

2023年信访局工作总结存在问题 信访局工作总结(优秀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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

信访局工作总结存在问题篇一

2020年中央信联办、国家xxx第一批交办我县重复信访和历史积案化解21件，已按要求全部化解并通过审核，化解率100%。已化解后回流2件，已按程序再次化解稳控。宣城市结合党史学习教育持续深入开展化解信访积案专项工作攻坚年活动共交办我县信访积案12件（含国家局4件），截止12月31日，已全部化解。

三、集中精力，确保信访“四最”试点扎实推进

根据国家、省、市“最多跑一地”要求，我县全面推进县信调中心建设工作，在积极借鉴浙江安吉、本市广德、宁国等地先进经验的基础上，根据我县实际，在认真做好机构设置、人员选定、工作机制等基础性工作，信调中心2020年11月26日正式进驻，今年4月28日举行“信访矛盾调处化解中心”成立揭牌仪式，进度为全市首位，运行采取“1+7+n”的模式，目前各项工作顺利开展。我县积极会同相关部门，根据本地机构、编制、工作实际情况，制定信调中心机构建设、人员编制方案、进驻人员考评管理办法等，进一步推进信调中心完善机制、发挥作用。目前，信调中心已实行量化管理、季度考评、绩效发放确保科学规范化运作。

四、加强信访基础业务规范建设，提升信访信息化水平

我县将信访基础业务规范化建设纳入常态化管理，突出抓好业务培训、规范流程、依法分类全面推动信访基础业务规范化建设。每年定期举办2次由各镇、县直重点部门、单位的分管领导和具体经办人员参加的信访系统业务培训，重点是培训受理、办理规范化操作流程。将信访事项规范化办理情况作每季度督查必查内容，对抽查中发现办理不规范、处理不到位的信访事项，扣除相应的分值，计入年度信访工作目标责任考核。。结合工作实际，县信联办制定下发了《郎溪县信访工作11项机制》和《郎溪县非正常信访处置工作实施方案》，内容涵盖源头治理、责任落实、听证评议、法制建设、接访劝返、应急处置、调度督查等，特别是关于进京接劝返工作机制、县政务中心门前访处置机制、非正常信访处置机制为全市首创，通过完善机制，明确流程，严格责任，有效推动了社会治理向基层下移，实现矛盾纠纷隐患早排查、早发现、早上报、早化解。

五、畅开信访渠道，扎实开展县领导开门接访

结合信访工作“四下基层”活动，扎实推进党政领导干部开门接访、带案下访等制度，紧盯“解决问题、群众满意”的工作目标，整合更多资源和力量下沉基层工作一线，疏导群众心中之“堵”，解开群众心中之“结”，不断提升矛盾化解水平。

六、突出信访调研加强信访宣传

七、信访听证、依法分类、复查复核等法治信访建设扎实推进

在信访听证方面，我县开展信访听证25件，信访事项办理、复查、复核中听证占比达到。在依法分类处理上，办理依法分类处理件106件，占初次信访总量的，超出省规定的15%的目标。在复查复核上做到应受理尽受理，收到复查申请共11件，其中9件受理、2件撤销并告知法定途径。

信访局工作总结存在问题篇二

20x年我局信访工作，在市、县领导下，局党组重视信访工作。一年来紧紧围绕我局中心工作，认真做好信访稳控工作，得到了市、县信访部门的大力支持，信访工作在一年中的每个阶段都得到市、县指示精神，为了稳定社会秩序，构建和谐x□我局信访工作人员在市、县局的正确领导下，全年总共受理各种信访案件41起，106人次，其中政策咨询21起，66人次，县信访转办3件，市局转办4件。本单位处理8件，自办宅基地纠纷4件，集体访1件，结案率达95%，息访率达90%。

通过努力和扎实工作，尤其是在排查期间全局总动员，以6所一个分局为主，加大对信访排查和阶段性稳控工作力度，使全年信访工作取得明显的成效和阶段性成果。

一、主要领导亲自抓，安排部署工作。

在全年排查和国庆节布控工作中，领导高度重视，朝前指挥，召开全局干部大会，调动了全局广大干部的积极性，安排一名副局长专门负责阶段性信访工作和突发案件应急措施，认真对全县涉地案件进行排查，特别是国庆期间，没有因涉地案件进京去省上访的情况发生。

从20x年2月25日至10月10日我局领导和信访工作人员，接待来局咨询人员200人次，主要咨询农村土地征占和宅基地审批等一些政策，听取来访者提出的问题，并对他们提出的问题做出解答。

在阶段性信访活动工作中，我局信访工作人员认真遵照上级指示精神，每日坚守在布控一线，经常进行排查，认真做来访者的思想工作，给他们讲政策、学文件，使他们能息访、罢访。

二、主要领导接访，畅通信访渠道。

20x年3月份，接到县信访办文件精神，一把手接访，干部下访的紧急通知和10月14日的电视电话会议的精神后，我局根据市、县的要求，主要领导做了工作安排，并根据我局的工作实际，做出大接访的工作方案，安排主要领导接访日，分管领导和工作人员下访日。按领导工作安排，主管副局长和工作人员深入到村、屯，认真排查信访有苗头的地方，了解人员深入到村、屯，认真排查信访有苗头的地方，了解情况，找出问题，认真同信访人见面，同他们谈心，听取他们提出的问题，并根据法律、法规和文件要求，一件件给予解答，使信访人真正认识到、了解到、体会到党和政府对信访人关心和爱护，从而达到把矛盾解决在萌芽状态。

1、主要领导接访时间：每周一。

2、分管领导和工作人员下访：每周二、四、五。

三、信访组织建设。

信访局工作总结存在问题篇三

为了提高信访工作效率，切实为群众办好事，我们都要对信访工作进行总结，下面小编推荐20xx年终信访局工作总结给大家，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目！

今年以来，在区委、区政府的正确领导下，全区信访战线坚持用群众工作统揽信访工作，围绕“落实xx大精神、坚实现代化步伐”主题，践行区委俞书记提出的“发展稳定两相宜、平安幸福双提升”的指导思想，狠抓初信初访、有力维护群众利益、稳步推进老户治理、深入开展信访培训、不断健全工作机制，全国“会议”工作得到上级肯定，处置非访工作和创新信访机制得到高度肯定并在省市级刊物被予以推介，全区信访形势继续保持平稳有序的良好态势。

