

最新信访工作半年总结汇报材料(优秀5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。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。

信访工作半年总结汇报材料篇一

上半年的信访工作有取得什么成绩，还有哪些不足呢？来写一份上半年工作总结吧。下面是小编搜集整理的2019年上半年信访工作总结汇报，欢迎阅读。

今年上半年，我市信访工作围绕深入贯彻落实党的xx大、xx届三中全会和中央政法工作会议、全国信访工作会议精神，重点抓好两个方面的工作：一是推进逐级走访，启用《湖南省人民群众逐级走访事项办理手册》；二是进一步规范市级领导接访制度。上半年基本保持了全市信访形式的良好局面，维护了我市社会政治大局的基本稳定。

(一)集体上访：上半年共接待群众集体上访84批1499人次，重访率75.6%，与去年同比批数减少50%、人数减少2%。赴省集体访1批13人次，到益阳集体访8批115人次，批数、人数与去年同比下降。群访反映问题主要集中在：一是城乡建设问题28批，占集访总量的34%；二是劳动社保、企业拖欠问题20批425人次，分别占集体访总量批次的24%、人数的20%；三是社会融资、金融纠纷等问题16批，占集访总量的19%；四是交通运输、环境保护、历史遗留等40批，占集体访总量的12%。

(二)个访情况：共接待个访196批412人次，重访率29%，同比

分别批次上升了5%、人数上升25%。其中，到省访26批55人次，同比去年批次、人数下降45%、44%；到益阳个访50批65人次，同比下降23%、56%。群众个访反映的问题主要是工资社保、民生保障问题，共75起，占个访总案的38%，其次是城市管理问题、涉法涉诉问题、农村土地村级财务等问题。

(三)进京上访情况:共劝返进京上访人员13批20人次,与去年同比(19批36次)下降31.6%、44.5%。

(四)办理信件情况:上半年共办理群众来信98件,其中上级统转信51件,中央直转网上信访件(包括国家投诉中心)26件,“三初”类信访件3件,省长信箱18件;重信率26%,群众来信与去年同期的123件相比下降20.3%。群众来信反映的问题主要集中在劳动社保、涉法涉诉、拆迁安置补偿、三农问题。

按照中央改革信访工作制度的决策部署,国家信访局2019年5月1日公布实施了《国家信访局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》,湖南省制定了贯彻落实《办法》的《实施细则》(以下简称《实施细则》),明确从2019年12月1日开始在全省全面推行依法逐级走访制度。我市按照上级精神全面推行依法逐级走访,于1月16日正式启用《湖南省人民群众逐级走访事项办理手册》,于4月下旬组织全市乡镇场街道及市直重点单位的政法书记、信访专干进行了两天的专门学习,制作发放《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实施细则》宣传册2万份,并将该细则上墙,对来访的群众进行耐心细致地讲解该政策,引导上访群众合理、依法、有序地表达其诉求。

通过扎实推进引导群众依法逐级走访工作,进一步压实属地责任,严格工作秩序,提高工作效能,切实维护群众合法权益。越级上访有所减少,全市上访情况趋向规范。

领导干部接待群众来访制度的落实情况已纳入益阳市2019年

信访工作目标考核内容。我市市级领导在信访局坐堂接访早已实现常态化、规范化，已经成为了领导干部的自觉行动。制度规定周一和周三值班领导必须在信访局坐堂接访，并且值班领导要亲自做好接访记录。今年来，我市市书记邓宗祥，市委副书记、市长肖胜利等15位党政主要领导在信访局接谈上访群体60多批次，召集相关单位协商信访事项的处理44次，化解调处重大信访问题30多件。通过规范领导接待程序，拓展领导接待方式，有效畅通了信访渠道，规范了信访秩序，切实促进了事要解决。

根据目前我市的信访形势和任务，下半年我市信访工作重点是打造“阳光信访”，树立信访公信力；打造“法制信访”，维护信访秩序，确保我市到市、赴省、进京访大幅度下降。下半年我们要重点抓好以下三个方面的工作：

