

2023年信访办公室年度工作总结报告 信访办公室工作总结(通用5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。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！

信访办公室年度工作总结报告篇一

工作总结导语：工作中要和局里同道搞好团结，协调工作，强化安全意识和服务意识，把安全责任落到实处，爱岗敬业，一丝不苟，尽职尽责完成各项工作任务。以下是由网小编j.l.为您整理推荐的信访办公室年度工作总结正文，欢迎阅读参考。

我主要负责办信、人民建议征集、目标考核、法治综治、社区帮扶和计生双拥等方面工作，协助做好接待来访、软环境建设等方面工作。现将一年来履职学习和学法情况总结如下：

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。

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《江苏省信访条例》；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》、《江苏信访》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。

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，发放宣传资料2千余份，扩大《信访条例》的覆盖率和知晓率。5月份，区信访局在人民路社区举办了一期法制宣传教育活动，对社区居民开展了《信访条例》知识培训，取得一定的实效；聘请律师参与领导接访，对群众反映的问题提供法律咨询。
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。

一年来，本人以“三个代表”重要思想和党的xx届五中全会精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，加强学习、筑牢拒腐防变的思想道德防线。廉洁从政，严格遵守党员干部廉洁自律各项规定。现将一年来廉政情况报告如下：

一、加强学习，不断增强拒腐防变的能力

学习是一个永恒的课题，我始终把学习作为一种政治责任、一种思想境界、一种精神追求、一种发展需要来认识，坚持以学习自警自励，以学习提高自我，以学习增强贯彻执行党风廉政建设的自觉性和坚定性。今年以来，认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想□xx届五中全会精神和科学发展观，认真学习党章和党风廉政建设材料，观看反腐倡廉电视录像片，进一步强化了廉洁自律意识，提高了防腐抗变能力。

认真组织全局开展经常性的党风廉政建设教育，提高工作效率，自觉接受社会监督、舆论监督和群众监督，从源头上遏制了现象的发生。回顾一年来的工作，自己能够严以律己、率先垂范，在管好自己的同时，管好分管科室的同志，一年来没有发生违纪、违法案件。

2. 严格执行组织人事纪律，无“跑官要官”、“买官卖官”及借选拔任用干部之机谋取私利的行为发生。

3. 严格执行不准收受干股、违规投资证券和期货或其他委托理财的名义获取不正当利益规定。

4. 严格执行禁止以明显低于或者高于市场价格买卖商品房、违规购买经济适用房等规定情况。

5. 从不收受和赠送现金、代币购物券、礼仪储蓄单、债券、股票及其他有价证券、消费卡、购物卡、电话充值卡、商品提货单等各种支付凭证和高档耐用物品、金银制品等贵重物品。

6. 从不为本人谋取预期的不正当利益或以各种方式为配偶、子女和其他亲友谋取不正当利益规定情况。

7. 严格执行不准用公款报销应由本人及配偶和子女支付的个人费用等规定。

8. 从不利用本人及家庭成员婚娶等大操大办收钱敛财，严格执行不准利用工作调动、提升晋级、子女升学等名义操办规定情况。

9. 严格执行配偶、子女从业规定及其现行从业情况。

10. 从不参与赌博，从不用公款大吃大喝，工作日中午不饮酒、不用公款高消费娱乐和健身等规定。

11. 从无利用公款擅自外出旅游等违规行为，每次外出执行公务都是受组织安排，并按规定报帐凭证和发票。

12. 严格执行公务用车配备、使用和管理等规定。

13. 严格执行重大事项报告制度。

14. 严格执行对身边工作人员的教育、管理和监督等规定。

15. 严格按照信访法律法规，切实为群众服务。

1、学习时紧时松，没有做到统筹兼顾，有序安排；

2、工作中求稳，缺乏开拓创新的精神。

我局在2019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2019年环保信访工作总结如下：

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。

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。

2019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。

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。

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。

今年以来，我县认真贯彻落实省、市关于做好信访工作的一系列重要精神，坚持从改革、发展、稳定的大局出发，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解活动和县委书记、县长大接访活动，及时解决人民群众反映的各类突出问题，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，不断创新信访工作机制，建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新秩序，为全县经济社会发展创造了良好的社会环境。

1—12月份，全县共接待受理群众来信来访1126件(人)次，较去年同期的1258件(人)次下降了10。其中，来信8件，较去年同期的10件下降20；单个访214人次，较去年同期的225人次下降了5；集体访55批904人次，较去年同期的60批1023人次分别下降了8和12；集体访占信访总量的80。去市上访4批97人次，没有发生赴省进京上访。办理省、市交办案件4件，现已办结上报，县立案件67件，办结65件，结案率为97，一般信访问题的查处率达90以上，信访总体形势明显好转。现就全年的信访工作总结如下：

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。

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。

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。

信访办公室年度工作总结报告篇二

以下是为大家整理的关于14年信访办公室工作总结范文的文章，希望大家能够喜欢！

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，较好领会十七届五中全会精神，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。

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，发放宣传资料2千余份，扩大《信访条例》的覆盖率和知晓率。5月份，区信访局在人民路社区举办了一期法制宣传教育活动，对社区居民开展了《信访条例》知识培训，取得一定的实效；聘请律师参与领导接访，对群众反映的问题提供法律咨询。

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。

四、述廉部分

各项规定。现将一年来廉政情况报告如下：

一、加强学习，不断增强拒腐防变的能力

学习是一个永恒的课题，我始终把学习作为一种政治责任、一种思想境界、一种精神追求、一种发展需要来认识，坚持以学习自警自励，以学习提高自我，以学习增强贯彻执行党风廉政建设的自觉性和坚定性。今年以来，认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想，十七届五中全会精神和科学发展观，认真学习党章和党风廉政

建设材料，观看反腐倡廉电视录像片，进一步强化了廉政自律意识，提高了防腐抗变能力。

信访办公室年度工作总结报告篇三

一、求真务实，脚踏实地，认真做好分管

1. 认真做好领导信访接待日和办信工作。为了确保领导接待工作有序进行,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

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《江苏省信访条例》；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》、《江苏信访》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，发放宣传资料2千余份，扩大《信访条例》的覆盖率和知晓率。5月份，区信访局在人民路社区举办了一期法制宣传教育活动，对社区居民开展了《信访条例》知识培训，取得一定的实效；聘请律师参与领导接访，对群众反映的问题提供法律咨询。

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。

一年来，本人以“三个代表”重要思想和党的十七届五中全会精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，加强学习、筑牢拒腐防变的思想道德防线。廉洁从政，严格遵守党员干部廉洁自律各项规定。现将一年来廉政情况报告如下：

一、加强学习，不断增强拒腐防变的能力

学习是一个永恒的课题，我始终把学习作为一种政治责任、一种思想境界、一种精神追求、一种发展需要来认识，坚持以学习自警自励，以学习提高自我，以学习增强贯彻执行党风廉政建设的自觉性和坚定性。今年以来，认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想，十七届五中全会精神和科学发展观，认真学习党章和党风廉政建设材料，观看反腐倡廉电视录像片，进一步强化了廉洁自律意识，提高了防腐抗变能力。