根据年初的工作计划，围绕省“基层基础建设年”活动和市“信访制度建设年”活动，全局有条不紊地推动信访各项基础性工作。

从区、市、省“会议”到全国“会议”召开，全区信访战线三管齐下，确保在各级“会议”期间都取得阶段性成效。近期党的xx届三中全会即将召开，各项工作也都超前谋划。一是干部接访走访经常化。各级“会议”召开期间，吴中区先后安排了组织部部长、纪委书记接待群众，共接待来访群众x批x人次。下发《关于在“会议”期间各级领导干部接待来访群众的通知》，做到“把接访现场当考场，把信访群众当考官，把信访事项当考题，把群众满意当答案。”镇(街道)一级每个工作日都有领导值班，现场接待来访群众，带案下访、走访。会议期间，区镇两级接待来访群众x批x人次，现场解决信访事项271件。二是矛盾排查化解日常化。在“会议”召开前夕和期间，吴中区组织开展了两次社会矛盾纠纷排查，排查出的x件信访突出问题和x名信访老户，并进行统一交办。由局班子成员带队会同纪委、国土、公安、司法、所辖镇(街道)等部门单位与信访户进行约谈。3月上旬，有效化解27件信访事项，重点约谈了x名信访老户。三是驻京值班劝返严格化。由区信访局领导带队，从重点镇(街道)抽调经验丰富、工作责任心强的8名同志组成工作小组赴北京值班。光福、胥口等地还主动增加工作力量。“会议”期间，在驻京工作组的统一指挥下，前后方通力合作，仅发生一起非访(朱永健)，其余均被成功劝返。

日前，经过细致排查梳理，全区还有x件信访积案，涉及x名信访老户，涵盖八大方面。对梳理出的信访老户，全部做到一案一策，反复商讨研究化解方案，积极开展了很多工作，花费了大量精力。比如采取了约谈法□xxx□局里先后与其约谈好几次，其一开始答应很好，后又变卦。又如采取了听证法□xxx□四次到北京非访，4月11日，组织纪检、司法、公安、水利等部门召开听证会，还邀请镇人大代表、政协委员和村

民代表进行了旁听。已经对开展了无理认定程序。再如开展了终结法，对退休工资待遇问题、拆迁安置问题都开展了复查程序等。5月19日，区委、区政府专题研究信访老户处置工作会议。调整了化解处置工作思路和方法，成立了针对老户的帮教工作小组。对非访人员全部实行包案制度，落实一套工作班子、一批专案经费、一套化解处置预案，限期解决。一些信访“钉子案”都陆续得到化解，信访老户得到有力震慑，进京非访的反弹势头得到了坚决有效地遏制。10月份，成功化解了东山镇郑洪根这一多年信访老户。

全区认真开展“进京非正常上访集中处置化解年”活动，超前谋划，相继打出了有力出彩的一系列“组合拳”。一是工作前移，超前谋划及时调整。5月17日，区委、区政府召集所有包案的区领导，组织进京重复非访的重点镇(街道)召开了专题会议，加强部署，深化落实。5月25日，区委常委会专门听取信访老户化解处置汇报，并提出年内要实现“零进京”上访目标。明确指出，经济发展是成绩，解决好信访问题同样重要。发挥区联席会议的综合效能，对符合政策的信访事项，坚持就地解决、及时兑现到位。建军节期间，吴中开展了“八一”期间涉军信访问题排查活动，从7月30日至8月8日，对全区到企业工作的军转干部和参战老兵进行了有效排查。并将区政府有关提高福利的标准及时宣传告知到位，没有发生一起集访事项。二是强化包案，工作机制配套完整。对全区进京非访人员及其他信访老户全部实行领导包案制度，落实“三个一”，即一人一案的专案工作班子、一笔专项经费、一套专项的解决预案。在包案工作中明确四个“到位”，即预警机制到位、联控机制到位、帮教机制到位、督查机制到位。全区每一位重点老户都有帮教工作小组，责任、方案都落实到人。三是突出法治，信访秩序严格规范。结合“信访宣传月”活动，大力宣传国务院《信访条例》和《江苏省信访条例》。对无理信访老户，坚持原则，统一口径，严格按照政策和法律，不给上访人有空子可钻的机会。针对在信访中挑头闹事的、怂恿他人参与非访的顽固信访老户，依法坚决打击处理到位。目前，每两周将全区重点老户情况向全区

进行通报，强化责任意识和压力传递。

为全面提升全区信访干部的软实力，增强全区信访战线的战斗力，经区委、区政府领导同意，吴中区组织开展了信访干部培训班活动。培训分两批进行，第一批即5月14日针对全区各镇(街道)村(社区)主任，共xxx名，第二批即5月16日针对度假区、开发区、城区，区级机关信访负责人和各镇(街道)信访办主任，共xxx名。在课程设置上特地邀请苏州市信访局分管复查复核、综合处，办信，接访工作的三位副局长和来自基层一线、经验丰富的同志前来授课，课程内容紧密围绕党的十八精神，紧扣“夯实基层基础建设年”活动主题，深刻分析当前全区信访面临的形势和挑战，从办信接访工作热情、方法技巧、提升综合能力和素养、夯实基层基础工作等方面深入展开。培训期间共发放《告信访人权利义务书》、《依法治访宣传手册》、《关于依法维护政府机关信访秩序的通告》、《信访知识问答》等小册子2、1万本。8月上旬，全区安排了22名信访干部参加苏州市的培训，普遍反映较好，开阔了知识面，对做好信访工作的责任心和使命感进一步增强。

一是推介莫舍社区“831”工作机制。在深入贯彻“村民联系卡制度”的基础上，又发现、培育和塑造了越溪街道莫舍社区“831”工作机制。莫舍社区率先建立信访接待中心，并升级为“连心家园”，创设“831”工作机制，创优“民有所需，我有所为”服务品牌，实现了“大事小情都不出社区”的目标，在社区一级做好信访工作方面又探索出一条实践性高、操作性强、成效性好的新路径。共产党员自觉充当好政策宣传员、理论讲解员、工作指导员、心灵导向员、廉政监督员、社区管理员、支部信息员、群众联络员这“八大员”角色。每名党员对辖区群众的所思、所做、所求做到“三知道”。要求每个党员干部都应不遗余力，跟进服务与管理，高效为民办事，更好更快捷地为村民服务。目前，局里起草的信息已经在市、省简报刊登推介。二是调整领导接待制度。吴中区认真开展领导干部接访、下访约访工作，尤其是实施二十多年

的区领导定期接待群众制度(每月10号),在畅通信访渠道,维护群众利益诉求,保持全区信访形势平稳有序的良好态势等方面发挥了积极有效的作用。但是弊端越来越明显,领导接待日逐渐成为了信访老户的聚集日、宣泄日和煽动日。经区领导斟酌同意,从6月开始,将每月固定10号接待日调整为领导下访约访日。三是首次开展了听证制度。鉴于甬直信访老户xxxx的过高要求,我们启动了信访三级终结程序,对其进行书面答复,但xxx不同意填写复查意见申请书,未能进入复查程序。4月11日,由区信访局牵头,组织纪检、司法、公安、水利等部门在其所在村里召开对信访人的听证会,还邀请镇人大代表、政协委员和村民代表进行了旁听,反响效果较好,在化解老户方面开展了一次重大尝试。

