

# 最新安全防止烫伤教学反思(汇总5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 信访工作总结篇一

2019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，2019年共收到传真、文件、转办单共计16件，其中县6件，市局6件，市局转办单4件，阶段性活动如：2019年1月12日县政府召开信访问题联席会议，关于交办开展“解难题，促和谐”实践活动重点信访案的通知，铁岭市电发、铁岭国土资源信访[2019]2号，关于落实《全市“解难题，促和谐，保稳定”工作座谈会》紧急通知，以及辽宁省处理信访突出问题及群\*性事件，联席会议办公室，关于做好“三跨三分离”信访问题报送工作的通知等等。由尤在国庆期间我局根据上级的指示精神，认真做好国庆期间的安保工作，局各部配合信访稳控工作，做出承诺，并立下军令状，保证在国庆期间无进京、去省上访等现象出现。根据我县实际，我局还安排领导大接访和干部下访等活动，认真学习科学发展观从领导到同志都参加，解难题，促和谐，第一批，第二批实践活动领导干部亲自到成平乡调查研究为贫困户送温暖，使人民群众体会到党对他们关心爱护。

为了稳定社会秩序，构建和谐西丰，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。

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2019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。

2019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。

2019年，根据信访工作量的增多和各种应急情况突发，我局建立了系统的信访工作机制。规范信访专业化，建立网络机构，与全县各乡、镇联网，各项信访制度公开、上墙，增加透明度，接待设施齐全，实行了信访制度(有文件、有措施、有考核、有网络)，有基层信息员(各乡镇土地所长)，档案规范，信访登记簿和信访台帐，资料齐全，每年会信访业务培训。信访工作制度化、规范化、系统化、科学化，坚持月排、日接待制度，重大案件报告制度，统计制度，快捷把握了上访动向和信息，为妥善处理信访案件，提供方便条件。我局有严密的组织机构，随时可以应对各种情况。

一年来的信访工作，充分显示出党对人民群众的关心和爱护，同时也是对信访工作人员一个锻炼的过程。我局领导重视信访工作，制定了责任追纠制度，规范来信、来访程序。2019年信访工作变化大，中央、省、市、县信访电视电话会议和联席会议经常召开，尤其是在国庆节期间和领导大接访，干部下访活动中，更是对信访干部的一次大的考验。在工作实践中，我们认识到，做好信访工作，首先要有一颗关心群众的心，要有一颗对党、对人民、对社会的责任感，才能充分体现出一个信访干部，在实践中所起的重要作用。

新形势下的信访工作，不但要做好群众工作，同时也要掌握各种应急的新措施，掌握新政策，和土地方面的新法律、法规，随时随地把学习到的东西，运用到工作的实践中去。

今年是全面贯彻落实党的xx大精神的一年，是继续夺取全面建设小康社会，新胜利的重要一年，也是信访工作站在新起点、新高度的一年。全年的信访工作在各级领导关怀下，虽然取得点了成绩，但还要继续努力，把我局信访工作做的更好。

# 信访工作总结篇二

## 一、全面贯彻信访工作的指导思想

信访工作的指导思想：认真贯彻“三个代表”的重要思想，建立和健全畅通的信息渠道，广泛听取师生和学生家长的意见和要求，充分调动广大师生和学生家长的积极性，不断改进工作作风，提高信访工作效率，为学校事业发展创造和谐向上的工作环境。

信访工作的基本原则：认真执行党的政策、国家法律、法规；实事求是，一切从实际出发；实行统一领导与分工负责制相结合，解决实际问题与思想政治工作相结合。

## 二、高度重视信访工作的重要意义

提高认识，牢固树立“稳定压倒一切”和“安全第一”的思想，高度重视学校安全稳定工作。从“三个代表”的高度认识信访工作的重要意义，从社会稳定的大局对待信访工作，把教职工及学生和学生家长的疾苦放在心上。学校主要领导必须亲自抓安全稳定工作，对安全稳定工作负总责，切实解决群众反映的各种困难，切实落实“分级负责，归口管理”和“谁主管，谁负责”的信访工作原则，保证及时、正确处理教职工、学生及学生家长上访的问题，树立学校良好的形象，确保政令畅通和社会政治稳定。