- 1、全面推进网上信访。依托互联网建设网上信访工作平台，实现国家、省、市、县“横向到这，纵向到底”全覆盖，把全部信访业务纳入系统，实现网上流转；严格规范网上信访业务办理程序，实行过程公开，实现办理过程和结果可查询、可跟踪、可督办、可评价。
- 2、进一步健全落实引导群众依法逐级上访机制。全面落实依法逐级上访实施细则，进一步规范受理办理程序，压实工作责任；建立联系沟通机制，加强对越级访的分析研判，推动健全完善相关工作制度；认真贯彻国家、省信访局关于完善信访事项复查复核制度的意见，积极做好信访事项终结退出工作。
- 3、做好非正常上访处置工作。落实公安部公通字〔〕25号、湘公通〔2019〕45号和湘政法〔2019〕号文件精神，推广“轻刑快办”工作经验，加大对涉访违法行为的依法处置力度。

上半年，我县坚持畅通渠道、协调联动、果断处置、统一劝返的原则，建立分工明确、快速反应的信访工作机制，做到

有效处置各种突发情况，信访接待劝返工作总体上畅通有序，未发生信访人在重要敏感时段、重要地点长时间滞留及有影响的个人极端事件，未发生网络、媒体炒作事件，为县委县政府顺利开展工作创造了良好的工作环境，得到了县委、县政府和市相关领导的认可和较好评价。但我县信访仍高位运行，现将具体情况总结如下：

上半年，我县共受理群众来信及网上信访97件(国家级16件、省级40件、市级37件、县级4件)，比去年同期相比下降12.8%；接待处理群众来访共550批3932人次，批次、人次与去年同比分别上升68.2%、51.1%。其中，上级通报我县群众越级进京上访2批2人次，比去年同期分别下降3倍和4倍；因春节期间农民工讨薪集中爆发和敏感节点多，赴省上访58批417人次，同比分别上升232%、256%；到市上访46批470人次，总量上升85.1%，其中集访24批421人次，同比分别上升58.3%、49.4%；来县上访444批3043人次，总量上升36.6%，其中集访148批2477人次，批次、人次同比分别上升37%、35.6%。虽然信访量反弹较大，但在县委、县政府的坚强领导下，在各涉访单位的共同努力下，全县信访形势平稳可控。

(一)完善组织强力量,信访工作基础不断强大。按照上级要求,撤销了**县信访工作领导小组,将**县集中处理信访突出问题及群体性的事件联席会议更名为**县信访工作联席会议,召集人分别为一名县委常委和一名副县长,成员为有关部门负责人,完善了信访工作的组织领导;各涉访单位也都充实配强工作人员;使得全县信访队伍能力水平和综合素质得到较大提升,为全县信访工作顺利开展打牢了基础。

(二)强化领导责任,落实目标任务。按照“属地管理、分级负责”的原则,层层落实责任制,及时把各乡镇、各部门办理信访案件的情况,纳入年终信访目标考核。对转办案件,随时跟踪,限期要求相关部门报送处理结果,按时完成领导批示、交办的案件,使群众的的来信来访,基本上做到件件

有着落，事事有回音。

(三)构建机制管长效，信访工作制度不断完善。为了充分发挥信访工作在调解社会矛盾、维护社会的安定团结和良好秩序、维护地方的经济社会全面发展的优势，今年以来，我们对各项信访工作制度行了补充和完善，特别是对领导干部接访、下访制度，信访事项会办制度，预防和减少赴省、进京上访的信访排查制度等进行补充完善，切实做好信访工作。

(四)突出重点解疑难，信访工作秩序不断好转。一是开展了“进京赴省到市来县越级访专项治理百日行动”活动。活动开展以来，将县联席办梳理汇总的376件不稳定因素和重点信访事项，全部按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”和“解决问题与教育疏导、依法处理相结合”的原则，逐一实行领导包案，逐一落实化解稳控措施，通过采取各种有效措施，着力解决群众合理诉求，对不合理诉求要思想疏导到位，对恶意缠访、闹访要思想疏导和稳控相结合，对违法行为要依法处置，确保我县社会和谐稳定。二是开展“信访积案专项治理”活动。从5月1日至6月30日，集中2个月时间开展信访积案专项治理行动，通过解难题、化民忧，对2019年以来正在办理未结的和超期未结或已结未息诉罢访的信访事项攻坚化解。以解决问题，维护群众合法权益为核心，以息诉息访、化解矛盾为目标，以改进作风、提高群众工作能力为着力点，努力减少信访存量。

