

# 2023年信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结(模板10篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇一

3月2日，开发区工委、管委会召开会议，专题研究部署信访维稳及群体性事件处置工作。在会上，市委、开发区工委第一书记樊进军强调：稳定工作高于一切，作为所有工作中第一项最重要的工作，维稳工作通知就是命令，信访工作坚决实行党政一把手负总责。会议对17个群体性事件落实了办理责任。区工委、管委会充分肯定信访局的工作，信访局原局长邓旭红荣任管委会办公室主任、副局长熊振靡任信访局局长，领导对信访工作的重视，更加增强了做好信访工作的积极性。5月15日下午2点左右，西塘镇胡金强在搭乘的晋a57165(岳阳至山西太原)客车上非正常死亡，经太原公安和刑侦办案人员现场勘察，初步认定死亡原因为胡金强系注射毒品过量死亡。5月24日下午，胡金强家属在八字门强行将该车队的车辆扣至西塘。通过信访局、西塘镇政府、西塘镇派出所等单位反复协调，6月9日，太原车队与胡金强家属达成46万元补偿协议。当天下午，在死者家属返还客车的过程中，胡金强母亲柳美玉当场晕倒在地，经医院抢救无效意外死亡。6月11日，死者家属组织200多人，打着4条横幅，将市政府出入口封堵。区工委、管委会高度重视，工委书记欧江平、管委会副主任胥棉桃以及办公室、信访局、社管局、建设局、西塘镇等单位主要负责人在第一时间到现场接访并积极做群众说服工作。6月13日，管委会副主任胥棉桃再次召集

相关部门的负责人进行紧急研究部署，由于各级高度领导重视，此事得以圆满解决。今年以来，全区各级各部门主要领导基本担负起了信访工作主要责任人的责任，对信访工作亲自抓、负总责，对重要信访事项亲自过问、亲自处理、亲自督办；分管领导具体负责，加强了对信访工作的直接领导，及时安排部署、组织实施，牵头协调解决信访工作难题和突出问题；其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，形成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的领导责任体系。

## 二、积极开展矛盾排查，努力从源头上化解不和谐因素

我们坚持把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，坚持经常排查与集中排查、普遍排查与重点排查相结合，截止目前，共集中组织排查8次，重点排查9次，排查出各类矛盾纠纷109起，特别是全国、全省、全市两会期间、越战三十年等敏感时期的排查化解工作，我们积极采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解等作用，切实解决群众合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。4月9日晚，彭某在南湖游路附近发生车祸事故意外死亡，肇事车逃逸，家属情绪悲痛激愤，强烈要求政府承担侦破、赔偿责任。得此信息后，工委委员、管委会副主任胥棉桃高度重视，先后二次主持召开协调会，在胥主任的努力下，此事已妥善解决。另外，我们对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实责任，明确负责领导、责任单位和责任人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

(一)认真落实信访工作责任制。我们坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访、干部下访、干部回访等制度，目前，主要领导阅批件有23件，领导接访10次，群众满意度明显提高。大力推行责任督办、带案下访、按时回访

等制度，已经对信访案件督办5次、下访19次，回访4次。康王乡乌江果场是95年康王乡从湖北等地引入部分果农组建的，现在已没有田地耕种，落户问题也没有解决，群众意见很大，我们及时将此信访件交办给康王乡限期解决，6月10日，群众提出的问题已得到有效落实。对所有重点信访案件，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，明确责任领导、责任部门和责任人，规定办结时限，确保信访案件按质、按时办结；坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导督办，各责任领导主动深入实地接待群众或现场办公。

## (二)积极开展联合接访、集中整治等工作

全区各级各部门共开展联合接访15次，集中整治7次，专项督查10次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。5月11日以来，通海路管理处北港村彭平对政策性拆迁不配合，一家老小5人带生活用品连续3天吃住在管委会领导办公室。因与彭平的要求未达成一致，劝导工作无效。4月13日下午，管委会副主任胥棉桃进一步做工作，彭平离开办公室。4月14日上午9点，信访局局长熊振扉组织相关单位召开协调会，下午1点基本达成一致意见。在解决信访问题的过程中，我们严格坚持依法按政策办事，对法律和政策有明确规定，能够解决的，限期解决，对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。对群体性事件，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法不过头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，积极督促责任单位解决问题。

## 四、努力落实工作责任，切实解决信访突出问题

近年来的实践经验表明，责任落实不落实、工作到位不到位是能否有效解决信访突出问题的关键。

(一)认真落实领导包案。按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，在处理信访问题上，我们坚持“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”，“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制(包掌握情况、包稳控管理、包教育转化、包依法处理、包解决困难)。4月28日上午11点30分左右，中南大市场太阳坡仓库发生特大火灾，22家存放在太阳坡仓库的货物化为灰烬，造成较大损失，管委会副主任严若鹏正在包案处理。现在，全区有23件包案件正在积极办理中。

(二)切实解决群众合理诉求。3月5日，金凤桥管理处梅子柿村胡四秀等20多名群众就征地拆迁补偿及安置房问题到市人大打着横幅闹访，信访局及时与武广指挥部负责人联系并多次做工作，耐心解释有关政策，对群众提出的合理诉求积极想办法解决，群众十分满意。截止目前，我们已协调解决好了康王乡任检四等残疾人要求低保、五保金打卡发放、三荷乡陆金荣计生并发症要求补偿、四川民工向尾等要求兑现所欠民工工资、康王乡茶苑村李勇军要求落实粮食直补金、三荷乡珊桥村周继兴要求解决征收青苗补偿等67个信访问题。

(三)积极开展“信访积案化解年”专项治理工作。今年，我们正在积极开展“信访积案专项治理工作，巩固信访工作成果，把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，信访积案化解工作进展顺利，已解决了康王乡羊角山村周百川要求落实征地补偿等4个积案，目前正在着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、干部作风、劳动保障、涉法涉诉、村级财务、土地征用和承包、城市拆迁等方面群众反映强烈的问题，加紧办理责任落实，争取有效杜绝大规模集访、串防以及赴省进京非正常访问题。

## 五、努力加强长效机制建设，切实提高工作整体合力

(一)建立健全信息分析机制。健全和完善区、乡、村三级信息报送网络，确保信息传递渠道畅通，及时、准确、全面、

有效地报送信访信息，特别是涉及可能引发大规模集体上访和群众性事件的苗头性、倾向性问题，按规定及时报告并超前做好工作。4月30日6点多，中南市场22家受灾经营户集资2万多元，组织亲戚朋友200多人，开着15台货车，制作了12条横幅，再次封堵市政府大门，对这次集访行动，管委会有关部门早已掌握信息，在6点左右，管委会副主任胥棉桃组织公安、信访、社管等单位人员40多人到市场做化解工作，工委第一书记樊进军、工委书记欧江平、管委会主任王雨田亲自到现场做群众工作，组织研究部署化解工作，管委会副主任胥棉桃、严若鹏带领信访局、社管局工作人员自始至终坚守接访，想尽千方百计做劝解工作，由于信息掌握准确，事件得到很好的处理。

(二)建立健全综合协调机制。充分发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制，进一步整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力。4月17日，通海路管理处八字门村退伍安置对象高某意外死亡，亲属10多人到区、市集访。亲属认为高某的意外死亡与开发区未及时安置有关。事情发生后，区工委书记欧江平对此事予以高度关注，管委会副主任胥棉桃、涂克成十分重视，几次组织信访局、社管局、民政局等部门负责人共同协调，明确各单位工作责任和任务，加强横向联系，将事件圆满解决。

(三)综合开发利用信访信息资源。提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权。4月22日，康王乡艾家村原对越参战军人任华湘到省上访，要求提高参战补助标准。管委会主任王雨田、副主任胥棉桃带信访局、民政局等单位负责人到省劝返，工作受到市政府肯定。