件，做到警钟长鸣。二是

认真组织全局开展经常性的党风廉政建设教育，提高工作效率，自觉接受社会监督、舆论监督和群众监督，从源头上遏制了腐败现象的发生。回顾一年来的工作，自己能够严以律己、率先垂范，在管好自己的同时，管好分管科室的同志，一年来没有发生违纪、违法案件。

2. 严格执行组织人事纪律，无“跑官要官”、“买官 卖官”及借选拔任用干部之机谋取私利的行为发生。

3. 严格执行不准收受干股、违规投资证券和期货或其他委托理财的名义获取不正当利益规定。

4. 严格执行禁止以明显低于或者高于市场价格买卖商品房、违规购买经济适用房等规定情况。

5. 从不收受和赠送现金、代币购物券、礼仪储蓄单、债券、

股票及其他有价证券、消费卡、购物卡、电话充值卡、商品提货单等各种支付凭证和高档耐用物品、金银制品等贵重物品。

6. 从不为本人谋取预期的不正当利益或以各种方式为配偶、子女和其他亲友谋取不正当利益规定情况。

7. 严格执行不准用公款报销应由本人及配偶和子女支付的个人费用等规定。

8. 从不利用本人及家庭成员婚娶等大操大办收钱敛财，严格执行不准利用工作调动、提升晋级、子女升学等名义操办规定情况。

9. 严格执行配偶、子女从业规定及其现行从业情况。

10. 从不参与赌博，从不用公款大吃大喝，工作日中午不饮酒、不用公款高消费娱乐和健身等规定。

11. 从无利用公款擅自外出旅游等违规行为，每次外出执行公务都是受组织安排，并按规定报帐凭证和发票。

12. 严格执行公务用车配备、使用和管理等规定。 13. 严格执行重大事项报告制度。

1、学习时紧时松，没有做到统筹兼顾，有序安排；2、工作中求稳，缺乏开拓创新的精神。

信访维稳综治工作总结

一、强化组织领导，落实责任

年初，局党组调整充实了信访维稳综治工作领导小组，由局党组书记、局长任组长，局班子成员任副组长、各室负责人为成员。成立了综治信访维稳办公室，落实了1名专职人员负

责。制订了2022019年信访维稳综治工作计划和措施。局坚持每次召开党员或职工会议都讲维稳及安全工作，并随时听取各部门及下属单位情况汇报，及时研究解决维稳工作中的实际问题和具体困难。不定期的召开维稳工作形势分析会，提高工作的针对性和实效性。为使综治工作各项措施真正落到实处，严格实行维稳目标管理责任制，局长为第一责任人，分管领导为直接责任人。严格按照分块管理、分级负责、谁主管、谁负责和就地解决与教育疏导相结合的原则，一级对一级负责，局党组与各股(室)及局属各单位层层签订信访维稳综治工作目标责任书，层层分解任务，量化指标，使维稳工作人人头上有压力、有目标责任。并将维稳工作作为考核各部门绩效的重要指标，实行严格的目标管理和责任追究制。加大了维稳调处力度，全系统签订责任状20多份。

二、强化工作措施，务求取得实效

落实森林防火任务和责任，全县形成了上下一心、齐抓共管的良好氛围。全年没有发生一起森林火灾，确保了全县森林资源安全。

(二)狠抓矛盾纠纷排查工作，积极主动化解信访案件。林业系统工作面宽量大，涉及到的惠民工程较多，群众对退耕还林补助政策兑现、林权制度改革、林地征占用、滥砍滥伐林木等侵占农民利益的问题反映时有发生，由此引发的上访和林权纠纷等矛盾突出。因此，局党组对信访维稳工作非常重视，建立了分块分线定期排查调处制、协调处理会议制、挂牌督办制、领导包案制和零报告等工作制度，对排查出的矛盾纠纷，按照发现得早，化解得了，控制得住，处置得好的总体要求，及时进行解决处理，对信访和群众来访均实行挂牌督办、限期办理、办结销号，做到有访必复，有件必办，事事有回音，件件有结果。今年，共处理信访案件14起，化解信访积案1起。成功调解林权纠纷6起，接待来访群众58人次，案件查处率和答复率均达100%。未发生一起群体性上访或越级上访事件，确保了林业行业和林区社会的安全稳定。

真正实现了纠纷不出单位，一般矛盾纠纷不上交的工作目标。

(三)突出重点，确保十八大期间和谐稳定。为迎接即将到来的党的十八大胜利召开，我局及时做好控制部署工作。一是加强信访动态监测和森林防火隐患排查工作排查；二是班子排班接访，股室联动接访。实行班子成员带头接访和相关股室联动接访，要求班子成员周一至周日排班接访，紧扣接访、包案、落实三个环节，切实将信访问题解决在基层，化解在萌芽状态，使上访群众人人受到热情接待，信访事项件件得到妥善处理，确保矛盾不上交、难事不出县；三是进一步畅通信访渠道，引导群众依法就近信访，妥善解决群众合理诉求和各种涉林突出问题。严格做到四个确保即：确保不发生非法聚集事件和大规模群体事件，确保不发生森林火灾和重大林业治安案件，确保不发生重大安全事故，确保不发生上市到省赴京和个体恶性非访事件，为党的十八大胜利召开创造良好的社会环境。

三、落实维稳制度、加强各项内务管理

金的安全，对财会人员提取现金实行定额取款，还对财经制度进行了规范。五是加强了消防和安全生产工作，每天办公室专人督促各股(室)灭火断电关好门窗，清点带走贵重财物。由于管理到位，措施得力，多年来从未发生过任何责任事故。此外，我们还在预防不稳定因素、加强安全防范、廉政建设、法制教育、行车安全、干部职工日常管理等方面制定了一系列措施，保证了各项工作的正常开展。

四、存在的问题和下步工作打算

虽然今年在综治及维护稳定确保单位安全工作上做了一定的工作，取得了一些成绩，但也存在着一些问题，主要表现在：法制宣传深度和广度还不够，对群众和服务对象、企业的法律宣传和教育意识还有待进一步探讨；对外来林业投资企业服务方式还需探讨；对帮扶村社的综治及维稳工作如何开展，需

进一步探讨。在2022019年工作中，我们将在县委、县政府及县级主管部门的领导下，进一步完善各项综治措施。进一步完善内保制度，加强内部安全保卫，落实治安保卫责任，严格内部安全管理，副科级以上干部要坚持值班、查班制度，确保内部有一个安全有序的工作和生活环境；抓好安全生产责任制。严格检查考核，加强监管和安全设施建设，切实做到规范操作，安全运营、安全生产。进一步加强矛盾纠纷排查调处力度，对群众中出现的各种矛盾和问题，要及时进行调解，有效化解各种矛盾纠纷为构建和谐社会和机关，确保一方平安而做出应有的贡献。