(五)加大对《信访条例》的宣传力度和贯彻落实。结合信访条例修订10周年，为了向广大群众宣传信访工作的有关精神，全县共印发各类宣传本资料2019余份、张贴宣传公告20余期；及时组织举办各乡镇、县直重点部门信访办负责同志培训班，让各乡镇、县直各部门广大信访工作人员全面理解《信访条例》，提高依法处理信访事项的能力和水平。

上半年，我县的信访工作虽然取得了一定的成绩，但也还存在一些不容忽视的问题。主要表现在：一是部分单位重视程

度不够。自去年5月份以来，国家信访局出台实施《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》，有的基层单位认为上级对越级访不再登记、不再通报、不再交办、不再排名了，思想上就放松了，措施上也就放手不问了，甚至存在推诿扯皮、麻痹大意思想和侥幸心理以及故意拖延的现象，一旦发生大的信访事件就手忙脚乱、束手无策，导致越级访量大增。二是少数领导责任意识不强。部分乡镇领导责任心不强，对发生的信访事件被动应付，出现了信访问题束手无策，甚至对信访工作有畏难情绪，不敢正视出现的矛盾和问题，造成问题久拖不决，以致小事拖大，矛盾激化，酿成重大信访问题。三是少数同志工作作风不实。少数乡镇和部门负责人在工作中随意性较大，作决策时，风险评估意识不够，导致问题频发、干群关系紧张。在解决信访问题时，方法简单，作风粗暴，不能认真、及时地了解 and 解决群众反映的问题，存在有办案不力，拖延案件的现象，影响社会稳定。四是预见性能力不强。个别乡镇和部门对信访信息掌握不够，对可能发生的信访问题不能做到心中有数，丧失解决问题的最佳时机，导致问题复杂化，增大了解决难度。

信访工作半年总结汇报材料篇二

一、上半年全区信访工作总结

（一）、区委、区政府高度重视信访工作，不断加大了领导工作力度

今年以来，区委、区政府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。区委、区政府次召开信访工作专题会议，布置信访工作。并于月日，召开区委工作会议，及时贯彻落实全市信访工作会议精神，与两镇九个街道、区直有关部门签订信访工作目标责任书，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。月日，区委、区政府主要领导主持召开信访隐患排查调度会，就当前和今后的信访工作作了重要部署和安排。

区委、区政府主要领导率先垂范带头阅批群众来信和接待群众来访，先后次对重要信访问题的处理做出了批示。区委、区政府其它领导同志对信访工作同样十分重视，按照工作分工，认真阅批群众来信，原创：积极接待群众来访，主动参与重要信访问题的处理。上半年，区委、区政府领导阅批群众来信件，接待来访批人次。

（二）、积极充分做好信访案件查办工作，加大信访信息工作力度

上半年，区信访部门直接受理群众来信来访件次其中来信件，来访人次，对省、市信访部门交办的信访报果案件及时报果，做到了件件有着落，事事有交待。区信访局坚持每周提醒制，给两镇九个街道预示提醒，要求及时报送近期信访工作动态。并坚持每日报送信息制度，使信访信息报送工作层层有人负责，上半年向省市信访局报送条信息，重要信息书面报送。对可能发生的集体访苗头做到发现得早、控制得住、处理得好。如月日凌晨，舜耕镇钟郢村信息员电话报告区信访部门主要领导，反映钟郢村余人每户集资大约元，赴京集体上访。得此信息后，区信访部门迅速向区领导和市信访部门报告，并配合区分管领导及时赴京进行接访，及时做好劝返工作。