(四)建立健全督查工作机制。我们积极发挥联席会议的作用，切实加强对信访工作的督促检查和工作指导，把督查督办工作贯穿于转办交办、责任落实、问题解决、结案反馈的全过

程，目前，已落实督办件14件。

## 六、努力加强干部队伍建设，切实提高信访工作能力

我们坚持把政治建设摆在首位，着力提高信访干部队伍的业务能力，工作水平，努力建设一支高素质、“复合型”的信访队伍，按照干部素质由“专门型”向复合型转变的要求，加强业务学习培训，使广大信访干部熟悉和掌握党的方针政策、国家的法律法规，掌握办理信访事项、解决信访问题的基本程序和方法措施。从政治、工作、生活上关心信访干部，充分调动干部的积极性、主动性和创造性，解决信访干部的实际问题，努力建设一流的班子、一流的队伍，以一流的作风、一流的工作、一流的业绩，成就一番事业。

## 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇二

一是精心组织选精兵。

市委组织部与信访局及时加强沟通协调，从兼顾各部门工作需要和工作实效性出发，制订详细的实施方案，定期组织安排。从市级机关部门新提拔的副处级领导干部和局长(主任)助理中，每期选派2名同志，到信访部门进行为期三个月的工作锻炼。选派时突出两个“优先”：一是部门优先，即优先从那些与民生问题密切相关、信访量相对集中的部门中确定；二是人员优先，即优先从那些有培养前途和发展潜力的年轻干部中选派。二是明确任务压担子。市委组织部将三个月的挂职分为四个阶段，根据不同时期的特点，对挂职干部明确提出“学、跟、干、研”的任务要求。

学，就是要求挂职干部认真学习信访条例，熟悉信访工作的相关政策法规和工作业务。

跟，就是对每个挂职干部都专门明确一名信访局领导进行联

系指导，让挂职干部协助工作、跟班学习。

干，就是要求挂职干部积极参与信访接待和处理，做到三个必须：遇突发性群ti事件，必须到现场；遇复杂信访案件，必须参与分析和讨论；遇缠访老户，必须参加接待。

通过一段时间的信访实践，不少挂职干部都能独当一面地接待日常来访和处理信访件。研，就是挂职期间，选派干部要结合实际，对信访工作中的一些热点和难点问题进行调研，形成一篇以上调研文章。三是强化管理严考核。市委组织部专门建立了挂职管理办公室，健全了由市委组织部牵头，派出单位、市信访局共同负责的挂职干部日常管理机制。市委组织部定期到信访局召开座谈会，开展谈心谈话活动，跟踪了解挂职干部的情况，帮助协调解决工作中的困难和问题。

挂职期满后，挂职管理办公室逐个对挂职干部进行考核，填写《干部挂职锻炼情况登记表》，并存入本人档案，作为干部提拔使用的重要依据。工作成效一是提升了干部综合素质。信访工作千头万绪，涉及方方面面。来访者带来的往往是些老大难、棘手问题，敢不敢接受他们的上访，能不能为他们提供政策、法规咨询，会不会做好思想疏导工作，切实把问题解决于当下，这些都是对年轻干部工作能力的一种考验、一种磨练。

在信访岗位的锻炼中，选派干部经受了考验，锻炼了党性，增强了能力，提升了素质。市委主要领导曾总结说，这一举措，一是有利于提高年轻干部化解难题和处理实际问题的能力；二是有利于提高年轻干部的政策水平和依法行政能力；三是有利于年轻干部体察民情、了解基层，增强群众观念，提高执政为民的能力。

二是推进了机关作风转变。

在信访岗位上，挂职干部每天与群众面对面交流和沟

通，“逼”着挂职干部边干边学，使他们有机会更多地体察民情、了解基层，不断增强群众观念，为日后在工作中更好地爱民亲民为民，打下坚实的感情基矗同时，在信访部门跟班学习，在全国先进典型张云泉同志身边学习，不仅提升了挂职干部个人的思想境界，改变了工作作风，而且将信访部门心系群众、为民办事的优良作风，先进人物情系百姓、一心为民的公仆情怀，带回了原单位，放大了先进典型的示范效应，对机关部门的作风建设起到了积极的推动作用。

三是树立了正确用人导向。

上下形成这样的共识，没有基层工作经验的新提拔处级干部，到信访部门挂职锻炼是其必修之课。通过挂职锻炼，一批又一批的干部在群众工作的第一线得到了锻炼，经受了考验，展示了才华，不少表现突出、较为成熟的优秀年轻干部得以脱颖而出，先后有11名选派挂职干部走上了副处级领导岗位。同时，一些素质较好、实绩显著的信访干部也纷纷得到提拔和重用，在社会上引起了较好的反响。“信访部门锻炼人，艰苦岗位出干部”的鲜明导向已初步形成。四是营造了良好社会氛围。

选派干部到信访部门锻炼，一方面有效地增进了信访部门与各职能部门之间的沟通联系，缩短了协调解决疑难信访问题的时间，提高了信访工作的效率和质量，另一方面进一步提高了各个部门推进依法行政、重视做好群众工作、积极维护社会稳定的自觉性。近年来，我市已先后建立了市领导到信访局轮流值班制度、领导干部下访工作日制度、集中处理群ti性事件联席会议制度等，推广了“社区论坛”“民主恳谈会”“村、情发言人”等创新举措，形成了以信访局为龙头，各相关部门整体联动、紧密协作的大信访工作机制，使全市的信访工作呈现出良好的态势，为构建和谐社会打下了坚实的基矗建议思考最近，胡和等中央领导多次强调，要注重从基层选拔大批善于做群众工作、能妥善应对复杂局面、有处理实际问题能力的优秀干部充实进各级党政领导机关，这进



一步坚定了我们做好选派年轻干部到信访岗位挂职锻炼工作的信心和决心。

实践表明，选派年轻干部到信访岗位挂职锻炼是一项非常有意义的工作，需要进一步加大工作力度，健全工作机制，形成工作合力，务求工作实效，使信访岗位真正成为培养锻炼干部的重要阵地。对此，我们有以下几点思考和建议：一是要进一步强化宣传，努力放大信访挂职锻炼的综合效应。要加大舆论宣传和典型宣传的力度，努力营造浓厚的氛围，对挂职期间表现突出的优秀挂职干部，要及时予以表彰。通过广泛宣传教育，要求各级党组织和广大干部把选派干部到信访部门锻炼工作放到构建和谐社会的大背景下去认识，从培养高素质干部队伍的战略高度，充分认识选派工作的重要意义，大力支持，积极参与，相互配合，共同努力，真正使信访部门成为年轻干部磨炼意志、锤炼品德的熔炉，提升能力、增长才干的学校，施展才华、锻炼成长的舞台。二是要进一步增强选派工作的权威性和规范性，努力形成良好的工作机制。《干部选拔任用条例》中明确规定，提拔担任党政领导职务的，必须经过党校、行政学院等五年内累计三个月以上的培训。

可参照这一做法，明确规定新提拔的干部必须要有一定时间在信访部门、艰苦地区锻炼的经历，并努力使这一做法长期坚持，形成制度，固定下来，使选派干部到信访部门挂职锻炼有据可依。在选拔任用干部时，要优先使用那些有信访部门挂职锻炼经历、各方面表现突出的优秀干部。三是要进一步创新举措，努力推动信访挂职工作向纵深发展。要适应新形势、新任务的需要，不断创新赴信访部门挂职干部的选拔方式和挂职锻炼形式，真正使优秀年轻干部选得出、顶上用。要强化对挂职工作的统一领导，进一步明确责任，加强协调管理、检查指导，充分调动和发挥选派干部、派出单位、接受单位三方面的积极性，促使派出单位、接受单位形成共同做好赴信访岗位挂职干部管理工作的合力，真正做到管理有制度、培训有方法、考核有依据、激励有措施，切实使这项

工作步入科学化、规范化轨道，成为泰州机关干部队伍建设  
的闪光点和响亮品牌。

## 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇 三

xx年1月12日至xx年3月12日，我在九江市人民政府信访局实习，  
在实习期间，我主要跟随信访局办信科张敏科长学习。在张科  
长的指导下，我基本掌握办公室办文、办事、办会的基本程序，  
对政府及其办公室的性质与职能有了更深刻的了解。现我就  
将我在市人民政府信访局实习的情况和经验作个小结，以表  
对组织的培育之恩的感激之情，亦以方便后来的实习同学学  
习交流。