## 三、正确落实信访工作的责任与目标

### (一)加强信访工作责任制

1、实行信访工作领导责任制。党支部主要领导负总责，分管领导负实责。

2、注重信访工作队伍建设，提高信访工作人员的政治素质和

业务水平。

3、信访工作人员秉公办事，不徇私情；遵守保密制度，不泄露工作秘密，严禁将控告、检举材料和信访人要求的保密内容泄露给被控告人、被检举人；不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

1、处理好“初信初访”，“初信初访”办结率达100%。

2、处理来信、来访的时效和质量，信访按期办结率不低于80%。

3、努力控制越级信访，无越级集体访和重复集体访。

4、对上级机关、上级领导转交办的信访事项，及时办理并将办理结果及时反馈相应机关和领导。

#### 四、加强信访工作的组织领导，强化措施

1、在学校党支部的领导下，成立“源东中心学校信访工作领导小组”，负责学校信访工作的组织领导。下设办公室(设在学校行政办公室)，负责学校信访的综合、协调和日常来信来访的接待处理工作。学校各部门按其职责处理相关信访问题。

组长：组长：

成员：工会委员、处室领导、年级组长。

2、强化措施，组织专门力量集中开展一次不稳定因素排查活动，特别要把重点人员的思想状况、校园网、校园周边环境、食品卫生健全管理、危险物品的管理、消防安全设施等作为重点排查对象，对排查出来的问题和隐患，要立即采取有效措施，及时予以化解和解决，努力将不稳定因素消除在萌芽状态，坚决防止酿成重大群体性事件。

3、明确责任，按照信访工作原则，应逐级上访，分段受理，制止重复上访、越级上访。学校各部门对上访问题要认真接待，以事实为依据，按照法律、政策规定，认真负责地解决群众反映的实际问题，深入细致地做好思想政治工作。要以高度负责精神，把问题解决在处室、本年级、本班，绝对不能放任不管，更不能推向上级。推向社会，对因工作不负责任，造成越级上访或产生严重后果的，要严肃追究责任。

4、加强沟通，信访领导小组成员应充分发挥桥梁纽带作用。要带着感情做好教职工、学生及家长的工作，把问题解决在基层；要抓好宣传引导，使不违法上访变成群众的自觉行动；坚决查处背后支持、鼓励群众上访闹事行为，规范上访行为，创造良好信访秩序，把学校信访工作纳入依法正常、合理、有序的轨道。各处室、各年级组对能够解决的问题应抓紧时间来判断处理，一时处理不了的，要做好工作，向教职工说明情况，讲清道理，把工作做深，作细。对教职工及学生和家長反映的难点、热点问题应及时迅速报告学校领导，学校领导要把解决群众困难的情况应及时迅速地反馈给教职工、学生家长。

5、对上级交给的信访案件积极处理，做到了不拖办、不弄虚作假、不泄露秘密。

6、我校按要求办理群众来信来访，严肃查处违规违纪案件，有效降低了重信重访。

## 五、加强学校食品卫生安全和危险物品安全的管理

1、加强对学校早餐、水房、危险物品的安全管理工作。

要加强对经营者的监督指导，对不符合食品卫生要求的要限期整改。要建立和严格执行各项危险物品的管理制度。对存有的危险物品的种类、数量要进行认真登记。要严把各种危险物品的发放关，严禁非相关工作岗位的人员以任何理由进

入危险物品存放场所和领取危险物品，以防止意外事故的发生。

## 2、加强教学楼、教学设备的安全工作。

不断改善安全设施，凡存在安全隐患的设备、设施必须立即维修或更换；学校门卫非常重要，必须安排政治素质好、责任心强、处事果断的工作人员负责领夜间值班，确保师生安全和财产安全。

