传和法制教育的过程，变成做好群众工作、拉近与群众感情的过程，加快重信重访和信 5 访积案问题解决，落实强化信访督办机制，严格执行三级终结制度，下大力气化解好“钉子案”、“骨头案”；创新社会管理，解决好无法律政策依据、无先例可循，但又有一定合理性的群众诉求；加强信访主体责任落实，解决好“三跨三分离”人员、“两新”组织等特殊群体的信访案件，最大限度满足和回应信访群众的合理诉求。要强化责任追究机制，严格按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则落实责任，做到守土有责；完善信访工作考评办法，变以信访量考评为以案结事了和信访过错来考评，实行严格的信访过错追究制，使各级干部心里服气，工作有积极性；对发生影响干扰正常信访案件办理，或者在办理信访事项过程中推诿敷衍、弄虚作假、不负责任的，要严格责任追究，使个别违法乱纪、该作为而不作为的干部真正得到追究。

一、转化的思维，坚持政策的原则性与灵活性相结合，坚持法律法规的严肃性与政府的以人为本相结合，因人因事而异，因时因地施策，拓宽解决问题的思路，提高调解成功率。要培养贴近群众的能力，把群众立场作为根本政治立场，把群众呼声作为工作第一信号，重视群众合理诉求，善于做到换位思考，设身处地地为群众着想，像亲人一样善待群众，增强自身的亲和力。要培养忍辱负重的能力，做到“忍”字当先，和风细雨，不强词压人；耐心细致，不简单粗暴；循循善诱，不火上浇油，把信访案件引到依法、有序、逐级的正常轨道上。

短短一个月的挂职锻炼，在领导的悉心指导和同志们热情帮助下，在日常接访、协调、督办的体验中，在耳濡目染的影响下，使自己对党的信访工作认识全面深化，群众观念更加牢固，知识经验快速积累，工作能力实现跃升。以往在基层信访工作中的一些疑难，都在这里得到解答，似醍醐灌顶，如菩提顿悟，真是不虚此行。这一段人生十分重要的经历，必将铭记一生，受用一生。

三、与时俱进，切实为民办实事

通过三个月的所看所学，有效地“补”上了做好新时期群众工作这一课，有效地锻炼和提高了贯彻落实科学发展观能力、驾驭复杂局面和应对紧急事态的能力，特别是信访干部们以真情化解矛盾、用耐心促进和谐的工作态度和认真、严谨处理信访事项的方式方法，让我感触颇深、受益匪浅。对本职工作，不仅要熟知自身工作的业务知识，更重要的是要与时俱进，不断学习掌握现行的国家方针政策、法律法规、条例，始终与上级的发展思路保持一致，紧紧围绕中心开展工作，努力使自己成为工作中的内行。对工作态度，要细心、谨慎。在具体的工作中，要谨慎小心地处理好每一件事，作到滴水不漏。要始终保持清醒的头脑，做明白人，办明白事。对说不清、道不明的问题，要多请示、多汇报有关领导，特别是在反映有关经济问题上，一定要按原则，按政策规定办

事，不能随意变通，不能上有政策，下有对策。对群众提出的较难回答的问题，切忌轻易表态，自作主张。对人，遇事要宽容，有气量。树立群众观念，做群众的贴心人。由于上访群众中有素质高低之分，有性格差异之分，难免有情绪激动，难以控制的人员，因而有时难免要受一些气，有时还要被人不理解，挖苦、讽刺。这就需要有忍辱负重的精神，要在“忍”字上下工夫。还要及时的调节自己的心态，不可把上一件事或前一天的情绪带到下一件事或第二天去。每一天都要调整自己有一个良好的心情面对上访群众。对事，要求求真务实，为民办实事。在工作中要扎扎实实，要克服思想上的片面性，正确认识和处理形式与内容、分清当前与长远、小事与大事的关系，坚持作到摸实情，讲实话，重实干，用唯物主义辩证法指导工作，用求真务实的态度抓工作落实，真正作到为民办实事。

短短三个月的挂职锻炼，不仅听到了在会议上听不到、在文件上看不到的群众的疾苦和期盼、市情和民情，更重要的是在信 8 访局领导的悉心指导和同志们热情帮助下，在日常接访、协调、督办的体验中，在耳濡目染的影响下，使自己对党的信访工作认识全面深化，群众观念更加牢固，知识经验快速积累，进一步增长了自己的智慧、阅历和经验，真是不虚此行。这一段人生十分重要的经历，必将铭记一生，受用一生。

2014年6月21日