在市政府信访局实习收获是丰硕的，居于篇幅，我总结概括  
为以下五点：

第一，认识了政府的性质与职能。

在我国，政府是权力的执行机构，是决策的执行者。现代政  
府的基本职能：为经济提供良好的制度基础；提供公共物品  
及服务；协调与解决社会矛盾与冲突；维护市场竞争；保护  
自然资源；为个人提供获得商品和服务的最低福利条件；保  
持促进经济的问题。在我没来政府实习之前，我对政府的理  
解都是从书本理论的主观理解。现在我能亲身接触政府并从  
客观上了解政府，政府其实就是为人民、社会、经济服务的  
部门。随着市场经济体制的不断发展，政府职能不断发生转  
变，由过去侧重政治职能向以经济社会职能为中心转变。

第二，熟悉了信访局的性质与职能。

(1) 信访工作是党和国家各级领导机关、人民团体和企事业  
单位的一项群众工作和政治工作。

a□受理、交办、转送信访人提出的信访事项；

b□承办上级和本级人民政府交由处理的信访事项；

c□协调处理重要信访事项；

d□督促检查信访事项的处理；

e□对本级人民政府其他工作部门和下级人民政府信访工作机构的信访工作进行指导。

第三，掌握了信访局办文的细节。

## 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇四

乡党委、乡政府从讲政治的高度把信访工作列入了重要议事日程，把做好信访工作作为打造“亲民、爱民、为民”的一个重要举措，年初召开了信访工作会议，通报了20xx年全乡信访工作，传达市、县信访工作会议精神，对20xx年信访工作进行了全面安排部署。成立了信访工作领导小组，由乡党委书记为组长，乡长、人大主席为副组长，各包片领导及相关单位负责人为成员，下设办公室。乡党政一把手亲自过问，常抓在手，紧盯不放，乡人大主席专职负责全乡信访工作，做到党政“一把手”负总责，分管领导具体负责，其它领导“一岗双责”，相关单位各司其责，构成上下联动，左右协调的信访工作格局。

针对我乡地域广、群众居住分散、信访工作量大的实际，我们首先从健全基层信访网络抓起，按照“强化乡一级，完善村一级”的思路，着力构建起“横到边、纵到底”多方位宽领域的信息网络体系。乡上设立信访工作接待室、民政信访接待室、纪检信访接待室，分别落实专人管理，各负其责，

密切配合。在各村分别设立了信访调解组织，配备村级信访调解员17人，村小组调处中心户长94人，发挥他们身处基层，发现信访苗头早，掌握信访信息多的优势，及时反馈信访信息。今年6月开展了矛盾纠纷大排查大化解活动，经过了解社情民意，进取排查群众反映的热点、难点、焦点问题，综合分析，对有可能引发的信访动向，早发现、早报告，做好上下沟通，信息互通；对高丕利、刘德军等退伍军人，我们一方面落实各项优惠待遇，想法设法解决他们生活中的实际困难，提高他们的生活水平，一方面切实加强监控，由所在村包片领导和包村干部常年包抓，村支部书记常年监控，确保他们不参与团体、越级上访。

在建立健全信访隐患排查机制的基础上，超前做好信访预案，把握工作主动性，变单一处理为综合治理。

一是充分发挥村级组织的作用，异常是村级调解委员会的职能，对苗头性、倾向性的社会现象，早介入、早化解，把信访工作与矛盾调解工作有机结合，将矛盾化解在萌芽状态，确保一般信访不出村，重大信访不出乡，有效地堵住了信访源头。

三是落实重大信访由党政“一把手”亲自过问，及时处理，避免引发越级上访。

把解决信访老户及历史遗留问题与当前农村工作紧密结合起来，做到两手抓，两手硬，始终把群众利益放在首位，进取化解各种遗留问题，尤其是对近年来退耕还林、计划生育、石油征占地权属及补偿等工作中存在的问题加以彻底解决，深受群众。

我们先后制定了《双河乡信访工作制度》、《党政领导信访接待日制度》、《信访职责追究制度》等一系列规章制度，以制度规范工作运行，用制度管人、管事，使全乡的信访工作朝着规范化、制度化、法制化轨道迈进了一大步。

一是建立了领导带头抓信访工作机制。坚持定期召开信访领导小组会议，分析信访形势，部署下步工作。坚持每星期一党政领导信访接待日制度，乡上主要领导亲自阅批信访件制度，做到有信必复，有访必接、有案必处。

二是建立信访工作领导负责制，严格实行职责追究。乡上年初与各村、乡属各单位签订了《信访工作职责书》，并将其纳入全乡经济社会发展综合考核指标，与其它工作同部署、同检查、同落实，严格兑现奖惩。对工作完成比较好的给予奖励，对工作失职或工作不力，造成较坏影响的给予通报批评，直至依照有关规定追究相应职责。

三是建立信访督查落实机制和处理信访联席会议制度。充分发挥各村、乡属各单位的上下联动作用，由乡党委、乡政府主要领导牵头，派出所、司法所等相关单位负责人员参与，协调互动，集中处理信访突出案件及群体性的重大事件，并对全乡信访工作中存在的问题及处理情景进行督促检查。

大力加强领导干部作风建设，一是认真做好初信初访工作，对来访群众的问题做到事事有交待、件件有落实、案案有结果，不留尾巴，不留后遗症，务求一次解决，努力把问题解决在首办环节，力争不出现重访事件。

二是将信访“关口前移”，变群众上访为领导干部“下访”，在日常工作中经常主动深入基层，深入群众，以深厚的感情，满腔的热情，了解百姓疾苦，倾听群众呼声。

三是变信访办理为信访服务，把信访工作与为民办实事结合起来，千方百计解决群众实际困难和问题。对来访群众，做到耐心听取申述，虚心听取批评，有效地防止了“一说就吵，一谈就崩，必须就跳”现象的发生。

切实抓好教育疏导工作。对各类信访案件，坚持教育与疏导相结合的原则，严格按照有关法律法规，兼顾法、理、情，

依法依规依情予以解决。对来访群众反映的问题，从事实和政策方面进行分析，做到能解决的及时解决，暂时不能解决的创造条件尽快解决，不能解决的做好思想疏导工作，从而切实提高了处理信访问题的质量和效率。

## 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇五

- 3、认真办理群众反映的各类新闻媒体链接件，及时登记转办并回复；
- 4、做好网上的收、发文及档案工作；
- 5、严格执行财务制度，认真审核、按时报账；
- 6、做好包扶社区的困难群众帮扶工作；
- 7、完成领导交办的其他工作。

承诺人：

年 日 月

## 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇六

据区委组织部安排□ 20xx年3月17日至6月底我在信访局挂职锻炼，对此深感荣幸并倍加珍惜。挂职期间，我肩负责任，牢记嘱托，认真学习，勤于思考，踏实工作，累计参与接访起。三个月挂职时间尽管短暂，但通过参与接访、办信、维稳、调研等工作，我不仅重新审视了自我，学到了新形势下做好群众工作的好经验、好思路、好办法，而且提高了综合分析、组织协调和应急处置能力，丰富了工作方式方法。这为我今后更好的工作注入了新的营养血液，激发了更

强的工作动力。

一、加强学习，增长才干，全面融入了信访工作 信访工作是一项基础性工作，也是一项系统性工作，涉及经济社会发展的方方面面。因此，做好信访工作必须熟练掌握相关政策和科学的工作方法。信访挂职锻炼期间，我始终将学习摆在工作的重要位置，坚持在学习中提高。

一是向 实践学习。刚开始从事信访工作时，对工作流程并不熟悉，我首先从配合接访、办信开始，不断尝试独立接访，转换角色，实现了从陌生到熟悉，从熟悉到熟练的突破，独立办案能力明显提高。

二是向政策、向书本学习。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，在理论学习中熟悉了信访工作特点、原则和方式方法，为更好地接访、办信明确了法律政策依据。