## 3、进一步加大校园周边环境的整治力度。

学校主动与治安中心、派出所有关部门加强联系，争取支持。加强对校园及周边地区的治安力量，限度地降低各类治安案件的发生率，确保校园稳定。

## 4、加强值班、信息和信访工作。

安排业务水平高、责任心强的人员负责值班。信息报送务必“快、准、实”。如遇有重大突发性事件、重要社会动态、师生重大思想苗头、重大灾情和疫情等紧急重大事件时，要及时做好处置工作，并尽快将有关情况上报新村。

## 5、进一步加强安全法制宣传教育。

学校要对全体师生员工进行长期、广泛、深入的安全法制宣传教育，特别要加强网络安全教育、防火安全教育、食品卫生安全教育。强调安全注意事项，增强师生安全意识，使师生熟知有关安全制度和知识，提高自我防范能力。

## 六、做好来访接待工作

1、热情接待来访人员，认真填写《江县第四中学接待来访登记表》；

4、对重要来访、突发性或重大集体上访，通知相关领导接待；  
5、做好存档工作，来访处理完毕，按来访类别整理相关材料移交档案室存档。

1、信访工作所用的表、单、簿、册规范，办理程序、规定统一。

2、信访材料装订整齐；保管符合保密规定。

3、做好接待师生及学生家长来访的办公室清洁卫生。

4、对来访师生、学生家长和外来联系公务人员，文明礼貌、接待热情。

为不断提高信访工作的效率和质量，学校每半年举行一次信访情况分析会，通报信访工作情况；每年年终举行信访工作经验交流会。

### 信访工作总结篇三

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。

一、坚持不懈地抓好依法治访的宣传教育，进一步端正和规范信访工作导向

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、群众依法治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。

## 二、认真开展信访接待工作，努力提高接待工作质量

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\*、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，全区副科级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。

#### 四、深入扎实地做好信访苗头隐患的排查化解工作

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\*，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。

## 五、实行信访工作考核评比、量化打分制度，推动全区信访系统的业务建设

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。

## 六、稳妥有序地作好突发信访事件的矛盾化解工作

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事件工作预案，并采取了一系列深入扎实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。

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\*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\*部的思想政治水平、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。

## 信访工作总结篇四

信访工作总结 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、xx信访工作基本情况 1、我区共接待群众来访共计328批次、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。

4、受理省长信箱15件，市长信箱53件。

5、区委书记大接访共接待141批次，917人次。

6□xx信访工作的主要特点 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、国企改制、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。

二、主要工作(一)强化信访制度的落实 根据《信访条例》，结合实际，进一步加强了对信访工作的管理，健全完善了信访工作各项制度。一是强化了政务公开、文明接待，对来访群众做到“四个到位”，即教育疏导到位、问题解决到位、责任落实到位、依法处理到位，引导群众正确上访，有效地规范了信访秩序；二是强化信息报送。及时准确报送信访信息，掌握信访动态，为从源头上预防，突出苗头性问题的解决，把矛盾解决在了基层和萌芽状态，促进了矛盾和问题产生之前的有效预防；三是强化了信访督查、矛盾排查、领导包案、责任倒查、反馈抽查等各项制度的落实，促进了信访工作的深入开展。

(二)有效的开展重信重访专项治理工作 一是提高认识，加强领导。全市开展重信重访专项治理工作动员会后，区委、区政府高度重视，立即组织召开常委会进行传达贯彻中央、盛市有关领导关于信访工作的重要批示精神及重信重访会议精

神，结合实际制定了工作方案，组织召开了重信重访专项治理工作动员会，成立了领导小组，确定了指导思想，明确了工作目标，部署了工作任务，提出了具体的工作要求，为开展重信重访专项治理工作取得预期效果提供了有效的组织保证。

二是扎实的工作取得显著成果。针对排查出来的重信重访信访问题，进行了认真的分析，制定了各项措施，明确了稳控责任单位和稳控责任领导。我们在全力解决群众上访问题的同时，针对暂时无法解决的信访问题，根据有关政策、法律法规及时向上访人解释清楚，取得上访人的理解和支持。对缠访老户和无理或要求过高的上访群众，我们主动做耐心细致的教育工作，确保上访群众的稳定。如百利小区居民回迁问题，田若暹上访问题，克服重重困难，认真办理，使这两起重信重访案件办结，在市委副秘书长展来印为组长的重信重访案件督察组的三次带案督查工作，得到了充分肯定。