（三）、建立健全信访工作制度，促进了信访工作逐步走上制度化、规范化的轨道

针对当前信访面临的新形势，出现的新情况、新特点，区信访局拟定和完善了《关于律师参与信访工作开展信访法律咨询活动的实施意见》、《关于开展争创信访“三无”镇、“三无”街道（单位）活动的通知》、《关于实行信访工作领导责任追究制的规定》、《关于进一步加强对来区到

市去省集体上访、异常上访妥善处置的意见》（田办秘号）等制度和规定，使我区信访工作做到了有规可依，进一步推动了信访工作的开展。

区委、区政府领导积极参加接待群众来访工作，每日都有一位区级领导在区信访局来访接待室值班，接待当日来访群众，及时协调处理重大信访问题。区信访局将重大和疑难信访问题形成信访专报（共期），原创：为领导决策提供科学依据。每月坚持进行信访隐患排查，将摸排出的重大信访隐患进行通报。对于去省、到市、来区集体访情况每月进行通报并将各有关单位集体访情况按批数、人数进行排序。上半年围绕阶段的信访情况和问题以信访简报（共期）、信访信息（共期）为载体进行宣传，使区党政领导和各单位、各部门都能及时了解信访工作的信息和动态，从而形成了全区齐抓共管信访工作的强大合力。

（四）、认真分析形势，抓住薄弱环节，充分认识做好当前信访工作的‘艰巨性和重要性

我区信访工作大局是稳定的。但必须清醒地看到，信访形势依然严峻，大量信访隐患依然存在，随着经济体制改革的深入，有些问题和矛盾还有进一步发展的趋势。一是群众信访活动持续呈高发态势。今年上半年区信访部门受理群众来信来访人（次），比去年同期上升%，其中集体访批人（次），比去年同期批数上升%，人数上升%。到市集体访批人，去省集体访批人。二是来区集体访比例大。上半年来区集体访占来区信访总量的%。三是信访反映内容相对集中。主要是社会保障、企业下岗职工工资发放、城市建设拆迁补偿安置、行洪区土地补偿等方面的问题。四是信访表现形势日趋激烈。群众上访活动中，异常访突出，围堵党政机关、静坐、甚至有携带药品自杀等现象发生。择机上访已在不少上访群众中互为效仿，有组织、有策划、互相串联的集体访上升趋势明显。

（五）、采取多种举措贯彻落实“双争”活动会议精神、力保信访工作的良好态势

全区“争创一流、争先进位”活动动员大会后，区信访局迅速贯彻落实“双争”活动会议精神，采取多种举措进一步健全机制、完善制度，真抓实干，积极提高信访工作水平。

信访工作半年总结汇报材料篇三

党委、政府领导，充分认识到信访工作的重要性、敏感性和责任感，进一步加大对信访工作的领导。

1、制定工作目标：年初，党委、政府以[x]17号文件精神，明确全年的信访工作目标，并将信访工作纳入x年综合目标考核，与经济工作同安排，同检查、同考核、同奖惩。认真听取信访工作汇报，及时召开信访工作办公会议，研究、部署、解决群众反映的热、难点问题。坚持属地管理、分级负责、谁主管、谁负责、小事不出社、大事不出村，疑难问题不出镇的原则。

2、健全工作机构：成立了信访工作领导小组，组建了领导机构和工作班子。畅通了信访诉求渠道，成立了信访办和信访工作接待室，村（社区）、各单位配备了信访信息员，有条件的村（社区）还建立了信访工作站和民事调解室，构筑镇、村齐抓共管的信访工作新格局。

3、完善工作制度：进一步巩固和完善了集中接访、平常接待、联席会议、领导包案、干部下访、平时掌握和集中排查，来信来访登记，信息报送，结案回访。大胆地探索做好新形势下信访工作的新举措和新途径，正确引导群众依法合理诉求，使信访工作走上了规范化、法制化的轨道。