三是向案例学习。与信访干部一起，系统研究信访案卷，分析个案的共性特征和不同特点，认真学习结案报告的处理方案，为办案总结经验。

四是向他人学习。主动参与区领导公开接访、“五长”联合接访等各项接访工作，聆听领导教诲，虚心求教于他人，敢于交流思路、观点、看法，提高了解决实际问题的能力。

二、以人为本，服务全局，顺利完成了各项工作任务 伴随着黄蓝两大国家战略的深入实施，我区进入改革攻坚的关键时期，统筹协调各方面利益关系的难度日益加大。

特别是转变经济发展方式、改善民生等步伐的逐步加快，一些利益诉求不断显现，新老问题相互交织，各种矛盾碰头叠加的特征更加明显，新形势下做好群众工作已经成为一道只能答好的必答题。挂职期间，我牢固树立大局意识和群众观

点，本着对党和人民高度负责的责任感和使命感，在群众面前坚守责任，踏实工作，顺利完成了各项工作任务，保障了各项工作的顺利开展。

一是畅通信访渠道，倾听群众心声。

信访反映的问题是老百姓的呼声，表达的是群众诉求。因此，群众诉求是最大的民生。在接访过程中，我牢记党的宗旨，坚持意莫高于爱民，行莫高于厚民，注重换位思考，感受群众苦乐、忧愁，做到了热心接待群众、专心听取问题、耐心解答问题、诚心对待群众，配合领导为群众解决了一些合理诉求。

二是参与信访决策，提高信访效能。当前的信访案件，往往涉及面较广，需要深入研究分析，借助多方面的合力才能有效解决。

在处理信访问题过程中，我主动参与到信访问题解决方案研究中去，综合运用经济、行政、法律等手段，及时有效的推动了问题解决。三是树立服务意识，做好日常工作。先后参加黄河口国际马拉松赛、全市经济社会观摩会、省市领导调研等维稳工作，积极配合信访局领导完成日常值班、台账登记、备案、督办、交办、结案、信息呈报、案件调查处理、党政办公场所维稳等工作，为促进信访工作，维护社会和谐稳定做出了积极努力。

三、注重交流，勤于思考，促进信访工作水平再提高 挂职三个月时间，不仅接待了刘秀丽、王利沾、生秀珍等老上访户，也参与了“村两委”换届、用工争议、土地分配、园区建设等较为集中案件的接待处理。通过接访这些事件，我开阔了视野，拓宽了知识面，并形成了几点体会。一是要注重在基层化解信访问题。纵观区信访局台账，接访的案件，多数集中在农村、社区和企业一线等基层。积压的案件，也多数集中在基层。



可以说，当前信访工作的重点在基层、难点在基层，解决信访问题的关键也在基层。因此，做好信访工作，必须要深入基层调研，注重初信初访，善于抓基层、抓要害、抓关键。二是要构建大信访工作的格局。

接访办案的一个深刻的感受就是，责任部门重视，分析研究案件及时深入，案件往往就解决地又好又快，重访率也低。因此，在我区现有信访工作格局的基础上，进一步完善优化大信访工作格局十分必要。三是要创新工作方式方法。当前，信访活动的主体、内容和形式都发生了很大变化，改进工作方式、方法，才能更好地提升信访工作效能。

例如，在已处结的案件中，部分案件采取了教育引导方式获得解决；部分案件通过干部下访解决；部分采取多级联合接访解决等等，这为信访工作拓宽了新思路，值得进一步探索完善。

四是接访办案必须要耐心、谨慎、细心。上访群众素质参差不齐，难免有情绪激动，难以控制的人员，这就需要有忍辱负重的精神，以平和的心态面对；每个案件的情况和环节不同，处理的方式方法也会有所差别，因此，要坚持原则，谨慎、细心，依法按政策规定办事，不能随意变通，主观独行。四、继往开来，奋发进取，力争实现新的突破能够在信访一线挂职，十分感谢组织上的信任和帮助。

通过挂职锻炼，我更加注重站在全局的角度思考问题，更加注重以群众工作统揽各项工作，政治意识、大局意识、群众观念、责任意识和廉洁自律意识明显增强，组织协调能力和分析解决问题的能力显著提高。

但我深知，要成长为更优秀的党员干部必须付出更多的努力。在今后的工作中，我将继续加强学习，严于律己，勤于专研，忠于职守，扎实工作，力争为党和人民的事业做出积极的贡献，决不辜负组织对自己的关心和培养。

# 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇七

一、基本熟悉了信访业务内容和流转程序我接到到县信访局跟班学习的通知后，既感到兴奋又感到压力很大。兴奋的是上级给予了我这次难得的机会，使我能近距离和县委、县政府领导一起共同处理各种信访，肯定会获益不校但也有巨大的压力，因为我对信访业务所知甚少，能否胜任具体的工作，心中实在没有把握。为此，我一方面抓紧学《信访条例》等业务书籍，尽快从理论上熟悉和掌握信访业务的有关知识，以便缩短契入业务的时间。另一方面，在具体的学习中，注意观察和揣摩老信访们的一举一动、一言一行，从他们的言传身教中熟悉信访业务和 workflows。通过三个月的跟班学习，我基本熟悉和掌握了一般信访、重点信访、批转信访的处理程序，也基本上对《信访条例》的内容有了较深的了解。

二、学到了严谨务实的工作作风在跟班学习的三个月中，我感受最深的就是县信访局和县委办的领导和干部严谨务实的工作作风。信访局长方曙光同志，身为一局之长，在处理大量的事务性工作之余，自己亲自接访处访；副局长米发伍等同志，始终在接访、处访的第一线，根本没有将自己作副局长看，不仅没有架子，甚至对上访群众的解释等工作，做得比一般干部还要细、还要具体；县委办的副主任何勇、刘传雄等领导，虽然工作繁忙，在值班期间，始终坚守在信访第一线，对上访群众的诉求，能解决的当场拍板，不让群众多跑路，对暂时不能解决的问题，亦是好言相劝，尽量多作解释工作，对无理上访的，也态度鲜明地予以说明。有一件事我至今还最清楚地记得：新墙镇有一何姓群众，到县委信访接待室要求见彭国甫书记，反映该村因为他是外姓人而不将应该分给他的土地征收款分给他。刘主任受理该信访后，立即打电话与新墙镇党委、政府主要领导和分管领导联系，要求该镇在规定的时间内必须解决信访反映的问题。过了二天，刘主任再次打电话到新墙镇，询问该信访的处理情况。这种认真负

责、严谨务实的工作作风和工作态度，对我的教育和启发确实很大，也使我对自己过来的工作不得不作深刻地反思：与县信访局和县委等领导地感到，我们县公安局确实还存在相当大的不足。

三、对人民群众的疾苦有了更深的理解我在公安工作多年，似乎形成了这样的思维定势：总认为老百姓上访是无理取闹、是刁民。通过三个月的跟班学习，不仅使我改变了这样的看法，更使我对群众的诉求有了更深的理解与同情：由于我们个别人工作的失误或夹杂着私心，给纯朴的老百姓带来了难以想象的痛苦，甚至是倾家荡产。如前面所举的何姓群众应该分得征收款却由于个别人的私心剥夺了他的权力；还有一从教三十余年、应该录为国家教师的群众却被别人顶替等事件，确实引人深思、发人深省。虽然有个别的上访者是无理上访，但大数的上访者都是带着对我们干部、对我们政府的信赖来请求解决问题的，接访者的一句话、一个动作，都会在上访者心中留下或好或坏的深刻印象。三个月的跟班学习，我明白了作为一名国家公务员、特别是作为一名人民警察，必须对自己的工作中的所作所为负责，必须对人民群众抱有极大的同情心和理解之心。只有这样，我们才会时刻端正自己的工作态度，时刻警惕自己的一举一动和一言一行，才会更加坚定我们服务群众的信念。三个月的跟班学习虽然结束了，但三个月的感受却将使我终生难忘。同时，我也建议，县委县政府扩大跟班学习干部的范围；县信访部门适当增加跟班学习干部的工作量和责任感，通过这一有效的途径来提高全县干部的素质和水平。

一、主要收获1、获得了学习和充实自我的机会。到信访跟班学习期间，我被安排跟随各位领导做信访接待工。一开始，由于对国家政策、法律法规等相关知识了解不够，一天下来，在接访过程中都不能说上一句话，更不用说为群众排忧解难了。当时，我感到惭愧、无助，埋怨自己对国家政策了解太少，有时候甚至怀疑自己是否真的能够胜任信访接待这份艰巨的工作。值得庆幸的是在各位领导、同事对我无私的帮助