年度信访工作总结范文

信访秘书工作总结

村信访工作总结

法院信访工作总结

环境保护局信访工作总结

## 信访工作总结篇五

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。

## 二、健全完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制

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、群体性的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、亲自抓，真正做到了责任、措施、工作“三到位”。

三、坚持依法按政策处理信访问题，建立了良好的信访工作秩序

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。

### 五、扎实开展县委书记、县长大接访活动，切实推动信访问题的解决

### 六、开展深入学习实践科学发展观活动，努力开创信访工作新局面

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待工作；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。

## 信访工作总结篇六

### 一、工作基本情况

（一）坚持信访接待大厅值班。今年以来，无论节假日信访办都能严格按照早7：30挂牌接待，晚打扫卫生，为接待领导、来访群众提供干净、整洁的环境。同时，在来访群众的接待上，协助接待领导做到“一听、二记、三问、四看、五分析”。热情接待、耐心解释，多渠道疏通，不让群众遭受冷落，不让机关干部形象受到损害。

（二）信访访量。由于镇主要领导重视和信访办协调及时，我镇上半年被上级登记考核，禹州以上越级访案件2起次4人次，与去年同期同期案件数下降50%。

（三）信访案件受理办结情况。今年以来，信访办共受理上级信访部门登记交办信访案件7例。其中省交办0例、许昌交办1例、本市交办6例。按照上级要求，已经圆满报结7例，结

案率、满意率均达到100%。

（四）赴京、省上访案件甄别工作。依据省信访局6种信访案件不予考核的规定，想方设法通过各种渠道收集有利证明材料，截止目前，共协调甄别销号京访1例、省访1例，有效减轻了我镇信访工作在全市考核的压力。

（五）市信访局值班情况。针对我镇到本市上访多发的特点，按照镇主要领导要求，坚守市信访局做好信访工作。期间，通过和市各接访领导积极沟通汇报，对信访人耐心劝返，两个月来未发生我镇上访登记考核。

（六）坚持信访隐患排查制度。按照我镇信访隐患排查制度，专一印制了信访隐患排查情况登记表，分发到每个包村干部手里，坚持每周二、四、日收集梳理，发现问题及时与包案领导汇报沟通。同时，每逢重大节日、敏感时期，主动安排对重点人员进行逐一排查，与包案领导通报情况。

## 二、下半年工作规划

（一）继续坚持好每周二、四、日信访隐患排查制度。

（二）认真抓好初信初访，尽最大努力将信访矛盾化解在萌芽状态。控制越级访最有效的办法是尽可能地把上访问题解决在发生地，解决在初始信访环节上，这项工作做得好，就会避免问题扩大、矛盾激化。今后一段时间信访办将把提高初信初访事件的结案率作为重要环节来抓，切实加大初信初访工作力度，防止因忽视处置而导致越级上访。

（三）开展重点信访案件集中处理活动。下半年信访办将开展一次“重点信访案件集中处理活动”，通过在全镇范围内自下而上的排查，梳理出一批时间长、处理难度大的信访问题，实行三级包案，落实责任，加强督办，争取集中解决一

批重点隐患问题。

（四）做好突发事件的应对工作。

（五）和市信访局保持密切联系，做好信息收集，避免工作被动。

鸿畅镇信访办

## 信访工作总结篇七

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。

4、受理省长信箱15件，市长信箱53件。

5、区委书记大接访共接待141批次，917人次。

## 6□20xx信访工作的主要特点

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。

## 二、主要工作

### （一）强化信访制度的落实

根据《信访条例》，结合实际，进一步加强了对信访工作的管理，健全完善了信访工作各项制度。一是强化了政务公开、文明接待，对来访群众做到“四个到位”，即教育疏导到位、问题解决到位、责任落实到位、依法处理到位，引导群众正确上访，有效地规范了信访秩序；二是强化信息报送。及时准确报送信访信息，掌握信访动态，为从源头上预防，突出苗头性问题的解决，把矛盾解决在了基层和萌芽状态，促进了矛盾和问题产生之前的有效预防；三是强化了信访督查、矛盾排查、领导包案、责任倒查、反馈抽查等各项制度的落实，促进了信访工作的深入开展。