根据苏州开展大调研活动的要求,6月13日,全局召开办公会议,就调研活动进行部署。一是及时成立调研小组。高度重视调研活动,将国家信访局的调研方案和国家信访局长在大调研活动部署大会上的讲话精神贯彻到位。成立了由局长为总组长、副局长为副组长、各科室负责人为组员的调研专项工作小组。并明确一名副局长和一个科室主抓。二是结合实际确定课题。围绕12个方面的调研课题,结合吴中区的工作实际,基于吴中区在及时化解信访问题方面有一定的好机制和好做法,夯实基层基础建设方面也有了新的举措,以及在处置非访方面有一定的举措,为此我们确定挑选了“关于及时就地解决信访问题”和“关于妥善处置非正常上访”两大课题。其中一篇(全市只有2篇)已经被市局推荐到省里。三是身入基层心入群众。各副局长带队各科室已经开始行动起来,工作中结合一些信访问题走进镇(街道)、走进群众,与信访办主任、信访群众、信访老户进行沟通交流,边思考边探索边总结,确保调研活动取得实实在在的效果。从6月底至8月13日,共走访全区15个镇(街道),30个村(社区),接谈群众41名,召开座谈会18次。广泛听取了各级尤其是基层一级开展信访工作的做法,收集了对信访工作的建议和意见14条,两大课题目前基本完稿。四是开展群众路线。8月初,全局启动群众路线主题活动,全局就贯彻党的群众路线工作进行了

细化分解。将党的群众路线的基本内容、基本立场、基本观点、基本方法及其内在联系认真消化体会，并把群众路线和信访工作结合起来，继续坚持用群众工作统揽信访工作，做好日常来访来信的办理工作，将群众路线认真执行贯彻到位。

存在的主要特点。

1、个别群体问题突出，上访活跃。

一是涉军群体仍是集体上访的高发群体，上半年频繁串联、聚会，不断提出新的诉求；二是区属事业单位转企改制中“置换身份、自谋职业”人员，因绩效工资的全面实行，企业和事业人员退休收入差距过大，要求对买断工龄人员给予恢复事业待遇，提高退休收入。三是全区在岗乡村医生要求解决事业编制及待遇问题。四是房地产购房及租赁合同纠纷问题，如木渎镇的世界绸都购买使用权的业主因开发商大地置业公司资金断链，面临资产拍卖等问题，不断去市集访要求协调法院等部门避免他们的经济损失。

2、信访老户上访频繁，言行偏激。

一些已经二审判决或三级终结但对处理意见仍然不服的涉法涉诉、房屋拆迁、批地建房、编制待遇等的老户，上访频繁，闹访、缠访、滞访不止，尽管相关部门按照有关政策规定，做了最大的努力，但仍然不能满足其过高期望和无理要求，息访息诉越来越难。

3、进京非访有所反弹，串联明显。

前几年，我们下大力气化解了一批进京上访信访积案，但xx大后，特别是今年全国“会议”以来，进京非访有所反弹，其中有些是之前已经停诉息访的信访老户，再次抱团进京上访，还有一些信访老户受到姑苏区和高新区(虎丘区)信访老户的怂恿和唆使，串联进京上访。

主要是事业单位转企改制中“置换身份、自谋职业”人员不断集访。20xx年，我区生产经营型事业单位实施转企改制时，职工按“提前退休、签订协保、自谋职业、置换身份”途径进行分流安置，上述人员的退休费均按“企业办法”执行。其中“协保”人员属我区特有，与苏州大市不同。20xx年，苏州市对“提前退休”人员退休费改按事业单位性质执行，鉴于“协保”人员的独特性，经区人社、编办、发改、财政等部门请示苏州市相关部门并报区委、区政府研究同意，“协保”人员的计发调整退休费改按参照“事业办法”执行。20xx年以来，部分“置换身份、自谋职业”人员不断集访，攀比“协保”，要求参照享受事业单位退休待遇，通过不断的越级集访向属地政府施压。

一是苏州轻轨4号线红庄站施工问题。红庄站施工的基坑(20xx)与阳光水韵16幢房屋的最短距离只有12米，同时因施工需要，将占用小区东南角绿化带，集访居民认为居住的房屋存在安全隐患；坚决不同意占用小区绿化。二是楼盘的规划问题。位于我区城南街道的朗经规划批准建造3幢高楼，引发后面的二期业主集访，认为他们的日常采光将严重受到影响。虽经规划等部门多次作沟通解释，明确3幢高楼的建设符合政策规定的日照要求，但业主坚决不答应并表示一旦施工，将采取过激行为阻止施工。

全区在岗乡村医生要求解决事业编制及待遇问题。原因主要是昆山及吴江市在苏州地区率先出台政策，解决了符合条件的乡村医生的编制和待遇问题。根据苏卫科人[20xx]19号文件精神，对取得执业助理医师及以上资质的在岗乡村医生经考核后可考核入编，但昆山、太仓两市对取得乡镇执业助理医师的在岗乡村医生也纳入考核入编范围，而苏州大市卫生、编办、人社等部门尚未对在岗乡村医生的入编问题作出相关细则，吴中区对在岗乡村医生的诉求处理不仅需要得到市编制、人社等相关部门的审核，而且需要考虑大市层面的平衡，鉴此，目前很难出台处理意见。

主要是木渎镇的由苏州大地置业公司开发的世界绸都项目购买使用权业主的集访问题。“世界绸都”项目位于木渎镇轻轨一号线木渎站东北出口处，约有3、5万平方米的商业用房□20xx年7月始，该公司启用“商铺租赁集中管理经营”模式，与908户投资者签订商铺租赁合同(租期3至34年不等)，并以苏州银联达投资管理有限公司的名义与所有租赁业主签订商铺返租合同，用于整体开发经营“世界绸都”项目，并承诺每年按合同支付租金□20xx年4月以来，由于该公司资金链断裂，无法兑现租金，引发租赁业主多次到市集访。经木渎镇多次搭台调解，纠纷趋于缓和，但该公司经努力仍然无力扭转资金问题，且面临约有4000平方米的商铺将被法院拍卖，再次引发租赁业主集访，要求政府保护其投资权益和法院暂缓拍卖。

一是少数乡镇街道陆续启动拆迁工作，部分被拆迁户不顾属地政府的拆迁安置政策，坚持要求政府满足其提出的过高要求，否则坚决不同意拆迁。为加快拆迁工作的进程，按政策又无法满足少数拆迁户要求的情况下，拆迁公司无奈采取了一些办法，引发被拆迁户的强烈反感和对抗情绪，如要求政府停止非法及暴力拆迁行为的发生，并要求公安机关查明作案人追究责任，否则通过不断信访的方式维权，也不排除做出一些过激行为或有影响力的事件，向属地政府施压，可以说，不稳定因素“潜伏”拆迁过程。二是少数乡镇街道早已达成拆迁协议的拆迁户，攀比其他与其情况类似的拆迁安置户，认为自己的安置待遇及补偿标准低，不断越级上访，要求政府给予补差等。实际上，她们攀比的情况虽然类似但不相同，出现安置待遇不同的现象也是按照政策执行的结果，并不具攀比性。

按照上级要求，根据当前面临的信访形势，结合明年的工作任务□20xx年全区信访工作的指导思想是：以党的xx大和xx届三中精神为指导，继续深入贯彻全国第七次信访会议，健全听取群众意见、回应群众诉求、解决群众问题的工作机制，