2022019年信访工作总结

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。

今年以来，在区委、区政府的正确领导下，全面落实科学发展观，用实际行动践行三个代表的重要思想，强化信访制度的落实，紧紧围绕今年的信访工作的重点，服务大局，努力做好特殊时期的信访工作，加强源头访的治理，强化排查和化解关系群众切身利益的矛盾纠纷，着力预防和减少新的矛盾纠纷为重点，为奥运会期间的社会稳定做出了应有的贡献。

一、20xx信访工作基本情况

1、我区共接待群众来访共计328件次、2149人次，其中：集体访100批次、1824人次。 2、受理热线电话421件，与上年同比增加5%，其中受理省长公开电话6件，市长公开电话7件，区长公开电话408件，反馈率为100%，办结率为98.5%，满意率为98.6%。

3、信访电话的办理情况。直接答复17件，提供服务14件，电话交办390件，其中办结384。避免集体访9件。

从受理数量分析，信、访、电的热点问题主要有：城建环保、其他、拆迁改造、农村土地承包、优抚救济、劳动人事、社保并轨、各类纠纷、土地征用、国企改革、党风党纪、涉法

涉诉。从受理情况分析，主要有以下四个方面的特点：一是信访总量有所上升；二是有组织上访逐渐增多；三是许多上访群众存有闹访的心里；四是受理的问题涉及面广。

（一）强化信访制度的落实

信访办公室年度工作总结报告篇四

2016年，在市委、市区政府的正确领导下，在省信访局的关心指导下，全市广大信访干部深入贯彻落实科学发展观，围绕社会稳定大局，按照“大接访、大化解、大宣传”的信访工作总体思路，不断推进工作，全市信访工作呈现出“一好转三提高三下降”良好态势，一好转即：信访秩序全面好转；三提高即：信访办结率、停访息诉率、群众满意率提高；三下降即：越级访、重复访、集体访总量均明显下降。2016年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比2016年增长 %。其中办理群众来信 件次，比2016年减少 %；接待群众来访 批次 人次，分别比2016年增加 %和 %。重复访 批次 人次，同比下降 %；越级访 批次 人次，同比下降 %；集体访 批次 人次，同比下降 %。按信访总人次与全市人口总量之比，我市的越级访、重复访、集体访在全省十四个市州排名末位。

一、确保四个到位，使信访工作的地位得到前所未有的提高。近年来，群众来信来访呈持续上升趋势，信访工作任务繁重、压力加大。市委、市区政府十分重视从加大领导力度、增加财政投入、强化组织建设、提高政治地位等四方面加强信访工作，强劲推动我市信访工作迈上了新台阶。

1、加大领导力度，确保政策支持到位：主要领导经常接访、调查、研究信访工作，为信访工作提供了高视点、广角度、深层次的智力支持。市委常委会、市区政府常务会全年研究信访工作10余次。李亿龙、市长易鹏飞在按季度定期接待群

众来访的同时不定期下访和约访、督促重大信访事项办理、经常下基层调查研究。市委、市区政府全体班子成员按制度定期接待上访群众，共接待群众来访 人次，批阅人民来信件，撰写信访调研报告、理论文章 篇。市直机关有38个单位自3月份以来坚持每个星期一安排一名班子成员公开接访。省委8号文件下达后，李亿龙书记召集市委常委会专题听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的编制、人事、经费、管理等重大问题，为我市创新落实省委8号文件指明了方向，奠定了基础。

2、增加财政投入，确保办公经费到位：通过调整增加财政预算、解决福利待遇、添置办公设施、追加工作经费等使信访部门逐渐由弱转强。2016年，市本级信访工作的财政预算在前几年连续大幅度增长的基础上又曾增加了12.5%，联席会议办的工作经费2016年以前只安排xx0元/年，2016年调整到40000元/年，增幅达100%。全市13个县市的信访经费都能满足工作需要，大多数县市按公安部门的预算标准纳入预算。在李亿龙同志的亲自安排下，年初恢复了实行津补贴统发时取消了的信访岗位津贴，且标准由原来的120元/月增加到200元/月。近几年，市委发出每年为信访系统办一两件事实的号召：2016年有10个县（市、区）为信访局配了小车；2016年，市委、市区政府要求为每名信访工作人员配备一台电脑的工作已于10月份前落实到位。电脑的配备，为我市信访信息化工作奠定了基础。在行政机关办公场地普遍紧张、狭窄的情况下，市委、政府为市信访局安排了1100多平方米的办公室，市信访局2016年上半年就可以搬到宽敞明亮、舒适大气新办公室工作。

4、提高政治地位，确保政治待遇到位：强化“三项建议权”、解决信访工作者职级、建立新提拔干部信访挂职机制、加大信访绩效考核力度。李亿龙提出“要把处理和协调人民内部矛盾的能力作为干部任免的重要依据”。市委、市区政府通过出台《政府决策的信访风险评估》、《党政机关信访工作绩效考核制度》等政策，从程序上保证了信访机构“决策建

议、人事建议、奖惩建议”等三项建议权的行使，赋予了信访工作部门较高的权威。4-11月，市、县两级信访部门行使“三项建议权”，向党委政府提出决策建议160余条、人事建议40多件、奖惩建议260余件，基本被采纳。市委组织部建立了《领导干部信访实践制度》，市、县两级组织部门安排到“信访实践岗位”培养锻炼新提拔、拟提拔、拟交流干部700余人次，现已被提拔为处级干部的有17人、被推荐为处级后备干部的有35人，科级干部经过信访实践培训的以后交流、提拔的有380余人；最近一年多时间里，市信访局调入、提拔、调出处级干部7人，占在编干部的50%。市委通过实实在在的“用人导向”促成了信访干部的政治素质、业务素质、纪律素质的增强和群众意识的提高，进而促成了信访干部的政治地位提高。

二、狠抓四项创新，使信访工作的力度得到前所未有的加强。制度、方法、机制、考核等管理方式的完善、创新不断推进着怀化市信访工作效率提高和来信来访秩序规范。

一是抓信访机制建设，创新落实省委8号文件，建立了科学规范的信访工作机制。一是完善了“四位一体”的信访组织管理体系：信访联席会议、信访领导小组、信访复查复核委员会和信访局“四位一体”的组织管理体系健全，运作机制完善。1-11月我市市县两级参与处理信访事务的党政机关、企事业单位近800个（次）；针对热点问题组织的专门工作组有420多个（次）。二是创造了“四级包案”的信访责任管理模式：即市、县、乡、村四级组织和干部根据“属地管理、分级负责”的原则和信访事项处置的实际需要开展“包调研、包调处、包兑现、包救济、包稳控、包息访”的包案活动。全市包案416起，已息访392起，其中市级领导包案32起，县级领导包案196起。三是创造了“四调联动”的信访矛盾调处机制：即信访部门跳出“接、转、交、督”的旧框框，积极主动地“办”，参与到人民调解、行政调解、司法调解的过程中去，初步成为一种独具特色的调解形式——信访调解，形成“四调联动”的格局。四是创造了“四网并行”的信访