和关怀下，使我慢慢的对国家政策有了很大程度的了解，虽不能做到独挡一面，但也能为上访者指门引路，做好相关政策解释。同时，我也利用空闲时间学习信访条例等上访中涉及到的相关法律法规，提高自己的政策理论水平和业务能力。在接待来访群众过程中，本人能够做到认真听取群众诉求，根据不同情况，合理分流，对于群众反映的问题，确实有道理、有政策依据的，根据属地管理，谁主管谁负责的原则，交办到相关单位限期处理；对于那些没有合理诉求的或者暂时没有政策依据的，耐心细致的做好思想工作，化解心结，稳定情绪确保不越级上访、重访。

2、端正了工作态度，提高了思想领悟。在信访局工作会接访到许多形形色色的人，抱怨的、蛮横的、哭闹的都有，但是他们都是有困难的人，需要关怀的人，而我们要做的是解决他们的困难，维护人民群众的权益，因此，让我深刻的认识有良好的工作态度是开展工作的首要条件，通过接访也锻炼了我的耐心、毅力及沟通能力，使我在克服浮躁情绪、遇事沉着冷静、处事成熟得当上有了了一定的提升。

3、更加了解了基层工作。通过接待来访群众，本人发现矛盾纠纷相对集中，主要涉及土地纠纷、征地补偿、环境污染、劳务纠纷等问题。这些情况的掌握对于我今后从事基层工作必然会有很重要的作用。同时，我也意识到了基层工作的艰难性，有时候一件信访事件的处理，要经过反复的协调，最后才能勉强达成共识，并且还不能确定今后一方不会出现反悔的情况，当然这只是基层工作的凤毛麟角，但是也映射出了基层工作的不易，这对于刚刚参加工作的我而言无疑是一项巨大的挑战，在今后的工作中我会做好充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提升基层工作的能力，更好的为人民服务。

二、信访存在问题

1、到信访局上访的群众当中，有些上访人已经去属地管理部门或事项主管部门反映过情况，由于无答复或处理结果未妥，然后才到信访局上访，而信访局能做的仅是按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送有权的行政机关或属地管理部门处理，并无督办权和调处权，更多还得靠相关职能部门去处理办结。

2、在群众

上访的信件中，部分信件涉及到多个职能部门相互配合协调处理才能办结，由于没有统一领导，仅靠信访局多方协调相对困难，且办结效率较低。3、在群众上访的信件中，部分是涉法涉诉问题，需要法律维权，但信访人不愿意去法院起诉，觉得打官司时间太长、费用较高，人力物力折腾不起，如此一来，信访局只能通过多方协调及相关部门的积极配合才能办结此类信件。

三、几点建议

- 1、高度重视，加强领导 县政府应高度重视信访问题，稳固统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局，充分利用联席会议、建立排查调处机制、建立信访督查工作制度等方式，及时化解矛盾和纠纷。根据每月信访件的数量和重要性，每月召开一次以上的联席例会解决存在的信访突出问题或提出加强和改进信访工作的意见。
- 2、信访工作绩效纳入公务员考核 各乡镇、部门的主要领导是信访工作的第一责任人，对本单位的信访工作负总责，分管信访工作的领导直接负责，其他领导成员负责抓好分管部门单位的信访工作。同时，各乡镇、部门领导亲自阅批群众来信和接待群众来访，有关领导直接处理重要信访问题，包案负责，一抓到底，解决信访突出问题。信访工作绩效纳入公务员考核将引起各乡镇、部门重视信访问题，努力把群众反映的信访问题解决在基层，把上访群众稳定在当地，从源头上预防和减少信访问题的发生。
- 3、信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构、相关专业人员、社会志愿者等共同参与，运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法，依法、及时、合理处理信访人的投诉请求。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，是党和政府与人民群众沟通的桥梁，是维护群众利益、促进和谐稳定的根本需要。马克思说“人民群众是历史的创造者”，没有群众哪来的政府，水可载舟，亦可覆舟。贵州事件应让我们引以为鉴，一切工作只有以尊重和维护人民群众的根本利益为出发点，群众才会对党和政府产生忠诚和信赖之情，人民内部矛盾才能得以有效化解，构建和谐社会才得以真正实现。

# 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇八

2017年，在市委、市政府正确领导下，市信访局认真贯彻落实中央和省、市关于信访工作的一系列决策部署，坚持用群众工作统揽信访工作，强化措施，狠抓落实，全市信访形势持续保持平稳、有序、可控的良好局面。

今年以来，全市实际发生到市以上越级访1411起，同比下降15.3%；信访事项按期办理率和群众满意率分别上升2.5个和10.9个百分点，实现了由重数量向重办理、重满意转变。

## 一、领导重视程度有新提高。

市委、市政府始终把信访工作纳入重要议事日程，制定下发了《关于2017年全市信访工作的意见》、《关于2017年领导干部接待群众来访和下访工作的意见》等文件。

市委、市政府主要领导及分管领导先后16次对信访工作作出重要批示。

市委、市政府先后召开6次专题会议，听取情况汇报10次。

市县两级领导班子成员带头到基层走访、接待群众来访，分管领导同志直接组织、安排接访下访活动，起到了很好的带动作用。

## 二、体制机制创新稳步推进。

进一步畅通信访渠道，继续完善信、访、网、电和信访代理站五位一体诉求表达形式，确保群众话有处说、冤有处诉、事有人管。

在xx县召开了爱民便民、畅通群众诉求渠道现场会议，大力推行xx县阳光信箱、绿色邮政的做法。

建立信访与调解联动机制，在xx市召开全市建立信访与调解联动工作体系经验交流现场会议，推动建立信访调解与人民调解、司法调解、行政调解四位一体、整体联动的社会矛盾纠纷大调解工作体系。

积极推广xx县三包一联工作法，并在全省予以推广。xx县在全省直接联系群众做好信访工作电视会议上作了典型发言。

建立定期分析研判机制，定期召开全市信访局长会议总结工作经验、分析存在问题、提出意见建议，解决农民工工资、依法治理信访行为等意见建议得到市领导充分肯定。

充实完善信访工作责任目标和通报考核机制，下发了《关于进一步落实信访工作责任制的意见》，充实完善并修订印发了《全市2017年信访工作目标管理考评计分标准》，对通报制度进行改革，推动各级各部门将更多精力转移到信访事项要解决上来。

### 三、基层基础工作进一步加强。

坚持矛盾纠纷排查化解，开展排查13次，排查矛盾纠纷3922件，处结率达到100%，群众满意率达87.8%。

深入推进两提升两降低工程，全市进京到省来市上访事项群众满意率达到40.5%，比年初提高7.1个百分点。

深入推进领导干部接访下访，严格实行领导干部接访四单一记录制度，及时调度案件办理情况，强化跟踪督办，推动了信访事项的有效解决，领导干部接访事项群众满意率达87.6%。

全面开展网上信访办理工作，自7月份国家信访局全面放开网

上受理群众诉求内容以来，及时做好受理、办理、答复等工作，确保群众诉求得到合理解决，到期群众网上投诉事项255件，处结率达91.4%。

四、重点信访事项集中治理取得明显成效。

开展信访积案攻坚活动。

通过现场督导、重点调度、集中会诊等措施，加大督促指导力度，全力推动事要解决和案结事了。

交办的247件信访积案已全部办结。

开展非正常上访专项治理活动。

对62件重点非访案件进行交办、督办，严格落实五个一措施，采取各种手段限期化解。

加大进京上访人员集中劝返力度，先后两次组织各县市区和市直有关部门组成工作组进行集中劝返。

党的十八届三中全会召开前期，省联席办对重复进京非正常上访重点市进行了约谈，我市是为数不多的没有被约谈市之一。

开展重复信访专项集中治理活动。

交办的33件重点重复信和34件重复信访事项得到了有效化解。

五、重点敏感时期信访工作成效显著。

全国、全省两会及9.26济南中院审判薄熙来案件期间，特别是党的十八届三中全会期间，及早部署、强化措施，实现了五个不发生的目标。



强化信息预警工作，严格落实24小时值班制度和零报告制度；对排查重点群体重点人员全部落实稳控措施；进一步加大各级领导干部公开接访密度和频次。

六、信访干部队伍素质进一步提升。

认真组织开展信访干部队伍建设年活动。

组织集中学习28次，每名干部撰写读书笔记都在2万字以上；认真落实党员干部联系服务群众制度，每名机关党员联系5名农村党员和5名普通群众，在服务群众中增强了群众观念和服务意识；自觉树立责任意识、廉洁意识，维护了信访干部良好形象。