巩固畅通、有序、务实、高效的信访工作秩序，完善预防和减少信访问题的综合体系，加强信访工作制度化、规范化、法制化建设。

总的工作要求是：坚持用群众工作统揽信访工作，以深入开展领导干部大接访活动为载体，组织各级领导干部敞开大门接待来访群众，着力加强源头预防，着力解决突出问题，着力夯实基层基础，着力创新信访机制，着力完善信访工作格局。抓好信访突出问题和重点人员，坚决防止发生影响社会稳定的重大信访问题，确保全区信访形势更加平稳可控。主要抓好以下六方面工作：

一是狠抓各项举措，做好重大活动时期稳控工作。

做好重大活动及敏感时期的信访工作是一项政治任务。新年之后，国家、省、市、区“会议”都将陆续召开，区里还有很多重大活动。全局将提前谋划，超前部署，新年元旦左右将下发《关于做好重大节假日和各级“会议”期间信访稳定工作的通知》，继续号召全区上下必须牢固树立政治大局意识，按照通知要求，开展过细工作，尤其要抓住信访突出问题和信访重点人员，着力提前清理一些历史旧账，攻克一批疑难信访积案，确保这一重大政治工作任务圆满完成。

二是把握突出问题，抓好矛盾纠纷排查化解工作。

认真贯彻中办〔20xx〕3号文件，把矛盾纠纷排查化解工作上升为将事后处理向事前预防推移的重要举措。年关将是全区劳资纠纷信访问题的集中发生时期，企业拖欠员工工资和建筑领域拖欠农民工工资问题将频繁，全局将组织有关部门一起提前做好预案。动员全区上下继续强化源头预防，做到定期排查、随时化解，完善信访日报制度，坚持早发现、早处理，牢牢把握住信访工作的主动权。

三是完善接访机制，开展领导干部接待群众工作。

近年来，全区领导干部接访工作已经做到了常态化、规范化和机制化，解决了大量信访问题。继续发挥领导约访机制的优越性，着重解决一些难点热点的信访突出问题，在全区层面上有所突破。全局将带动信访干部更加深入基层、深入群众，带着感情和责任接待来访群众，把群众反映问题的来龙去脉搞清楚，把法律规定和政策要求搞明白，把问题的症结搞准确，让群众反映的合理诉求真正得到妥善解决。

四是严格规范秩序，认真做好依法治访推进工作。

全局对影响信访秩序的问题予以足够重视，尤其对非访人员，严格依据市信访局等部门《关于进一步加强全市依法治访工作的意见》的要求，加大依法治访工作力度。对到北京非访人员、挑头闹事等上访人员一律依法从严从重处理。区联席办将加强信访积案动态化管理，对缠访、闹访，组织煽动上访的人员和进京非访的无理人员，加强法制教育，在思想上疏导、行为上规范，有效减少违法上访现象。

五是加强信访稳控，做好信访驻京驻宁值班工作。

按照上级要求，驻京驻宁进行信访值班仍是一项重要的工作任务。在全面梳理20xx年度去市、赴省、进京上访的基础上，帮助重点地区一道认真剖析原因，拿出可行措施，尽快扭转被动局面。并建议重点区域更积极参与驻京驻宁值班工作，做到前后方密切配合，一手抓人员劝返、一手抓对内处置，坚决防止回流或到多部门上访。全局也将继续加强与市局驻宁驻京工作组的联系沟通，及时汇报情况，争取工作上的支持和理解，努力把越级访数量控制下来。

六是转变工作作风，持续开展干部能力建设活动。

全区信访系统要紧紧围绕党的xx大报告中对信访工作提出的新要求，牢牢盯住职责定位，全面提升信访工作能力，努力打造“工作一流、群众满意”的信访部门。区联席办将继续

加大调研力度，塑造标杆，培育典型，进一步推进“五有五能”标准化工程建设，积极构建群众工作站、群众工作室，形成一站式接待、一条龙办理、一揽子解决的运行机制。全区信访干部要多深入基层、深入群众，加强与群众的沟通交流，变群众上访为信访干部走访，把信访事后工作向事前工作转移。

20xx年，区信访局在区委、区政府的正确领导下，紧紧围绕年初全区稳定工作会议精神，按照区委、区政府对全区信访工作的统一要求和部署，继续坚持“依法信访，违法追究，双向责任，注重导向”，紧密结合全区信访工作实际，狠抓各项工作措施的落实，以维护全区社会稳定为己任，以解决实际问题为核心，锐意进取，勤奋务实，创造性地开展工作，为确保全区社会稳定作出了应有的贡献，取得了阶段性成果。

今年以来，按照区委、区政府的统一要求和部署，区信访局下大力抓好四乡、五办依法信访宣传工作的硬件建设，强化永久性宣传。一是局主要领导和主管领导深入基层对信访宣传工作现状进行调研，找准制约宣传工作上档升级的症结，制定加强宣传工作建设的具体措施。经研究决定对全区四乡、五办所属村、社区的信访宣传硬件进行统一配置。二是精心制作村级信访宣传标语板块。为使信访宣传工作的具体措施可操作性强，在调查研究的基础上，选取南大园乡东马池村作为深化信访宣传工作的试点，通过认真谋划，结合该村的实际情况，区信访局制定了切实可行的宣传方案，报请区委、区政府主管领导批准后，在南大园乡东马池村选取了一条主要街道，在街道两侧的山墙上选取突出醒目位置，书写5条标语，专门用来宣传与群众利益密切相关且通俗易懂的有关信访法规常识，达到了寓教于乐的目的。同时，在东马池村召开全区信访宣传工作现场会，在全区大力推广东马池村信访宣传工作的成功经验。三是以推进全区信访宣传工作规范化建设为总纲，在全区乡办一级基层单位统一订制了尺寸一致、内容分板块一致的信访宣传板5块，达到宣传条例、教育群众和依法规范信访秩序、畅通信访渠道的目的，使人民群众进

一步明确信访工作的职能和重要意义，推进信访宣传工作规范化建设的深入开展。通过采取扎实、深入、有效的举措，全区干部、群众依法信访的明白率明显提高。四是为突出抓信访保稳定工作的重要意义，真正发挥乡办等基层单位在稳定工作中的堡垒作用。年初，区委、区政府拨出专款近10万元重新统一标准规范设置区信访接待室，并发放信访明白纸近12万份。为进一步加大信访宣传力度，弥补信访宣传纸保存不长久的缺欠，区信访局多方筹措资金近3万元，在全区设立社区信访宣传牌1000余块，进一步使群众明确依法信访、违法追究、双向责任、注重导向的信访工作总方针。