信息收集系统：即加强横向联系，充分发挥信访、维稳、公安、国安四种网络各自的优势，做到“信息共享、工作互补、联合行动、各有侧重”。一年里，我市有近1/3的信访信息来自其它非信访部门，市县两级信访部门向维稳、公安、国安提供的有效信息近400条，由两个以上的部门联合处置信访事项1200余起。

二是抓信访积案化解，创新老户积案化解方式，营造了关注民生的和谐信访氛围。信访积案的处理涉及信访、纪检、维稳、司法等部门，在信访投诉的同时还可以通过依法诉讼、纪检监察、劳动仲裁、人民调解等非信访途径解决，如果处理不当大多数“积案”难以“案结事了”，甚至还会导致矛盾升级，引发群体的事件，留下后遗症。鉴于这类复杂的信访事项涉及多个部门、多个行业，且类似事项在怀化市全年上访总量中所占比重接近10%，仅仅是简单地交、转，可能会出现部门之间推诿、扯皮，大量信访事项“积压”的现象。怀化市采取了“五虎牧羊阵”的方式联合督办处理，即：在《联席会议办工作程序》中明确规定遇到这类复杂案件，应由联席办（或信访部门）牵头，将《信访事项交办（转办）函》、《信访事由摘要》和《市直相关部门责任分摊表》抄送给业务主管部门、综治维稳部门、司法检察部门、纪检监察部门，明确信访部门跟踪督办、业务主管部门调解裁决、综治维稳部门适时稳控、司法检察部门法律援助、纪检监察部门审计查处的责任，形成五个部门共同领导、调度、协调、督促相关的下属机关同步办理同一信访事项的格局。“五虎牧羊阵”的摆布，解决了信访人多头上访、办理部门各自为阵或互相推诿、责任追究主体不明的现象，使归口上述五个部门领导、指导下级机关不能推拖，不敢推拖，能够积极主动，毫不懈怠地参与协调处理信访事项。“五虎牧羊阵”极大地促进了老户息访和积案化解，怀化市年初登记的89起积案现已化解81起，余下的8起也在多个部门的督办下实现了“包案稳控”。

三是抓信访绩效考核，创新区域政绩考评内容，开创了多部

门敞开大门接访的’局面。在把信访绩效纳入县市区“综合目标考核”、“综治目标考核”和“行政绩效考核”的同时，市委组织部2016年把“领导干部信访工作业绩”纳入干部提拔、任免的考核范围。我市据此强劲推行了副处级以上领导干部包信访案件且担任第一责任人的制度。5月份市联席办向不直接分管信访维稳的78名副县级干部交案78件；9月份，围绕国庆安保工作的开展又把年内进京上访过的84起信访案“包案”给74名县级领导和148名正科级实职干部，促成领导干部在实践中了解信访形势，理解信访政策，解决信访问题。怀化市联席办于5月份决定，凡省联席办交办案件均交由一名正处级以上领导干部和一个党政机关单位包案并将其办理办结情况作为干部年度考核的内容。今年，省联席办交办的8个案件全部由市级领导包案，全部得到妥善处理；省联席办转到我市联席办的58件信，也由市联席办逐一明确了副处级以上领导“包案”。今年1-11月全市县级以上领导干部有330余人参与接访、下访、约访，共接待群众1123批次6986人次，分别占全市来访总量的 %和 %。

四是抓信访秩序规范，创新信访责任追究制度，形成了规范有序的来信来访新秩序。在依法依规规范信访秩序的同时，2016年我们提出了“科学规范信访秩序”的思路，更加注重拓宽信访渠道、规范来信来访和办理程序、提高信访事项办理效率、加强信访处理意见执行力、加强于非信访救济渠道的协调衔接、开展信访人心理疏导等多种方法来处理信访问题，逐渐实现了“管理、办理两个科学化”，使信访事项办理效率极大提高，全市初访办结率按人数计算达到98.5%，从而提高了信访部门在群众中的信誉和权威。随着信访部门权威的加强、信访途径的进一步拓宽，信访渠道得到进一步畅通，广大群众对信访工作的信任度越来越高，信访秩序明显好转，我市的信访秩序还出现了“两个逆转”的良好势头：一是从个案分析，出现了大量的“访转信”；二是从整体上来看出现了从“利己性诉求”向“公益性诉求”的质变趋势。今年，“由访转信”的有263起。这种信访人“不见真神也回头”的现象在推行“公开办信”、办信效率明显低于办访效

率以前很少出现。“建议性来信来访”大幅度增加，2016年1-11月有836件，同比增加340%，占来信来访总量的11.30%。建议涉及城市公益事业、农村基础设施、干部作风建设、党委和政府决策、教育和文化事业等政治、经济、文化、社会建设的多个领域。

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同。2016年，按照把《信访条例》赋予的职能落实到位，把信访群众需要的职能履行起来的思路，我们在实践中拓展了民情调研、信访救济、信访调解、下访约访等四项职能。

一是拓展民情调研职能，积极履行决策参谋职责。信访部门充分发挥接触群众比较多、了解问题较深入、调解纠纷有经验、便于集中归类处理、便于宣传教育群众等方面的优势，主动当好党委政府制定决策的研究员、实施政策的宣传员、落实政策的督查员。围绕民情调研，我们从三个方面探求规律，发挥优势，强化职责：一是在职责方面依法跟进。实际工作中，全面履行《信访条例》赋予的“完善政策、改进工作、给予行政处分”等“三项建议职责”。二是在内容方面与时俱进。信访工作的具体内容随着经济、政治、社会、文化等方面的发展进步而不断变化，我们不断研究新情况，探索新问题，明确新方向，使信访工作适应新形势。使信访工作成为政府为民服务和决策的“风向标”。三是在方法方面不断创新。用新思维研究新情况，用新方法解决新问题。围绕《信访条例》和中央、省委出台的一系列文件作了大量的宣传、调研、落实、督办工作；向县以上党委、政府提出意见和建议312条；跟踪督办群众反映强烈的信访问题1152件次；安排专人调处或稳控重大信访维稳事项346起；通过党报党刊和专业性杂志发表调查报告、理论文章、工作通讯等160余篇。

二是拓展信访救济职能，大力实施帮扶救济活动。当前的信访诉求，75%以上的“利己性经济诉求”，信访经济诉求有一个共同特征就是接济方通常不明确或指向公共财政，而相关政策法律又不完善。当前，各地普遍要求地方政府出资接返