镇党委、政府积极采取有力措施，全面加强矛盾纠纷排查调处，准确摸清底数，及时掌握事态的发生、发展进程，全面

了解信访当事人的合法诉求，做到事事有记录，件件有答复。

1、集中时间、集中人员、集中精力：今年初，根据市上安排，我镇对多年来的矛盾纠纷进行集中排查，认真开展自排，自查，自纠，自化，及时化解了一批多年来没有解决的突出问题，取得了较好的自查自纠成绩，有力地缓解了矛盾的上交上访。

2、认真开展信访大接待活动：根据市上安排，结合我镇实际情况，认真开展信访大排查，大接待，大化解活动，通过50天的信访大接待活动，排查出了一批矛盾纠纷和不稳定因素，化解了矛盾纠纷。设置了专职信访接待室，有领导带班，具体工作人员值班，明确每周二、周四为群众接待日，领导亲自接待群众来信来访，畅通了信访渠道，保障了信访工作顺利进行。

3、集中化解与平常解决相结合：对排查出来的不稳定因素，实行领导包案，相关工作人员配合，相关部门协助，进行集中化解和处置，平常发现的问题及时召开专题会议，对个案进行专门研究，分析案情，落实专人进行解决。

4、加大力度，及时调解民事纠纷，平常发生的民事纠纷按程序由村民委员会进行调解处理，村上调解无果或调解不服的，村委会出据书面报告，由镇信访办和综治办联合进行调查处理。

1、健全信息网络建设：巩固现有的市、镇、村（社区）信访工作信息新格局，进一步适应新形势下的信访工作新要求，坚持纵到底，横到边的调解新模式。

2进一步巩固完善信访诉求表达渠道，让老百姓说事有地方、诉求有部门、接待有场地、化解有机构、回复有人员牢固树立群众利益无小事的大局观念。

3、认真做好集访、越访、信访老户工作。进一步完善本地、本单位及时妥善处置群体性上访，规范程序，在事要解决上做更多努力，减少集体上访、越级上访和重复上访，做好信访老户的息诉罢诉工作，维护正常信访秩序。

4、坚持排查与排解，自查与自纠相结合。实行一排二查三稳四化的工作思想，要排得出、稳得住、化得了，按照人要回来、事要解决的原则，建立平时掌控，重点监控，依法处置，妥善化解的长效管理机制，坚持小事不出社、大事不出村、疑难问题不出镇的方针，积极变上访为下访，及时主动出击，将矛盾解决在基层，把苗头化解在萌芽状态。

信访工作半年总结汇报材料篇四

20_年，我乡的信访工作在县信访局的大力支持帮助下，坚持围绕改革、发展、稳定这个大局，坚持以经济建设为中心，推进灾后重建，以维护全乡的社会稳定为出发点。切实把抓好信访工作、推进灾后重建、促进社会稳定作为当前工作的重中之重来抓。认真处理群众来信来访，妥善处理人民内部矛盾，为维护安定团结、促进改革开放，振兴全乡经济发挥了积极作用。现将20_年度信访工作总结如下：

一是加强对信访工作的领导。信访工作采取领导负责制，落实专人接待上访者，落实各村定期排查可能不稳定因素。坚持信访工作例会制度；二是每月召开一次信访领导小组全体成员会议分析信访问题。层层落实信访工作责任制；三是制定了信访工作考核办法，实行“一岗双制”责任制；四是设定信访接待窗口，落实专人负责接待，转办办结。

紫石乡整合了全乡维稳、综治、安全等工作部门，制定了工作制度，落实信访接待窗口，信访工作统一了标准，在处理来信来访方面采取办结制度，一年来，全乡共受理群众来信来访31件，其中接受上级转办信访案件11起，本级收受信访案件20起，按期处办结率100%以上，按期处结率100%。

一是超前防范，做好集体上访因素的排查处理工作。建立健全了四道防线机制，各村设有接访室，信息员，定期排查不安定因素。二是狠抓农村基层干部素质的提高和作风的转变。三是规范村级财务管理。四是抓本治源，夯实基础，大力实施民心工程，扎扎实实地为群众办好事、办实事。五是严格落实信访工作制度。六是依法规范信访行为，增强基层化解集体上访矛盾工作。