2017年，在市信访局的有力指导和帮助下，在区委、区政府的全面领导下，全区信访工作紧紧围绕国庆60周年安保、服务经济发展、保持社会和谐稳定的目标，认真开展了矛盾纠纷大排查、积案化解年、解难题促和谐等实践活动，着力化解了城市、农村拆动迁、企业转属转制、蚁力神养殖户等一大批信访突出问题，有利地维护了全区的和谐稳定。

1、全区高度重视信访工作。

区委、区政府高度重视信访工作，全年召开书记办公会5次、政府办公会5次、区信访联席会议成员会12次，专题研究信访案件，部署信访工作。

一是领导带头，主动接访。

至去年开展区委书记大接访后，我区建立了一整套完善的区级领导接访制度，每月向各区级领导报送接访日程表。

区级领导也本着接访可串不可替的原则，按时到信访局接待人民群众上访。

今年，区级领导亲自接待上访群众320案次，1715人次，亲自协调督促相关责任单位限期全部办结。

尤其在国庆安保期间，区委书记、区长每周到区信访接访一天，解决信访案件20余件。

二是创新方式，强化下访。

区委、区政府领导亲自带头下访，深入到信访案件责任单位，与责任单位一同研究、一同接访、一同跟踪结案息访状况，全年区级领导共下访50多次。

周忠武区长对全区动迁拆案件全部包案，今年共到各动迁街道下访13次，与街道领导逐一研究拆迁案件，部署和落实解决办法，还与上访人面对面交谈，讲解拆迁政策。

区委副书记马培钢针对蚁力神问题，到全区13个街道办事处下访，了解蚁力神重点养殖户稳控措施落实情况和养殖户生活实际情况，有效化解了多起蚁力神养殖户越级上访案。

三是全力攻坚，破解积案。

区委、区政府对省、市交办案件、积案化解年活动案件、解难题促和谐案件十分重视，全部实行了社区、街道、区、包片民警四级包保。

区信访联席会议总召集人、召集人按照各自的分工定期召开信访案件调度会，认真研究案件情况，逐一案件制定解决方案，使全区信访积案全部结案。

全年共召开信访案件调度会72次。

四是积极探索，创新机制。

区级领导上午在信访局接待来访，听取群众诉求；下午研究措

施，抓紧解决。

接访做到了零距离服务，心贴心交流，依法、依情去接访。

同时，区政府加大信访稳定资金的投入力度，年初财政列支信访专项资金100余万元，截至目前，共投入信访专项资金370万元，集中解决了一批重点信访案件。

## 2、圆满完成国庆安保工作任务。

区委、区政府高度重视国庆安保工作，各单位、各部门加大了协调配合力度，深化工作举措，主动排查，主动化解，实现了进京上访登记为零、进京非访为零、进京滋事为零的工作目标，荣获了国庆安保工作先进单位称号。

一是明确分工，周密部署。

全区成立了国庆安保工作信访稳定指挥部，下设驻京、驻省、地方稳控、稳控联络、稳控教育5个工作组，形成高层次、全方位、多角度的控访工作格局，有效避免了国庆安保期间越级上访事件的发生。

二是重点排查，落实包案。

全区在每月开展不稳定因素排查的基础上，于2009年8月21日，又在全区范围内开展了一次不稳定因素排查活动，做到了不丢一案、不漏一人。

对排查出的不稳定因素全部实行四级包保，做到不稳定人员24小时稳控在视线内，为实现国庆安保期间进京上访为零提供了保证。

三是突出重点，专项治理。

我们以解决突出问题和信访积案为重点，采取多种措施，专

项治理城市农村拆动迁、企业转属转制、蚁力神重点养殖户等突出问题。

针对动拆迁问题，各街道成立了入户宣传小分队，入户宣传拆迁政策；针对转属转制问题，成立下访工作小组，对存在隐患的单位逐个下访，找上访代表谈心，解释企业实际情况和市区相关政策；针对蚁力神养殖户问题，对存在越级上访倾向重点人实行了24小时稳控，对有煽动、串联、组织上访行为的重点养殖户依法打击。

四是措施灵活，维护稳定。

国庆安保期间，全区各相关单位、部门全部实行值班值宿，每天做好不稳定因素排查，坚持实行不稳定信息零报告制度，各单位、部门主要领导不准外出，保证24小时手机畅通。

同时，对我区存在进京上访隐患的人员及进京被接回人员，集中送到市文明学习班进行学习教育。

五是加强驻京，维护稳定。

为更好地做好国庆安保工作，我区成立了由区信访联席会议召集人为组长的驻京工作组，确定了大事不出、小事不出、进京登记为零的工作目标。

在国庆安保期间，区委、区政府主要领导、分管领导分别进京工作在一线，指导协调工作。

驻京工作组人员不怕苦、不怕累，有时工作到深夜，毫无怨言。

驻京工作组人员还分成多个工作小组，每天到国家信访局、中央纪委、公安部、重要火车站、汽车站等地点，做好稳控劝返工作，有效劝返了6起进京集体访。

- 1.信访局办公室工作总结
- 2.信访局工作心得体会
- 3.信访局创建文明城市情况汇报
- 4.学校年度工作总结-年度工作总结范文
- 6.汽车销售年度总结-年度工作总结
- 7.教师年度考核总结-年度考核工作总结
- 8.楼盘销售年度工作总结-年度总结

## 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇九

挂职学习的机会难得，去信访局挂职工作的，还要根据自己的工作表现写好工作鉴定。下面由本小编精心整理的信访局挂职工作鉴定，希望可以帮到你哦！

由于初到信访局学习，工作没有经验，遇到问题我抱着认真学习，积极参与的态度，来锻炼自己，提高自己政策水平和综合素质。

刚到信访局学习的第三天，就遇到一起集体上访事件，原昌吉市养护队于10名退休职工反映由于单位的改制过程中，没有为其缴纳养老统筹，医疗保险，且现在工资很低，使他们晚年的生活没有保障，他们情绪激动，强烈要求政府予以解决。针对此事如果解决不慎将有可能引起集体越级上访，不仅影响到昌吉市党委和政府的形象，且影响到了党和人民群众的血肉联系。市信访局工作人员热情接待，积极的作了解

释工作，稳定住上访人员的情绪，并答应上访群众以最快的速度调查处理解决此时。后经党委政府研究有市领导保案限期解决，才使上访群众满意而归。

通过这起案件，使我深刻认识到信访工作在维护社会稳定工作的重要性，同时也感到，接待和处理人民群众的来信来访，最根本的一条是要把人民群众当成亲人。对来访者努力做到“四个一样”，既：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，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。

要业务精通，知识面广。作为信访工作人员，不仅要熟知信访工作的业务知识，更重要的是要不断学习掌握现行的国家方针政策，法律法规、条例，尤其要认真学习好邓小平理论中的建设有中国特色的社会主义理论，学习社会主义市场经济学。与中央的发展思路保持一致，紧紧围绕中心开展工作，努力使自己成为信访工作的内行。

工作要细心、谨慎。就是在具体的工作中，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，发表与现行政策不一致的意见。对不清楚的事，宁可不答，或咨询后再答，也不可凭感觉回答。

对人，遇事要宽容，有气量。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。

做事要求真务实，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。

经过近一个月的锻炼学习，我对信访工作有了初步的了解，对信访工作的重要性也有了更加深刻的认识，同时也提高了对各类信访事件的处理能力。在学习期间，市信访局工作人员严谨、负责的工作风，为我树立了良好的学习榜样，同时我也深深的感受到了自身理论水平和工作能力的不足和差距。我有信心在以后挂职期间更进一步严格要求自己，虚心学习，努力实践，在完成本职工作的同时，将自身的政治修养和工作能力提高到一个全新的水平。