越级访信访人、出资稳控违规信访人的做法的“理论”依据就在于信访人的经济诉求指向不明或直接指向公共财政。鉴于信访人诉求和处访工作实际，依据省委8号文件，我市市本级财政安排了150万元信访救助金，13个县（市、区）合计安排了820万元的信访救助金，开展了对信访人的救助。近一年来，救助信访人635人次，通过救助促成32名持续上访5年以上的信访人息访。其中，给予救助金最多的是会同县的城建搬迁户杜金秀，救助40万元；给予救助影响最大的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助13.5万元；给予救助方式最特殊的是年过8旬的老户邓莲英，由政府雇请保姆全程跟踪护理。在对有理但无政策法律依据的贫苦信访诉求者给予现金救助的同时，我们还通过民政、社保、就业、扶贫等途径开展对贫困信访人实施救助，2016年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验，2016年将进一步形成相关制度，出台相关政策。

三是拓展纠纷调处职能，创新开展信访调解业务。在参与“三调联动”工作的过程中，我们发现通过排查包案活动和复查复核工作的开展，“信访调解”具有了超前性、综合性、集结性、终结性、建设性等其他调解形式不具备的特点。这些特点决定了“信访调解”的独立性和其重要而不可替代的地位。最近几年，我市年均调解量为6千件次3万人次以上，涉及相对人（包括法人）超过6万人，占到怀化市总人口的近1%。人数之众、影响之大、效率之高，在“四项调解”工作中居于首要位置。2016年，我们在实践中积极主动地开展起了独具特色的“信访调解”工作。使“信访调解”充分融入“三调联动”工作中，形成一个互动系统，实际上形成“四调联动”的格局。一年来，我们依法引导信访人走复查复核程序，使协调结果得到“硬化”；强化联席会议的协调、调度职能，扩大信访调解的工作参与面，发挥多部门联合作战的优势。全年调解解决信访事项2583件、调处解决信访隐患矛盾1632件，累计涉及矛盾双方当事人5300余人次。

四是拓展下访约访职能，深入推进服务民生活活动。自推行领

导干部包案、信访隐患排查、重大决策和项目风险评估等制度以来我市领导干部下访蔚然成风。2016年，我市处级以上领导干部下访1100余人次，解决信访问题（包括信访稳定隐患）860余件。参与领导下访活动的党政机关达3500多个（次），领导干部下访活动中新发现并报告到信访局、维稳办的矛盾隐患达320余起。各级领导干部在下访过程中不仅解决了大量信访维稳问题，还开展了访贫问苦、民情调查、政策法律宣传等方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030户，捐赠慰问金32万余元；撰写调查报告370余篇，在省级以上报刊发表160余篇；参与见证处访、调处过程，受到政策法律教育的群众达50000人次。为便于调度相关部门、有关专家，集中时间、人员，高效处理重大、疑难信访事项，“包案”领导们还开展了“约访”活动，副处级以上领导全年“约访”860件次，参与的党政机关达2600多个（次）、专家达1200余人次，“约访”案件“案结事了”率达96.7%。

四、开展四项探索，使信访工作的效能得到前所未有的提升。在逐步实现制度化、规范化的同时，我市就信访工作的科学化、高效化开展了积极有益的探索，在接办一体化、捆绑式帮扶、隐患期介入、热点访归类四个方面取得了一定的经验。

1、开展“接办一体化”探索，形成了对初访的有访必接，有问必答，有疑必释，有困必解的“四有处访格局”。2016年，我市开展了三种形式的“接办一体化”实践：一是领导接访的“四见面、两点头”制。市级领导公开接访时安排信访问题较多的部门业务主管人员陪同侯访，施行即接即交，要求做到信访人、接访人、办访人、督查人四方见面，信访人与办访单位两方点头认可。领导下访、约访则准备更加周全，通常都是先研究过案情，有备下访、约访，严格按照“四见面、两点头”的模式操作，不太复杂的案件争取现场办公解决问题。二是日常来访时的“三级四线告知制”。即每立案办理一起信访事项都要告知信访人居住地村委会（居委会）、乡镇政府（街道办事处）、县（市、区）里业务主管部门；告知信访人、办理人、稳控人、督查人。形成“三级四线联

动”的处访办信格局。三是对来电来信的“四个公开”制。即对立案办理的来电和来信：公开接收受理情况、公开办理程序、公开办理结果、公开办结效果。公开办理结果是对办理结论施行公示，让群众参与评论、监督；公开办理结果是向群众告知信访人满意与否、信访人动态等案件办理效果。

2、开展“捆绑式帮扶”探索，形成了对老户的教育、扶持、疏导、监管、打击、追责的“六加一管理模式”。厘清信访人员和与其相关联主体的关系，集合信访维稳工作的多种责任主体，开展“捆绑式帮扶”活动，形成了涉案主体齐心协力帮教、扶助信访人的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为群体的事件、刑事案件等新的问题。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是由联席会议的专项小组组建专门班子，集合9个主体，分清各自的职责、任务，从经济上、法律上、政策上、义理上、亲情上对信访人开展“捆绑式帮扶”。怀化市2016年采取“捆绑式帮扶”的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业改制等方面的重大信访事项62起，均实现了“案结事了”。

3、开展“隐患期介入”探索，形成了对隐患的纪检、仲裁、司法、纠纷、项目、决策等“源头控制制度”。当前，信访事项的引发源头主要有执法不公、劳资纠纷、干部违纪、民事纠纷、项目建设、政策不公有六个方面，针对这六个信访事项高发区，我市2016年采取了四项“隐患期介入”措施：一是建立信访隐患排查包案制度。二是建立政府决策程序的信访隐患预测制度。三是建立重大项目信访部门全程跟踪制度。四是建立信访事件责任倒查制度。我们把这四项制度融合到涉及六个信访事项高发区的各个部门和相关办事环节，取得了良好的源头控制效果。鹤城区是城建拆迁类信访事项

高发区，该区2016年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %。2016年，该区推行了重大项目信访部门全程跟踪制等“隐患期介入制度”，安排了信访工作人员到16个重大建设项目指挥部挂职，参与了12项政府重大决策的信访风险评估，开展了每月一次的信访隐患排查包案，该区域城建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自xx年以来信访总量年均曾涨8.5%的势头，今年首次得到遏制，控制在了2.0%以内，下半年来连续4个月同比呈下降趋势。

4、开展“热点访归类”探索，形成了对集访的接访、转交、办理、归类、决策、跟踪等“六段式处置模式”。集访，始终是信访工作的难点、重点，抓住了集访问题就牵住了信访问题的“牛鼻子”。2016年，我们把城建拆迁、涉军群体、企业改制、库区移民、历史遗留、环境污染问题等六类比较突出的集访问题作为归类处理的重点问题，采取“解剖麻雀”的个案处理方式和“六段式归类处置模式”来解决。归类探索的第一阶段是：分类交办个案。年初，由联系会议办组织成立了六类集访问题处置专项小组，根据以往的处访经验初步设置了不同类别的集访处置方案，制定了接访处访程序，并向每个专项小组交办了一起集访案件“解剖麻雀”。归类探索的第二阶段是：总结交流经验。4月份，各个专项小组总结其处置集访的办案经验，并在全市相关部门、人员中交流探讨，初步形成不同类别的集访案件的处理规程。归类探索的第三阶段是：调整完善政策。根据信访问题的产生、发展、处置、预防等各个环节的需要制定、完善相关政策。既要促成已发案件“案结事了”，又要防止新的同类信访事项产生。2016年，市、县两级成立六类专项小组62个，办结集访案件86起，参与县、市区政府制定和修改相关政策文件22个，制定了较为科学的六类问题的处置规程。