今年以来，狠抓了信访大案的查处，重点排查和控制了可能越级、恶劣上访人员，保证了节日期间我乡的安全稳定，特别是在高速公路、锅浪跷电站建设、国道318线工作推进中创造性实行了信访进企业，有效的解决了重点工程推进过程的信访问题，保证了重点工程的顺利推进。建立了信访督查工作制度，查办质量和效率均取得了明显效果，为全乡的社会稳定做出了积极贡献。

通过走村入户，召开户主会、发放宣传资料、点对点进行政策解释等方式，我乡使广大村民懂得信访人的权利和义务，从而维护了正常的信访秩序，使全乡的信访工作纳入了法制化轨道。

今年以来，我乡在信访工作中始终坚持预防与化解相结合、疏导与教育相结合的原则，严格按照《信访条例》要求，不断建立健全信访工作机制，完善信访工作制度，切实维护信访人的合法权益。顺利处结我乡受理的信访案件，妥善处理人民矛盾，推进了318线、高速公路、锅浪跷电站等重点工程建设，使我乡经济发展和工作推进取得良好成效。

20_年，我乡信访工作顺利推进，在取得了很大成绩的同时，也存在一些可能影响工作继续推进的问题：主要表现是组织机构不健全，信访服务队伍人员较少以及信访干部、村、组信访人员素质较低等问题，对于这些障碍，我乡将在20_年信访工作中加以克服，保证信访工作的顺利推进。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content_2());

信访工作半年总结汇报材料篇五

201x年，在市委、市人民政府的领导下，在市信访局的具体指导下，在市直相关部门的大力配合和支持下，我局围绕经济社会全面协调发展和社会和谐稳定的工作目标要求，以务实的精神抓信访，以有效的措施促稳定，狠抓信访工作的落实，促进了城市规划事业健康发展。现将有关工作自查状况报告如下：

一、完善领导职责制，不断巩固信访工作基础

信访工作是了解民意，反映民情，凝聚民心的一项重要工作，为了把这项工作抓紧、抓好、抓出成效，我局按照信访工作要求，出台系列办法和措施，把信访工作落到了实处。

(一)加强领导，严格落实信访领导职责制。一是局党组召开党组会议专题研究部署信访工作要点，局主要领导担任信访工作的第一责任人，各业务科室、分局负责人担任小组成员，负责信访事件的具体落实。二是主要负责同志每月安排一天时间接待信访群众，每周安排一名局领导班子成员到信访接待场所接待来访群众，开设局长信箱，实施领导包案制度，督办处理信访问题，适时向市信访局、市领导小组办公室报送处理结果。三是完善制度措施，加强信访部门建设，做到组织机构、对外挂牌、接待场所、工作制度、工作经费、分管领导、专兼职人员“七落实”。建立和构成了“上下联动、各司其职、广泛参与、权责分明”的领导职责体系，进一步优化了信访工作的组织基础，为扎实开展信访工作带来了组织保证。

(二) 狠抓学习，不断提升信访工作职责认识。一是认真学习法律法规和信访工作有关文件精神。局党组每季度召开信访会议，研究信访突出问题和安排部署信访工作；利用全局干部职工会议组织学习《信访条例》、《市级领导阅批群众来信处理办法》等信访工作条例制度，透过开展形式多样的学习教育活动，全面提高了广大干部职工的理论素养和运用法律法规解决实际问题的潜力。二是结合礼貌单位建立、“五型机关”建设和平安城市建立工作实际，不断深化社会职责认识，组织机关全体干部职工开展形式多样的学习教育活动，全面增强了广大干部职工勤政为民、行政高效、服务经济发展的职责认识。三是狠抓落实信访工作职责追究制度，做到重大紧急信访处理及时、规范、高效。

二、强化信访处理工作机制，提升信访工作水平

我们坚持从机关内部建设入手，坚持预防为主、防治结合的方针，深入了解群众的实际困难，不断细化工作措施，确保来信来访件件有回复，事事有回音，着力提升信访件办理效率和水平。