按照区委组织部的安排[]20xx年1月，我到信访局挂职锻炼，在来访接待科负责信访接待工作。在信访局领导的关心、支持下，在各位同志的帮助下，较好地完成了各项工作任务，现就工作学习情况做简要汇报。

一、工作完成情况（一）日常接待 我参与接待了医疗器械公司改制、\*\*公司改制遗留问题、商场装修纠纷、商铺租金纠纷、\*\*镇大市场供热纠纷、\*\*村村民关于村小学山林地承包纠纷等等 20 余件集体访案件；参与接待个人来访三百余次；参与了“高铁”拆迁、分公司合同诈骗案等 5 批次到市政府上访的突发事件的处理工作。

在日常的接待工作中，我能够按照信访接待程序，耐心听取来访人员诉说，认真记录、梳理反映的情况。对自己有把握的问题，按照有关政策解释、疏导、答复，对没有把握的问题及时向领导请示汇报。（二）包保案件 “\*\*小区”办理房产证案件，是领导交给我包保的一件信访积案。我首先通过已有的基础材料，了解案件的基本情况，明确涉案部门。在信访局领导的指导下，拟定了领访工作方案。

经领访，在市信访局与市建委、市房产局领导沟通协调下，各部门现已达成一致意见：由市建委向市信访局联席会议打报告，经联席会议研究，领导签批后，房产部门即可按照无籍房为\*\*小区业主办理房屋产权证。现在的情况是，市建委的报告已经上报市信访局联席会议办公室，等待研究。我仍将随时与市信访局领导、业主代表沟通，力争尽快解决问题。

二、学习情况 为了适应信访接待工作，提高自己的思想觉悟，加强理论修养，我认真学习了“七一”讲话，对党的宗旨、“三个代表”重要思想和科学发展观有了更深刻的认识；学习了区委杨书记在区第\*次代表大会上的讲话以及“攻坚”立功竞赛、“我为添光彩”主题实践活动等材料，加深了自己对区情的认识，提升了自己的意识、责任意识和服务意识。学习了《信访条例》《省人民政府信访事项复查复核办法》《常见信访问题365例》等接待信访的基础知识，充实了自己的知识结构。

我还向信访局局领导、老同志学习、请教，了解、掌握一些老上访户的基本情况，向他们请教信访接待中应注意的问题和技巧，为更好地完成信访接待任务做了必要的知识储备。

在接待工作中，我能够认真对待每一件案件，用心研究案件涉及的法律、法规和政策沿革，了解涉案事件的来龙去脉，不断丰富自己的阅历，积累工作经验。我还起草了《关于原经济技术合作公司改制预退职工要求办理医疗保险的情况说明》《关于商铺业主代表等，上访情况的报告》两份信访专报材料，得到领导认可。

三、几点体会 我在\*局\*科室工作多年，接待信访是常有的事。虽然也遇到过一些棘手的问题，也曾被谩骂，被威胁，但还是能够较好的应对的。

因为毕竟面对的人员比较单一、问题比较集中、政策非常明确，经耐心的解释、疏导，问题就化解了。在信访局所面对



的上访人员就复杂的多，反映的问题也 复杂的多，可以说包括社会各个层面。特别是应对突发的群体上访事件，情况更是错综复杂，场面难以控制。

面对这些 复杂的情况，面对最基层的百姓，我体会到，作为信访接待人员，要努力提高以下几个方面的基本素质和能力。首先，要有宽广的知识底蕴和丰富的政策积累。要了解与当前形势相对应的有关政策，诸如房屋拆迁、土地征用、养老保险、工伤低保、企业改制等方方面面的知识。要不断地总结工作，吸取教训，积累经验。这样才能在具体工作中理清问题的根源，抓住上访问题的实质和症结所在，正确引导、疏导上访群众，向有关部门提出合理的意见建议，有利于信访案件的化解。

其次，要有耐心，有热情，有同情心。不平则鸣，凡是来上访的，都有一肚子的委屈和不平，情绪难免激动，语言难免过激。

四， 要有较强的沟通协调能力。要学会和上访人沟通， 准确掌握上访人的基本诉求；要善于和相关工作部门沟通， 掌握相关政策规定，寻求解决问题的办法。在过去的信访接待工作中， 我能够虚心学习， 努力工作， 严格要求自己，较好地完成了领导交给的各项工作任务。

思想觉悟和业务能力有很大的进步，责任意识、发展意识、服务意识都有了大幅度的提高。同时我也深知自己还存在不足，和基层群众沟通对话的能力有待加强，对信访接待所涉及的政策法规需要进一步学习积累，遇到一些棘手问题还需要冷静分析，面对指责挖苦还要学会沉着应对。

作为一名党员，作为一名后备干部，我有信心有决心，在今后的工作中继续脚踏实地，求真务实，开拓创新，不断地锻炼提高自己，为我区社会的和谐稳定、经济的快速发展 贡献自己的力量。

据区委组织部安排□ 20xx年3月17日至6月底我在信访局挂职锻炼，对此深感荣幸并倍加珍惜。挂职期间，我肩负责任，牢记嘱托，认真学习，勤于思考，踏实工作，累计参与接访起。三个月挂职时间尽管短暂，但通过参与接访、办信、维稳、调研等工作，我不仅重新审视了自我，学到了新形势下做好群众工作的好经验、好思路、好办法，而且提高了综合分析、组织协调和应急处置能力，丰富了工作方式方法。这为我今后更好的工作注入了新的营养血液，激发了更强的工作动力。

一、加强学习，增长才干，全面融入了信访工作 信访工作是一项基础性工作，也是一项系统性工作，涉及经济社会发展的方方面面。因此，做好信访工作必须熟练掌握相关政策和科学的工作方法。信访挂职锻炼期间，我始终将学习摆在工作的重要位置，坚持在学习中提高。

一是向 实践学习。刚开始从事信访工作时，对工作流程并不熟悉，我首先从配合接访、办信开始，不断尝试独立接访，转换角色，实现了从陌生到熟悉，从熟悉到熟练的突破，独立办案能力明显提高。

二是向政策、向书本学习。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，在理论学习中熟悉了信访工作特点、原则和方式方法，为更好地接访、办信明确了法律政策依据。

三是向案例学习。与信访干部一起，系统研究信访案卷，分析个案的共性特征和不同特点，认真学习结案报告的处理方案，为办案总结经验。

四是向他人学习。主动参与区领导公开接访、“五长”联合接访等各项接访工作，聆听领导教诲，虚心求教于他人，敢于交流思路、观点、看法，提高了解决实际问题的能力。

二、以人为本，服务全局，顺利完成了各项工作任务。伴随着黄蓝两大国家战略的深入实施，我区进入改革攻坚的关键时期，统筹协调各方面利益关系的难度日益加大。

特别是转变经济发展方式、改善民生等步伐的逐步加快，一些利益诉求不断显现，新老问题相互交织，各种矛盾碰头叠加的特征更加明显，新形势下做好群众工作已经成为一道只能答好的必答题。挂职期间，我牢固树立大局意识和群众观点，本着对党和人民高度负责的责任感和使命感，在群众面前坚守责任，踏实工作，顺利完成了各项工作任务，保障了各项工作的顺利开展。

一是畅通信访渠道，倾听群众心声。

信访反映的问题是老百姓的呼声，表达的是群众诉求。因此，群众诉求是最大的民生。在接访过程中，我牢记党的宗旨，坚持意莫高于爱民，行莫高于厚民，注重换位思考，感受群众苦乐、忧愁，做到了热心接待群众、专心听取问题、耐心解答问题、诚心对待群众，配合领导为群众解决了一些合理诉求。

二是参与信访决策，提高信访效能。当前的信访案件，往往涉及面较广，需要深入研究分析，借助多方面的合力才能有效解决。

在处理信访问题过程中，我主动参与到信访问题解决方案研究中去，综合运用经济、行政、法律等手段，及时有效的推动了问题解决。三是树立服务意识，做好日常工作。先后参加黄河口国际马拉松赛、全市经济社会观摩会、省市领导调研等维稳工作，积极配合信访局领导完成日常值班、台账登记、备案、督办、交办、结案、信息呈报、案件调查处理、党政办公场所维稳等工作，为促进信访工作，维护社会和谐稳定做出了积极努力。