五、存在的信访问题

一是信访总量持续增长的势头急需遏制；二是工作中存在五

个信访难题亟待破解：1、土地征用补偿纠纷问题；2、商住房开发“两证”难办问题；3、劳动和劳动纠纷化解问题；4、改制或破产企业职工生活保障问题；5、涉法涉诉问题。

2016年的工作要点

2016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。”

2016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，市委常委、县委常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xx年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”。2016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的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行的解决方案。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。2016年，要呈请市委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、市区的综合考评范围。

信访办公室年度工作总结报告篇五

在这不平凡的一年里，在区委区政府和区信访办的领导下，我委信访工作取得一定的成绩。但由于我委工作职能决定和面临的历史遗留问题较多，使我委在今年这个特殊时期的信访工作接受了一次巨大的考验。这不仅是对我们日常工作的一次大检阅，更是对我委全体干部职工综合素质的一次大阅兵。以下是小编为您整理的《xx年区信访办信访工作总结》，阅读。

现将一年来信访工作总结如下：

一、全年信访工作回顾

一年来，我委共收到区信访办转来信访件54件，现已办结53件（除天河苑工程和城乡开发公司改制遗留问题）。分别涉及人事编制、企业改制、房屋质量、建筑安全、房产开发、工程款及民工工资、征地拆迁、建筑工程招投标、工伤事故等九大类。其中天河苑项目工程遗留问题重复信访10件，城乡开发公司改制遗留问题重复信访9件，房屋质量投诉9件，征地拆迁7件（其中重复信访3件）、公伤纠纷3件，人事编制问题3件（均为重复信访），拖欠工程款和民工工资各1件（共2件）其他类信访10件。

全年进京上访1件（城乡开发公司职工卢文华1人），进市集访1件（10月26日天河苑购房户26人），到区集访6件（天河苑购房户5件，城乡开发公司部分职工1件）。

(一)高度重视，严格考核。一年来，我委领导班子高度重

视信访工作，加大了领导工作力度，领导班子进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作列入党政议事日程，作为工作的重要内容切实抓紧抓好。年初，成立了由“一把手”任组长、纪检组长任副组长、各科室站(所)负责人为成员的信访领导小组，实行了主要领导负总责，分管领导具体抓。并将信访工作列入年度工作目标管理考核内容，实行一票否决制。确保了奥运会、残奥会及重要节日、会议期间无人赴渝进京上访。

(二)建立信访长效机制，搞好信访矛盾排查和处理

切实做好信访案件的登记和隐患排查工作，制定了信访登

记、全委办案和重要案件领导下访、带访、包案等制度。限度地做到将信访矛盾化解在基层。定期和不定期召开信访专题会，听取每个包案小组对包案的处理进展情况和人员稳控情况，领导班子再将情况汇总、梳理后及时提出有针对性的化解方案。对排查出的信访隐患，及时组织人员进行化解，确保了矛盾不被激化。

二、重要信访案件原因的分析

在54年信访件中，最为突出的是城乡开发公司改制遗留问题和天河苑工程项目遗留问题，这两个信访件均属全区信访件中的“骨头”信访件。

(一)、城乡开发公司改制遗留问题。引起信访的原因，一方面是由于xx年改制过程的不尽完善，以及改制后企业没将后续问题彻底落实。另一方面，由于近几年来房地产业发展速度的迅猛，城乡开发公司资产进一步增值，加上幕后部分人员与公司领导层的个人恩怨借机怂恿部分职工进行上访，并从经济上给予了强有力的支持，致使部分职工上访势头至

今不断。

从职工反映问题至今已达一年多时间，目前职工的养老保险和医疗保险已完善。公司拟定的第三个安置方案已通过相关部门的最后审定，一致认为，该方案在目前的政策法规范围内已限度保证了职工的利益。待请示区领导同意后安置方案开始启动。

关于养老保险的转移事宜，由于需要详尽核对的数据多、涉及时间长，目前仍在进行中。就城乡开发公司职工养老保险由机保转入到社保一事已得到重庆市劳动局的正式批复，我们已将此情况向区委、区政府相关领导汇报和请示，希望能尽快落实。

(二)、“天河苑”项目工程信访案件。

根据相关部门的调查了解，造成不稳定的因素：一是天河公司资金缺乏，不能按期支付工程款和民工工资，引发施工单位、监理单位、售房公司及民工不稳定；二是天河苑工程停工后，导致拆迁户和购房户不能按期接房；三是天河公司债务多而引发债权人不稳定。而引起资金缺乏的原因有三个：一是南川天河房地产开发公司在注册登记时，虚报注册资本，成立后也未及时补足注册资本，致使其在开发“天河苑”项目时，资金短缺；二是“天河苑”项目贷款资金监管不力，未专款专用，待银行发现问题后中止了贷款的发放，继而造成天河苑工程资金断链；三是天河房地产开发公司财务管理不规范，台帐建立不完善，帐务混乱，造成资金去向不明，继而导致部分资金未用在“天河苑”项目上。

三、反思

一年来，尽管全委的干部职工为我区的“保稳定、促发展”付出了艰苦的努力。但回过头来，我们不得不反思自己，审视自己。信访问题不是一朝一夕就形成的，这与我们全体干

部职工的自身素质、工作作风、服务质量、办事效率等有着密切的联系。给我们今后的工作提出了更高的要求。一方面，我们将进一步加强干部职工的政治思想教育，加法律法规的学习，强化依法行政行为和廉政意识。树立急群众之所急，想群众之所想的思想，大力推行微笑服务、优质服务。大力倡导勤奋务实，脚踏实地的工作作风。内强素质，外塑形象，提高服务意识和办事效率。认真总结经验教训，有针对性地进一步完善和细化工作制度，从源头上杜绝因我们工作失误引起的信访问题。

另一方面，面对目前不容乐观的信访形势，我们将继续加大协调解决力度，切实加强对信访工作的领导。通过健全机制，落实责任，严格考核，把信访工作解决在基层，解决在萌芽状态，确保我区经济持速发展和社会稳定。

一、成立组织加强领导把信访工作纳入重要工作议程

为确保我镇社会稳定，为经济发展提供良好的发展环境，镇党委、政府始终将信访工作放在重要位置，一是年初我镇成立了以党委书记为组长，分管副书记为副组长，并制定了全年信访工作实施意见，进一步加强了对信访工作的领导，明确了工作目标，强化了工作责任，并和各村签定了信访工作责任书，层层落实任务，将各村的信访工作，作为镇党委、政府对村级工作年度考核的主要依据之一。对全镇信访工作敏感的村、敏感的人，领导小组成员实行包保责任制，定期教育和随访，把各种信访苗头消灭在萌芽状态。