### （二）有效的开展重信重访专项治理工作

一是提高认识，加强领导。全市开展重信重访专项治理工作动员会后，区委、区政府高度重视，立即组织召开常委会进行传达贯彻中央、省、市有关领导关于信访工作的重要批示精神及重信重访会议精神，结合实际制定了工作方案，组织召开了重信重访专项治理工作动员会，成立了领导小组，确定了指导思想，明确了工作目标，部署了工作任务，提出了具体的工作要求，为开展重信重访专项治理工作取得预期效果提供了有效的组织保证。

二是扎实的工作取得显著成果。针对排查出来的重信重访信访问题，进行了认真的分析，制定了各项措施，明确了稳控责任单位和稳控责任领导。我们在全力解决群众上访问题的同时，针对暂时无法解决的信访问题，根据有关政策、法律法规及时向上访人解释清楚，取得上访人的理解和支持。对缠访老户和无理或要求过高的上访群众，我们主动做耐心细致的教育工作，确保上访群众的稳定。如百利小区居民回迁问题，田若暹上访问题，克服重重困难，认真办理，使这两起重信重访案件办结，在市委副秘书长展来印为组长的重信重访案件督察组的三次带案督查工作，得到了充分肯定。

### （三）扎实开展区委书记大接访活动

一是根据中央、省、市的要求，从7月1日起至12月31日开展“区委书记大接访”活动。我区以“区委书记大接访”活动为契机，紧密结合奥运会期间的稳定工作，结合实际，制定工作方案，落实工作责任，并采取了预约登记、领导接访、带案下访、联合办理重点案件、督查督办等工作方式，确保信访渠道的畅通和复杂疑难信访案件的解决。如：我区平房镇平房村居民柴德龙因竞选村委会主任未果，始终心存不满，多次进京上访。7月24日上午，我区居民柴德龙想见领导后，区委书记李志恒立即在区信访办重点约谈。在询问中得知，柴德龙是我区平房镇平房村村民，在担任该村村长期间因在磨盘山水库一期征地中涉嫌诈骗被判刑，后保释并监视居住。柴德龙上访反映的问题是：磨盘山水库二期征地过程中现任村长也存在诈骗行为，要求予以核实处理。同时柴德龙要求对当初自己被捕和判刑的法律依据以书面形式做出合理说明。区委书记李志恒当场责成公安分局有关领导立即查找文档进行核查，并指出要本着实事求是、澄清事实的原则，依法办事、依政策办事，对群众提出异议的地方予以查清，并及时向上访人说明情况。同时指出进京上访是不理智的行为，是不能解决问题的，要相信区政法委和区公安分局一定会秉公处理，并给予合理地答复。

二是加强舆论引导，营造良好氛围。在开展大接访活动以来领导高度重视，提出信访工作不仅是信访部门的事，而是全区的事，各单位都有责任做好信访工作。并向社会广泛宣传，使干部群众了解、支持和参与这项活动，形成了社会稳定人人有责，信访工作人人抓的良好局面，有效将信访群众吸附在基层和信访问题化解在初始阶段，采取重点信访问题随时接待等灵活多样的方式。如：百利小区居民进户后办产权证、煤气不能使用、小区建设还不配套、居民落户等问题还未能解决，造成小区居民上访。7月31日平房区区长刘忻在政府后楼亲自接待了百利小区上访群众50多人，针对上述问题面对面地一一进行答复。对百利小区产权证问题，政府承诺一定对群众负责，请群众放心；对于煤气问题，刘忻区长当即召集煤气公司孙经理，区城建局张局长，现场协调，并指出：通气问题必须解决，在第一时间为百利小区居民送上煤气。经与相关部门协商，已无任何障碍，煤气公司马上施工对于落户问题，区长将民政局长、辖区派出所所长请来，要求民政局将该小区街牌号及门牌号标志出来，交由派出所办理落户手续，将此问题尽快解决。上述问题，对于刘忻区长的现场解决，上访群众非常满意。区长亲自接访，解决上访群众提出的实际问题，即化解了矛盾，又拉近了政府和老百姓的距离，同时提高了政府的公信力，体现了人民政府为人民办实事、办大事的宗旨。