一是加强对干部的教育和管理。先后开展了“衣食父母观”教育、懂规矩守规矩教育、依法行政教育、帮扶贫困村，与贫困户结对子的“结缘工程”等一系列活动，教育大家换位思考，关心群众疾苦，增强带着感情做好群众工作的自觉性。二是深化区级领导信访接待工作。在坚持好原有每周二党政领导接待日、做到有固定地点、有接待人员、有接待记录、建立健全系统的领导接待档案的基础上，今年把人大、政协班子等区级领导列为参加信访接待日范围，进一步加大了信访接待工作力度，并继续实行了领导首问负责制、跟踪督查制、结案上报制、律师参与接待等工作等项制度。通过认真坚持领导接待日制度，使一大批重点疑难案件得到解决。据初步统计，今年以来，区级党政领导共接待来访群众反映问题37件、140余人次，已按期办结31件，剩余6件正在解决之中。三是进一步抓细抓实乡办党政领导信访接待工作。区信访局、区委督察室不定期对四乡五办信访接待工作进行检查、督导，使基层信访接待工作进一步走向规范，使一大批信访隐患通过乡办领导信访接待日制度化解在基层。四是将领导下访与接待群众上访工作实现有机结合。根据市委要求和我区实际，我区于今年11月中旬建立了区级领导和科级领导定期下访制度，规定每月15~20日为下访日，集中深入农村和社区接待群众反映问题，并提前将下访领导姓名、职务、下访时间、地点等内容公示，实现领导干部与群众零距离接触。并于12月1~6日安排全区科级以上领导干部，区主要领导、主

管领导靠前安排，身体力行。据初步统计，全区副科以上领导干部下访达500余次，共解决问题40余件。

为解决群众反映的实际问题，区信访局在认真组织开展学习市委、市政府做出的《关于授予信访部门八项工作权利的决定》的基础上，着力强化了全区各级党委、政府和部门在信访办案工作中的责任，增强了干部依法公正解决好群众信访问题的意识。一是以《决定》精神统一思想认识，增强责任感和主动性。全区各级各部门领导，广大干部和工作人员通过学习市委、市政府的《决定》，对依法治访内容和意义有了深刻的理解，按《决定》要求找准在信访工作中的位置，自觉履行职责，依法办事，扎扎实实地为群众解决实际问题。二是加强督办，促进信访案件及时解决在基层。区信访局对省以上交办案件，到市访案件、群众来信、信访苗头隐患进行挂帐督办。重要的到区上访，向责任单位领导发交办单，限期解决，并加大跟踪督办力度，要求在解决期限内责任单位要每星期上报办案进展情况，避免办案流于形式、敷衍塞责。三是加强调度，定期召开稳定工作分析调度会。建立区级领导和职能部门分包重点信访案件制度，严格落实包案责任制，加大解决问题的力度，每周一调度，每周一通报。对市联席会议交办的重点案件、疑难案件，区委、区政府及时召开工作调度会议，研究对策，督办落实。区信访局逐案挂帐督办，对办案难度大的案件，报请区委、区政府主管领导进行调度。无积案，力戒超期办案，高质量地完成办案工作，加上强有力的办案机制，实现了全区信访工作的良性循环。

据统计，实行解决信访突出问题和群体性的事件联席会议工作制度以来，市联系会议各成员小组共向我区交办25个案件，其中：1、农村征用土地问题组有4个案件，已全部办结；2、企业军转干部问题组有3个案件，已全部办结；3、城镇房屋拆迁问题组有1个案件，已办结；4、涉法涉诉问题组有17个案件，有10个案件已经办结，有5个案件已移交市中级人民法院，1个案件等待宣判，1个案件正在侦察中。

今年以来，市信访局办案处共向我区交办12件要结果案件，已全部按期结案并上报。

今年以来，全区信访工作中的“热点”、“难点”问题较多，诸如土地征用、房屋拆迁的安置补偿问题；职工生活待遇问题；环境污染同群众利益问题；社区物业管理问题等问题，面对大量的矛盾和不稳定因素，全区信访系统干部认真开展矛盾排查和化解工作，取得了工作的主动权。一是狠抓预防。把工作着力点放在解决群众最关心的土地征用、国有亏损企业职工基本生活保障，社区物业管理等问题上来，让群众真正了解我们的工作过程，使群众对我们的工作放心。二是加强排查。区信访局坚持每月组织召开一次由区委办、区政府办相关人员参加的信访苗头隐患排查工作联席会，及时互通信息，对一些重大集体上访事件和不稳定因素及时预报，做好预案，防止发生大的信访事件，对重要的集体访隐患，由区委、区政府主要领导、主管领导亲自调度，派驻工作组协调解决。并且在元旦、“五一”、“十一”和重要政治活动期间，我们都要求各部门进行深入排查，找出工作中的偏差，排查上访对象，认真化解矛盾，及时处理。三是加强信访信息工作。今年，全区信访形势又发生了新的变化，区信访局及时建立了区、乡(部门)、村(重点企业)二级信息网络，进一步畅通信息渠道，深入基层了解民情民意，在第一时间掌握信息动态，及时处理。

截止今年11月底，我区共排查出重点集体上访隐患和苗头单件共17件，重排2件。其中对9个案件派驻了工作组或派有关部门参加了市工作组。按派驻时间先后顺序分别是：1、解决杨庄乡东高庄村问题工作组；2、解决杨庄乡王范庄村问题工作组；3、解决五尧乡西小庄村问题工作组；4、解决市电子元件厂问题工作组；5、解决杨庄乡下闸村风挡玻璃厂问题工作组；6、解决五尧乡乌马庄氧气瓶爆炸善后问题工作组；7、解决国兴建材公司问题工作组；8、解决市电工机械厂拆迁补偿问题工作组；9、市解决市蹦床厂归属问题工作组，区经贸局参加。以上9个案件，在区委、政府的大力支持和积极调度下，

其中有5件(杨庄乡东高庄村问题、杨庄乡王范庄村问题、五尧乡西小庄村问题、市电工机械厂拆迁补偿问题、市蹦床厂归属问题)已基本解决,有1件(杨庄乡下闸村风挡玻璃厂问题)已进入法律程序,有3件(市电子元件厂问题、五尧乡乌马庄氧气瓶爆炸善后问题、国兴建材公司问题)正在进一步解决之中;未派工作组的其他6个案件全部得到解决。

区信访局根据省《信访工作年度责任目标考核办法实施意见》和市《信访工作年度考核办法》,结合我区信访工作实际,在总结20xx年信访工作考核评比实施办法(试行)经验的基础上,深化考核工作量化打分制度。一是进一步明确考核内容。(一)坚持领导接待群众来访制度。(二)坚持信访苗头和群众性事件隐患排查化解制度。(三)加强初信初访工作,减少重信重访。(四)解决好群众反映的信访问题。(五)加强信访信息工作。(六)乡、办信访工作要做到“四有”,即有办公地点,有牌子,有工作人员,有档案。二是实行独具特色的考核步骤。区信访局为充分尊重各方意见,调动各乡、办做信访工作的积极性和主动性。实行考核按自我检查、自我批评、自我平分一分组互查,评定得分一按分排序、综合总结的步骤进行。既充分发扬民主,又充分体现了工作公开平等的原则。三是加强督导。将量化打分结果和群众上访情况作为衡量信访工作的主要依据,通过下发通报督促和指导各乡、办和相关部门深入作好信访稳定工作。