二、注重效率预防为主制定信访应急预案

以重要思想为指导，维护改革稳定大局，维护人民群众合法权益，在镇党委、政府的领导下，建立统一指挥、反应灵敏、协调有序、运转高效的应急机制，针对不同类型的信访事件，做好必要的思想准备、组织准备和工作准备，确保一旦发生异常，能根据事件的规模、危害程度和事态发展情况采取相

应的处置措施，依法妥善处置，及时控制事态，防止其发展蔓延激化。成立镇处置信访事件应急工作领导小组，由张琼任组长，万井成、郭建刚为副组长，各办主任为成员。统一领导，对口管理，分工协作。

三、突出重点积极排查和解决热点、难点问题

今年初，我们根据我镇社会治安工作潜在的不稳定因素较多，综治信访工作压力较大这一现状，制定并下发了《金河镇信访稳定工作管理细则》《金河镇信访稳定工作应急预案》等文件，完善“四个一”（一套有序的排查机制、一套有效的预防机制、一套好的应对措施、一支有力的应急队伍）和三定五包机制（定责任人员、定化解方案、定结案时限；包调查、包解决困难、包教育转化、包稳控管理、包结案）。效果较为明显。确保今年在无一例新增信访事件的前提下，有效化解了多起重访案，进一步缓和了干群关系，促进了社会和谐。

四、求真务实认真开展扶贫济困工作

从今年几年上访的情况看，个别上访者为贫困户和五保户的较多，他们的生活生产较为困难，衣食住行难以保障，儿童无钱上学，为体现社会主义大家庭的温暖，今年镇党委政府加大了扶贫济困力度，采取干部结对帮扶、政策扶持和改善贫困地区群众生产生活条件，努力改善他们的生产生活条件，使他们安心生产，稳定情绪，也为全镇的信访工作目标任务顺利完成打下了坚实的基础。

一年来，我镇信访工作取得了较为明显的成绩，在全年未出现一例新增信访案件的前提下，化解了多起重访案。因为有上级区信访办与镇政府的正确领导，与各部门的积极配合和我信访办扎实工作才有了这样的成绩。但我们也认识到目前我镇信访工作仍存在很大的压力，在未来的工作中，信访工作不能有丝毫松懈，我们将积极创新克服各种困难，牢固树立宗旨意识，坚持“稳定压倒一切”的指导思想。为我镇营

造一个稳定、和谐的良好氛围。

自身工作存在的问题：思想认识不到位。忽视信访工作，不主动地去处理问题。

2、业务水平不高。不积极学习，法律、法规使自己处于被动状况。

3、处理不及时拖来的上访。常常以“忙”为借口，今天答应，明日点头，但就是拖着不处理。还有因为群众反映的问题比较棘手，处理难度大，怕惹麻烦，能躲则躲，能拖则拖，结果小问题拖成了大问题而造成上访。

我办以作风效能建设为契机，积极开展“假如我是一名信访人”的活动，进行换位体会，同时积极推行首问负责制、办结制和责任机制，认真办理群众的来信来访。上半年，我办共受理群众来信来访件，比去年同期的件下降了%。其中，办理来信件，比去年同期的件减少了%；接待群众来访人次，比去年同期的人次减少了%。高度初信初访的解决，重信重访大幅下降。

2、开展矛盾纠纷排查，化解各种信访苗头，预防和遏制群体性上访事件的发生。我办坚持定期在每月初的周一召开专题会议，对##县当前存在的矛盾纠纷进行排查，并及时将排查结果用书面的形式向有关领导汇报。今年上半年，我办召开矛盾纠纷排查专题会议六次，排查出存在的矛盾纠纷件，撰写情况汇报6份。与此同时，我办还通过努力，成功劝阻集体上访和越级上访11批350人次。有效的预防和遏制了群体性上访事件的发生，真正做到把矛盾解决在基层，化解在萌芽状态。

3、抓紧抓好信访问题的调处查办督办工作，维护群众的合法权益。我办积极开展“假如我是一名信访人”的活动，进行换位体会，同时在日常工作中积极推行首问负责制、办结制

和责任机制，认真开展信访问题的调处查办督办工作，今年上半年，共受理信访问题件，其中交办、转办件，回信答复件；当面解释清楚件；立案调处件，已结案件，结案率%。基本上做到件件有着落、案案有结果。

4、做好信访信息的收集和反馈工作。我办力争有效、及时向各级领导提供信访信息，为各级领导机关正确决策提供依据。经班子研究决定，开展了“信访调研”活动。半年来，我办共书面向县委、县政府反映信访情况10次，摘报信访件次，提供信访信息8次。向自治区信访局、##市信访办提供信访信息各5条。得到了上级好评。

5、深入开展作风效能建设活动，积极完成县委、县政府交给的各项中心工作任务。我办从3月开始，根据县委、县政府的安排部署，结合本办实际，认真制定实施方案，精心组织活动开展，针对存在的问题，认真分析了存在问题的原因，明确了整改方向，提出了整改措，全力保证活动实效。活动中，全体干部职工每人都做读书笔记一万以上、撰写心得体会四份。通过活动的开展，大大强化了信访干部特别是领导干部的公仆意识和服务意识，紧密围绕中心、服务大局，努力抓好机关作风效能建设，转变工作作风，促使效能大幅提升，得到了广大干部群众的好评。

二、我们的做法

（一）我办办信接访的做法。

一是文明办信，热情接访。

在办信接访过程中，我办积极开展“假如我是一名信访人”的活动，进行换位体会，同时在日常工作中积极推行首问负责制、办结制和责任机制。在接访过程中，按照“谁主管、谁负责”的信访原则，我县进一步建立、完善信访工作领导责任机制。

一是进一步树立和强化信访工作领导责任意识。各乡镇、各部门都把信访工作列入工作日程，每年作出具体安排；明确各乡镇、部门的主要领导作为本辖区信访工作的第一责任人，落实分管领导具体抓，其他领导齐共管。坚持每季度定期听取信访工作汇报一次以上，及时研究解决好信访工作中的重要问题。严格实行乡镇、部门和单位的信访工作责任制，按照“谁主管、谁负责”的原则，属哪个乡镇、部门和单位的问题，那个乡镇、部门和单位的领导就负责解决。

二是坚持领导阅批重要来信和领导接待群众来访日制度。作为本辖区信访工作第一责任人的领导，全县各级领导都认真阅批群众重要来信，上半年，县委、县政府领导共阅批信访件件，占初信初访量的22%。另外，县领导每月15日都到县信访部门接待群众来访，乡镇党政领导每月也都能坚持亲自接待来访群众一次以上。上半年有名县领导定期、定点、挂牌轮流接待群众来访，接待来访群众批人次，受理信访问题件。在接访过程中，县领导认真倾听群众呼声，了解社情民意，切实掌握县内的社会动态，努力为信访群众解决实际问题。（此处加一事例）