#### （四）强化稳定意识，扎实做好奥运会期间的信访工作

奥运会是全世界瞩目的盛会，是综合国力的体现，做好奥运会期间的稳定工作尤为重要，因此，领导高度重视，区委、区政府认真贯彻落实中央、省、市联席会议关于全面做好奥运期间的信访稳定工作的决策部署，先后组织召开贯彻落实电视电话会议精神、区委常委（扩大）会议、北京奥运期间信访维稳工作推进会等会议。结合实际，制定了详细工作方案，明确了奥运期间的信访稳定工作的指导思想、目标任务、方法措施和具体要求。一是加强敏感时期的事前研判。在奥运会召开之前，在全区开展了一次地毯式的排查，共排查出

各类不稳定问题66件，对排查出的问题，专门召开信访联席会议进行了分析研究，并以联席办公室名义交到相关部门，落实包保责任并督办处理。二是加强对重点人员的事前稳控。在工作中，对无理缠访人员、问题长期没有解决的上访人员、重信重访重点人员都落实了长期的稳控责任。随时掌握信访重点人员动向，并深入这些重点人员家中，做耐心细致的思想工作。如：在得知我区居民柴某已经准备好进京上访的情况下，区委书记李志恒、区长刘忻立即在信访办约谈。两位领导晓之以理，动之以情，在两位领导的感召下，上访人当场交出去北京的三张车票。二是坚持以人为本的工作理念。把做好思想工作与解决实际问题结合起来，从区委、区政府至街道、社区纷纷把关心上访人疾苦，帮助上访人解决生活困难作为拉近与上访人距离的一个重要方法，通过与上访人日积月累点滴小事的沟通，感动上访人。把依法办事与带着感情做事结合起来，以实际行动取信于民，从而化解矛盾、解决问题。三是区域联合形成信访新格局。针对我区驻区大企业多的实际的实际情况，区委、区政府高度重视和驻区企业的联系，建立了信访联席会议制度，定期研究信访形势，及时交流动态信息、沟通信访情况，形成了区域信访工作的联动机制。

奥运会期间，共排查出66件信访突出问题，这些信访问题全部落实了领导包案，同时，领导亲自批示达到100%，亲自约谈达到100%，办结20件，办结率达到30%，息诉息访16件，息访率达到24%。有效地将信访问题化解在基层，为奥运会的成功举办创造和谐的社会环境。

（五）继续深入有效开展区长信访电话、人民来信和人民建议征集活动。进一步健全完善区长信访电话、人民来信和人民建议征集的各项制度，完善各项措施，同时，热情主动接听群众来电，认真协调处理各级各类电话反映的信访问题，收到了较好的效果。

### 三、工作中存在的主要问题

今年以来，我区的信访工作取得了一定的成绩，也得到了市、区的充分肯定，但是，按照区委、区政府的要求，还存在一些不容忽视的问题，其主要是：个别部门和单位的领导对信访工作重视不够，责任心不强，抱有侥幸心理；对有的信访问题涉及到多个部门联合处理时，牵头单位主动性差，甚至踢皮球，使矛盾积存，恶化，导致越级上访。在今后的工作中加以改进。

## 信访工作总结篇八

2019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。

### 一、坚持不懈地抓好依法治访的宣传教育，进一步端正和规范信访工作导向

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、群众依法治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。

## 二、认真开展信访接待工作，努力提高接待工作质量

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 and 群体性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。

#### 四、深入扎实地做好信访苗头隐患的排查化解工作

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。

一、深入贯彻落实xx大精神，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。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。