区信访局采取“堵源头、快疏散、抓查处、重回访”的12字方针处理。一是坚持领导靠前指挥,及时调度,避免事态的进一步扩大。二是协调相关部门,积极介入,摸清事件发生的来由始末。三是由包案区级领导牵头负责,配合上级部门,加强督促和指导,力促事件得到及时解决。四是作好事件隐患的彻底清查工作,防止反弹。由于区信访局制定了处理群众集体上访和突发群体性的事件工作预案,并采取了一系列深入的预防突发事件举措,在今年几起影响较大的集体访事件发生后,能够及时把握事件发展动态,为区委、区政府领导当好参谋和助手,提供正确的咨询和决策,协助区领

导稳中有序地作好对事件的处理，真正把矛盾积患以及善后工作解决彻底。

通过一年多的努力，我区的信访工作取得了明显成效。一是全区各级党政机关的信访工作得到有效规范。领导重视，机构健全，职责明确，工作有力，注重解决问题，化解矛盾。二是信访导向逐步端正。今年，区信访局共受理群众来区以上来信来访232件次，与去年同比上升22、1%。其中，来信51件次，同比上升37、8%，来访181件次，同比上升18、3%。来访中，进京访7户次，同比上升133、3%；赴省访3户次，同比上升50%；到市访13户次，同比持平；来区访158户次，同比上升15、3%。今年未发生进京赴省集体访，发生到市集体访8批次（杨庄乡东高庄村问题、王范庄村问题、下闸村问题、市机床厂问题、市电工机械厂问题、通联公司拆迁房屋问题、五尧乡西小庄村、凯聚楼拖欠工资问题）同比上升60%，来区集体访20批次，同比上升100%。三是信息工作充分发挥了作用。能够较准确地掌握全区信访动态，信访工作由被动应付转向有的放矢，超前介入使大量的信访苗头隐患问题被解决在萌芽状态，使问题得以控制稳定在基层。

20xx年区信访局工作总体思路，即“遵循一个原则”，就是坚持以“三个代表”重要思想和党的xx大、xx届四中全会和省委六届六次全会精神为指导，深入贯彻落实中央、省、市各级领导同志对信访工作的重要指示精神；“明确一个宗旨”，就是坚持以立党为公、执政为民，切实维护人民群众利益为目的，以推进依法信访为根本措施，努力提高做好信访工作的能力和水平；“突出五个重点”，就是进一步畅通信访渠道，综合治理上访秩序，认真解决信访问题，加大督查督办力度，加强基层基础工作；“坚定一个信念”，就是充分发挥信访部门的职能作用，积极构建大信访工作格局，努力为全区改革发展稳定服务，为实现我区全面建设小康社会的宏伟目标做出新的贡献。围绕这一思路，重点做好以下七个方面工作：

一、深入贯彻落实党的xx届四中全会和省委六届六次全会精

神，努力推进信访工作的开展。按照与时俱进的要求，积极探索新形势下做好信访工作的新举措，新方法，找准、摆正信访工作在全区建设小康社会中的位置，争取在提高信访工作质量上有新的突破。

二、深入开展好区、乡(办)两级领导干部下访工作。把领导干部下访作为贯彻落实党的xx届四中全会精神的重要举措，提高各级领导干部化解矛盾、驾驭局势的能力，以实际行动实践“亲民政治”，化解各类社会矛盾和不稳定因素，为加快经济建设步伐创造和谐、稳定的社会环境。

三、加大解决问题的力度。对反映实质性问题的来信、来访、来电，只要理由充分，证据确凿，一律立案办理。同时严把结案质量关，对重点案件搞好协调、调度，加强督办，直至解决。并深入做好回访工作。

四、进一步完善大信访工作网络。按照“归口办理”、“一岗双责”的要求，全区各部门、各单位主管信访工作的领导要认真履行职责，建立健全单位的信访工作机构，认真解决职责范围内的信访事项，力争妥善解决好矛盾和纠纷，进一步在规范信访工作机制、提高工作质量和加强信访信息上下功夫。

五、严格执行双向责任追究制度。对发生越级集体上访造成不良影响的案件，坚决按照区委、区政府《关于越级集体访发生前后的处置及责任追究的实施意见》，严格执行双向责任追究，充分履行好信访部门的职能作用。

六、做好人民群众建议征集和信访调研工作。主要在主动征集、扩大建议源、提高建议质量上下功夫，在准确把握全区社情民意的基础上，计划每季度撰写出1—2篇有价值、能够为区委、区政府领导科学决策提供充足信息和准确依据的调研报告□

七、内强素质、外树形象，全面加强自身建设。以加强领导班子建设为重点，促进和带动干部队伍整体素质的提高。坚持从“思想政治、用人导向、精神状态、团结奋进、勤政廉政”五个方面带好队伍，努力提高干部的政治水平、决策水平和抓落实的能力。努力实现“五个一流”的目标，即：建设一流班子、带出一流队伍、培育一流作风、争做一流工作、创造一流业绩。

信访局工作总结存在问题篇四

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。”

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。

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”。

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”。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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。要呈请市委市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、市政府的综合考评范围。

信访局工作总结存在问题篇五

我局的综治工作在县委、县政府的领导下和县综治委的指导下，认真贯彻落实县委、县政府有关“平安海岛”建设和社会治安综合治理工作的决策部署，畅通信访渠道，完善

信访工作机制，坚持县领导干部接待群众来访制度，把做好信访工作与推进“五大战役”建设、开展“排查整治突出问题、服务保障跨越发展”活动结合起来，为打造“魅力、幸福家园”营造良好的社会环境。

上半年我县共接待办理群众来信来访287件(批)，其中：办理来信90件，接待来访197批753人次。纯件数162件，已办结115件。办结率71%。无到省上访，无进京上访，无越级非正常访，重要会议、重大节庆活动无到会场上访。主要做法如下：

一、加强领导，扎实推进“平安海岛”建设和综治工作

我局坚持把社会治安综合治理工作同信访工作紧密地结合起来，认真抓紧抓好，在全县信访工作会、稳定分析会等会议上把信访工作与综治工作一起研究、一起部署，扎实推进各阶段的综治工作和信访工作。县委、县政府继续把信访工作纳入社会治安综合治理和“平安海岛”建设工作考评和检查的重要内容，每季度对各级各部门进行检查考评，有力地促进了全县信访工作领导责任制的层层落实。我局制定了工作方案，明确目标和任务，严格按照依法处理信访事项“路线图”和落实“属地管理、分工负责”和“谁主管、谁负责”的原则，完善信访工作目标管理制度，落实领导责任制，强化了党委、政府统一领导，信访部门协调，各级各部门齐抓共管的稳定工作机制。