三是坚持领导解决信访热点难点问题包案制度。各乡镇、各部门对容易引发群体性信访事件和影响社会稳定的信访热点难点问题定期进行认真排查，对排查出来的、影响大局稳定的重点问题，经汇报后由乡镇党委、政府及县直单位领导包案处理。对所包案件，领导同志亲自组织力量调查，听取案件进展情况汇报，督促处理意思的落实。（此处加一事例）

（二）建立健全信访问题的排查调处工作机制

经济的发展离不开稳定的大局，稳定的大局离不开信访工作。扎实做好信访工作的关键在于信访干部努力转变信访工作作风，增强为群众服务意识，切实为群众排忧解难，这是信访干部学习和实践“三个代表”重要思想的要求。在工作中，信访干部认真做到：

一是深入细致，有针对性的做好上访群众的思想政治工作。我办信访干部在领导班子的带领下认真研究、探索新形势、新条件下思想政治工作的新途径、新方法，从而引导群众正确理解深化改革的方针、政策，正确认识改革进程中碰到的困难的问题，增强对改革开放和现代化建设的信心，进一步增强对党委、政府的信任。（此处加一事例）

二认真树立公仆意识，树立信访部门的良好窗口形象。信访部门是代表党委和政府开展工作的，信访干部在工作中认真增强服务意识，改进工作方式。改变“一杯茶一枝烟，两张报纸过一天”的消极心态，积极、主动、热情地接待群众，耐心听取意见，诚心诚意帮助群众排忧解难，不让群众的信访问题转来转去，久拖不决，损害党和政府的光辉形象。

三是把工作出发点和落脚点放在为群众解决实际问题上。*同志指出：“只有把关心群众、服务群众的工作切实做好了，我们才能始终保持与人民群众的血肉联系，才能无往而不胜”。对群众反映的问题，应该解决而又能够解决的，抓紧解决；对一时难以解决的，将困难和情况对群众讲清楚，同时积极创造条件，帮助解决。

四是与各乡镇各部门主要领导做好交流。主要领导不但亲自阅批群众的来信、过问重要来访，还带头深入实际，深入群众，通过“下访”为群众排忧解难，让群众感受到党和政府的关怀和温暖。

（三）突出重点，努力做好集体上访和各种突发性事件的控制和化解工作

一是积极开展排查调处工作。我办进一步健全热点问题排查、调处机制，定期分析排查各种潜在的不安定因素，深入调查研究，妥善解决人民群众反映的热点难点问题，对可能引发集体上访的问题，有针对性地采取有效措施，将工作前移，把信访苗头化解在萌芽状态。每个月初，都召开本办工作会

议，把近期的不稳定因素进行排查并作出处置预案后向县领导汇报。（此处用一事例）

二是对已发生的集体访，信访部门和有关职能部门认真接待、耐心疏导，避免激化矛盾，尽量做到把上访群众稳定在当地，把问题解决在基层。有关的乡镇、单位也能及时赶到，现场开展工作，协助接访，负责将上访人员领回当地，并采取有力措施避免发生重复越级集体上访。（此处用一事例）

三是认真对待群众集体上访的反映。对群众集体上访反映的问题，应充分考虑群众信访要求的合理性，应该解决又能够解决的一定要及时妥善解决；对要求合理但处理起来有一定难度的要积极创造条件尽快解决，坚决杜绝“久拖不办、办而不结、小事拖大、大事拖炸”的情形发生；对一些确实不合理、没有政策依据的过高要求，由有关部门要做好明确答复，并负责做好耐心细致的解释工作，争取得到群众的理解；对涉及多个部门的信访事项，各有关单位要积极主动、相互协调做好工作，防止出现推诿塞责。四是要加大依法规范信访秩序的力度，对信访活动中的无序和过激的行为要依法坚决制止和纠正，防止异常事故的发生。对有理无序的集体访，要先变无序为有序，然后再帮助解决实际问题；对既无道理又行为极端的集体访，要依法进行严肃的批评教育，并特别注意幕后策划者和现场煽动者，采取孤立个别，争取多数来引导来访群众依法、逐级、有序的上访。在接访过程中，未发现信访干部出现乱表态、乱开口子情况。

（四）认真做好重要信访案件的查办督办工作

全县各级信访部门一直把查办、督办重要信访案件当作开展机关效能建设、实践“三个代表”重要思想、转变工作作风、为群众排忧解难的头等大事来抓。今年以来，各级信访干部变群众上访为干部主动下访，深入基层解决群众反映强烈的信访热点难点问题，许多信访问题在萌芽状态就得到较好地解决。（此处用一事例）。

(五) 切实开展机关效能建设，为加快城际型经济强县建设步伐做好有力保证

按照县委、县政府的统一部署和安排，县信访办从3月开始开展机关效能建设，并及时召开了全体工作人员的动员会，认真学习贯彻全县机关效能建设会议精神，全面提高思想认识。通过学习讨论，把全体工作人员对开展机关效能建设的认识统一到县委、县政府的决策上来，统一到贯彻落实“三个代表”重要思想的实际行动上来。同时，结合本单位的实际情况，全面贯彻落实机关效能建设工作的各项主要任务，制定切实可行的实施方案，通过查摆问题，有针对性的开展整改活动。通过开展机关效能建设，有力的促进群众反映的热点、难点问题的解决，努力为人民排忧解难，做到“件件有回音、事事有着落”，取得了实实在在的成效。

三、存在的问题和不足

一是工作开展不平衡。个别乡镇和部门对信访工作的重要性认识仍不够到位，在工作被动应付，对上级或县领导交办的信访案件不重视查办、督办，超期不报结果，致使群众重复上访，并扬言越级上访，矛盾激化。

二是深入学习贯彻《中共中央国务院关于进一步加强新时期信访工作的意见》的力度不够大。致使在研究新情况、解决新问题，总结新思路、新举措、新经验，把握新趋势，探索信访工作新规律上没能取得足够成效。

三是由于我县经济以展水平不高，财政支持能力有限及体制改革的原因，一些长期困扰的问题仍未能得到彻底的解决。如部分企业下岗人员的生活费和安置问题、两会一部的兑付、机构改革的分流人员安置等。上述问题的出现，在一定程度上影响了我县信访工作的顺利开展，必须认真研究，加以解决。

四是部分群众依法信访、依法*的法制观念还比较淡薄，有些问题经有关部门进行了解决处理，仍有群众不理解，但不是通过法律渠道进行*，而是动不动就以集体上访来向政府施压，导致我县群众集体上访和越级上访仍时有发生。

五是信访动态和信访信息的报送工作力度不强。上半年向自治区、崇左市报送信访信息量不足。