(一) 坚持自身查摆，案件办理水平有了新进步。我局结合民主评议政风行风回头看工作，广泛开展“四查四看”活动，深入推进机关作风建设。二是针对报建人提出的较集中的意见，我们采取了下放审批权限至各分局、制定投资项目绿色通道、压缩一书两证审批时间等13项提高行政效能有效措施。这些措施的实行，行政审批效率和服务水平有了较为明显的提高，许多来信来访所反映的问题得到了妥善解决。透过长达半年的问题查摆和整改活动，切实增强了我局化解矛盾的潜力和水平，从源头上减少了信访问题的发生。

(二) 坚持依法信访，法律认识有了新提高。在处理信访问题时，凡贴合政策、法律规定的，严格依法办理；凡不贴合法律规范的，坚决去除主观随意性和个人感情色彩；同时教育干部职工、社区居民学法、懂法、用法、守法，既能正确运用法

律武器保护自己的合法权益，又要依法规范自己的言行，不扰乱正常的公共秩序。这是促进信访工作法制化、规范化的内在要求，是控制减少“三访”的关键。坚持依法信访的原则，抓信访干部认真学法、严格用法，严格依照法定职能、程序、时限处理信访问题，力求公正、公平、合理，努力提高办案质量和效率。

召开听证会，广泛听取意见，确保公众利益不受侵害，维护相关人的合法权益。

(四)深入开展领导干部大接访活动。按照市委总体部署，局党组排出了局领导大接访日程表，并要求各科室对矛盾纠纷进行定期和不定期拉网式排查，建立动态台帐，尤其要排查长期反映规划问题未能得到有效解决的问题，避免盲点和盲区。对排查出的不稳定因素，及时落实职责人员进行调处，做到“排查得早，化解得了”，实现“零进京、零到省、少到市”。全年透过局业务会讨论并回复群众网络留言400余条、办理群众来信22件、来访3件，信访反映问题均在规定时间内全部办结，按期结案率和年终结案率均到达100%。全年没有出现一齐涉及城市规划的赴京、赴省群众上访和个人上访；全年没有一齐转化案件发生。

三、主动配合，及时办理，依法调处各类信访案件

局党组书记、局长夏文翰十分重视群众的来信来访，对来访人认真细致解答，对重要信访件亲自阅批，提来源理意见。党组成员、副局长张建新、黄文云，总工程师刘晓华同志对信访人耐心细致，按照相关法律法规或政策规定主动处理分管业务方面的信访件。党组成员、纪检组长王其林同志对信访工作有多年的工作经验，化解和办理了许多复杂的信访件。局领导要求负责信访的人员要及时处理好来信来访，对反映的有关城市规划和管理工作的各类投诉举报和咨询推荐，要严格按职责和程序迅速展开调查，依法处理，在规定时限内及时回复。

四、突出重点，落实措施，做好日常信访处理工作随着社会转型、法律完善以及市民维权认识的提高，为了相邻权、日照、绿地率、容积率等有关规划方面的信访、投诉案件越来越多，纠纷、矛盾越来越突出。我局突出重点，落实各项信访工作措施，严肃对待和慎重处置各类存在已久、成因复杂、难以解决的历史遗留问题，主动组织协调或安排听证，有效预防和及时化解群体性事件，为解决问题安抚民心作了不懈努力。开展了信访积案化解工作，妥善处理信访突出问题，对群众来访，热度接待，认真倾听，尽全力进行解释说服和协调沟通，给予满意答复。由于局领导重视，信访工作制度健全，信访工作人员职责心强，处理信访事项妥当，省、市“两会”期间及国庆期间进京到省上访为零，没有发生群众上访和越级上访事件。

201x年，虽然我局信访工作取得了必须的成绩，但离市委、市人民政府的要求还存在较大差距。在今后的工作当中，我们要进一步将信访工作细化到具体业务工作中去，以建立安全、稳定、礼貌、向上的发展环境，促进城市规划事业的健康发展，为建设现代化特大城市做出我们应有的贡献。