二、突出重点，着力开展集中处理重点信访问题工作

为了确保四级“全国人民代表大会和中国人民政治协商会议”、三级“共产党全国代表大会”以及重要节庆、重要会议期间的我县社会安定稳定，我局认真开展“排查整治突出问题、服务保障跨越发展”活动，用信访联席办的文件制定《关于全力做好全国“全国人民代表大会和中国人民政治协商会议”信访工作的通知》（县信联办〔2019〕3号）《关于交

办xx县重点信访问题和信访积案排查件的通知》(县信联办〔2019〕5号)《关于做好第五届海峡论坛等重大活动期间信访工作方案》(县信联办〔2019〕6号)。采取定期排查和重要敏感时期重点排查相结合,加强对重点时段、重点群体、重点地区和重点问题的深入排查,使矛盾纠纷早发现早解决。上半年我县共排查确定34件重点信访积案和重点信访问题,通过排查协调解决进京上访的铜陵镇林秀权反映其邻居加工噪音及喷漆严重影响其生活生产和健康的问题。多次有效预防和化解参战老兵越级上访。实现无到会场上访、无到省、市集体上访,无越级非正常访的“三无”目标。

一是确定排查主体。二十个党委对本行政区域内矛盾纠纷排查工作负总责,每月及各个重要敏感时期组织排查本行政区域内存在的突出矛盾纠纷。各职能部门负责组织排查本系统、本行业存在的矛盾纠纷;各企事业单位和村(街、社区)负责组织排查本单位、本区域的矛盾纠纷。

二是完善排查方法。坚持经常排查和集中排查相结合。紧密结合经济社会发展实际,开展“排查整治突出问题、服务保障跨越发展”活动,开展经常性排查,随时了解、发现、掌握各种矛盾纠纷和苗头隐患。在重大活动期间、重要会议和重要节庆等敏感时期,开展集中排查。坚持属地为主、条块结合。各部门建立起纵向到底、横向到边,条块结合、以块为主,层层有人负责,全覆盖、无疏漏的矛盾纠纷排查体系,形成排查工作的整体合力。坚持每月一排查、每月一通报、每月一反馈制度;两区、七镇坚持每半月一排查、一反馈制度;村(社区)及时排查矛盾纠纷。

根据不同的情况采取不同的排查方法。对可能发生到市上省进京非正常上访、越级集体上访的地区、领域和行业,进行拉网式排查;对重点地区、重点领域、重点人员,进行重点排查;对群众反映强烈的热点、难点问题,进行详细排查;对潜在的矛盾纠纷,进行超前排查。

三是明确排查重点。各部门对各种信访突出问题及可能引发件的矛盾纠纷和苗头隐患都要纳入排查范围，密切关注、深入分析社情民意，认真对待群众来信来访特别是联名信、集体访、群体访、越级访诉求。重点是土地征用、房屋拆迁、企业改制、劳动社会保障、涉法涉诉、优抚救济、环境保护、教育、村财村务管理、农民工工资、工程款、山林矿山滩涂使用权纠纷等领域或群体中存在的容易引发信访突出问题的重大矛盾纠纷。

四是认真梳理交办。我县信访联席办、信访局对排查出来的涉及人员多、政策性强、群众反映强烈有疑难复杂的信访问题，及时梳理，逐一落实包案领导、责任单位、责任领导和责任人员，以信访联席会议的文件下发各相关部门。要求以人为本，以事要解决为核心，为群众排忧解难，妥善处理和解决群众合理诉求。对能解决的问题要一次性解决到位，不留尾巴；对一时还不能解决的问题和不符合法律、政策规定不能解决的问题，要做好说服解释和息诉息访工作，并落实稳控措施；对家庭生活困难的信访人员要及时给予救助。特别是对老信访户反映的问题，在办理时我们明确提出对案件要重新认识、重新调查、重新处理。

五是加强督查督办。对两区七镇和县直有关部门办理交办件的情况，采取现场督办、跟踪督办、电话督办等方式进行督查督办，有效推动信访积案、重点信访问题化解。

三、坚持接访，切实解决群众反映的问题

为了着力服务群众，倾听群众呼声，体察群众疾苦，解决群众反映的问题。我县积极创新理念和方法，探索用群众工作统揽信访工作，坚持以群众工作理念为指导，以《信访条例》和“路线图”为遵循，结合落实“下基层接待信访、现场办公、调查研究、宣传党的方针政策”的四下基层工作制度和开展“下基层、解民忧、办实事、促发展”活动，组织领导干部定期接待群众来访和县直机关干部带案下访，深入一线、

深入群众。通过落实领导定期接访和机关干部下访工作，进一步畅通信访渠道，使大量信访得到有效化解。2019年1-6月份全县共组织32次县领导接访活动，参与接访的县各套班子领导129人次，县直机关领导139人次，七镇领导1210人次，共接访群众125批347人次。

(一)领导重视，机制健全

县委、县政府为进一步完善领导干部定期接待群众来访工作，着力推进干部倾听群众诉求常态化，努力为干部倾听群众诉求常态化工作提供保障，加强对干部倾听群众诉求常态化工作的督促检查，使接访活动常态化、制度化。制定了《中共xx县委□xx县人民政府关于印发□xx县关于建立干部倾听群众诉求常态化工作机制的实施意见(试行)》的通知》，

《中共xx县委办公室□xx县人民政府办公室关于认真贯彻落实〈中共xx省委办公厅□xx省人民政府办公厅关于进一步完善领导干部接待群众来访制度的意见〉的通知》，建立干部定期、定点接待群众制度，干部不定期深入基层走访群众制度，党委、政府定期研究群众诉求工作例会制度，不断拓宽干部联系群众、倾听群众诉求的渠道。

(二)深入排查，确保有备接访

1. 明确目标任务。县委年初召开信访工作动员部署会议，明确目标任务，力求做到“四个结合、三个集中解决、两个确保”即：全面接访与重点接访结合，定期接访与经常接访结合，定点接访与重点约访、带案下访结合，直面问题与分析问题、解决问题结合；集中解决一批信访突出问题，集中解决一批信访积案，集中解决一批群众反映强烈的热点难点问题；确保不发生件，确保不发生赴市、上省、进京上访和非正常上访事件。

2. 研判分析问题。县委经常召开专题会议或常委扩大会议，听取信访局长对信访突出问题排查件的介绍，逐一分析症结

原因，知己知彼，研究解决办法和措施；总结接访情况，汇报办理情况，排查新情况、新问题，提出新的、更高的要求，并把“接访”前的排查、研判作为制度确定下来，确保有备接访。

(三)精心组织，确保有序接访

按照“县到镇、镇到村、村到户”的模式，组织干部深入基层一线定期、定点接待群众，及时倾听群众诉求。县委书记于单月15日，县长于双月15日在县信访局接待群众；县处级领导干部和县直单位的主要领导每月15日上午要到所挂钩的镇定点接待群众；每周一确保一位常委或副县长在县信访局接待群众；镇领导及包村(社区)干部每周安排半天时间到所挂钩的村(社区)定点接待群众；各村(社区)两委干部坚持全天候接待群众，认真听取群众意见建议。