三、注重交流，勤于思考，促进信访工作水平再提高 挂职三个月时间，不仅接待了刘秀丽、王利沾、生秀珍等老上访户，也参与了“村两委“换届、用工争议、土地分配、园区建设等较为集中案件的接待处理。通过接访这些事件，我开阔了视野，拓宽了知识面，并形成了几点体会。一是要注重在基层化解信访问题。纵观区信访局台账，接访的案件，多数集中在农村、社区和企业一线等基层。积压的案件，也多数集中在基层。

可以说，当前信访工作的重点在基层、难点在基层，解决信访问题的关键也在基层。因此，做好信访工作，必须要深入基层调研，注重初信初访，善于抓基层、抓要害、抓关键。二是要构建大信访工作的格局。

接访办案的一个深刻的感受就是，责任部门重视，分析研究案件及时深入，案件往往就解决地又好又快，重访率也低。因此，在我区现有信访工作格局的基础上，进一步完善优化大信访工作格局十分必要。三是要创新工作方式方法。当前，信访活动的主体、内容和形式都发生了很大变化，改进工作方式、方法，才能更好地提升信访工作效能。

例如，在已处结的案件中，部分案件采取了教育引导方式获得解决；部分案件通过干部下访解决；部分采取多级联合接访解决等等，这为信访工作拓宽了新思路，值得进一步探索完善。

四是接访办案必须要耐心、谨慎、细心。上访群众素质参差不齐，难免有情绪激动，难以控制的人员，这就需要有忍辱负重的精神，以平和的心态面对；每个案件的情况和环节不同，处理的方式方法也会有所差别，因此，要坚持原则，谨慎、细心，依法按政策规定办事，不能随意变通，主观独行。四、继往开来，奋发进取，力争实现新的突破 能够在信访一线挂职，十分感谢组织上的信任和帮助。

通过挂职锻炼，我更加注重站在全局的角度思考问题，更加注重以群众工作统揽各项工作，政治意识、大局意识、群众观念、责任意识和廉洁自律意识明显增强，组织协调能力和分析解决问题的能力显著提高。

但我深知，要成长为更优秀的党员干部必须付出更多的努力。在今后的工作中，我将继续加强学习，严于律己，勤于专研，忠于职守，扎实工作，力争为党和人民的事业做出积极的贡献，决不辜负组织对自己的关心和培养。

## 信访局工作总结和工作计划 信访局个人年度总结篇十

今年来，信访局按照市信访工作的总体要求，在区工委、管委会的正确领导和全区各级各部门的共同努力下，重点围绕解决群众实际问题，狠抓工作落实，实行督查负责制，完善长效机制而开展工作，为构建和谐稳定的社会环境，实现我区经济跨越式发展供给了重要保障。

截止到4月30日，我区共接待来访群众147批1602人次，其中进京2批2人次，到市31批577人次，到区114批1023人次。办理国家信访局交办件1件，省信访局交办件1件，市联席会议交办件8件。各级各部门依法做好信访工作和群众依法信访反映问题意识明显增强，信访渠道进一步拓宽，依法信访工作进展明显。信访问题的受理和办理程序更加规范，与去年同期相比，信访秩序明显好转。

目前，群众来访呈现“一增两减”的特点，即个访数量增多，集访、来信减少。情景证明，很多的不稳定因素被化解于萌芽，制止于初动状态。这一趋势是我区努力畅通信访渠道，加强基层基础工作的必然结果。

全区各级各部门主要领导基本担负起了信访工作主要职责人

的职责，对信访工作亲自抓、负总责，对重要信访事项亲自过问、亲自处理、亲自督办；分管领导具体负责，加强了对信访工作的直接领导，及时安排部署、组织实施，牵头协调解决信访工作难题和突出问题；其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，构成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的信访工作领导职责体系。

## （二）认真排查矛盾纠纷，从源头上化解不和谐因素

矛盾纠纷79起，异常是全国、全省、全市两会期间、越战三十年等敏感时期的排查化解工作，我们进取采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解的作用，切实解决群众的合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实职责，明确负责领导、职责单位和职责人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

我们坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访等制度，目前，主要领导阅批件有14件，领导接访7次，群众满意度明显提高。大力推行职责督办、带案下访、按时回访等制度，我们已经对信访案件督办5次、下访19次，回访4次。对所有重点信访案件，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，明确职责领导、职责部门和职责人，规定办结时限，确保信访案件按质、按时办结；坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导包案督办，各职责领导主动深入地接待群众或现场办公；认真开展联合接访、集中整治和专项督查等工作，全区各级各部门共开展联合接访11次，集中整治2次，专项督查1次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。在解决信访问题的过程中，我们坚持严格依法按政策办事，

对法律和政策有明确规定，并且能够解决的，限期解决。对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。尤其对群体性事件，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法可是头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，进取督促职责单位解决问题。

#### （四）落实信访工作职责，解决信访突出问题

发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制。进一步整合社会管理资源，构成做好信访工作的强大合力；三是综合开发利用信访信息资源，进一步提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权；四是建立健全督查工作机制。切实加强信访工作的督促检查和工作指导，把督查督办工作贯穿于转办交办、职责落实、问题解决、结案反馈的全过程。

#### （六）加强干部队伍建设，提高信访工作本事

我们坚持把政治建设摆在首位，着力提高信访干部队伍的的业务本事，工作水平，努力建设一支高素质、“复合型”的信访队伍，按照干部素质由“专门型”向复合型转变的要求，加强业务学习培训，使广大信访干部熟悉和掌握党的方针政策、国家的法律法规，掌握办理信访事项、解决信访问题的基本程序和方法措施。从政治、工作、生活上关心信访干部，充分调动广大信访干部的进取性、主动性和创造性，解决信访干部的实际问题，努力建设信访战线上一流的班子、一流的队伍、一流的作风、一流的工作、一流的业绩，成就一番事业。

一是个别部门单位的领导对信访工作的认识仍不到位，不重视信访工作，缺乏进取性，导致信访工作敷衍应付，信访问题不能及时有效解决，导致矛盾激化，构成越级访和异常访。

有的单位对快速处理机制工作不重视，推诿扯皮，导致群众多次来电来访，影响政府形象。

二是个别部门单位不重视初信初访，对区以上交办件落实不力，只重视进京、赴省、到市越级访，并且只注重劝返工作，不想办法采取措施从根本上解决问题，致使重复越级访发生，给我区造成了很不好的影响。

三是个别单位对群众提出的信访问题，不按照《信访条例》要求办理，不及时答复上访群众，造成群众重复上访。

四是部分上访群众违反《信访条例》规定，不到指定信访接待场所走访，有的甚至采取围堵党政机关、拦堵道路等非法手段上访，干扰正常工作秩序和社会秩序。

五是上级信访部门对一些人在我区但不属我区管理单位发生的信访问题，按照“属地管理”的原则，要求区里做稳定工作，工作难度十分大，并且治标不治本，无法从根源解决问题。

七是区信访局现有机构和编制设置对完成信访工作有较大难度。上级信访机关要求信访局内设办公室、接待室、办信室、督查督办室等科室，班子要求健全，信访局现有构成不适应目前信访工作形势，很难理顺群众来访接待、来信受理、市联席办交办件的处理、人民提议征集、信息和调研征集等工作。

（一）继续宣传《信访条例》，加强培训工作，强化依法信访。主要包括两个方面，一是经过对工作人员进行思想教育和业务培训，提高工作人员的政治素质、业务水平和工作本事。加强各部门依法处理信访问题的意识，为民服务的意识，增强信访干部处理突发问题和疑难信访问题的本事，增强应对复杂局面的本事。二是经过对群众的宣传教育，引导群众依法有序的反映信访问题，维护信访秩序。将信访工作进一



步引入规范化、法制化。

（二）进一步建立健全各项信访制度。一是对新《信访条例》实施后，对不适应新规定的制度逐步进行调整，完善受理、办理信访事项的程序，及时调整和改善工作方式和方法，构成与新《信访条例》相适应的工作运行机制，使之更好的服务于信访工作。