1. 抓好访前备访工作的规范。接访前，接访单位把领导干部接待群众的时间、地点以及领导干部的姓名、职务、分管工作提前5天在电视台、镇、村公开栏或接待场所进行公示，接受群众有效监督。统一制作登记表、记录表、统计表等材料。在“接访”现场设置登记区、候访区、接访区，配备导访员，确保群众有序信访。

2. 抓好访中接访工作的规范。严格迎送、登记、候访、面谈、答复等程序的要求，强调文明接访、热情接访、规范接访，做到来访有人迎送、登记耐心细致、候访服务周到，力求通过细致入微的工作让来访群众感受到党和政府解决问题的诚心、决心，获得群众的理解信任，理顺情绪、消除偏激，为问题的妥善解决提供良好的基础。

3. 抓好访后交办工作的规范。每次“接访”结束后，各接访现场立即召开分析研判会，区分“当场解决”、“限期解决”、“教育疏导”、“一时难以明确有待研判”等几种情形，再送县信访局进行汇总、统计，逐件甄别、分析、梳理，

然后按照“路线图”、落实包案领导和“六定五包”即：定责任单位、定责任领导、定责任人、定督办单位、定办理要求、定办结时限；包掌握情况、包解决问题、包教育转化、包稳控管理、包依法处置。分别建立档案，制作交办函，于2日内进行交办。

4. 抓好访后督办工作的规范。按照《信访条例》和依法处理信访事项“路线图”规定，认真落实“四个到位”要求。县信访局对接访后的每一件领导批示件分清性质，明确管辖，转交相关部门办理、并在二个月内，对交办的领导接访批示件进行跟踪督办。要求两区七镇及相关部门，凡是县委书记、县长批示的接访件，两区七镇的书记、镇长及相关部门局长要亲自回访、亲自处理、亲自答复。

五、维护稳定，做好上访事件处置和越级上访劝返工作

为有效遏制群众越级上访，把问题解决在基层，维护正常的信访秩序和党政机关的工作秩序，建立群众越级上访劝返制度。

一是发生群众进京非正常上访或滞留在京的情况，接到通知后，按照“属地管理”原则，各有关单位要指定领导带队，在24小时内到京劝返，快速带回。上半年铜陵镇林秀权到北京上访，接到市信访局通知，铜陵镇、公安局和信访局派工作人员在规定的时间内把林秀权劝回。

二是发生到省集体上访或滞留在榕的情况，接到通知后，各有关单位要指定科级领导在7小时内到达现场做好劝返工作。发生50人以上大规模到省集体上访，有关部门的主要领导要在第一时间赶到现场，采取有效措施，做好教育疏导工作，坚决劝阻或劝返。重要敏感时期要组成信访工作组到榕做好信访保障工作。

三是发生群众到市集体上访或缠访闹访现象，接到通知后，

有关单位要在3小时内，派出相关领导到达现场，做好劝返工作。发生大规模到市政府集体上访并出现过激行为，有关单位的主要领导接到通知后，要在第一时间赶到现场做好劝返工作和参与接访，并负责将上访人员带回。重要敏感时期要组成信访工作组到市做好信访保障工作。

四是发生群众来县集体上访或缠访闹访现象，接到通知后，有关单位要在1小时内，派出相关领导到达现场，做好劝返工作。发生大规模到县政府集体上访并出现过激行为，有关单位的主要领导接到通知后，要在第一时间赶到现场做好劝返工作和参与接访，并负责将上访人员带回。上访人员经多次劝说不听、滞留时间超过接访当天下午下班时间，由公安机关强行带离。

五是按照“人要回去，事要解决”的要求，上访人员劝返后，各责任单位要对越级上访的问题认真研究，妥善化解，对一时无法化解的，要做好稳控工作，防止重访。

六、创新机制，认真开展“信访大调解”工作

1. 建好大调解工作平台。县委成立xx县信访调解工作领导小组和县级信访调解中心，全面建立县级大调解工作平台。投入30多万元装修县信访调解中心办公场所，由政法委、政府办、司法局、信访局、法院牵头，组织劳动保障、国土、卫生、建设等部门进驻，林业、交通等部门为联动单位，实行处级领导带班、部门人员轮值、信访部门常驻、统一受理、统一分流、办理跟踪、及时反馈的工作机制。同时，巩固道路交通、医疗卫生等多元调解工作，推动国土、建设、环保、劳动保障、海洋渔业等部门建立多元调解机构，深入推进镇、村(社区)综治信访维稳中心(站)规范化建设，形成纵向覆盖县、镇、村(社区)三级，横向覆盖各部门、各单位、各行业的信访调解组织网络。

2. 抓好信访调解机制运作。以县信访调解中心为依托，在推

行由法院、公安、司法、信访四部门共同化解矛盾纠纷的“四位一体、三调联动(人民调解、司法调解、行政调解)”工作机制基础上,创新“信访大调解”工作机制。我们把调解机制应用于信访全过程,充分利用复查、复核,甚至是终结机制,加大了调解力度,从而化解了一批“钉子积案”。如:协调解决老信访户西埔镇宅山村朱亚南反映2019年住宅合作社在康福路南侧建一幢商品房,县住宅合作社所建的商品房与其共巷纠纷等问题。

七、落实初信初访首办责任制,完善复查复核制度

1. 落实初信初访首办责任制。根据今年信访工作的任务,我县从基础做起,扎实做好初信初访处理工作,做到事事有人办,件件有回音,以事要解决,息诉息访为重心。对诉求有道理的,应本着实事求是的原则及时督促经办机构予以解决;对诉求没有道理的,做好耐心细致的说服教育工作。对于生活确实存在困难的老弱病残等弱势群体,其诉求不能通过法律途径解决的,尽可能帮他们解决实际困难。对那些比较复杂的问题,善于在政策和法律的框架内运用和解、调解的方式,把矛盾化解在基层。做好细致的劝导工作,及时沟通,妥善处理,促使信访人息诉息访。

2. 加强信访复查复核程序。坚持按照受理—调解—行政—法院两审终审—检察院法律监督—人大权力监督的依法处理信访事项“路线图”,进一步健全信访工作的制度化、规范化、程序化。对一些不服处理意见的信访人,我们解惑释疑,尽最大努力引导信访人走信访“路线图”,协助其依法请求复查、复核。我们用柔化方式“钝化”矛盾。把每一件信访件控制在可控之内。1-6月共受理信访复查3件,已复查2件,正在复查1件。

八、加强宣传,积极推进依法信访

认真组织对《信访条例》和依法处理信访事项“路线图”的

学习和宣传贯彻实施，把贯彻实施《信访条例》和依法处理信访事项“路线图”作为加强和改进新形势下信访工作的一项重要工作来抓。根据《信访条例》和依法处理信访事项“路线图”的规定，建立健全各项办理信访事项各个环节的相关制度，严格按照依法处理信访事项“路线图”办理群众来信来访，规范信访事项办理工作程序及相关文书格式，使办信接访的运行机制相互衔接，操作性更强。进一步整顿信访秩序，维护社会安定稳定。